



Reisebedingungen – AGB

A. Allgemeines – Die Parteien und der Inhalt des Pauschalreisevertrags

Parteien des Pauschalreisevertrags

Ihr Pauschalreisevertrag („der/die Pauschalreisevertrag/-verträge“ oder „die Reisebedingungen“ etc.) wurde zwischen Ihnen als Reisendem (im Folgenden „Reisender“, „Kunde“, „Sie“ etc.) und Havila Kystruten Operations AS, 6092 Fosnavåg, Norwegen, Org.-Nr. 918 458999, als Veranstalter (im Folgenden „Havila Kystruten“, „Havila Voyages“, „Havila“, „Veranstalter“, „Agent“ etc.) abgeschlossen. Der Reisende und Havila Kystruten Operations AS werden im Folgenden auch als „Parteien“ oder „die Parteien“ bezeichnet.

Inhalt des Pauschalreisevertrags

Diese Vereinbarung basiert auf den Beschreibungen, Informationen und Bedingungen, die in der Broschüre und/oder auf der Website zu Ihrer Reise angegeben sind (siehe auch Teil C, Punkt 2 unten). Sie umfasst die Annahme der Allgemeinen Reisebedingungen (Teil C) durch den Kunden, die Vorschriften von Havila Voyages für Seereisen (Teil B) sowie alle spezifisch schriftlich vereinbarten Bedingungen zwischen dem Kunden und Havila.

Bezug zum norwegischen Pauschalreiserecht und zum norwegischen Seegesetz – Ausnahmen vom Pauschalreiserecht

Die Reisen von Havila unterliegen unseren Allgemeinen Reisebedingungen. Diese Bedingungen gelten nur für Pauschalreisen, die unter Abschnitt 1 des Gesetzes über Pauschalreisen und Reise Garantien („Pauschalreiserecht“) vom 15. Juni 2018 fallen. Kunden, die unter Abschnitt 2 des Pauschalreiserechts fallen oder die hauptsächlich zu geschäftlichen, wissenschaftlichen oder beruflichen Wettbewerbszwecken reisen, sind jedoch von den Allgemeinen Reisebedingungen und dem Pauschalreiserecht ausgeschlossen. Reisen, die sich nicht als Pauschalreisen qualifizieren, unterliegen den Bestimmungen des norwegischen Seegesetzes; bitte beachten Sie die separaten Bedingungen für weitere Details. Zudem gilt das Pauschalreiserecht nicht für Passagiere, deren Reise ausschließlich dem Transport dient.

B. Richtlinien für Passagiere von Havila Voyages

Haustiere

Haustiere sind in Kabinen oder öffentlichen Bereichen unserer Schiffe nicht erlaubt. Wenn Sie mit Tieren reisen möchten, wenden Sie sich bitte an Nor Lines, um Transportmöglichkeiten zu besprechen. Ausnahmen gelten für Assistenztiere wie Blinden- oder Begleithunde.

Um eine angenehme Reise zu gewährleisten, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice, um Ihr Assistenz- oder Begleittier in Ihrer Buchung zu registrieren und gegebenenfalls eine haustierfreundliche Kabine ohne Teppichboden zu arrangieren. Reisende mit einem Blinden- oder Begleithund müssen eine Dokumentation vorlegen, die bestätigt, dass das Tier als Blinden- oder Begleithund zugelassen ist.

Ernährungsbedürfnisse/Allergien

Alle Speisen an Bord sind mit Allergeninformationen gekennzeichnet, um Ihnen eine sichere Auswahl zu ermöglichen. Wenn Sie spezielle Ernährungsanforderungen oder Allergien haben, informieren Sie uns bitte bereits bei der Buchung. Wir können möglicherweise nicht alle Arten von Ernährungswünschen erfüllen. Bitte beachten Sie, dass wir an Bord unserer Schiffe keine allergenfreie Umgebung garantieren können. Spuren von Nüssen oder anderen Allergenen können aufgrund von Produkten oder Handhabung durch andere Gäste in Speisen, in der Luft oder auf Oberflächen vorhanden sein.

Gästen mit schweren Allergien wird empfohlen, alle notwendigen Vorsichtsmaßnahmen zu treffen – beispielsweise die Mitnahme eigener Medikamente oder Adrenalinpens – und die Besatzung beim Boarding entsprechend zu informieren.

Ausflüge

Unsere Reisen können außergewöhnliche Naturerlebnisse bieten, wie die Beobachtung von Wildtieren, das Nordlicht oder verschneite Landschaften. Diese Erlebnisse liegen jedoch außerhalb unseres

Einflussbereichs, und wir können solche Begegnungen während Ihrer Reise oder bei Ausflügen nicht garantieren. Bitte beachten Sie unsere Allgemeinen Reisebedingungen (Teil C, Punkt 8.5) für weitere Informationen.

Verhalten an Bord

Passagiere sind für ihr eigenes Verhalten sowie das ihrer Begleitung verantwortlich, um die Sicherheit und das Wohlbefinden aller an Bord zu gewährleisten. Mit Ihrer Buchung erklären Sie sich damit einverstanden, den Verhaltenskodex des Schiffes einzuhalten. Bei Nichteinhaltung behalten wir uns das Recht vor, Ihren Reisevertrag ohne Erstattung oder Entschädigung zu kündigen.

Verhaltenskodex für Passagiere

Sicherheit und Reisefähigkeit

Sie müssen sicherstellen, dass Sie für eine Seereise reisefähig sind und dass Ihr Verhalten oder Ihre körperliche Verfassung die Sicherheit anderer Passagiere, der Crew oder des Schiffes nicht gefährdet.

Sicherheitsregeln

Machen Sie sich mit den Sicherheitsrichtlinien an Bord vertraut und halten Sie sich daran. Befolgen Sie stets alle Anweisungen, die von der Crew im Terminal und an Bord des Schiffes gegeben werden.

Autorität der Crew

Der Kapitän und die Crew können erforderliche Regeln durchsetzen, um Sicherheit und Komfort zu gewährleisten. Passagiere, die Anzeichen einer ansteckenden Krankheit zeigen oder ein potenzielles Risiko darstellen, können aufgefordert werden, in ihrer Kabine zu bleiben oder weitere Anweisungen zu befolgen. In solchen Fällen erfolgt keine Rückerstattung oder Entschädigung für zusätzliche Ausgaben.

Verbotene Gegenstände und Aktivitäten

Das Kochen in Kabinen und öffentlichen Bereichen, sowie die Nutzung persönlicher Geräte (z. B. Bügeleisen) sind nicht gestattet. Mitgebrachter Alkohol darf weder in den Kabinen noch in den Gemeinschaftsbereichen konsumiert werden. Verstöße ziehen eine Gebühr von mindestens 2.500 NOK pro Person, die sich in der Kabine aufhält, nach sich.

Zusätzlich:

Rauchen (einschließlich E-Zigaretten) ist in den Kabinen und an Deck verboten. Rauchen ist ausschließlich in dafür ausgewiesenen Bereichen gestattet. Verstöße werden mit einer Geldstrafe von mindestens 2.500 NOK geahndet. Das Entsorgen von Zigarettenstummeln im Meer ist untersagt.

Drohnen dürfen an Bord nicht verwendet werden. Die Nutzung an Land muss den lokalen Gesetzen entsprechen.

Waffen und Gefahrgüter: Schusswaffen und andere potenziell gefährliche Gegenstände sind nicht erlaubt.

Verhalten der Passagiere

Wir behalten uns das Recht vor, Passagieren, die ungeeignet erscheinen, unter Alkoholeinfluss stehen oder ein Sicherheitsrisiko darstellen, die Einschiffung zu verweigern oder sie von Bord zu weisen. Der Kapitän ist außerdem berechtigt, Passagiere in andere Kabinen umzuquartieren, medizinische Hilfe bereitzustellen oder eine Rückführung zu organisieren, falls erforderlich, auf Kosten des Passagiers. Aus Sicherheitsgründen sind wir berechtigt, Passagiere und ihr Gepäck sowohl im Terminal vor dem Boarding als auch an Bord des Schiffes zu kontrollieren.

Haftung für Schäden

Wenn Sie oder Ihr Fahrzeug Schäden am Eigentum von Havila Voyages verursachen, sind Sie verpflichtet (oder Ihre Versicherung) die Kosten gemäß den internen Richtlinien von Havila für Schäden und Vandalismus zu übernehmen.

Für weitere Details verweisen wir auf die Punkte 7.2 und 8.4 unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie auf Kapitel 15 des norwegischen Seegesetzes, dass die Pflicht des Passagiers zur Einhaltung der Sicherheitsvorschriften an Bord umfasst.

Die Nichteinhaltung unseres Verhaltenskodex, der Sicherheitsregeln oder anderer Anforderungen kann zur Kündigung des Reisevertrags ohne Rückerstattung oder Entschädigung führen.

C. Allgemeine Reisebedingungen

1. Vertragsabschluss und Zahlungsbedingungen

1.1. Buchungsprozess

Ihr Vertrag mit uns beginnt, sobald wir Ihre Buchung schriftlich bestätigen und Ihnen oder Ihrem Reisebüro eine Buchungsbestätigung zusenden.

Havila ist dann verantwortlich für die Erfüllung der Reiseleistungen, wie im Pauschalreisevertrag beschrieben, während Sie als Kunde für die Zahlung gemäß unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen verantwortlich sind. Dies umfasst auch zusätzliche Dienstleistungen, die von Ihnen oder Ihrer Reisegruppe gebucht wurden, wie Flüge, Reiseversicherungen, Ausflüge oder andere Aktivitäten. Havila übernimmt jedoch nur Verantwortung für die Teile der Reise, die im Pauschalreisevertrag abgedeckt sind.

Mit der Buchung bestätigen Sie, dass Sie berechtigt sind, diesen Vertrag im Namen von sich selbst und Ihrer Reisegruppe („die Reisegruppe“) abzuschließen, und dass Sie die Verantwortung für alle Zahlungen im Namen der Gruppe übernehmen. Sie stimmen der Nutzung personenbezogener Daten gemäß unserer Datenschutzrichtlinie zu und bestätigen, dass Sie berechtigt sind, die personenbezogenen Daten Ihrer Gruppenmitglieder mit uns zu teilen. Dies kann, falls zutreffend, auch besondere Kategorien von Informationen wie Gesundheitszustände, Behinderungen oder spezielle diätetische/religiöse Anforderungen umfassen.

1.2. Anzahlung und Restbetrag

Havila kann bei der Buchung oder bis zu einem festgelegten Fälligkeitsdatum eine Anzahlung verlangen (Details siehe Tabelle unten). Diese Anzahlung muss gemäß den Bedingungen dieses Vertrags und den von Ihnen erhaltenen Informationen bis zur angegebenen Frist geleistet werden.

Geht die Zahlung nicht innerhalb von zwei Tagen nach dem Fälligkeitsdatum ein, behält sich Havila das Recht vor, entweder:

- 1) den Vertrag zu kündigen, wenn Sie bis zum Fälligkeitsdatum keinen Zahlungsnachweis erbringen können, oder
- 2) die Buchung zu stornieren, die Anzahlung einzubehalten und eine Stornogebühr gemäß den Richtlinien in Punkt 5.2 zu erheben (weitere Details siehe Tabelle).

	Flex	Saver
Zahlung		
Anzahlung	20 % Anzahlung pro Person zum Zeitpunkt der Buchung	100 % zum Zeitpunkt der Buchung
Restzahlung fällig	42 Tage vor der Abreise	
Änderungen		
Gebühren	Keine Gebühren bis zu 42 Tage vor der Abreise*	
Abreisedatum	Bis zu 15 Tage vor der Abreise*	Nicht änderbar
Gäste** / Kabinen*	41–7 Tage vor der Abreise	
Stornierungen		
Erstattung	Die Anzahlung ist innerhalb von 14 Tagen nach der Buchung vollständig erstattbar. Ab dem 42. Tag vor Abreise – dem Zeitpunkt, an dem der Restbetrag fällig wird – wird die Anzahlung jedoch nicht mehr erstattet.	Nicht erstattungsfähig
Stornierung	100 % Stornogebühr ab 42 Tagen vor der Abreise.	
* Wenn Sie Ihre Reservierung auf eine teurere Option ändern, müssen Sie die Preisdifferenz zahlen. Ist der Preis der neuen Option niedriger, wird die Differenz nicht erstattet.		
** Es fällt eine Bearbeitungsgebühr von 500 NOK pro Person an.		

Sobald wir Ihre Anzahlung erhalten haben, sendet Havila eine Bestätigung über den gezahlten Betrag. Sie sind dafür verantwortlich, diese Bestätigung sorgfältig zu überprüfen und uns unverzüglich über etwaige Fehler zu informieren. Bitte beachten Sie, dass Änderungen oder Stornierungen von gebuchten Leistungen zu einem späteren Zeitpunkt zusätzliche Gebühren nach sich ziehen können. Falls Sie Ihre Reise über einen Reiseveranstalter oder ein Reisebüro gebucht haben, sollte jegliche Kommunikation bezüglich Ihrer Buchung direkt über diese Stelle erfolgen. Der Reiseveranstalter oder das Reisebüro ist zudem dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass alle Informationen wie vereinbart weitergegeben und empfangen werden.

Bitte beachten Sie:

- Sofern nicht schriftlich anders angegeben, ist die Anzahlung im Falle einer Stornierung nicht erstattungsfähig.
- Wenn Havila frühere Zahlungspflichten gegenüber Lieferanten oder Subunternehmern hat, behalten wir uns das Recht vor, Anzahlungen und Restzahlungen zu einem früheren Zeitpunkt oder in höheren Beträgen als im Standard-Zahlungsplan angegeben zu verlangen (z. B. geplante Flüge mit Vorauszahlungsanforderungen, nicht erstattungsfähige Hotelgebühren oder spezifische Landaktivitäten wie Ausflüge oder Kurse).
- Ihre Buchungsbestätigung und Dokumente enthalten klare Angaben zu den Fälligkeitsterminen für Anzahlung und Restzahlung.

2. Umfang des Vertrags

Zusätzlich zu den Angaben in Teil A umfasst der Pauschalreisevertrag die Buchung und Bestätigung, Reisedokumente sowie alle zusätzlichen Leistungen, die schriftlich als Teil des Pauschalreiseangebots vereinbart wurden. Der Vertrag schließt auch individuelle spezifische Bedingungen von Havila ein, die von den allgemeinen Bedingungen in Teil C abweichen können.

Informationen, die Havila Voyages in Katalogen, Broschüren und auf der Website bereitstellt, sind Bestandteil des Pauschalreisevertrags, es sei denn, es kann vernünftigerweise angenommen werden, dass sie für Ihren Kauf keine Bedeutung haben. Diese Informationen gelten nicht als Teil des Vertrags, wenn sie vor Abschluss der Vereinbarung eindeutig geändert wurden.

Die Produktinhalte und Informationen von Havila Voyages können sich nach dem Veröffentlichungsdatum ändern. Daher sind die neuesten Inhalte/Informationen zum Zeitpunkt der Buchung Bestandteil des Pauschalreisevertrags. Weitere Details finden Sie in Punkt 8.

Vor Abschluss eines Pauschalreisevertrags behält sich Havila das Recht vor, die angegebenen Informationen oder Bedingungen, einschließlich der Preise, anzupassen. Zum Zeitpunkt Ihrer Buchung gelten stets die aktuellsten Informationen auf unserer Website, die Änderungen unterliegen können. Bitte stellen Sie daher sicher, dass Sie sich vor der Bestätigung Ihrer Buchung mit den neuesten Informationen auf unserer Website vertraut gemacht haben.

3. Reisepreise

3.1. Preisübersicht

Der Preis Ihrer Reise wird in NOK (Norwegische Kronen) oder in der bestätigten Währung angegeben und umfasst alle Gebühren, Abgaben und Steuern. Er schließt auch alle vereinbarten Zuschläge für Sonderwünsche oder zusätzliche Leistungen ein, die von Havila in Ihr Pauschalreiseangebot aufgenommen wurden. Bitte beachten Sie, dass Stornierungsschutz, Reiseversicherungen und separate Reisevereinbarungen, die nicht Teil des Pauschalreiseangebots sind, zusätzliche Kosten darstellen und nicht unter diesen Abschnitt fallen.

Der Buchungspreis in der von Ihnen zum Zeitpunkt der Buchung gewählten Währung gilt für Ihre Reservierung und unterliegt keinen Änderungen. Alle Einkäufe an Bord werden in NOK berechnet. Wir empfehlen die Zahlung mit Karte an Bord, da wir hauptsächlich bargeldlos arbeiten. Bei Barzahlung werden nur norwegische Kronen (NOK) akzeptiert.

Beim Check-in an Bord behält sich Havila Voyages das Recht vor, eine einmalige Vorautorisierung auf Ihrer Kreditkarte in Höhe von 500 NOK pro Reisetag vorzunehmen, um Einkäufe, die Ihrer Kabine belastet werden, abzudecken.

Havila bietet flexible Preise an, die je nach Nachfrage, Saison, Kabinentyp und Fahrzeug variieren können. Wir behalten uns das Recht vor, Preise vor der Buchung anzupassen, wenn ein offensichtlicher Fehler aufgrund von Tippfehlern, Systemproblemen oder ähnlichen Umständen auftritt. Darüber hinaus können wir die Preise nach der Buchung in folgenden Fällen erhöhen:

- Änderungen der Kosten für den Personentransport aufgrund von Treibstoff- oder anderen Energiepreisen
- Änderungen bei Steuern oder Gebühren, die mit den in Ihrem Paket enthaltenen Reiseleistungen verbunden sind
- Wechselkursschwankungen, die sich auf die Kosten des Pakets auswirken

Falls eine dieser Anpassungen zu einem niedrigeren Preis führt, haben Sie Anspruch auf eine entsprechende Reduzierung, abzüglich Verwaltungskosten. Preisänderungen werden proportional zu den genannten Faktoren vorgenommen, und wir informieren Sie über alle Änderungen mindestens 20 Tage vor Beginn Ihrer Reise.

Sollte eine Preiserhöhung 8 % des Gesamtpreises Ihres Pakets übersteigen, haben Sie die Möglichkeit, die Änderung zu akzeptieren oder Ihre Buchung ohne Stornogebühr zu stornieren. Entscheiden Sie sich für eine Stornierung, müssen Sie uns innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt der Mitteilung über die Preisänderung informieren. Falls wir innerhalb dieses Zeitraums keine Rückmeldung von Ihnen über den vereinbarten Kommunikationsweg erhalten (bitte prüfen Sie auch Ihren Spam- oder Junk-Ordner), wird die Erhöhung als akzeptiert und Teil eines aktualisierten Reisevertrags betrachtet. Weitere Informationen finden Sie in Punkt 8.1.

Preisänderungen zu Ihren Gunsten können nicht für Ereignisse geltend gemacht werden, die innerhalb von 20 Tagen vor der Abreise auftreten.

3.2. Anzahlung

Falls der Gesamtbetrag nicht zum Zeitpunkt der Buchung bezahlt wird, kann Havila eine Anzahlung verlangen. Weitere Details finden Sie in Punkt 1, insbesondere in Punkt 1.2, sowie in den spezifischen Bedingungen Ihres individuellen Reisevertrags.

4. Besondere Bedingungen in Bezug auf den Pauschalreisevertrag

4.1. Stornierungsschutz und Reiseversicherung

4.1.1. Stornierungsschutz über einen Drittanbieter (Versicherungsgesellschaft, etc.)

Für Ihre Reise mit Havila sind Sie und Ihre Reisegruppe verpflichtet, eine gültige Reiseversicherung abzuschließen, die mindestens Reiserücktrittskosten, medizinische Kosten im Falle von Krankheit oder Verletzung, Personenschäden, Rückführung sowie Sachschäden abdeckt. Der Stornierungsschutz sollte beim Buchen Ihres Pauschalreiseangebots erworben werden und Schutz im Falle einer plötzlichen, schweren Erkrankung bei Ihnen, einem engen Familienmitglied oder einer reisenden Begleitung sowie bei anderen unerwarteten, schwerwiegenden Ereignissen bieten. Weitere Informationen finden Sie in Punkt 5.3. Es liegt in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass Ihre Versicherung all Ihre Bedürfnisse abdeckt, einschließlich Vorerkrankungen, medizinischer Ausgaben, Entschädigung bei krankheitsbedingter Reiseunterbrechung, Stornogebühren und Rückführung. Falls Sie eine Europäische Krankenversicherungskarte besitzen, bringen Sie diese bitte zusätzlich zu Ihrer Reiseversicherung mit (siehe Punkt 4.2).

Falls jemand aus Ihrer Reisegruppe ohne ausreichenden Versicherungsschutz reist, übernimmt Havila keine Verantwortung für Kosten oder Verluste, die durch eine Versicherung hätten gedeckt werden können, einschließlich damit verbundener Folgen und Verluste. Wir empfehlen, sich von einem Versicherungsanbieter beraten zu lassen, um eine Police zu finden, die Ihren Anforderungen entspricht.

4.2. Einreisebestimmungen

Es ist unerlässlich, dass alle Passagiere die aktuellen Anforderungen in Bezug auf Reisepass, Visum, Einwanderung und Gesundheit für das Zielland kennen und erfüllen. Die Einhaltung dieser Anforderungen liegt in Ihrer Verantwortung, und wir empfehlen, diese bei der zuständigen Botschaft, dem Konsulat oder einem Gesundheitsdienstleister zu überprüfen. Wenn Sie im Namen anderer Personen buchen, müssen Sie vollständige und korrekte Informationen für alle Reisenden bereitstellen.

Reisende mit einem ausländischen Pass können die norwegische Einwanderungsbehörde (<https://udi.no/skal-soke/besok-og-visum/>) oder die zuständige Botschaft oder das Konsulat für weitere Informationen konsultieren. Sollte Ihre Reise Transitaufenthalte in anderen Ländern umfassen, prüfen Sie bitte die spezifischen Einreisebestimmungen für jedes Land.

Als Bürger des EWR können Sie vor der Reise eine Europäische Krankenversicherungskarte beantragen, die Ihnen Zugang zu notwendiger medizinischer Versorgung in anderen EWR-Ländern unter denselben Bedingungen wie einheimische Bürger bietet. Weitere Informationen finden Sie unter www.helsenorge.no.

Sollten Sie die Einreisebestimmungen nicht erfüllen, übernimmt Havila keine Verantwortung für daraus resultierende Reiseunterbrechungen oder Kosten sowie für Strafen oder Bußgelder, die aufgrund der Nichteinhaltung dieser Anforderungen und Empfehlungen entstehen können.

4.3. Gesundheitsinformationen

Falls Sie oder jemand in Ihrer Reisegruppe eine Behinderung, eingeschränkte Mobilität oder eine gesundheitliche Einschränkung haben, die die Reise erschweren könnte, müssen Sie uns dies bei der Buchung mitteilen. Diese Informationen ermöglichen es Havila, Ihnen die bestmögliche Unterstützung und Erfahrung während Ihrer Reise zu bieten.

Bitte sorgen Sie selbst für jegliche persönliche Unterstützung, die Sie benötigen, einschließlich Medikamente, medizinischer Ausrüstung oder eines Standard-Rollstuhls, da diese an Bord nicht bereitgestellt werden. Der Kapitän und die Crew können Ausrüstung ablehnen, die nicht bei der Buchung angegeben wurde oder als unsicher für die Reise eingeschätzt wird.

Sollte einem Passagier aus Sicherheitsgründen die Einschiffung verweigert werden oder die Reiseanforderungen nicht erfüllt werden, übernimmt Havila keine Verantwortung für damit verbundene Verluste oder zusätzliche Kosten.

Schwangeren Passagieren wird empfohlen, vor der Reise ihren Arzt zu konsultieren und sicherzustellen, dass sie über eine geeignete Reiseversicherung verfügen. Innerhalb von vier Wochen vor dem Geburtstermin kann ein ärztliches Attest erforderlich sein, um die Reisefähigkeit zu bestätigen.

Aus Sicherheitsgründen ist es schwangeren Passagieren, die sich weniger als zwei Wochen vor ihrem Geburtstermin befinden, nicht gestattet, mit Havila zu reisen. Wir behalten uns außerdem das Recht vor, vor der Einschiffung einen Gesundheitsfragebogen anzufordern, falls dies als notwendig erachtet wird.

Falls aus Sicherheitsgründen die Einschiffung verweigert wird, kann die Buchung kostenfrei storniert werden, sofern ein ärztliches Attest vorgelegt wird.

4.4. Transportinformationen

Havila bietet einer Schiffsreise an und in einigen Fällen Transfers vom Schiff zum örtlichen Flughafen oder Hotel. Außerdem bieten wir Reisepakete an, die Flüge und Zugfahrten einschließen. Unsere Haftung beschränkt sich auf Transportleistungen, die direkt über uns gebucht wurden, wie in Ihrer Buchungsbestätigung angegeben. Wir übernehmen keine Verantwortung für Flüge oder Transfers, die nicht über Havila gebucht wurden, noch für Konsequenzen, die sich aus Verzögerungen solcher Flüge oder Transfers ergeben.

Falls Ihre Buchung einen Flug beinhaltet:

Sie erhalten eine separate Buchungsbestätigung mit den Details zu Ihrem Flug. Bitte überprüfen Sie alle Angaben sorgfältig nach Erhalt der Bestätigung. Sollten irgendwelche Details fehlerhaft erscheinen, kontaktieren Sie uns umgehend.

Wenn Flüge über Havila gebucht wurden, stellen wir Informationen zur Verfügung, welche Fluggesellschaft für jeden Abschnitt Ihres Fluges verantwortlich ist. Sollte sich die Fluggesellschaft nach Ihrer Buchung ändern, informieren wir Sie so schnell wie möglich, spätestens jedoch beim Check-in oder Boarding. Bei Linienflügen, die Teil des Pauschalreiseangebots sind, informieren wir Sie über Änderungen der Fluggesellschaft, sofern dies machbar ist.

4.5. Der Norwegische Reisegarantiefonds

Havila Voyages hat eine gesetzliche Garantie beim Norwegischen Reisegarantiefonds hinterlegt, die Ihnen als unserem Passagier Schutz bietet. Weitere Informationen und Kontaktmöglichkeiten finden Sie unter: <https://reisegarantifondet.no>.

4.6. Sonstige Bedingungen

Havila empfiehlt, ausreichend Zeit zwischen den Ankunfts- und Abfahrtszeiten für Ihre anderen persönlichen Unterkünfte und Transportvereinbarungen (wie Flüge, Züge und Hotels) einzuplanen, die vor oder nach Ihrem Pauschalreiseangebot mit uns liegen. Bitte berücksichtigen Sie mögliche Verzögerungen bei einzelnen Bestandteilen Ihrer Buchung, wie z. B. Fahrtzeiten, Transfers oder Flügen. Havila übernimmt keine Verantwortung für zusätzliche Kosten, die durch solche Verzögerungen entstehen.

Unsere Pauschalreiseangebote können Dienstleistungen enthalten, die von Drittanbietern erbracht werden. Probleme, die direkt mit diesen Drittanbietern zusammenhängen, sollten unverzüglich und direkt vor Ort dem jeweiligen Anbieter gemeldet werden.

Vorab zugewiesene Kabinenummern können sich ändern, selbst wenn Sie eine Gebühr für die Kabinenauswahl bezahlt haben. Diese Gebühr würde in diesem Fall erstattet.

Barrierefreie Kabinen: Bitte beachten Sie, dass Passagiere ohne besondere Einschränkungen bei Bedarf in eine andere Kabine verlegt werden können, um Passagieren mit eingeschränkter Mobilität Platz zu bieten.

Bitte beachten Sie, dass Havila nicht für Druck- oder Schreibfehler haftet.

5. Das Recht des Kunden, das Pauschalreiseangebot zu stornieren oder zu übertragen

5.1. Stornierung aufgrund außergewöhnlicher Umstände

Sie haben das Recht, Ihre Buchung zu stornieren und eine vollständige Rückerstattung ohne Stornogebühr zu erhalten, wenn unvermeidbare oder außergewöhnliche Umstände an Ihrem Reiseziel oder in dessen unmittelbarer Umgebung auftreten, bevor Ihre Reise beginnt. Zu diesen Umständen zählen unter anderem Kriegsereignisse, Naturkatastrophen, schwere Infektionskrankheiten, Epidemien, Pandemien oder ähnliche Ereignisse, die Ihre Reise beeinträchtigen oder den sicheren Transport zu Ihrem Zielort verhindern könnten. Dieses Recht gilt auch, wenn solche Ereignisse entlang der Reiseroute auftreten und ein tatsächliches Risiko für Sie darstellen. Bitte beachten Sie, dass die Haftung von Havila nicht über die Kosten der Reise hinausgeht. Dieses Stornierungsrecht gilt nicht, wenn Ihnen diese Umstände zum Zeitpunkt der Buchung bekannt waren oder vernünftigerweise bekannt sein mussten.

5.2. Stornogebühren

Sie können Ihre Buchung für sich selbst oder ein Mitglied Ihrer Reisegruppe jederzeit bis zu 42 Tage vor Reisebeginn stornieren, vorbehaltlich einer angemessenen Stornogebühr. Siehe die Übersichtstabelle unter Punkt 1.2. Um zu stornieren, senden Sie bitte eine schriftliche Mitteilung per E-Mail oder Brief von der Person oder dem Reisebüro, das die ursprüngliche Buchung vorgenommen hat. Die Stornierung tritt an dem Tag in Kraft, an dem wir Ihre schriftliche Mitteilung erhalten.

Da uns ab dem Zeitpunkt der Buchung bis zur Abreise Kosten entstehen, gelten die folgenden Stornogebühren:

Flex:

Kann storniert werden, wobei der gezahlte Betrag abzüglich der Anzahlung erstattet wird, sofern Havila die schriftliche Stornierung mindestens 42 Tage vor der Abreise erhält.*

*Die Anzahlung ist innerhalb von 14 Tagen nach der Buchung vollständig erstattbar. Ab dem 42. Tag vor Abreise – dem Zeitpunkt, an dem der Restbetrag fällig wird – wird die Anzahlung jedoch nicht mehr erstattet. Siehe die Übersichtstabelle unter Punkt 1.2.

Saver:

Nicht erstattungsfähig. Zusätzliche Stornierungsregeln gelten:

- a) Wenn Havila Steuern und Abgaben im Namen des Kunden zurückerstattet, kann eine angemessene Gebühr für diesen Service erhoben werden.
- b) Wenn Havila nur eingeschränkte Rückerstattungen von Subunternehmern erhält, kann Ihre Rückerstattung entsprechend begrenzt werden. In allen Fällen richten sich die Rechte des Kunden nach den Rechten des Veranstalters gegenüber den Subunternehmern.
- c) Wenn Ihre Buchung mehrere Reisende umfasst und Rabatte basierend auf der Gruppengröße gewährt wurden, können diese Rabatte angepasst werden, wenn einige Reisende stornieren. In solchen Fällen erstattet Havila den stornierten Reisenden einen Prozentsatz des vereinbarten Preises, während zusätzliche Kosten aufgrund angepasster Gruppenrabatte den verbleibenden Reisenden in Rechnung gestellt werden können. Wenn Sie eine Doppelkabine gebucht haben und ein Passagier storniert, bleibt der Kabinenpreis unverändert.

5.3. Stornierung aufgrund plötzlicher und schwerwiegender Krankheit oder Verletzung – Stornierungsschutz

5.3.1. Stornierung mit Stornierungsschutz/Versicherung

Wenn Sie einen Stornierungsschutz oder eine Versicherung gemäß Punkt 4.1 erworben haben, können Sie Ihr Pauschalreiseangebot stornieren, sofern Sie eine Dokumentation vorlegen, die nachweist, dass die Bedingungen für eine Stornierung erfüllt sind. Sie sind verpflichtet, uns über die Stornierung zu informieren, sobald Ihnen die Umstände bekannt werden, die eine Stornierung gemäß dieser Regelung ermöglichen.

5.3.2. Mindestdeckung für den Stornierungsschutz

Der Stornierungsschutz sollte mindestens eine Stornierung im Falle einer plötzlichen und schwerwiegenden Krankheit, Verletzung oder eines Todesfalls ermöglichen, der Sie selbst, Ihren Ehepartner, eingetragenen Partner, Lebensgefährten, Ihr Kind, Ihre Eltern, Schwiegereltern oder Geschwister betrifft. Dies gilt auch, wenn die

Krankheit, Verletzung oder der Verlust eines Reisebegleiters betrifft und es unzumutbar ist, die Reise ohne diese Person fortzusetzen. Andere plötzliche oder schwerwiegende Ereignisse, wie Feuer- oder Wasserschäden an Ihrem Eigentum, können ebenfalls als Grund für eine Stornierung gelten, wenn es unter diesen Umständen unzumutbar ist, die Reise anzutreten.

Bitte beachten Sie, dass eine Stornierung aus diesen Gründen nur erlaubt ist, wenn Ihr Versicherungsanbieter die Deckung bestätigt. Dieses Recht setzt voraus, dass Ihnen die Umstände, die die Nutzung des Pauschalreiseangebots verhindern, nicht bekannt waren oder dass Sie diese Umstände nicht verursacht haben. Informieren Sie unverzüglich Ihr Reisebüro oder Havila und legen Sie entsprechende Nachweise vor, wie z. B. ein ärztliches Attest oder eine Bestätigung der Polizei oder Ihrer Versicherung.

Falls Sie oder jemand in Ihrer Reisegruppe ohne Versicherung reist, übernimmt Havila keine Haftung für etwaige Kosten oder Verluste, die daraus entstehen können (siehe Punkt 4.1).

5.4. Übertragung des Pauschalreiseangebots

Sie können Ihre Reise auf eine andere Person übertragen, die unsere Reisebedingungen, einschließlich der in Punkt 4 genannten, erfüllt. Informieren Sie uns über die Übertragung mindestens sieben Tage vor der Abreise und stellen Sie sicher, dass der neue Passagier über unsere Reisebedingungen informiert ist. Diese Übertragungsoption ist nur möglich, wenn unsere Partner, wie z. B. Fluggesellschaften, keine Einschränkungen haben, die Namensänderungen verhindern. Falls erlaubt, gelten die Bedingungen des Subunternehmers zusätzlich zu unserem Pauschalreisevertrag.

Sowohl Sie als auch der neue Passagier sind gemeinsam verantwortlich für die Begleichung des verbleibenden Restbetrags, und beide Parteien erklären sich damit einverstanden, an den Pauschalreisevertrag gebunden zu sein. Bestimmte Ausflüge oder Veranstaltungen sind möglicherweise nicht übertragbar, was zu einer Stornogebühr von bis zu 100 % des bereits gezahlten Betrags führen kann.

Für Übertragungen können wir eine angemessene Gebühr für die Namensänderung erheben. Bitte beachten Sie, dass die meisten Fluggesellschaften Gebühren für Ticketänderungen verlangen, und diese Kosten können näher am Abreisedatum steigen. Sowohl der ursprüngliche Kunde als auch der neue Passagier teilen sich die Verantwortung für diese Gebühren und alle ausstehenden Zahlungen.

Unsere Informationspflicht gemäß dem Pauschalreiserecht gilt in der Regel als erfüllt für den neuen Passagier, wenn diese bereits für die Person, die die Reise überträgt, erfüllt wurde. Falls jedoch zusätzliche Informationen erforderlich sind und deren Bereitstellung möglich ist, werden wir diese dem neuen Passagier zur Verfügung stellen. Havila übernimmt keine Verantwortung, wenn der neue Passagier die Einreisebestimmungen des Ziellandes nicht erfüllt.

5.5. Änderung Ihrer Buchung

Wenn Sie Änderungen an Ihrer Buchung vornehmen möchten (z. B. Änderung des Reisedatums, des Reiseziels oder des Hotels), gelten die unten aufgeführten Gebühren. Siehe die Übersichtstabelle unter Punkt 1.2.

Flex:

- a) Änderungen sind innerhalb dieser Preiskategorie erlaubt.
- b) Änderungen müssen über die ursprüngliche Buchungsstelle (z. B. Reisebüro) vorgenommen werden. Havila kann keine Änderungsanfragen von Passagieren bearbeiten, die über ein Reisebüro oder eine andere Drittpartei gebucht haben.
- c) Für Änderungen, die bis zu 42 Tage vor der Abreise vorgenommen werden, fällt keine Gebühr an.
- d) Für Änderungen, die innerhalb von 42 Tagen vor der Abreise vorgenommen werden, wird eine Bearbeitungsgebühr von 500 NOK pro Änderung und pro Person erhoben. Alle Änderungen müssen mindestens 7 Tage vor dem Abfahrtsdatum beantragt werden.

Saver:

Änderungen sind in dieser Preiskategorie nicht erlaubt. Die folgenden Änderungsrichtlinien gelten:

- a) Änderungen müssen über die ursprüngliche Buchungsstelle (z. B. Reisebüro) vorgenommen werden. Havila kann keine Änderungsanfragen von Passagieren bearbeiten, die über ein Reisebüro oder eine andere Drittpartei gebucht haben.
- b) Falls durch die Änderung Steuern oder Gebühren für Havila anfallen, kann eine angemessene Gebühr zusätzlich berechnet werden.

- c) Wenn Havila's Recht, Änderungen bei Subunternehmern vorzunehmen, eingeschränkt ist, können die Änderungsrichtlinien entsprechend angepasst werden.
- d) Wenn die Buchung mehrere Reisende umfasst und der Gesamtpreis Rabatte basierend auf der Gruppengröße enthält, können diese Rabatte nicht mehr gelten, falls Reisende stornieren.

Wenn das Recht auf Änderung Ihrer Buchung missbraucht wird (z. B. durch unsachgemäße Nutzung von Rabatten oder Aktionen), behält sich Havila das Recht vor, die Buchung zu stornieren oder die Änderung als neue Buchung zu behandeln.

5.6. Ausflüge

5.6.1 Vorausgebuchte Ausflüge und Aktivitäten an Bord

Sie können vorausgebuchte Ausflüge und Aktivitäten an Bord bis zu 72 Stunden vor der Abreise kostenfrei stornieren. Nach Beginn der Reise sind Stornierungen für vorausgebuchte Ausflüge und Aktivitäten nicht mehr möglich. Wenn es die Bedingungen erlauben, können Sie während der Reise zu einem anderen Ausflug wechseln. Etwaige zusätzliche Kosten werden Ihrem Bordkonto belastet. Ist der neue Ausflug günstiger, wird die Preisdifferenz nicht erstattet. Alle Änderungen von Ausflügen an Bord müssen mindestens 72 Stunden vor dem geplanten Zeitpunkt des ursprünglichen Ausflugs vorgenommen werden. Wenn der Verzicht auf einen Ausflug dazu führt, dass dieser aufgrund niedriger Teilnehmerzahlen abgesagt wird, sind keine Änderungen mehr möglich.

Ausflüge, die im Rahmen eines Pakets mit mehreren Ausflügen erworben wurden, können nicht einzeln storniert werden. Falls Sie einen Ausflug aufgrund von Krankheit oder ähnlichen Gründen stornieren müssen, wenden Sie sich bitte an Ihren Reiseversicherer, wie in Punkt 4.1 beschrieben.

5.6.2 An Bord gebuchte Ausflüge und Aktivitäten

Buchungen, die nach der Einschiffung vorgenommen werden, sind verbindlich und nicht erstattungsfähig. Wenn es die Bedingungen erlauben, können Sie zu einem anderen Ausflug wechseln. Etwaige zusätzliche Kosten werden Ihrem Bordkonto belastet, jedoch wird bei einem günstigeren Ausflug die Preisdifferenz nicht erstattet. Alle Änderungen müssen mindestens 72 Stunden vor dem geplanten Zeitpunkt des Ausflugs, von dem Sie zurücktreten möchten, vorgenommen werden. Wenn der Rücktritt von einem Ausflug dazu führt, dass dieser aufgrund niedriger Teilnehmerzahlen abgesagt wird, sind keine Änderungen mehr möglich.

Ausflüge, die im Rahmen eines Pakets mit mehreren Ausflügen erworben wurden, können nicht einzeln storniert werden. Falls Sie einen Ausflug aufgrund von Krankheit oder ähnlichen Gründen stornieren müssen, wenden Sie sich bitte an Ihren Reiseversicherer gemäß Punkt 4.1.

5.6.3 Andere vorausgebuchte Zusatzleistungen

Sie können vorausgebuchte Zusatzleistungen bis zu 72 Stunden vor der Abreise kostenfrei stornieren.

5.6.4 Landprogramme und Hotels

Hotels und Landprogramm können je nach Verfügbarkeit, entweder vor oder nach der Seereise hinzugebucht werden.

Für Hotelreservierungen und Landprogramme, die landbasierte Transfers beinhalten (z.B mit Zug), gelten folgende Bedingungen:

Änderung:

- Eine Änderung des Reisedatums für Landprogramme gilt als Stornierung mit anschließende Neubuchung. Siehe Bedingungen unten.
Hinweis: Änderungen des Reisedatums für die Seereise unterliegen unseren allgemeinen Buchungsbedingungen für Flex und Saver.
- Namensänderungen können bis spätestens 15 Tage vor Beginn des Landprogramms vorgenommen werden.
Es fällt eine Änderungsgebühr von 500 NOK pro Person an.
- Es erfolgt keine Rückerstattung bei Änderung des Reisedatums oder Namensänderung weniger als 15 Tage

vor Beginn des Landprogramms.

Stornierung:

- Landprogramme können bis spätestens 15 Tage vor Beginn storniert werden. Es fällt eine Stornogebühr von 500 NOK pro Person an.

Hinweis: Stornierungen der Seereise unterliegen unseren allgemeinen Buchungsbedingungen für Flex und Saver.

- Es erfolgt keine Rückerstattung bei Stornierung oder Namensänderung weniger als 15 Tage vor Beginn des Landprogramms.

Unsere Landprogramme werden von Drittanbietern organisiert. Sie sind verpflichtet, die Ordnungsvorschriften des jeweiligen Lieferanten einzuhalten. Etwaige Reklamationen sind unverzüglich und ohne unnötigen Aufschub direkt beim Anbieter vor Ort vorzubringen.

Sie sind dafür verantwortlich, bei der Buchung über eventuelle Allergien oder gesundheitliche Einschränkungen zu informieren.

Unsere Landprogramme können aus mehreren Elementen bestehen, die alle unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit stehen. Eine verbindliche Reservierung umfasst die Bestätigung der jeweiligen Lieferanten zusätzlich zur Buchungsbestätigung von Havila.

Wir empfehlen, keine verbundenen Reiseleistungen zu buchen, bevor alle relevanten Bestätigungen vorliegen.

5.6.5 Pure Northern Collection – Reisepakete (Tours)

Unsere Reisepakete können landbasierte Reisen, Unterkünfte und Aktivitäten in Kombination mit festgelegten Seereisen mit unseren Schiffen enthalten. Für diese Art von Pauschalreise gelten folgende Bedingungen:

Änderung:

- Bei Namensänderung und/oder Änderung des Reisedatums der Seereise fällt eine Gebühr von 1.000 NOK pro Person an, zuzüglich etwaiger Gebühren oder Kosten von Drittanbietern.
- Die Kabinenkategorie kann bei paketierten Reiseprodukten vordefiniert sein.

Stornierung:

- Stornierungen unterliegen unseren allgemeinen Buchungsbedingungen für Flex.

Einige unserer Gesamtpakete können eine Altersgrenze für die Buchung haben.

Teile der Pakete werden von Drittanbietern organisiert. Sie sind verpflichtet, die Ordnungsvorschriften des jeweiligen Lieferanten einzuhalten. Etwaige Reklamationen sind ohne unnötigen Aufschub direkt beim Anbieter vor Ort vorzubringen.

Sie sind dafür verantwortlich, bei der Buchung über eventuelle Allergien, Ihren körperlichen Fitnessgrad für Ausflüge sowie gesundheitliche Einschränkungen zu informieren.

Unsere Gesamtpakete können aus mehreren Elementen bestehen, die alle unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit stehen. Eine verbindliche Reservierung umfasst die Bestätigung der jeweiligen Lieferanten zusätzlich zur Buchungsbestätigung von Havila.

Wir empfehlen, keine verbundenen Reiseleistungen zu buchen, bevor alle relevanten Bestätigungen vorliegen.

6. Recht des Veranstalters, das Pauschalreiseangebot zu stornieren oder zu ändern, ohne haftbar für Entschädigungen zu sein

6.1. Unzureichende Passagierzahl

6.1.1. Die Schiffe

Die Schiffe von Havila Voyages fahren unabhängig von der Anzahl der Passagiere an Bord. Änderungen am Fahrplan der Schiffsreise können nicht ausgeschlossen werden.

6.1.2. Ausflüge und Veranstaltungen

Havila behält sich das Recht vor, einzelne Ausflüge zu stornieren oder zu ändern, wenn die erforderliche Mindestteilnehmerzahl gemäß unseren spezifischen Bedingungen nicht erreicht wird. Weitere Details finden Sie in den Informationen zu Ausflügen auf havalavoyages.com. Kunden werden so schnell wie möglich über Änderungen oder Stornierungen informiert.

Im Falle einer Stornierung werden alle für den Ausflug gezahlten Beträge so bald wie möglich erstattet, abzüglich etwaiger anwendbarer Gebühren. Havila haftet nicht für Preis- oder Schreibfehler in den von unseren Subunternehmern bereitgestellten Informationen.

6.2. Hindernisse außerhalb der Kontrolle des Veranstalters (Höhere Gewalt)

6.2.1. Höhere Gewalt

Havila kann ein Pauschalreiseangebot stornieren oder ändern, ohne zur Zahlung von Entschädigungen verpflichtet zu sein, wenn außergewöhnliche, unvermeidbare Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise verhindern. In solchen Fällen werden Sie unverzüglich informiert. Ereignisse, die als höhere Gewalt gelten, können Wetterbedingungen umfassen, die die Sicherheit der Passagiere beeinträchtigen, Krieg, Terrorismus oder die Androhung von Terrorismus, Naturkatastrophen, Ausbrüche von Infektionskrankheiten, Treibstoffknappheit, technische Ausfälle außerhalb der Kontrolle des Veranstalters, Streiks, Aussperrungen und internationale Sanktionen sowie andere ähnliche Ereignisse (siehe auch Punkt 8.5 unten).

6.2.2. Stornierung vor Beginn des Pauschalreiseangebots

Wird das Pauschalreiseangebot vor dessen Beginn aufgrund höherer Gewalt storniert, erstattet Havila alle im Voraus gezahlten Beträge innerhalb von 14 Tagen. Alternativ kann Ihnen ein vergleichbares oder hochwertigeres Pauschalreiseangebot ohne zusätzliche Kosten angeboten werden. Sollte das alternative Angebot von geringerer Qualität sein, erhalten Sie eine entsprechende Preisreduzierung. Wenn Sie auf ein alternatives Pauschalreiseangebot umgebucht werden, wird Ihre Vorauszahlung nicht erstattet, mit Ausnahme des Betrags, der eine mögliche Preisreduzierung darstellt. Sie können das alternative Angebot nur ablehnen, wenn es nicht mit dem ursprünglichen Angebot vergleichbar ist oder die Preisreduzierung unzureichend ist.

Gemäß den gleichen Bedingungen wie in Punkt 6.2.1 übernimmt Havila keine Haftung für Verluste, die durch Nichterfüllung oder mangelhafte Erfüllung des Pauschalreiseangebots entstehen könnten.

6.2.3. Stornierung nach Beginn des Pauschalreiseangebots

Wird das Pauschalreiseangebot aufgrund unvermeidbarer Umstände verkürzt, haben Sie Anspruch auf eine anteilige Preisreduzierung. Havila wird alle Anstrengungen unternehmen, um Risiken oder Unannehmlichkeiten so gering wie möglich zu halten.

Alternativ kann Ihnen für den verbleibenden Teil der Reise ein vergleichbares oder hochwertigeres Pauschalreiseangebot ohne zusätzliche Kosten angeboten werden. Sollte nur ein Angebot von geringerer Qualität verfügbar sein, wird eine angemessene Preisreduzierung gewährt. Sie können das alternative Angebot nur ablehnen, wenn es nicht mit dem ursprünglichen Angebot vergleichbar ist oder die Preisreduzierung unzureichend ist.

Falls das Pauschalreiseangebot unterbrochen werden muss und keine alternativen Leistungen verfügbar sind, wird Havila den Transport zurück zum vereinbarten Abfahrtsort ohne zusätzliche Kosten und mit minimalen Unannehmlichkeiten organisieren. Der Zeitpunkt der Rückführung wird unter Berücksichtigung der tatsächlichen lokalen Bedingungen und Risikobewertungen sowie der Anweisungen der norwegischen und lokalen Behörden festgelegt.

Sollte Havila es versäumen, eine rechtzeitige Rückführung zu organisieren, und Sie dadurch gezwungen sein, die Rückführung eigenständig zu organisieren, übernehmen wir alle angemessenen zusätzlichen Ausgaben, die Ihnen entstehen.

Wie in Punkt 6.2.1 erwähnt, sind jedoch keine weiteren Entschädigungen fällig, wenn das Pauschalreiseangebot aufgrund dieser außergewöhnlichen Umstände nach Beginn der Reise nicht fortgesetzt oder unterbrochen werden muss.

6.3. Recht des Veranstalters, den Inhalt oder die Bedingungen nach Vertragsabschluss zu ändern

Nach Vertragsabschluss darf Havila die Bedingungen oder Spezifikationen des Pauschalreiseangebots nicht zu Ihrem Nachteil ändern, es sei denn, bestimmte Leistungen oder Details wurden in den Reisedokumenten oder im Vertrag ausdrücklich als änderbar angegeben.

Falls eine Änderung notwendig ist, wird Havila Sie unverzüglich schriftlich informieren. Diese Mitteilung enthält auch Informationen über Ihr Recht, das Pauschalreiseangebot zu stornieren, falls die Änderung zu einer erheblichen Nichterfüllung oder mangelhaften Erfüllung führt, oder eine Preisreduzierung für den verminderten Wert des Pauschalreiseangebots zu verlangen.

Sie müssen dieses Recht innerhalb von drei Tagen nach Erhalt der Änderungsmitteilung ausüben. Falls außergewöhnliche Umstände eine fristgerechte Antwort verhindern, müssen Sie uns so bald wie möglich innerhalb eines angemessenen Zeitraums benachrichtigen. Ein Versäumnis, innerhalb dieser Fristen zu reagieren, führt zum Verlust des Rechts auf Stornierung oder Preisminderung.

7. Verpflichtungen der Parteien

7.1. Verpflichtungen des Veranstalters/Vermittlers

Havila wird Ihr Pauschalreiseangebot wie in Punkt 2 vereinbart durchführen. Sollten jedoch unvorhergesehene Umstände Änderungen der Reise erforderlich machen, wird Havila angemessene Anstrengungen unternehmen, um Unannehmlichkeiten so gering wie möglich zu halten.

Havila wird Reisenden, die auf Schwierigkeiten stoßen, unverzüglich angemessene Unterstützung leisten. Diese Unterstützung kann Informationen über lokale Gesundheitsdienste, Behörden, konsularischen Beistand und, falls erforderlich, Hilfe bei der Organisation alternativer Reisevorkehrungen umfassen. Wenn die Schwierigkeiten auf vorsätzliches oder fahrlässiges Verhalten des Reisenden zurückzuführen sind, kann für diese Unterstützung eine angemessene Gebühr erhoben werden.

Havila wird Sie außerdem umgehend über alle Umstände informieren, die für Ihre Reise von Bedeutung sein könnten. Sollten Sie während Ihrer Reise eine Nichterfüllung oder mangelhafte Erfüllung des Pauschalreiseangebots feststellen, werden wir angemessene Schritte unternehmen, um das Problem so schnell wie möglich zu beheben.

7.2. Ihre Verpflichtungen

Sie sind verpflichtet, sich mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Havila vertraut zu machen, die auf unserer Website, in unserem Katalog oder in anderen bereitgestellten Unterlagen verfügbar sind.

a) Zahlung

Stellen Sie sicher, dass der vereinbarte Betrag bis zur in den Geschäftsbedingungen angegebenen Frist bezahlt wird. Zahlungsrückstände können dazu führen, dass Havila Ihre Buchung storniert.

b) Information

Stellen Sie alle relevanten Informationen bereit, die das Pauschalreiseangebot beeinflussen könnten. Wenn Sie im Namen anderer buchen, sind Sie dafür verantwortlich, dass genaue Angaben für jeden Reisenden gemacht werden, einschließlich spezieller Bedürfnisse oder Anforderungen. Havila übernimmt keine Verantwortung für Probleme, die aus unvollständigen oder fehlerhaften Angaben zu Reisenden entstehen. Sie sind außerdem verpflichtet, regelmäßig auf Aktualisierungen zu achten, sei es per E-Mail, SMS, Aushänge, über Bildschirme in der Kabine oder falls erforderlich, durch Besuche am Informationsschalter.

c) **Beschwerden**

Falls Sie Mängel feststellen, die Ihnen gemäß Punkt 8.1 oder 8.2 (a–e) Rechte einräumen könnten, sind Sie verpflichtet, Havila unverzüglich darüber zu informieren. Etwaige Probleme sollten sofort gemeldet werden, entweder an Bord oder beim jeweiligen Subunternehmer, um eine schnelle Lösung zu ermöglichen. Wird der Mangel erst nach Beginn der Reise entdeckt, müssen Sie die Beschwerde so bald wie möglich vor Ort einreichen.

d) **Dokumente**

Überprüfen Sie, ob Tickets und Reisedokumente mit Ihrer Buchung übereinstimmen und alle Namen mit den Angaben im Reisepass übereinstimmen. Bringen Sie alle erforderlichen Reisedokumente mit, einschließlich Reisepässe, Visa, Gesundheitsbescheinigungen, Tickets und Referenznummern. Die Bereitstellung der notwendigen Dokumente sowie einer geeigneten Reiseversicherung liegt in Ihrer Verantwortung. Havila behält sich das Recht vor, Reisenden ohne die erforderlichen Dokumente die Einschiffung zu verweigern.

e) **Rücksichtnahme auf Mitreisende**

Sie sind verpflichtet, alle von Havila ausgegebenen Richtlinien (einschließlich der mit Ihrer Buchung akzeptierten Reisebedingungen), Hotels, Fluggesellschaften und anderen Subunternehmern sowie die Vorschriften lokaler Behörden einzuhalten. Befolgen Sie die Anweisungen zu Ankunftszeiten und -orten während des Pauschalreiseangebots sowie alle Vorgaben von Beförderungs- oder Transportanbietern, insbesondere bei unvorhergesehenen Ereignissen. Reisende müssen sich so verhalten, dass andere Passagiere nicht gestört werden und keine Sicherheits- oder Betriebsprobleme verursacht werden. Havila behält sich das Recht vor, die Teilnahme zu Beginn der Reise zu verweigern, falls Ihr Verhalten oder Zustand darauf hindeutet, dass Sie diese Anforderungen nicht erfüllen können.

f) **Rückreise**

Befolgen Sie alle Richtlinien zur Bestätigung von Rückflügen bei Linienfluggesellschaften. Havila empfiehlt, einen ausreichenden Zeitpuffer einzuplanen, wie in Punkt 4.6 beschrieben, und sich über Änderungen im Flugplan zu informieren, indem Sie den Reiseveranstalter oder dessen Vertreter kontaktieren, falls Sie innerhalb von 24 Stunden vor der Abreise nicht erreichbar sind. Sie sind außerdem verpflichtet, sich über E-Mails, SMS-Nachrichten und Updates am Informationsschalter auf dem Laufenden zu halten, sofern dies zumutbar ist. Siehe auch Punkt 7.2 b.

g) **Folgen eines Verstoßes**

Ein schwerwiegender Verstoß gegen diese Verpflichtungen, nach einer vorherigen Abmahnung, kann zur Beendigung Ihrer Teilnahme am Pauschalreiseangebot führen. Havila haftet nicht für zusätzliche Kosten, die durch eine vorzeitige oder geänderte Rückreise oder andere entstandene Ausgaben entstehen, und es erfolgt keine Erstattung für ungenutzte Teile des Pauschalreiseangebots.

Sie können für Verluste oder zusätzliche Kosten, die Havila aufgrund eines schwerwiegenden Verstoßes gegen diese Regelungen entstehen, haftbar gemacht werden. Sie haften für Schäden gemäß geltendem Recht. Bitte beachten Sie auch die Regelungen in Punkt B.

8. Mängel

8.1. Mängel vor der Abreise

Sollte offensichtlich sein, dass Ihr Pauschalreiseangebot erhebliche Mängel aufweisen wird oder Änderungen am Vertrag vorgenommen wurden, die einen erheblichen Nachteil darstellen, können Sie den Vertrag vor Reisebeginn kündigen. Eine Preiserhöhung von mehr als 8 % wird stets als erheblicher Nachteil betrachtet (siehe Punkt 3.1 für weitere Details).

Alternativ haben Sie das Recht, an einem anderen Pauschalreiseangebot von gleicher oder höherer Qualität teilzunehmen, sofern Havila ein solches anbieten kann. Sie können das alternative Reiseangebot nur ablehnen, wenn es nicht mit dem ursprünglichen Angebot vergleichbar ist oder die Preisreduzierung unzureichend ist. Sollte das alternative Angebot von geringerer Qualität sein als ursprünglich vereinbart, erhalten Sie eine angemessene Preisreduzierung.

Falls Havila kein alternatives Pauschalreiseangebot anbietet, wird der im Voraus gezahlte Betrag vollständig zurückerstattet. Wenn der Mangel nicht auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, wie in Punkt 6.2.1 beschrieben, kann Havila für angemessene zusätzliche Kosten für ähnliche alternative Reisevereinbarungen haftbar gemacht werden, vorbehaltlich geltendem Recht.

8.2. Mängel nach der Abreise

Ein Pauschalreiseangebot gilt als mangelhaft, wenn enthaltene Reiseleistungen unvollständig oder nicht

erbracht werden und dies nicht auf Ihr Verschulden oder auf Umstände Ihrerseits zurückzuführen ist. Sie sind verpflichtet, uns über etwaige Mängel unverzüglich zu informieren, idealerweise in dem Moment, in dem das Problem auftritt. Falls eine berechtigte Beschwerde bezüglich Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung nach der Abreise vorliegt, haben Sie Anspruch auf folgende Optionen:

a) Abhilfe

Sie können Havila auffordern, den Mangel zu beheben, sofern dies ohne unzumutbare Kosten oder Unannehmlichkeiten für Sie möglich ist. Die Abhilfemaßnahme sollte innerhalb eines von Ihnen gesetzten angemessenen Zeitrahmens abgeschlossen sein. Wird der Mangel nicht rechtzeitig behoben, können Sie das Problem selbst lösen und eine Erstattung der notwendigen Ausgaben verlangen. Lehnen Sie eine angemessene Abhilfe ab oder versäumen es, rechtzeitig eine Beschwerde einzureichen, können Sie das Recht auf weitere Ansprüche verlieren.

b) Alternative Reiseleistungen

Wenn ein wesentlicher Teil der Leistungen nicht wie im Vertrag vorgesehen erbracht werden kann, können Sie eine alternative Reiseleistung verlangen. Havila wird Ihnen, sofern möglich, eine Alternative von gleicher oder höherer Qualität ohne zusätzliche Kosten anbieten. Sollte die Alternative von geringerer Qualität sein, erhalten Sie eine angemessene Preisreduzierung. Sie können die angebotene Alternative nur ablehnen, wenn sie nicht mit dem ursprünglichen Pauschalreiseangebot vergleichbar ist oder die Preisreduzierung unzureichend ist. Im Falle unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände, die eine sofortige Rückführung unmöglich machen, übernimmt Havila die Kosten für eine notwendige Unterkunft für bis zu drei Nächte.

c) Preisreduzierung

Kann der Mangel nicht behoben werden, haben Sie Anspruch auf eine angemessene Preisreduzierung für die Dauer des Mangels.

d) Kündigung

Wenn ein erheblicher Mangel die Durchführung des Pauschalreiseangebots beeinträchtigt und weder von Havila behoben noch durch eine alternative Leistung ersetzt wird, können Sie den Vertrag kündigen und eine Erstattung für nicht erbrachte Leistungen verlangen. Falls die Reise einen Transport beinhaltete, wird Havila den Transport zum ursprünglichen Abfahrtsort oder zum vorgesehenen Zielort ohne zusätzliche Kosten organisieren. Die Bestimmungen in Punkt 6.2 gelten auch in diesem Fall.

e) Entschädigung

Falls Mängel bei den Reiseleistungen zu finanziellen Verlusten führen, können Sie gemäß §§ 32 und 33 des norwegischen Pauschalreiserechts eine Entschädigung verlangen. Die Haftung von Havila entfällt, wenn der Mangel auf unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände oder auf Handlungen Dritter zurückzuführen ist, die nicht mit dem Pauschalreiseangebot in Zusammenhang stehen und nicht vernünftigerweise vorhersehbar oder vermeidbar waren. Unsere Haftung entfällt ebenfalls unter den in Punkt 6.2 und 8.5 genannten Umständen. Wenn Transportgesetze die Entschädigung eines Beförderers begrenzen, gelten dieselben Grenzen auch für Havila.

8.3. Begrenzung der Entschädigung

Falls die Haftung von Havila für Entschädigungen nicht bereits durch andere Transportgesetze begrenzt ist, kann die Entschädigung im Rahmen des Pauschalreisevertrags auf mindestens das Dreifache der Gesamtkosten des Pauschalreiseangebots begrenzt werden (ohne Versicherungsprämien und Änderungsgebühren). Diese Begrenzung gilt nicht bei Personenschäden oder Schäden, die durch vorsätzliches oder fahrlässiges Handeln von Havila verursacht wurden.

8.4. Verhältnis zu anderen anwendbaren Transportgesetzen

Rechte auf Entschädigung oder Preisreduzierung

Ihre Rechte auf Preisreduzierung oder Entschädigung gemäß dem Pauschalreiserecht ersetzen nicht Ihre Rechte aus anderen Transportgesetzen. Entschädigungsbeträge sind jedoch nicht kumulativ, was bedeutet, dass Sie keine doppelte Entschädigung erhalten können. Sie sind verpflichtet anzugeben, ob Sie denselben Anspruch bereits bei Ihrer Versicherung geltend gemacht haben, bevor Sie ihn bei Havila oder einem anderen Dienstleister einreichen.

Anpassung der Entschädigung

Falls Havila eine Entschädigung leistet, können wir Beträge abziehen, die Sie bereits von dem für den Mangel verantwortlichen Dienstleister (z. B. Hotel oder Fluggesellschaft) erhalten haben oder auf die Sie Anspruch haben.

Einreichung von Ansprüchen

- Für Probleme, die vom Pauschalreiseangebot abgedeckt sind, sollten Ansprüche auf Preisreduzierungen oder Entschädigungen direkt an Havila gerichtet werden.

- Ansprüche im Zusammenhang mit dem Transport, wie z. B. Flügen, sollten direkt an den Beförderer gerichtet werden, insbesondere wenn sie unter spezifische Transportgesetze wie die EU-Verordnung über Fluggastrechte fallen.

Begrenzung von Verlusten

Reisende sind verpflichtet, Verluste so weit wie möglich zu minimieren. Entschädigungen werden nicht für Verluste gewährt, die durch eigenes Verschulden oder eigenes Handeln verursacht wurden.

Haftungsbeschränkungen bei Seereisen

Zusätzlich zu anderen Haftungsbeschränkungen ist die Haftung von Havila während Seereisen durch anwendbare internationale Übereinkommen, EU-Vorschriften und nationale Gesetze wie das norwegische Seegesetz und das Athener Übereinkommen weiter eingeschränkt (siehe Abschnitt 418 des norwegischen Seegesetzes).

- **Wertsachen:** Havila übernimmt keine Haftung für Wertsachen (z. B. Bargeld, Schmuck, Uhren). Verlorene Gegenstände können Ihnen gegen Zahlung der Versandkosten zurückgegeben werden.
- **Eigentum und Gepäck:** Wenn Verlust oder Beschädigung von Eigentum (einschließlich Gepäck) nicht durch ein internationales Übereinkommen oder andere Vorschriften abgedeckt ist, übersteigt die Haftung von Havila nicht 5000 NOK pro Gast.

EU-Verordnung 2004-261 (Verspätungen, Annullierungen und Überbuchungen)

Bei Verspätungen, Annullierungen oder Überbuchungen gilt die EU-Verordnung 2004-261. Ansprüche gemäß dieser Verordnung sind direkt an den Beförderer zu richten.

Teilerstattungungen bei reinen Transportstornierungen

Falls Ihnen die EU-Verordnung erlaubt, eine Transportvereinbarung zu stornieren, gilt dies nicht für den restlichen Teil des Pauschalreiseangebots, es sei denn, das Problem erfüllt die Bedingungen für die Stornierung des gesamten Pakets gemäß dem Pauschalreiserecht (siehe Punkt 8). Geringfügige Verspätungen rechtfertigen in der Regel keine Stornierung des gesamten Pakets.

Wenn Sie nur den Transportanteil stornieren, wird Ihnen der Transportanteil erstattet, nicht jedoch der gesamte Preis des Pauschalreiseangebots. Havila wird Sie informieren, falls in solchen Fällen keine Rückerstattung für das gesamte Paket möglich ist.

8.5. Bedingungen, die in der Regel nicht als Mängel gemäß Punkt 8 angesehen werden

Die folgenden Situationen werden gemäß den Bestimmungen von Punkt 8 im Allgemeinen nicht als Mängel im Pauschalreiseangebot betrachtet:

1) Kundenerwartungen

Abweichungen von den Erwartungen des Kunden, wie z. B. unterschiedliche Baustandards oder kulturelle Normen am Reiseziel, gelten nicht als Mängel, wenn sie für die Region typisch sind und nicht von Havila garantiert wurden.

2) Natürliche Bedingungen

Außergewöhnliche Wetter- oder Naturbedingungen, die außerhalb unserer Kontrolle liegen – wie starke Winde, hohe Wellen, starke Strömungen, Eisbedingungen oder extreme Gezeiten – gelten nicht als Mängel. Diese Bedingungen können Zeitpläne, Routen, Schiffstypen oder Hafenesuche beeinträchtigen. Selbst bei allen angemessenen Vorsichtsmaßnahmen können solche Ereignisse zu unvermeidbaren Änderungen führen. Dies schließt auch anteilige finanzielle Verluste ein und gilt unabhängig davon, ob Havila von diesen Umständen Kenntnis hatte.

3) Vorhersehbare Situationen

Situationen, die außerhalb unserer Kontrolle liegen und vernünftigerweise im Rahmen des Pauschalreisevertrags vorhersehbar sind, gelten nicht als Mängel.

4) Verspätungen im Transport oder geänderte Abfahrts-/Ankunftszeiten gelten nicht als Mängel, wenn:

- Der Aufenthalt nicht um mehr als 6 Stunden für Reisen unter 5 Tagen, 8 Stunden für Reisen von 5–8 Tagen oder 12 Stunden für Reisen über 8 Tage verkürzt wird.
- Diese Verspätungen durch Maßnahmen der Luftfahrtbehörden, extremes Wetter, Überlastung des Luftraums oder ähnliche Umstände verursacht werden, die außerhalb der Kontrolle des Veranstalters liegen. In solchen Fällen verdoppeln sich die zulässigen Verspätungsgrenzen.
- Kunden können dennoch Anspruch auf Unterstützung und Entschädigung gemäß der EU-Verordnung haben.

5) Kundenbezogene Probleme

Änderungen, die sich aus den persönlichen Umständen des Kunden ergeben, gelten nicht als Mängel.

6) Ausflüge von Drittanbietern:

Havila übernimmt keine Verantwortung für Stornierungen, Änderungen oder Verzögerungen bei Ausflügen, die direkt bei Drittanbietern gebucht wurden, noch für Probleme, die während solcher Ausflüge auftreten,

einschließlich verpasster Schiffsabfahrten.

7) Höhere Gewalt und außergewöhnliche Ereignisse

Ereignisse, die unter Punkt 6.2 beschrieben sind, einschließlich höherer Gewalt, gelten nicht als Mängel.

8) Illustrationen und Authentizität

Bilder auf unserer Website und in unseren Katalogen können Illustrationen oder bearbeitet sein. Wir können keine Garantie für Erlebnisse mit bestimmter Tierwelt, Naturphänomene wie Sonne, Schnee, Nordlichter oder bestimmte nicht wesentliche Kabinenausstattungen (z. B. Seife, Tee, Kaffee, Kunstwerke, Schlafsofas) geben.

9) Schreibfehler:

Havila übernimmt keine Haftung für Tipp- oder Rechtschreibfehler, wie in Punkt 4.6 beschrieben.

10) Isolation aufgrund von Gesundheitsvorschriften

Verlorene Urlaubszeit aufgrund von Isolation im Zusammenhang mit unseren Infektionsschutzmaßnahmen gilt nicht als Mangel.

11) Vorübergehende Schließungen von Einrichtungen

Die vorübergehende Unzugänglichkeit gemeinschaftlich genutzter Einrichtungen (z. B. Whirlpool, Sauna, Außenbar, Fitnessstudio, Wäscherei) aufgrund von Wartungs- oder Sicherheitsmaßnahmen (z. B. Schnee/Eis) gilt nicht als Mangel.

9. Streitbeilegung

Bitte melden Sie Probleme oder Mängel, die während Ihres Pauschalreiseangebots auftreten, unverzüglich vor Ort, damit wir die Situation schnell klären und beheben können. Verzögerungen bei der Meldung oder die Ablehnung angemessener Abhilfemaßnahmen können sich auf weitere Entschädigungen auswirken. Eine verzögerte Rückmeldung kann dazu führen, dass Beweise und Dokumentationen verloren gehen oder beeinträchtigt werden, was die Grundlage für eine Entschädigung schwächen könnte.

Bleibt ein Problem ungelöst, reichen Sie bitte so bald wie möglich eine schriftliche Beschwerde über unsere Website ein.

Beide Parteien sind verpflichtet, sich um eine einvernehmliche Lösung von Streitigkeiten zu bemühen. Beschwerden müssen zuerst direkt an Havila gerichtet werden. Wenn die Beschwerde oder der Anspruch nicht zur Zufriedenheit des Kunden gelöst wird oder keine Einigung erzielt werden kann, kann der Fall an die Norwegische Beschwerdestelle für Pauschalreisen (Klagenemnda for Pakkereiser) unter <https://www.reiselivsforum.no/> oder an eine andere relevante Streitbeilegungsstelle weitergeleitet werden.

Für Kunden mit Wohnsitz in anderen EU/EWR-Ländern stehen auch europäische Schlichtungsstellen unter <https://ec.europa.eu/consumers> zur Verfügung.

Dieser Pauschalreisevertrag unterliegt norwegischem Recht. Ungeklärte Streitigkeiten werden von norwegischen Gerichten entschieden, sofern keine andere Vereinbarung zwischen den Parteien getroffen wird. Die oben genannten Streitbeilegungsstellen müssen vor Einleitung eines Gerichtsverfahrens in Anspruch genommen werden. Sollte ein Gerichtsverfahren erforderlich sein, ist das **Bezirksgericht Oslo** der vereinbarte Gerichtsstand.