



10.05.2024

## **Allgemeine Buchungsbedingungen**

Gilt nicht für Freizeitboot-Tickets

Diese allgemeinen Bedingungen gelten zwischen AB Göta kanalbolag (GK) und Ihnen, wenn Sie persönlich oder über eine andere Person mit GK einen Vertrag abschließen. Der Vertrag kann sich auf Unterkunft, Transport, Kauf anderer Produkte und Dienstleistungen oder eine Kombination daraus beziehen, im weiteren Verlauf "Produkte" genannt.

Die folgenden Stornierungskosten und Bedingungen gelten, soweit in Ihrer Buchungsbestätigung nicht anderes angegeben ist.

### **1. Verantwortlicher Veranstalter**

Verantwortlicher Veranstalter ist AB Göta kanalbolag, schwedische Organisationsnummer 556197-7587. AB Göta kanalbolag vermittelt Reisedienstleistungen über [www.gotakanal.se](http://www.gotakanal.se).

AB Göta kanalbolag ist lediglich Vermittler buchbarer Produkte auf gotakanal.se. Als Vermittler sorgen wir für Folgendes:

- Sie erhalten eine schriftliche Bestätigung Ihrer Buchung.
- Sie erhalten rechtzeitig Unterlagen und sonstige Informationen.
- Sie werden über alle wesentlichen Veränderungen informiert, die Ihre Buchung betreffen.

Wir sind stets darum bemüht, dass Bilder und Beschreibungen der Einrichtungen korrekt und aktuell sind. Wir können jedoch nicht garantieren, dass dies immer der Fall ist, da das Hotel/der Gastgeber selbst die Verantwortung für Produktbeschreibungen und Bilder sowie für Preise und Verfügbarkeit trägt. GK kann daher nicht für eventuell unkorrekte, irreführende, falsche oder fehlende Produktinformationen haftbar gemacht werden.

Wir übernehmen keine Verantwortung für Zusagen, die das Hotel/der Gastgeber oder dessen Kontaktperson Ihnen gegenüber ohne unser Wissen gemacht hat und über die wir nicht informiert sind. (Falls Sie etwas abgesprochen haben, das nicht Teil unseres Vertrags ist, achten Sie darauf, dass Sie dies schriftlich erhalten, einschließlich einer Unterschrift des Hotels/Gastgebers oder dessen Kontaktperson).

Wir behalten uns das Recht auf Änderungen aufgrund von Gesetzesänderungen oder Preisänderungen vor, auf die wir keinen Einfluss haben.

### **2. Buchung und Buchungsbestätigung**

Die Buchungsbestätigung enthält wichtige Informationen über Ihre Buchung. Sie haben die Pflicht, die Buchungsbestätigung unmittelbar bei Erhalt selbst zu überprüfen. Eventuelle



Fehler müssen sofort gemeldet werden. Zusicherungen durch das Buchungspersonal, die von wesentlicher Bedeutung für Sie sind, müssen in den Reiseunterlagen notiert sein, damit Sie sich darauf berufen können.

Die Buchung wird sowohl für GKAB als auch für Sie bindend, sobald Sie die Buchungsbestätigung erhalten haben.

Für eine Buchung bzw. einen Vertragsabschluss mit GK müssen Sie mindestens 18 Jahre alt sein. Für gewisse Aktivitäten/Unterkünfte kann eine höhere Altersgrenze verlangt werden, siehe Informationen der Einrichtung. Es kann eine Identifizierung erforderlich sein, wenn Sie bei der gebuchten Aktivität/Unterkunft eintreffen.

Wir übernehmen keine Verantwortungen für Zusicherungen, die der Vermieter/Dienstleister oder dessen Kontaktperson möglicherweise Ihnen gegenüber direkt ausgesprochen hat.

Bei einer Abwicklung über den Kundenservice per Telefon +46 10-33 23 200 oder E-Mail [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se) fällt immer eine Servicegebühr von 250 SEK an. Für Online-Buchungen über [www.gotakanal.se](http://www.gotakanal.se) wird keine Servicegebühr erhoben.

### **3. Wann, wo und wie muss ich bezahlen?**

Online bezahlen Sie gemäß den Bedingungen zum Buchungszeitpunkt und ausschließlich per Kreditkarte oder über die schwedische App-basierte Zahlungsmethode Swish. Zum Schutz und für die Verschlüsselung Ihrer Kreditkartendaten beim Durchlaufen unseres Systems nutzen wir die "Secure Socket Layer"-Technik SSL. Die Buchung kann gegen Gebühr auch über unseren Kundenservice erfolgen.

Nach erfolgter Bezahlung erhalten Sie Zugang zu Ihren Daten unter "Meine Seiten", wo Sie sämtliche Angaben, Unterlagen und Dokumente finden. Sie erhalten keine separate Bestätigung, dass wir Ihre Zahlung erhalten haben, sondern Sie sehen Ihren Zahlungsstatus im Bereich "Meine Seiten".

### **4. Falls Sie Ihre Buchung ändern oder ergänzen möchten**

Wenn Sie eine oder mehrere Ergänzungen zu Ihrer Buchung vornehmen möchten, erfolgt dies in Ihrem Benutzerkonto unter "Meine Seiten". Beachten Sie, dass gewisse Änderungen von An- oder Abreisetag nur über den Kundenservice möglich sind.

Bei einer Abwicklung über den Kundenservice per Telefon +46 10-33 23 200 oder E-Mail [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se) fällt immer eine Servicegebühr von 250 SEK an. Beachten Sie

jedoch, dass keine Servicegebühr hinzukommt, wenn Sie eine Änderung an Ihrer Buchung vornehmen wollen, die den Wert Ihres Warenkorbs erhöht.



## 5. Falls Sie stornieren wollen

Die folgenden Stornierungsregeln gelten, wenn keine Reiserücktrittsversicherung abgeschlossen wurde. Falls es sich bei der Buchung um eine Pauschalreise handelt, gelten die dafür speziellen gesetzlichen Vorschriften. Ein gebuchtes Ticket für eine Aktivität, eine Veranstaltung oder Ähnliches ist bindend und kann nicht umgebucht oder erstattet werden.

Falls Sie stornieren wollen (für den Fall, dass die Bedingungen es zulassen), wenden Sie sich mündlich oder schriftlich an den Kundenservice unter der Telefonnummer +46 10-33 23 200 oder per E-Mail [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se).

Beachten Sie, dass Ihre Stornierung erst gültig ist, wenn Sie eine schriftliche Bestätigung von GK erhalten haben. Eine Änderung des An- oder Abreisetags gilt als Stornierung.

Gebühren für Reiserücktrittsversicherung sowie Änderungs- und Servicegebühren werden nicht erstattet.

### 5.1 Stornierungskosten für Hotels

Bei einer Zimmerbuchung (z. B. Hotelzimmer), die nicht Teil eines Komplettpakets ist, muss die Stornierung spätestens um 17:00 Uhr am Tag vor der Ankunft geschehen, damit eine vollständige Erstattung (abzgl. eventueller Gebühren) gewährt werden kann. Bei einer Stornierung später als 17:00 Uhr am Tag vor der Ankunft erfolgt keine Erstattung.

### 5.2 Stornierungskosten für sonstige Unterkünfte wie Campinghütten/Feriedörfer/Wohnungen/B&B/ Pensionen/Jugendherbergen/Glamping

Bei Stornierung 22 Tage oder früher vor dem gebuchten Ankunftsdatum 10 % des Buchungspreises.

Bei Stornierung 21–0 Tage vor dem gebuchten Ankunftsdatum 100 % des Buchungspreises.

### 5.3 Stornierungsregeln bei Aktivitäts- und Veranstaltungsbuchungen

Aktivitäts- und Veranstaltungstickets können weder geändert noch storniert werden. Nicht genutzte Tickets werden nicht erstattet.

Der einzige Ausnahmefall ist unter dem untenstehenden Punkt 5.3.1 erwähnt.

Der Kunde trägt selbst die Verantwortung dafür zu überprüfen, dass die Veranstaltung nicht abgesagt oder verschoben worden ist. Im Fall einer abgesagten oder verschobenen Veranstaltung sollte der Kunde sich umgehend an den verantwortlichen

Veranstaltungsort/Veranstalter wenden. Der Veranstaltungsort/Veranstalter ist für Fragen wie beispielsweise zur Ticketrücknahme zuständig.



GKAB vermittelt Tickets im Auftrag des verantwortlichen Veranstaltungsorts/Veranstalters und ist selbst nur Ticketagentur. Sämtliche Fragen über die Veranstaltung und deren Durchführung oder eventuelle Ansprüche sind an den Veranstaltungsort/Veranstalter zu richten.

### **5.3.1 Stornierungsregeln bei Buchungen von Tagesschifffahrten**

Die Stornierung einer Tagesschiffahrt kann ausschließlich vorgenommen werden, falls Sie beim Buchungszeitpunkt eine Reiserücktrittsversicherung abgeschlossen haben. Siehe Punkt 7, „Reiserücktrittsversicherung“.

Eine Umbuchung einer Tagesschiffahrt auf dem Göta Kanal ist nur möglich, falls diese Umbuchung spätestens 7 Tage vor Reisebeginn getätigt wird. Umbuchungen später als 7 Tage vor Reisebeginn sind nicht möglich.

Für Umbuchung einer Tagesschiffahrt bitten wir Sie, mit dem Kundenservice von GKAB unter der Telefonnummer +46-10-33 23 200 oder der E-Mailadresse [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se) Kontakt aufzunehmen.

Bei Umbuchung wird eine Servicegebühr von SEK 250 erhoben.

### **5.4 Stornierungskosten für Stellplatz und Campingsplatz**

Stellplätze und Campingplätze können nicht storniert werden

## **6. Was gilt für Pauschalreisen**

Mit Pauschalreise wird ein Arrangement bezeichnet, das vor Abschluss eines Vertrags zusammengestellt worden ist und aus mehreren unterschiedlichen Leistungen besteht, beispielsweise Transport und Unterkunft oder eine dieser Leistungen in Kombination mit einer anderen touristischen Leistung. Unterkunft in Kombination mit einer Führung, einer Sportveranstaltung, einem Konzert oder Ähnlichem kann also eine Pauschalreise darstellen, unter der Voraussetzung, dass das Arrangement länger als 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung umfasst, die touristische Leistung nicht nur einen unwesentlichen Teil des Arrangements ausmacht und der Verkauf oder die Vermarktung des Pakets zu einem gemeinsamen Preis oder miteinander verknüpften Einzelpreisen stattfindet. Die ausschließliche Miete einer Unterkunft wie beispielsweise einer Campinghütte ist keine Pauschalreise.

Die Kombination der Ihnen angebotenen Reiseleistungen stellt eine Pauschalreise gemäß der europäischen Richtlinie (EU) 2015/2302 dar. Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. AB Göta kanalbolag übernimmt die volle Verantwortung dafür, dass die Pauschalreise als Ganzes korrekt durchgeführt wird.

GKAB hat beim schwedischen Zentralamt für Rechts-, Vermögens- und Verwaltungsregelung (*Kammarkollegiet*) eine Reisegarantie hinterlegt.



Für weitere Informationen über das Pauschalreisegesetz verweist GKAB auf diese [Zusammenfassung der Pauschalreiserechte](#) (in schwedischer Sprache).

### **6.1 Stornierungskosten für komplette Paketeleistungen, die sowohl Unterkunft als auch Aktivitäten, Veranstaltungen u.a. enthalten**

0 Tage vor Anreise oder früher, Stornierungskosten: 100 % des Buchungspreises.

### **6.2 Stornierungskosten, wenn Sie selbst im Warenkorb eine Unterkunft und eine ergänzende Aktivität gebucht haben**

Wenn Sie selbst Unterkunft und Aktivität/Veranstaltung kombiniert haben, gilt dies als gebuchtes Paket und unterliegt den Bedingungen für Pauschalreisen.

0 Tage vor Anreise oder früher, Stornierungskosten: 100 % des Buchungspreises.

Paketbuchungen sind nur bis 28 Tage vor Beginn der Reise umbuchbar. Danach ist die Buchung für Änderungen geschlossen und es ist keine Erstattung möglich.

## **7. Reiserücktrittsversicherung**

Sie können eine Reiserücktrittsversicherung zu den folgenden Bedingungen abschließen. Die Gebühr für die Reiserücktrittsversicherung sowie Änderungs- und eventuelle Servicegebühren werden nicht erstattet.

Eine Reiserücktrittsversicherung kann für 300 SEK pro Buchung abgeschlossen werden. Der Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung ist nur zum Buchungszeitpunkt möglich und eine Erstattung ist nicht möglich. Die Reiserücktrittsversicherung kann nicht für Gruppen von mehr als 9 Personen in der gleichen Buchung abgeschlossen werden.

Die Reiserücktrittsversicherung gilt für folgende Ereignisse:

- A. Todesfall, Krankheit oder ernster Unfall Ihrerseits, Ihres Ehe- oder Lebenspartners, Ihrer oder dessen Eltern, Kinder, Geschwister oder eines Mitreisenden.
- B. Einberufung zum Militär- oder Zivildienst.
- C. Sonstiges schwerwiegendes Ereignis, das sich Ihrer Kontrolle entzieht, beispielsweise Großbrand oder Überschwemmung in Ihrer Wohnung, mit der Konsequenz, dass es nicht zumutbar ist, von Ihnen die Beibehaltung der Buchung zu verlangen.

Damit die Reiserücktrittsversicherung in Anspruch genommen werden kann, müssen Sie den Veranstalter darüber vor Ankunft informieren. Wenden Sie sich an den Kundenservice von GKAB unter der Telefonnummer +46-10-33 23 200 oder der E-Mailadresse [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se).



Sie müssen Ihren Verhinderungsgrund durch ein ärztliches Zeugnis oder Bescheinigungen einer Behörde oder Versicherung belegen können. Belege, die GK später als 7 Tage nach gebuchtem Ankunftsdatum erhält, werden nicht berücksichtigt.

## **7. Mietboot von Göta Kanal Charter**

Diese Bedingungen gelten für die Miete eines Charterboots von Göta Kanal Charter;  
<https://www.gotakanal.se/sv/media/682>

## **8. Welche Pflichten haben Sie?**

- Sie haben die Pflicht, die Buchungsbestätigung unmittelbar bei Erhalt selbst zu überprüfen. Eventuelle Fehler müssen sofort gemeldet werden. Zusicherungen von Seiten des Buchungspersonals, die für Sie von wesentlicher Bedeutung sind, müssen in den Reiseunterlagen notiert sein, damit Sie sich darauf berufen können.
- Sie müssen die Ordnungsregeln, Anweisungen und Bestimmungen befolgen, die für die Hütte/Ferienwohnung, das Transportmittel usw. gelten. Sie tragen selbst die Verantwortung für alle auftretenden Schäden am Gebäude und dessen Inventar, die auf fahrlässiges Handeln Ihrerseits oder von jemand anderem in Ihrer Gesellschaft zurückzuführen sind. Sie dürfen die Hütte/Ferienwohnung zu keinem anderen Zweck nutzen, als es bei der Buchung vereinbart wurde (üblicherweise Freizeitwecke), und Sie dürfen nicht mehr Personen in der Hütte/Ferienwohnung oder auf dem Grundstück übernachten lassen, als bei der Buchung angegeben. Alle Personen sind beim Buchungszeitpunkt zu nennen.
- Falls beim Vermieter Beschwerden über störendes Verhalten eingehen, hat dieser das Recht, den Mieter umgehend des Hauses zu verweisen, falls auf eine Ermahnung nicht unmittelbar angemessen reagiert wird. Die gleichen Regeln gelten auch für den Fall, dass mehr Personen anwesend sind, als für das Objekt zulässig sind. Sie als Gast sind verpflichtet, dem Vermieter Kosten zu erstatten, die durch oben genanntes Verhalten entstehen. Eine Erstattung für verbleibende Nächte findet nur für die Nächte statt, für die der Vermieter neue Mieter finden kann.
- Falls Sie Beschwerden hinsichtlich des Objekts haben, wenden Sie sich in erster Linie an den Gastgeber/Vermieter, damit eventuelle Unklarheiten während Ihres Aufenthalts geklärt werden können.
- Geben Sie beim Buchungszeitpunkt an, ob Sie an einer Allergie leiden, damit wir als Vermittler die Möglichkeit haben, das passende Objekt für Sie zu finden. ACHTUNG! Es steht auch in der Objektbeschreibung, dass Haustiere und Rauchen nicht erlaubt sind. Wir können jedoch nicht garantieren, dass kurz vor Zutritt zum Objekt kein Haustier anwesend gewesen ist bzw. dort nicht geraucht worden ist.
- Bei bestimmten Arten von Unterkünften wie z. B. Jugendherbergen/Hostels müssen Sie vor Abreise eine Endreinigung durchführen, falls nichts anderes vereinbart wurde. Sie sind dafür verantwortlich festzustellen, was für Ihre gebuchte Unterkunft gilt. Bei



fehlender Endreinigung können Kosten von mindestens 1000 SEK in Rechnung gestellt werden.

- Sie tragen selbst die Verantwortung dafür zu überprüfen, dass die Veranstaltung nicht abgesagt oder verschoben worden ist. Im Auftrag des Veranstalters eines Events löst AB Göta kanalbolag Tickets ein. Eventuelle Servicegebühren werden in keinerlei Fall erstattet. Die Servicegebühr kann Teil des Ticketpreises sein. Beim Ticketversand an die
- Heimatadresse kommen Porto und eventuelle Zusatzgebühren hinzu. Diese werden nicht erstattet.
- Ein gekauftes Ticket für eine Aktivität/Veranstaltung ist ein Wertdokument. Verlorene, gestohlene oder auf andere Art abhandengekommene Tickets werden nicht ersetzt.
- Unerlaubtes Kopieren oder Weiterverkauf erworbener Tickets für eine Aktivität/Veranstaltung ist verboten.

## **9. Mängel und Reklamationen**

Falls Ihre Buchung vollständig oder teilweise nicht gemäß der Buchungsbestätigung erfüllt werden kann, haben Sie das Recht zu stornieren. Ihnen wird dann Ihre gesamte Zahlung erstattet, abzüglich des Wertes der gebuchten Teile, die Sie eventuell schon genutzt haben.

Falls Sie Beschwerden haben, wenden Sie sich damit so schnell wie möglich direkt an denjenigen, der das Produkt anbietet, beispielsweise den Hotelmanager/Veranstalter o.ä. bzw. dessen bevollmächtigten Vertreter. Falls Ihre Probleme nicht behoben werden, wenden Sie sich an unseren Kundenservice unter der Telefonnummer +46-10-33 23 200 oder der E-Mailadresse [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se)

Das Recht auf Reklamation erlischt, wenn Sie den Anbieter nicht direkt vor Ort informieren. Falls Sie die Unterkunft, die Aktivität oder die Veranstaltung verlassen, ohne dem Anbieter angemessene Zeit zu gewähren, das Problem zu lösen, verlieren Sie Ihr Recht auf Kompensation. Ein eventueller Anspruch auf Kompensation muss unserem Kundenservice spätestens 10 Tage nach Ende der Reise schriftlich vorliegen.

Mängel, die während des Aufenthalts auftreten, müssen umgehend gemeldet werden. Die Meldung erfolgt in erster Linie an beispielsweise den Unterkunftsbetreiber oder den Veranstalter. Falls Sie es versäumt haben, während der Mietdauer/Veranstaltung um Abhilfe zu bitten und somit dem Unterkunftsbetreiber/Veranstalter keine Möglichkeit zur Behebung eventueller Mängel gegeben haben, können Sie nachträglich keine Erstattung beantragen.

## **10. Verarbeitung personenbezogener Daten**

Wenn Sie eine Buchung vornehmen, stimmen Sie der Verarbeitung personenbezogener Daten durch GK zu. Der dabei angestrebte Zweck ist die Ermöglichung einer üblichen



Gästeverwaltung, die Gewährleistung, dass GK im Falle eines Unfalls Zugang zu verlässlicher Personendokumentation besitzt, die Erfüllung der Bedingungen für die Reiserücktrittsversicherung sowie die Verwaltung und Bearbeitung eventueller Schäden.

Die personenbezogenen Daten geben Sie selbst an, entweder im Zusammenhang mit der Bestellung eines Arrangements, der Erstellung eines Kundenkontos oder anderen Diensten auf der Website oder per Telefon. Bitte beachten Sie, dass die Angabe Ihrer

personenbezogenen Daten freiwillig ist. In vielen Fällen können wir Ihnen die bestellte Dienstleistung und/oder das bestellte Produkt nicht anbieten, wenn Sie Ihre persönlichen Daten nicht zur Verfügung stellen.

Die Daten können auch zur Information über Versicherungs- und Zahlungsdienstleistungen sowie reisebezogene Angebote genutzt werden. Zudem kann der Gast zu Marktforschungs- und Marketingzwecken (beispielsweise per Versand von Newslettern und Broschüren) kontaktiert werden. Bei einer Online-Buchung erhält der Kunde eine Bestätigung per E-Mail sowie eventuell nach Beendigung der Reise eine weitere E-Mail zur Kundenbefragung. Die Kommentare und Antworten des Gasts sind uns eine große Hilfe. Ihre Kommentare können anonymisiert im Internet oder in Printmaterial publiziert werden. Als Gast können Sie jederzeit Zusendungen per Post ablehnen und sich von Newslettern abmelden. Lesen Sie unsere vollständige [Datenschutzerklärung](#) auf der Website von AB Göta kanalbolag. Weitere Informationen über die Datenschutz-Grundverordnung (GDPR) finden Sie auf der Website des schwedischen staatlichen Datenschutzamts: [www.imy.se](http://www.imy.se).

## **11. Fragen zur Buchung**

Bei Fragen wenden Sie sich an GK unter der Telefonnummer +46-10-33 23 200 oder der E-Mailadresse [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se).

## **12. Force Majeure**

Falls die Durchführung der Reise/Veranstaltung nicht möglich ist, da ein Hindernis aufgetreten ist, das sich dem Einfluss des Veranstalters entzieht und mit dem der Veranstalter bei Vertragsabschluss vernünftigerweise nicht rechnen konnte und dessen Folgen er ebenso wenig hätte vermeiden oder überwinden können, ist der Veranstalter von der Schadensersatzhaftung oder sonstigen Vertragsstrafen befreit. Dies gilt auch, wenn die Reise/Veranstaltung aufgrund einer vom Veranstalter beauftragten Person oder einer anderen vorgelagerten Partei abgesagt wird. Wir behalten uns das Recht auf Änderungen aufgrund von Gesetzesänderungen oder Preisänderungen vor, auf die wir keinen Einfluss haben.

## **13. Streitfälle**

Bei Streitfällen mit dem Veranstalter können Sie sich an das schwedische Amt für Verbraucherrechtsstreitigkeiten (*Allmänna Reklamationsnämnden*) oder ein ordentliches Gericht wenden.



