

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

**Fincallorca holiday homes** – Wenn Sie ein Fincallorca Ferienobjekt mieten, gelten die folgenden Bedingungen in Verbindung mit Anhang 1.

## **EINLEITUNG**

Wir sind Awaze A/S (im Folgenden als „wir“ bezeichnet), Virumgårdsvej 27, DK-2830 Virum, Dänemark, Firmennr. (CVRNr.): 17 48 45 75. Wir sind unter verschiedenen Markennamen tätig, u.a. NOVASOL und dansommer. Das Ferienobjekt befindet sich nicht in unserem Eigentum, sondern im Eigentum eines Dritten („Hauseigentümer“). Wir stellen Ihnen, dem Mieter, in unserem eigenen Namen aber im Auftrag des Hauseigentümers das Ferienobjekt, zu dessen Gunsten und auf sein Risiko zur Verfügung. Der Hauseigentümer erteilt uns das Recht, die Vermietung des Ferienobjekts in unserem eigenen Namen zu verkaufen. Die Vermietung des Ferienobjekts erfolgt stets auf Grundlage der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die zusammen mit der Buchungsbestätigung den Vertrag (im Folgenden als „Vertrag“ bezeichnet) darstellen. Sie müssen 18 Jahre alt oder älter sein, um eine Buchung vorzunehmen. Bitte lesen Sie sich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen genau durch, und bei einer Buchung auch die Informationen, die Ihnen in Ihrem Konto auf unserer Website zur Verfügung gestellt werden.

## **1. MIETZEITRAUM**

Vor der Ankunft im Ferienobjekt erhalten Sie Anweisungen, wie Sie an die Schlüssel zum Ferienobjekt gelangen. Die auf Ihrem Konto auf unserer Website oder in der Buchungsbestätigung angegebenen An- und Abreisezeiten sind jederzeit bindend. Gewöhnlich kann der Schlüssel zu einem späteren Zeitpunkt abgeholt werden, sofern zuvor eine Vereinbarung über eine spätere Abholung getroffen wurde und Sie eventuell vereinbarte Gebühren bezahlen. Das Ferienobjekt muss am Abreisetag stets spätestens um 10 Uhr verlassen werden. Der Schlüssel kann nur gegen Vorlage der Original-Mietbestätigung und eines Lichtbildausweises ausgehändigt werden und nur wenn der volle Preis gemäß Buchungsbedingungen bezahlt wurde.

## **2. FERIENOBJEKT**

### **2.1 Verwendung des Ferienobjekts**

Sofern nichts anderes mit uns vereinbart ist, darf das Ferienobjekt allein ausschließlich zu Urlaubszwecken genutzt werden. Wenn wir oder der Hauseigentümer den Verdacht haben, dass etwas vor sich geht, was gegen geltendes Recht, gegen unsere Richtlinien, die öffentliche Ordnung oder die guten Sitten verstößt, haben wir und/oder der Hauseigentümer

das Recht, das Ferienobjekt zu betreten. Bestätigt sich der Verdacht, haben wir das Recht, den Vertrag zu kündigen und die betreffende(n) Person(en) ohne Anspruch auf Rückerstattung des Mietpreises des Ferienobjekts zu verweisen.

### **2.2 Personenanzahl**

Das Ferienobjekt und das dazugehörige Grundstück dürfen maximal nur von derjenigen Anzahl an Personen (einschließlich Kinder jeden Alters) bewohnt werden, die auf unserer Website und im Vertrag angegeben ist, (womit Übernachtungen gemeint sind, tagsüber können Gäste empfangen werden). Es ist verboten, auf oder neben dem Grundstück des Ferienobjekts Zelte aufzustellen oder Wohnwagen oder Ähnliches abzustellen. Wird das Ferienobjekt von mehr als den zugelassenen Personen belegt, oder stellen Sie Zelte oder Wohnwagen auf dem Grundstück des Ferienobjekts auf, so dürfen wir und/oder der Hauseigentümer ohne Ankündigung alle überzähligen Personen des Ferienobjekts verweisen. Leisten Sie dieser Anordnung nicht innerhalb von 12 Stunden Folge, so wird der Vertrag gekündigt, und alle Personen, die sich auf dem Grundstück befinden, sind verpflichtet, mit sofortiger Wirkung und ohne weitere Ankündigung oder Rückerstattung das Ferienobjekt zu verlassen.

### **2.3 Gruppenzusammensetzung**

Wir vermitteln die Vermietung von Ferienobjekten hauptsächlich an Familien und Paare. Jugendgruppen müssen uns bereits bei der Buchung mitteilen, dass es sich um eine Jugendgruppe handelt. Als Jugendgruppe betrachten wir Gruppen von mindestens 6 Personen, die überwiegend unter 21 Jahre alt sind (Sie müssen mindestens 21 Jahre alt sein, um eine Buchung für eine Jugendgruppe vorzunehmen), wobei die Altersgrenze für bestimmte Ferienobjekte höher sein kann, was in der Objektbeschreibung auf unserer Website angegeben wird. Wir oder der Hauseigentümer sind berechtigt, eine Gruppe abzuweisen und den Vertrag ohne Erstattung der Miete zu kündigen, wenn nicht zum Zeitpunkt der Buchung die Anmeldung als Jugendgruppe erfolgte. Es können weitere Einschränkungen bezüglich der Gruppenzusammensetzung gelten; diese werden ggf. in der Beschreibung des Ferienobjekts auf unserer Website angegeben. Sie müssen alle in der Beschreibung des Ferienobjekts genannten Einschränkungen und Auflagen beachten.

## **2.4 Größe, Grundstück und Inneneinrichtung des Ferienobjekts**

Bei den in der Beschreibung angegebenen Quadratmetern handelt es sich um die Außenmaße des Ferienobjekts. Da es sich bei den meisten Ferienobjekten um Zweitwohnungen von Privateigentümern handelt, sind sie nach dem Geschmack und den Vorlieben des jeweiligen Hauseigentümers eingerichtet und dekoriert. Die Aufteilung, die Einrichtung und der Standard entsprechen möglicherweise nicht dem, was Sie in Ihrem Hauptwohnsitz erwarten würden. Die Betten können kleiner sein, der Warmwasserspeicher kann ein geringeres Fassungsvermögen haben, und es kann sein, dass der Platz in den Schränken recht klein ist. Bei den Grundstücken, auf denen die Ferienobjekte liegen, handelt es sich oft um naturbelassene Grundstücke mit Heide, hohem Gras, Wildwiesen usw. In ländlichen Gebieten ist es unvermeidlich, dass Insekten und Mäuse vorkommen. Wenn angegeben wird, dass das Ferienobjekt eingezäunt ist, bedeutet dies nicht, dass der Zaun so fest geschlossen werden kann, dass Haustiere frei herumlaufen können. Ist in der Objektbeschreibung ein Renovierungsjahr angegeben, kann sich dies auf eine Teilsanierung beziehen.

## **2.5 Haustiere und Allergien**

In einigen Ferienobjekten sind Haustiere nicht erlaubt. Jedoch können weder der Hauseigentümer noch wir garantieren, dass sich nicht zu einem früheren Zeitpunkt Haustiere in dem Ferienobjekt aufgehalten haben oder dass der Hauseigentümer selbst keine Haustiere hat. Weder wir noch der Hauseigentümer übernehmen irgendeine Haftung, für allergische oder asthmatische Reaktionen aufgrund von Tieren, die sich zu einem früheren Zeitpunkt in dem Ferienobjekt aufgehalten haben.

## **2.6 Lärm**

Sie können gelegentlich unerwartet Lärm von Bauarbeiten, Nachbarn, Verkehr etc. ausgesetzt sein. Weder wir noch der Hauseigentümer des Ferienobjekts können für unvorhergesehenen Lärm verantwortlich gemacht werden.

## **2.7 Internet**

Der Internetzugang ist ein zusätzlicher Service, den der Hauseigentümer Ihnen für die Freizeit - und nicht für geschäftliche Zwecke - zur Verfügung stellt. Der Zugang hängt von der Verfügbarkeit und den Netzbedingungen ab. Die Internetnutzung muss im Einklang mit den einschlägigen Gesetzen erfolgen.

## **2.8 Rauchen**

Rauchen ist in den Innenräumen des Ferienobjekts nicht gestattet. Das bedeutet jedoch nicht, dass in dem Ferienobjekt noch nie geraucht wurde. Bei Verstößen gegen das

Rauchverbot wird eine Gebühr in Höhe von 400 EUR erhoben. Wenn der durch das Rauchen verursachte Schaden diese Gebühr übersteigt, sind wir berechtigt, Ihnen die tatsächlichen Reinigungskosten in Rechnung zu stellen.

## **2.9 Boote**

Stellt Ihnen der Hauseigentümer unentgeltlich ein Boot zur Verfügung, sind Sie als Entleiher für die Nutzung, Sicherheit und ordnungsgemäße Pflege des Bootes verantwortlich. Vor der Nutzung eines Bootes sind Sie verpflichtet, sich mit allen geltenden Gesetzen und Vorschriften in dem Gebiet vertraut zu machen und diese sowie alle von uns oder dem Hauseigentümer erteilten Anweisungen zu befolgen. Sie sind selbst dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass alle Bootsinsassen eine Schwimmweste tragen, wobei weder wir noch der Hauseigentümer dazu verpflichtet sind, Ihnen Schwimmwesten zur Verfügung zu stellen. Kinder unter 16 Jahren müssen von einem Erwachsenen begleitet werden. Bei Unfällen, Schäden oder Verletzungen, die im Zusammenhang mit der Nutzung des Bootes entstehen, können weder wir noch der Hauseigentümer verantwortlich gemacht werden.

## **2.10 Swimmingpools, Whirlpools oder ähnliche Einrichtungen**

Für jegliche Nutzung des Swimmingpools, Whirlpools oder ähnlicher Einrichtungen haften Sie selbst und sind verpflichtet, allen Anweisungen durch den Hauseigentümer oder uns Folge zu leisten. Von einer zu langen Nutzung des Swimmingpools, des Whirlpools oder ähnlicher Einrichtung wird abgeraten. Kinder unter 16 Jahren dürfen sich im Poolbereich nur unter Aufsicht von Erwachsenen aufhalten. Bei Swimmingpools im Außenbereich kann nicht erwartet werden, dass diese beheizt werden und das ganze Jahr genutzt werden können.

## **2.11 Aufladen von Elektrofahrzeugen**

Das Aufladen von Elektrofahrzeugen ist nur erlaubt, wenn das Ferienobjekt mit einer Ladestation ausgestattet ist, da das Aufladen an einer normalen Steckdose zu Überhitzung, Beschädigung der Elektroinstallation und ggf. zu einem Brand führen kann. In den Ferienobjekten, bei denen der Energieverbrauch im Mietpreis enthalten ist, wird Ihnen eine Gebühr berechnet, wenn Sie ein Elektroauto laden möchten (siehe Symbole in der Objektbeschreibung auf unserer Website).

## **2.12 Hausboote**

Sie müssen sich mit allen anwendbaren lokalen oder nationalen Vorschriften vertraut machen, die für das Gebiet gelten, wo das Hausboot liegt, und diese einhalten. Ein Verstoß kann strafbar sein. Sie sind außerdem verpflichtet, alle von uns oder dem Hauseigentümer erteilten konkreten Anweisungen zu befolgen. Wir weisen Sie insbesondere auf die

Beschreibungen der einzelnen Hausboote auf unserer Website hin, die weitere Vorgaben enthalten.

### **3. PREISE UND ZAHLUNGEN**

#### **3.1**

Die Buchung ist sofort verbindlich, unabhängig davon, wie die Buchung erfolgt.

#### **3.2**

Unmittelbar nach der Buchung senden wir Ihnen eine E-Mail mit einem Link zu Ihrem Konto auf unserer Website zu. Aus dem Link gehen die Zahlungsbedingungen hervor, und die Mietunterlagen können dort heruntergeladen werden.

#### **3.3**

Den Mietpreis berechnen wir in einer oder zwei Raten. Weitere Details finden sich weiter unten. Vorauszahlungen gelten nicht als Kaution. Soweit nicht anders angeführt, sind alle Preise in EUR (Euro) pro Ferienobjekt und Woche angegeben.

#### **3.4**

Wir sind manchmal verpflichtet, von Ihnen vor der Anreise im Ferienobjekt die lokalen Steuern einzuziehen, diese sind üblicherweise in den Preisen enthalten. Falls es nicht möglich ist, diese Steuern bereits bei der Buchung mit in den Preis einzuberechnen, sind wir berechtigt, alle lokalen Steuern, die von Ihnen zu zahlen sind, auf den Mietpreis aufzuschlagen, der Ihnen anschließend verrechnet wird.

#### **3.5**

Sofern auf unserer Website nichts anderes angegeben ist, verstehen sich unsere Mietpreise ausschließlich Wasser-, Strom-, Heizöl, Gas- oder Heizungskosten (auch Kaminholz) oder Ähnlichem (siehe Artikel 7).

#### **3.6 Bei Buchung mindestens 56 Tage vor Beginn des Mietzeitraums** gelten folgende Zahlungsbedingungen:

- a. Die erste Rate von 25 % des Gesamtmietpreises ist sofort zur Zahlung fällig und muss bei uns spätestens 2 Tage nach der Buchung eingehen.
- b. Die zweite Rate von 75 % des Gesamtmietpreises ist spätestens 42 Tage vor Beginn des Mietzeitraums zur Zahlung fällig und muss zu diesem Zeitpunkt bei uns eingehen.

#### **3.7 Bei Buchung weniger als 55 Tage vor Beginn des Mietzeitraums** gelten folgende Zahlungsbedingungen:

Der Gesamtmietpreis ist sofort zur Zahlung fällig und muss bei uns spätestens einen Tag nach der Buchung eingehen.

#### **3.8**

Sofern mit SEPA-Lastschrift bezahlt werden kann, ziehen wir die erste und gegebenenfalls die zweite Rate bei Fälligkeit ein. Sollte das Fälligkeitsdatum nicht auf einen Bankarbeitstag fallen, so erfolgt die Ausführung am nächstfolgenden Bankarbeitstag. Die Fälligkeitsdaten entnehmen Sie bitte Ihren Buchungsunterlagen. Ohne weitere Vorankündigung gelten diese Zahlungsfristen als abweichend vereinbart.

#### **3.9**

Die Nichtbeachtung der Zahlungsbedingungen gilt als Vertragsbruch, der uns berechtigt, den Vertrag zu kündigen (auch fristlos, wenn die Beachtung einer Kündigungsfrist nicht möglich ist). Eine Kündigung des Vertrages entbindet Sie nicht von Ihrer Verpflichtung zur Zahlung aller fälligen Beträge.

### **4. PREISERHÖHUNGEN USW.**

#### **4.1**

Im Falle von Preiserhöhungen aufgrund von Schwankungen des Wechselkurses, Änderungen der Landeswährung in dem Land, wo das Ferienobjekt liegt, Erhöhung oder Einführung neuer Steuern, sind wir berechtigt, den Ihnen in Rechnung gestellten Mietbetrag entsprechend zu erhöhen.

#### **4.2**

Im Falle von Preiserhöhungen bei den Verbrauchskosten oder anderen variablen Kosten sind wir berechtigt, den Preis der betreffenden Kosten, die Ihnen in Rechnung gestellt werden, entsprechend zu erhöhen.

### **5. SICHERUNGSPAKET**

Wenn Sie ein Ferienobjekt über uns buchen, ist die Buchung automatisch durch das Sicherungspaket abgesichert, das Stornoschutz, Risikoabsicherung und Best-Preis-Garantie umfasst.

#### **5.1 Stornoschutz**

##### **5.1.1**

Der Stornoschutz kommt zum Tragen, wenn Sie Ihre Buchung aus einem der folgenden Gründe nicht mehr nutzen können oder die Nutzung erheblich erschwert ist:

- a. Tod, akute Erkrankung, schwere Verletzung, die einen Krankenhausaufenthalt erforderlich macht, ärztlich verordnete Bettruhe oder Ähnliches der im Vertrag angegebenen Person oder ihres Ehepartners, ihrer Kinder, Eltern, Geschwister, Großeltern, Enkel, Schwiegerkinder oder Schwiegereltern. Unter akuter Erkrankung versteht man eine neu (nach dem Buchungszeitpunkt) aufgetretene Erkrankung, einen begründeten Verdacht auf eine schwere Neuerkrankung oder eine unerwartete

Verschlechterung einer bestehenden oder chronischen Erkrankung.

- b. wenn unmittelbar vor Beginn des Mietverhältnisses Ihre Privatwohnung durch Brand oder Einbruch erheblich beschädigt wurde oder ein illegaler Streik in einem Ihnen gehörenden Betrieb stattgefunden hat.

### 5.1.2

Bedingungen des Stornoschutzes

- a. Sie müssen uns spätestens 24 Stunden nach Eintreten des Stornierungsgrundes schriftlich benachrichtigen, und wir müssen spätestens um 12 Uhr an dem im Vertrag festgelegten Ankunftsstag von der Stornierung informiert werden.
- b. Wir müssen innerhalb von 3 Tagen (72 Stunden) nach der Benachrichtigung einen Nachweis über das Vorkommnis, das die Stornierung rechtfertigt, erhalten, z.B. ein ärztliches Attest, eine Sterbeurkunde oder einen Polizeibericht. Die Kosten für das Ausstellen des Attestes, der Urkunde bzw. des Berichts tragen Sie.

Wenn die genannten Fristen nicht eingehalten werden, gilt der Stornoschutz nicht.

### 5.1.3

Sie sind vom Zeitpunkt der Buchung bis 12 Uhr am Tag des Mietbeginns abgesichert. Nach Beginn des Mietzeitraums gilt die Absicherung nicht mehr.

### 5.1.4

Machen Sie einen entsprechenden Anspruch erfolgreich geltend, wird Ihnen der volle Mietpreis abzüglich einer Bearbeitungsgebühr von 95 EUR erstattet.

### 5.1.5

Sonstige Kosten, die Ihnen in Zusammenhang mit dem Ereignis, das Sie zur Stornierung berechtigt, entstehen können, sind vom Stornoschutz nicht abgedeckt und werden von uns nicht erstattet. Wir empfehlen Ihnen, sich an Ihre Versicherungsgesellschaft zu wenden, um eine entsprechende Reiserücktrittsversicherung abzuschließen.

### 5.1.6

Im Falle höherer Gewalt und/oder außerordentlicher/ ungewöhnlicher Ereignisse oder Umstände kann der Stornoschutz nicht in Anspruch genommen werden.

## 5.2 Risikoabsicherung

### 5.2.1

Die Risikoabsicherung kommt zum Tragen, wenn Sie Ihre Buchung aus einem der folgenden Gründe nicht mehr nutzen können oder die Nutzung erheblich erschwert ist:

- a. Sie sind von unfreiwilliger Arbeitslosigkeit betroffen, die nach der Buchung eintritt oder
- b. Sie haben nach der Buchung eine Beschäftigung bei einem neuen Arbeitgeber aufgenommen.

### 5.2.2

Bedingungen der Risikoabsicherung:

Der Nachweis der Berechtigungsgrundlage muss uns mindestens 8 Tage nach Eintritt des Ereignisses und spätestens 8 Tage vor Beginn des Mietzeitraums vorliegen. Wenn die genannten Fristen nicht eingehalten werden, gilt die Risikoabsicherung nicht.

### 5.2.3

Kommt die Risikoabsicherung zum Tragen, haben Sie die Wahl,

- a. den Vertrag ohne Zusatzkosten an einen Dritten zu übertragen oder
- b. die Buchung zu stornieren und den vollen Mietpreis abzüglich einer Bearbeitungsgebühr von 95 EUR zurückzuerhalten.

### 5.2.6

Im Falle höherer Gewalt und/oder außerordentlicher/ungewöhnlicher Ereignisse oder Umstände kann die Risikoabsicherung nicht in Anspruch genommen werden.

## 5.3 Best-Preis-Garantie

### 5.3.1

Wir garantieren den besten Preis für unsere Ferienobjekte. Das bedeutet, dass wir Ihnen die Preisdifferenz erstatten, wenn Sie dasselbe Ferienobjekt für denselben Zeitraum zu einem niedrigeren Preis in derselben Währung auf einer anderen Website in Ihrem Heimatland buchen können.

### 5.3.2

Die Best-Preis-Garantie gilt nicht, wenn die Preisdifferenz von Steuer- oder Abgabenerhöhungen oder Kursschwankungen herrührt.

## 6. STORNIERUNG / ÄNDERUNGEN

### 6.1

Das 14-tägige Widerrufsrecht gilt nicht für diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### 6.2

Eine Stornierung kann nur über Ihr Konto auf unserer Website oder schriftlich erfolgen und ist erst ab dem Tag gültig, an dem sie bei uns eingeht.

#### **6.3.1**

Wird eine Buchung storniert, ohne dass dies aufgrund von Ereignissen erfolgt, die von dem Sicherungspaket (siehe Artikel 5) abgedeckt sind, werden folgende Gebühren erhoben:

#### **6.3.2 Wenn das Ferienobjekt für 14 Personen oder weniger ausgelegt ist:**

- a. Ab dem Datum der Buchung bis 43 Tage vor Beginn des Mietzeitraums: 25 % des Gesamtmietpreises, mindestens jedoch 95 EUR.
- b. Ab 42 Tagen vor Beginn des Mietzeitraums: 90 % des gesamten Mietpreises.

#### **6.3.3 Wenn das Ferienobjekt für mehr als 14 Personen ausgelegt ist:**

- a. Ab dem Datum der Buchung bis 70 Tage vor Beginn des Mietzeitraums: 25 % des gesamten Mietpreises.
- b. Ab 69 Tagen vor Beginn des Mietzeitraums: 90 % des gesamten Mietpreises.

Wenn wir keine Stornierung über Ihr Konto auf unserer Website oder in schriftlicher Form erhalten, ist der volle Mietpreis fällig, auch wenn das gemietete Ferienobjekt nicht genutzt wird.

#### **6.4**

Ein Tag gemäß Absatz 6.3 beginnt jeweils um Mitternacht.

#### **6.5**

Wenn Sie im selben Zeitraum und zum gleichen Preis einen anderen Mieter finden, akzeptieren wir eine Übertragung der Buchung auf den neuen Mieter gegen eine Bearbeitungsgebühr von 95 EUR. Wir müssen schriftlich darüber benachrichtigt werden. Die Gebühr entfällt, wenn der Fall von der Risikoabsicherung abgedeckt ist.

#### **6.6.1**

Wenn wir und der Hauseigentümer eine von Ihnen gewünschte Umbuchung, mit der der Buchungszeitraum oder das Ferienobjekt geändert werden, akzeptieren können, müssen Sie eine Gebühr von 95 EUR entrichten. Eine Umbuchung kann bis 42 Tage vor Beginn des Mietzeitraums angefragt werden. Bitte beachten Sie, dass wir nicht verpflichtet sind, Umbuchungen zu akzeptieren.

#### **6.6.2**

Jede Änderung der ursprünglichen Buchung ab dem 42. Tag vor dem Beginn des Mietzeitraums gilt als Stornierung, siehe Absatz 6.3, mit anschließender Neubuchung.

#### **6.7**

Wenn Sie unseren Kundendienst anrufen, um eine neue Buchung oder eine Änderung Ihrer Buchung - einschließlich aller Nachträge, Übertragungen von Buchungen, Umbuchungen und Stornierungen - vornehmen zu lassen, die online über Ihr Konto auf unserer Website vorgenommen werden könnte, wird Ihnen zusätzlich zu allen anderen anwendbaren Gebühren eine Servicegebühr von 20 EUR in Rechnung gestellt.

### **7. VERBRAUCHSKOSTEN**

#### **7.1 Verbrauchskosten**

Sie müssen den gesamten Energieverbrauch während des Mietzeitraums bezahlen, auch wenn Sie das Ferienobjekt nicht während des gesamten Mietzeitraums genutzt haben. In Ferienobjekten, bei denen der Energie- und Wasserverbrauch nicht im Mietpreis enthalten sind (siehe Objektbeschreibung auf unserer Website), wird ein im Voraus festgesetzter Betrag pro Person berechnet oder aber die Verbrauchsabrechnung erfolgt auf der Grundlage des Verbrauchs, der durch digitale oder manuelle Zählerstandsablesung entweder durch uns, durch den Hauseigentümer oder durch Sie durchgeführt wird. Werden Sie aufgefordert, Zählerstände abzulesen, so ist dies unmittelbar nach Beginn und noch einmal am Ende des Mietzeitraums für Wasser, Strom, Heizung, Gas oder Ähnliches durchzuführen. Für Ferienobjekte in Dänemark ohne digitale Zählerablesung werden im Zeitraum vom 1. November bis 31. März die Zählerablesungen von Ihnen oder dem Hauseigentümer herangezogen. Die Verbrauchskosten werden bei der Abreise in Landeswährung abgerechnet oder Ihnen nach Ihrem Aufenthalt in Rechnung gestellt. Sie finden die Details zu Ihrer Buchung in Ihrem Konto auf unserer Website.

#### **7.2 Vorheizen**

In den kalten Monaten (1. November - 31. März) werden einige Ferienobjekte vor der Ankunft auf ca. 15 °C vorgeheizt. Die meisten Swimmingpools im Innenbereich sind auf ca. 24 °C vorgeheizt. Ein Vorheizen ist jeweils nicht möglich, wenn das Ferienobjekt weniger als drei Tage vor der Ankunft gebucht wird. Es sind zusätzliche Kosten für die Beheizung des Swimmingpools zu erwarten (Strom, Heizöl usw.).

### **8. KAUTION**

#### **8.1 Kautionszahlungen**

Es kann sein, dass Sie eine Kaution hinterlegen müssen. Die Kaution dient als Sicherheit für uns und den Hauseigentümer für alle von Ihnen geschuldeten Beträge, z.B. aufgrund von Schäden am Ferienobjekt oder bei fehlender oder unzureichender Endreinigung oder Verbrauchskosten. Die Kaution wird entweder mit der Zahlung des Mietpreises oder bei der Schlüsselübergabe in bar erhoben. Ist eine Kaution fällig, so hängt die Höhe der Kaution u.a. von der Größe des

Ferienobjekts, seiner Ausstattung und den durchschnittlichen Verbrauchskosten ab. Die Höhe der Kaution ist auf unserer Website angegeben.

### **8.2 Abrechnung der Kaution**

Die Abrechnung der Kaution erfolgt spätestens 4 Wochen nach Ende des Mietzeitraums. Kosten für eventuelle Schäden und/oder fehlende Endreinigung bzw. Verbrauchskosten zzgl. einer Bearbeitungsgebühr werden vor der Rückzahlung von der Kaution abgezogen. Sollte der oben genannte Gesamtwert den Kautionsbetrag übersteigen, wird Ihnen der Restbetrag in Rechnung gestellt. Wurde keine Kaution hinterlegt, stellen wir, der Hauseigentümer oder sein Vertreter nach Ablauf des Mietzeitraums eine Rechnung für Schäden, fehlende oder unzureichende Endreinigung und Verbrauchskosten aus, es sei denn, diese wurden bei der Abreise in bar bezahlt.

### **8.3 Erhöhte Kaution**

Für bestimmte Gruppen kann eine erhöhte Kaution erhoben werden. Dazu gehören u.a. Jugendgruppen (siehe Absatz 2.3), Gruppen von mehr als 6 Personen (außer Familien und Paaren), Gruppen, die das Ferienobjekt für mehr als 14 Tage mieten, oder Gruppen, die das Ferienobjekt für einen anderen Zweck als einen Urlaub mieten (was nur mit unserer ausdrücklichen vorherigen Zustimmung möglich ist). Wir, der Hauseigentümer oder sein Vertreter sind berechtigt, eine erhöhte Kaution in Höhe von bis zu 475 EUR mal der Personenanzahl, für die das Ferienobjekt ausgelegt ist, zu erheben.

## **9. REINIGUNG**

### **9.1 Endreinigung**

Bei einigen Ferienobjekten haben Sie die Möglichkeit, die Endreinigung selbst vorzunehmen. Sie müssen das Ferienobjekt aufgeräumt, gründlich gereinigt und in dem Zustand hinterlassen, in dem Sie es selbst vorfinden möchten. Alternativ kann eine Endreinigung in der Regel bei uns oder dem Hauseigentümer gegen eine Gebühr beauftragt werden. Es ist Ihnen nicht gestattet, die Reinigung einem Dritten zu überlassen. Wird die Endreinigung nicht oder nur unzureichend durchgeführt oder wird das Ferienobjekt in einem unordentlichen Zustand hinterlassen, wird Ihnen die Reinigung in Rechnung gestellt. Auch wenn die Endreinigung im Mietpreis enthalten ist oder Sie sie separat beauftragt haben, sind Sie dennoch verpflichtet, vor Ihrer Abreise das Geschirr zu spülen, die Spülmaschine und den Kühlschrank auszuräumen, den Backofen und den Außengrill zu reinigen und im Innen- und Außenbereich aufzuräumen.

### **9.2 Zusätzliche Reinigungspflicht**

Bei Belegung durch Jugendgruppen (siehe Absatz 2.3) oder wenn das Ferienobjekt zu einem anderen Zweck als Urlaub gemietet wird, sind wir, der Hauseigentümer oder sein

Vertreter berechtigt, Ihnen eine zusätzliche verpflichtende Endreinigung zu berechnen. Ebenso sind wir, der Hauseigentümer oder sein Vertreter bei einem Mietzeitraum von mehr als 21 Tagen berechtigt, Ihnen nach 14 Tagen und anschließend wöchentlich eine zusätzliche verpflichtende Reinigung zu berechnen.

## **10. BESCHÄDIGUNGEN**

Sie sind dafür verantwortlich, das Ferienobjekt sorgsam zu behandeln und es im gleichen Zustand zurückzugeben, wie Sie es übernommen haben. Sie haften für Beschädigungen am Ferienobjekt und/oder am Inventar, an der Möblierung bzw. den Einrichtungsgegenständen, die von Ihnen selbst oder einer anderen Person verursacht wurden, der Sie Zugang zum Ferienobjekt verschafft haben. Jede Beschädigung am Ferienobjekt und/oder am Inventar, die während des Mietzeitraums verursacht wird, muss uns, dem Hauseigentümer oder seinem Vertreter sofort gemeldet werden. Wenn Sie während des Mietzeitraums kleinere Schäden mit einem Wert unter 135 EUR zu verantworten haben, verzichten wir auf Schadenersatzansprüche, sofern Sie keine Kaution hinterlegt haben. Übersteigt der Wert des Schadens 135 EUR, so verzichten wir nicht auf unsere Schadenersatzansprüche. Alle Schäden, die während des Mietzeitraums entstehen, ob sie von Ihnen oder auf andere Weise gemeldet wurden, müssen Ihnen innerhalb von 4 Wochen nach Ende des Mietzeitraums angezeigt werden, es sei denn, Sie haben fahrlässig gehandelt.

## **11. MÄNGEL, REKLAMATION UND MÄNGELBEHEBUNG**

### **11.1 Reklamationen während des Aufenthalts**

Sollten Sie bei der Ankunft eine mangelhafte Reinigung oder Schäden oder Mängel am Ferienobjekt feststellen, sollten Sie dies sofort melden, da ansonsten davon ausgegangen wird, dass Ihnen das Ferienobjekt in einwandfreiem Zustand übergeben wurde und Sie nicht mehr berechtigt sind, den Mangel zu reklamieren. Reklamationen bezüglich der Reinigung sollten sofort erfolgen. Reklamationen bezüglich Beschädigungen oder Mängeln sollten schnellstmöglich erfolgen, jedoch spätestens 72 Stunden nach Beginn des Mietzeitraums oder der Feststellung des Schadens/Mangels. Reklamationen müssen an den Hauseigentümer, dessen Vertreter oder an unseren Kundendienst gerichtet werden. Wenn Sie mit uns Kontakt aufnehmen möchten, finden Sie die entsprechenden Informationen auf unserer Website. Während des Aufenthaltes müssen Reklamationen telefonisch erfolgen.

### **11.2 Mängelbehebung**

Sie müssen sich bemühen, eine Verschlimmerung von Schäden, Mängeln oder Störungen zu vermeiden und den Schaden für uns und den Hauseigentümer so weit wie möglich zu mindern. Wir und/oder der Hauseigentümer sind berechtigt,

jede Art von Schaden oder Störung zu beheben. Im Falle einer Reklamation müssen Sie uns eine angemessene Frist zur Behebung oder Beseitigung eines Mangels oder Schadens einräumen. Sollten Sie vor Ende des Mietzeitraums ohne unsere vorherige Zustimmung vorzeitig abreisen, so geschieht dies auf Ihre eigenen Kosten und Ihr eigenes Risiko. Bei einer Reklamation behalten wir uns das Recht vor, selbst zu entscheiden, den Mangel zu beheben, indem wir Sie in einem Ersatzferienobjekt von ähnlicher Preisklasse und Qualität unterbringen. Sie riskieren, den Vertrag nicht kündigen zu können und das Recht auf eine Rückerstattung oder Reduzierung des Mietpreises zu verlieren, wenn Sie es uns nicht ermöglichen, einen Mangel zu beheben oder zu beseitigen oder Ihnen den Umzug in ein Ersatzferienobjekt anzubieten.

### **11.3 Wenn während Ihres Aufenthalts keine Lösung gefunden wurde**

Wenn eine Reklamation aus Ihrer Sicht während des Mietzeitraums nicht zufriedenstellend gelöst wird, sollte uns Ihre Reklamation zur weiteren Bearbeitung und Nachforschung in schriftlicher Form und spätestens 14 Tage nach Ende des Mietzeitraums übermittelt werden. Schriftliche Reklamationen sollten an folgende Adresse geschickt werden: Awaze A/S, Attn: Customer Service, Hedeager 44, DK-8200 Aarhus N, Dänemark, oder per E-Mail an [kundenservice@novasol.de](mailto:kundenservice@novasol.de). Schadenersatzansprüche beschränken sich auf direkte, finanzielle Verluste. Für indirekte Schäden (Folgeschäden) oder Schäden nicht-finanzieller Art (ideelle Schäden) können weder wir noch der Hauseigentümer haftbar gemacht werden.

### **11.4 Beilegung von Streitigkeiten**

Konnte nach Ihrem Aufenthalt keine Lösung gefunden werden, können Sie Ihre Reklamation über ein Ferienobjekt in Europa beim Beschwerdeausschuss für Ferienhausvermittlung einreichen. Dabei handelt es sich um eine private, öffentlich zugelassene Beschwerdestelle, die von der dänischen Verbraucherzentrale und dem dänischen Ferienhausverband, bei dem wir Mitglied sind, eingerichtet wurde. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an [www.fbnet.dk](http://www.fbnet.dk): Beschwerdeausschuss für Ferienhausvermittlung, Vandkunsten 3, 3., DK-1467 Kopenhagen K, Dänemark. Wenn Sie im Europäischen Wirtschaftsraum leben, können Sie auch die Plattform der Europäischen Kommission zur OnlineStreitbeilegung nutzen, [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

### **12. UNSERE ROLLE ALS VERMITTLER**

Das Ferienobjekt befindet sich nicht in unserem Eigentum, sondern im Eigentum eines Dritten („Hauseigentümer“). Wir stellen Ihnen im Namen des Hauseigentümers das Ferienobjekt zu dessen Gunsten und auf sein Risiko zur Verfügung. Sollte eine Buchung entgegen unseren Erwartungen aus Gründen, die

außerhalb unseres Einflusses liegen, nicht durchführbar sein, z.B. auf Grund von Zwangsversteigerung, Vertragsbruch durch den Hauseigentümer oder Ähnlichem, sind wir dazu berechtigt, die Buchung zu stornieren; ggf. bereits bezahlte Miete wird sofort erstattet. Alternativ sind wir nach eigenem Ermessen berechtigt, Ihnen ein ähnliches Ferienobjekt in der gleichen Gegend zum gleichen Preis anzubieten.

### **13. GERICHTSSTAND**

Streitigkeiten werden vor den Gerichten in dem Gebiet ausgetragen, wo sich das Ferienobjekt befindet, und gemäß der Vereinbarung zwischen den Parteien nach dänischem Recht entschieden.

### **14. EREIGNISSE, AUF DIE WIR KEINEN EINFLUSS HABEN**

#### **14.1 Höhere Gewalt**

Wenn uns und/oder dem Hauseigentümer die Durchführung des Vertrages aufgrund von höherer Gewalt und/oder außergewöhnlichen Ereignissen oder Umständen, wie z.B. Krieg, Naturkatastrophen, Umweltkatastrophen, Dürre, außergewöhnliche Wetterbedingungen, Epidemien, Pandemien, Quarantänemaßnahmen, Grenzsicherungen oder Schließungen bestimmter geografischer Gebiete, Lebensmittelknappheit bzw. -rationierung, Verkehrsverhältnisse, Einstellung des Devisenhandels, Streiks, Aussperrungen oder Cyberangriffe, unabhängig davon, ob die außergewöhnlichen Ereignisse oder Fälle höherer Gewalt zum Zeitpunkt der Buchung vorhersehbar waren, nicht möglich oder wesentlich erschwert ist, sind wir und/oder der Hauseigentümer dazu berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, und weder wir noch der Hauseigentümer können für die Nichterfüllung des Vertrages haftbar gemacht werden. Im Falle höherer Gewalt und/oder anderer außerordentlicher Ereignisse oder Umstände sind wir berechtigt, von Ihnen eine Erstattung aller angefallenen Kosten zu fordern. Dazu gehören Beträge, die wir an den Hauseigentümer und entsprechende externe Plattformen zahlen müssen, sowie unsere eigenen Kosten in Zusammenhang mit der Buchung; mindestens werden jedoch 95 EUR berechnet.

#### **14.2 Andere Umstände**

Weder wir noch der Hauseigentümer können haftbar gemacht werden für Veränderungen an Umständen, die nicht das Ferienobjekt selbst betreffen, genauso wie weder wir noch der Hauseigentümer haftbar gemacht werden können für Beeinträchtigungen während des Urlaubsaufenthalts etwa aufgrund von Straßen- oder Bauarbeiten in der Nähe des Ferienobjekts, Stromausfall, geschlossenen Geschäften, Einrichtungen usw., geänderten Öffnungszeiten, Änderungen der Bademöglichkeiten - einschließlich Badeverbot -, geänderten Fischfangrechten, Wetterveränderungen, wie Überflutungen, Waldbrände und Dürre. Weder wir noch der

Hauseigentümer können bei Insektenbefall im Ferienobjekt oder auf dem Grundstück haftbar gemacht werden, ebenso nicht bei Diebstahl, Beschädigung o.Ä. Ihres Eigentums.

#### **15. SALVATORISCHE KLAUSEL**

Sollten Bestimmungen oder Teilbestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, unrechtmäßig oder undurchführbar sein oder werden, werden diese als gelöscht betrachtet, haben aber keine Auswirkung auf die Gültigkeit oder Durchsetzbarkeit der restlichen Vereinbarung.

#### **16. ÜBRIGE INFORMATIONEN**

##### **16.1**

Reisebüros, externe Plattformen und andere Vermittler können keine Vereinbarungen treffen, die von unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Zeitpunkt der Buchung abweichen. Änderungen des Vertrags werden nur wirksam, wenn sie von uns schriftlich mitgeteilt werden. Wenn Sie eine besondere schriftliche Absprache mit uns getroffen haben, die in einem oder mehreren Punkten von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweicht, gelten die nicht betroffenen Bestimmungen weiterhin.

##### **16.2**

Wir verkaufen keine Pauschalreisen oder verbundene Reisearrangements.

##### **16.3**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nur für die Vermietung des Ferienobjekts. Wenn Sie weitere Leistungen oder Produkte hinzukaufen möchten oder weitere Leistungen erhalten, wie z. B. Eintrittskarten zu einem Badeland, Freizeitpark oder Ähnlichem, unterliegen diese Zusatzleistungen oder -produkte einem separaten Vertrag zwischen Ihnen und dem Hauseigentümer oder dem Anbieter der Zusatzleistung/des Zusatzproduktes.

##### **16.4**

Die Vermietung der Ferienobjekte unterliegt der Verfügbarkeit.

##### **16.5**

Wir haben alle Angaben auf unserer Webseite so korrekt wie möglich beschrieben. Da sich die Ferienobjekte in Privatbesitz befinden, können sich die Angaben ändern. Für solche Änderungen sind wir nicht verantwortlich.

##### **16.6**

Für Foto- oder Druckfehler übernehmen wir keine Haftung. Jegliche gewerbliche Nutzung, wie die vollständige oder teilweise Reproduktion oder das Kopieren des Marketingmaterials auf der Website oder an anderer Stelle, ist nach geltendem Recht verboten.

#### **17. Datenschutz**

##### **17.1**

Bitte beachten Sie unsere [Datenschutzerklärung](#) auf unserer Website, wo erläutert wird, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten. Mit Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten an uns, erklären Sie sich damit einverstanden, dass wir diese Daten in der in unseren Datenschutzhinweisen beschriebenen Art und Weise verwenden und Ihre personenbezogenen Daten an den Hauseigentümer zur Durchführung der Buchung weiterleiten.

##### **17.2**

Soweit zulässig, können wir Telefongespräche zu Überwachungs- und Schulungszwecken aufzeichnen. Im Falle von Streitigkeiten zwischen uns behalten wir uns das Recht vor, alle aufgezeichneten Gespräche mit uns zu überprüfen.

#### **ANHANG 1: FINCALLORCA-FERIENOBJEKTE**

Wenn Sie ein Fincallorca-Ferienobjekt buchen, gelten die obigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit sie nicht mit den Bedingungen in diesem Anhang in Konflikt stehen. In diesem Fall sind die Bedingungen des Anhangs für Buchungen von Fincallorca Ferienobjekten maßgebend. Dieser Anhang gilt nicht für Objekte, die keine Fincallorca Ferienobjekte sind (wobei aus Werbung für das Ferienobjekt klar hervorgeht, ob es sich um ein Fincallorca Ferienobjekt handelt oder nicht).

#### **1 DIE ROLLE VON FINCALLORCA**

- a) Wenn Sie ein Fincallorca-Ferienhaus buchen, ist die Fincallorca GmbH (c/o WeWork Gerhofstraße 1-3 20354 Hamburg, Deutschland), Handelsregister: HRB 41090, Amtsgericht Bielefeld - im Folgenden „Fincallorca“ genannt) für die Vermittlung der Buchung, nicht aber für die Bereitstellung des Fincallorca-Ferienobjekts selbst verantwortlich. Die Einleitung und Artikel 12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausdrücklich als entsprechend abgeändert.
- b) Wenn Sie ein Fincallorca-Ferienobjekt über Fincallorca buchen, tritt Fincallorca nur als Vermittler auf. Sie schließen direkt mit dem Hauseigentümer einen rechtsverbindlichen Vertrag über die Anmietung des Fincallorca-Ferienobjekts ab, nicht mit Fincallorca. Fincallorca ist an diesem Vertrag nicht beteiligt.
- c) Wenn Sie ein Fincallorca-Ferienobjekt bei Fincallorca buchen, gehen Sie auch einen Vertrag mit Fincallorca ein, der sich jedoch nur auf die Buchungsdienstleistungen bezieht.
- d) Fincallorca übernimmt als Vermittler keine rechtliche Verantwortung für Verträge, die Sie mit dem Fincallorca-



- Hauseigentümern eingehen, und haftet nicht für die Handlungen oder Unterlassungen eines Fincallorca-Hauseigentümers oder einer Person, die ihn vertritt oder von ihm in Zusammenhang mit Ihrer Buchung beschäftigt wird. Fincallorca übernimmt keine Haftung für Probleme oder Fehler an oder in einem Fincallorca-Ferienobjekt, die ausschließlich im Einflussbereich des Fincallorca-Hauseigentümers liegen. Die Verantwortung von Fincallorca Ihnen gegenüber beschränkt sich auf die Durchführung der Buchung in Übereinstimmung mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Ihren Anweisungen sowie auf die Bearbeitung von Änderungen oder Stornierungen der Buchung. Soweit sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Haftung für Fincallorca für das Fincallorca-Ferienobjekt bzw. dessen Bereitstellung ergibt, wird mit diesem Anhang eine solche Haftung auf den Fincallorca-Hauseigentümer übertragen.
- e) Fincallorca kann bestimmte Verpflichtungen aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen an verbundene Unternehmen, einschließlich Awaze A/S, delegieren. Awaze A/S (handelnd als NOVASOL) wird einzelne Aspekte Ihrer Buchung für Fincallorca abwickeln, einschließlich der Zahlungseingänge und der Vermittlung von Buchungen über Dritte im Namen von Fincallorca Homeowners.
- f) Fincallorca ist befugt, im Namen des Fincallorca-Hauseigentümers zu handeln, um diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen durchzusetzen. Sollten Sie zum Beispiel den vereinbarten Mietpreis nicht rechtzeitig bezahlen, ist Fincallorca berechtigt (entweder direkt oder über seine Partner), Ihre Buchung im Namen des Fincallorca-Hauseigentümers zu stornieren.
- g) Die Zahlung für die Bereitstellung des Fincallorca-Ferienobjekts wird im Namen des Hauseigentümers von Fincallorca entgegengenommen, wobei Fincallorca bestimmte Gebühren in eigenem Namen für die Dienstleistungen erhebt, die sie gegenüber den Gästen direkt erbringt. Der von Ihnen gezahlte Preis beinhaltet die Zahlung an Fincallorca für die in Artikel 5 (Stornoschutz) und 10 (Beschädigungen) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Produkte, die Fincallorca bereitstellt.
- b) Da der Vertrag über die Bereitstellung des Fincallorca-Ferienobjekts zwischen Ihnen und dem Fincallorca-Hauseigentümer geschlossen wird, sollten Sie sich bei Reklamationen in Bezug auf das Fincallorca-Ferienobjekt direkt an den Fincallorca-Hauseigentümer wenden.
- c) Wenn Sie den Fincallorca-Hauseigentümer oder seinen Vertreter nicht erreichen können oder mit dessen Antwort nicht zufrieden sind, können Sie sich an Fincallorca wenden, sollten dies aber so schnell wie möglich tun und dabei Ihre Reklamation und ggf. die Antwort des Fincallorca-Hauseigentümers genau beschreiben.
- d) Wenn Sie es wünschen, wird sich Fincallorca in Ihrem Namen mit dem Fincallorca-Hauseigentümer in Verbindung setzen, um zu versuchen, Lösungen für die ungelösten Reklamationsfälle zu finden.
- e) Da Fincallorca nur als Vermittler für den Fincallorca-Hauseigentümer auftritt, kann Fincallorca keine Haftung für Ihre Reklamation übernehmen. Wenn Fincallorca bei der Lösung einer Reklamation hilft, tut sie dies nur als Vermittler und übernimmt Ihnen gegenüber keine Haftung für eine eventuelle Erstattung oder Entschädigung.
- f) Dieser Abschnitt schränkt in keiner Weise Ihre gesetzlichen Rechte ein oder Ihr Recht, gegen einen Fincallorca-Hauseigentümer zu klagen.
- g) Die Einleitung und Artikel 11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausdrücklich als entsprechend abgeändert.

© Copyright November 2024

## 2 REKLAMATIONEN UND HAFTUNG

- a) Wenn Sie Reklamationen in Bezug auf Buchungsdienstleistungen von Fincallorca haben, müssen Sie dies Fincallorca unverzüglich - und in jedem Fall vor Antritt Ihrer Reise - schriftlich mitteilen. Leider kann Fincallorca keine Haftung übernehmen, wenn Sie Fincallorca nicht über Mängel informieren und die Möglichkeit geben, darauf zu reagieren.