

Aktualisierung vom 20.05.2025

Besondere und allgemeine Verkaufsbedingungen von www.popliday.com

Besondere Verkaufsbedingungen

Diese Verkaufsbedingungen werden einerseits zwischen dem Unternehmen POPLIDAYS, S.A.S. mit einem Kapital von 868.988,00 Euro, mit Sitz in URRUGNE – ZA Putillenea, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister von Bayonne unter der Nummer 528 366 016 sowie im Register der Reise- und Aufenthaltsveranstalter unter der Nummer IM064110003, nachfolgend "POPLIDAYS" genannt, und andererseits jeder natürlichen oder juristischen Person abgeschlossen, die über die Website von POPLIDAYS, telefonisch, über einen Vermittler oder Partner einen Kauf tätigen möchte, nachfolgend "der Käufer" genannt.

Zweck

Diese Verkaufsbedingungen sollen die vertraglichen Beziehungen zwischen POPLIDAYS und dem Käufer sowie die Bedingungen für alle Käufe regeln, die über den Online-Shop von POPLIDAYS getätigt werden, unabhängig davon, ob der Käufer ein Unternehmen oder eine Privatperson ist.

Der Erwerb einer Ware oder Dienstleistung über diese Website bedeutet die vorbehaltlose Annahme dieser Verkaufsbedingungen durch den Käufer. Diese Bedingungen haben Vorrang vor allen anderen allgemeinen oder besonderen Bedingungen, die nicht ausdrücklich von POPLIDAYS akzeptiert wurden. POPLIDAYS behält sich das Recht vor, diese Bedingungen jederzeit zu ändern. In diesem Fall gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung durch den Käufer gültigen Bedingungen.

Bitte lesen Sie diese Bedingungen sorgfältig, bevor Sie eine Unterkunft buchen.

Definitionen

Der Preis umfasst:

- Die Miete der Unterkunft
- Die Buchungsgebühren

Nicht im Preis enthalten sind (nicht abschließend):

Einige Zusatzleistungen können je nach Unterkunft angeboten werden. Ob sie im Preis enthalten sind oder nicht, wird in der jeweiligen Objektbeschreibung angegeben. Je nach Fall sind diese Leistungen:

- bei der Buchung,
 - vor der Ankunft,
 - oder direkt vor Ort zu bezahlen.

Zu diesen Zusatzleistungen gehören u. a.:

- Reiserücktrittsversicherung (bei der Buchung oder innerhalb von 7 Tagen danach

abzuschließen)

- Zuschlag für späte Anreise
- Kaution
- Reinigungskaution
- Kurtaxe (sofern nicht anders angegeben; bei manchen Partnern ist sie bereits enthalten)
- Energieverbrauch (Strom, Gas, Wasser...)
- Mitnahme eines Haustieres (wenn erlaubt)
- WLAN-Zugang (falls vorhanden und nicht inbegriffen)
- Bettwäscheverleih
- Handtuchverleih
- Babybettverleih
- Hochstuhlverleih

Wir empfehlen Ihnen, die Beschreibung jeder Unterkunft sorgfältig zu lesen, um zu erfahren, welche Leistungen enthalten sind und welche Zahlungsmodalitäten gelten.

Medium: Jedes physische, digitale oder kommerzielle Mittel, das unsere Mietangebote präsentiert.
Partner: Jeder Immobilienprofi, jedes Reisebüro oder jeder Reiseveranstalter, der unser Unterkunftsportfolio betreut.

Vorvertragliche Informationen

Vor Vertragsabschluss finden Sie auf unserer Website alle relevanten Informationen zu Preisen, Terminen und Elementen Ihrer Unterkunft, wie:

Lage, Komfortniveau, Hauptmerkmale gemäß POPLIDAYS-Kriterien und den Gepflogenheiten des jeweiligen Landes, Höhe oder Prozentsatz der Anzahlung, Zahlungsfristen, Stornierungsbedingungen etc.

Die Informationen über Wohnungen und Häuser basieren auf Daten, die mehrere Monate im Voraus gesammelt wurden. Änderungen können vor Ihrer Buchung eingetreten sein und werden laufend in unserem System aktualisiert. Die **Objektbeschreibung** sowie die **Buchungsbestätigung/Rechnung** sind die **einzigsten verbindlichen Dokumente** Ihrer Buchung. Die auf der Website angegebenen Preise gelten **zum Zeitpunkt der Buchung** und ersetzen alle früheren Veröffentlichungen.

1. Merkmale der angebotenen Produkte und Dienstleistungen

Die auf der POPLIDAYS-Website veröffentlichten Produkte und Dienstleistungen sind **je nach Verfügbarkeit** erhältlich.

Jedes Produkt wird mit einer Beschreibung und Fotos dargestellt, die vom Partner bereitgestellt werden. Die Bilder im Katalog sind so genau wie möglich, aber es kann zu **Abweichungen**, z. B. bei Farben, kommen.

2. Buchung, Vertragsabschluss und Zahlungsbedingungen

Reservierungen können schriftlich, telefonisch, online oder über ein Reisebüro bzw. eine Partnerorganisation, die mit POPLIDAYS zusammenarbeitet, vorgenommen werden.

Eine Buchungsbestätigung wird Ihnen per E-Mail zugesandt oder an das Reisebüro bzw. den Vermittler übermittelt, bei dem Sie gebucht haben. Diese Bestätigung enthält die Einzelheiten Ihrer Buchung, die

Beschreibung der Unterkunft und diese Verkaufsbedingungen.

Bei einer Buchung über einen Vermittler ist dieser verpflichtet, Ihnen die Objektbeschreibung umgehend zu übermitteln. Außerdem wird dieses Unternehmen Ihre Buchung in Rechnung stellen. In diesem Fall gelten auch dessen allgemeine Geschäftsbedingungen.

POPLIDAYS behält sich das Recht vor, eine Buchung zu ändern oder zu stornieren, ohne jegliche Haftung oder Sanktion, wenn ein Fehler oder eine Auslassung zu einem offensichtlich unvernünftigen Ergebnis (Preis, Beschreibung, Lage) führt.

Eine Anzahlung, berechnet auf den Gesamtbetrag des Aufenthalts zuzüglich etwaiger optionaler Kosten (Versicherung, Zusatzleistungen etc.), kann bei der Bestellung verlangt werden. Die Anwendung und Höhe dieser Anzahlung liegt im Ermessen von POPLIDAYS und wird im Buchungsprozess vor Zahlung angezeigt.

Der Vertrag gilt als abgeschlossen, sobald die gesamte Anzahlung per Kreditkarte (Carte Bleue, Visa oder Mastercard) eingegangen ist. Wenn Sie per Scheck und/oder ANCV-Feriengutscheinen (nur Papierformat) bezahlen möchten, senden Sie diese bitte per Post an:

Popliday – 18 allée Marie Politzer, 64200 BIARRITZ, Frankreich.

Sobald Ihre Unterlagen empfangen und bearbeitet wurden, wird Ihnen der per Kreditkarte gezahlte Betrag zurückerstattet.

Für Aufenthalte mit einem Anreisedatum von mehr als 15 Tagen im Voraus kann die Anzahlung auch per Banküberweisung erfolgen. In diesem Fall müssen Sie Popliday telefonisch unter +33 5 59 01 01 07 oder per E-Mail an reservation@popliday.com unter Angabe Ihrer Kontaktdaten informieren.

Solange die Anzahlung nicht per Post eingegangen ist, bleibt die Unterkunft für andere Gäste buchbar und POPLIDAYS garantiert keine Verfügbarkeit.

Für Buchungen mit weniger als 30 Tagen bis zur Anreise ist der Gesamtbetrag sofort fällig. Die Frist kann jedoch je nach Stornobedingungen der gebuchten Unterkunft variieren (z. B. bis zu 60 Tage vor Ankunft nicht kostenfrei stornierbar oder kostenfreie Stornierung bis 14 Tage vor Anreise). Die genauen Bedingungen werden bei der Buchung angegeben.

Bei Nichtzahlung des Restbetrags oder bei verspäteter Buchung kann sich POPLIDAYS von allen Verpflichtungen entbunden sehen. POPLIDAYS behält sich das Recht vor, alle bereits erhaltenen Zahlungen im Falle einer Stornierung aufgrund von Nichtzahlung zu behalten und eine nicht rechtzeitig regulierte Buchung zu stornieren.

Der Buchungsvoucher wird Ihnen per E-Mail von POPLIDAYS oder einem Kooperationspartner zugesandt, nachdem die Zahlung vollständig erfolgt ist und vor Beginn des Aufenthalts. Der Voucher enthält alle notwendigen Informationen zum Zugang zur Unterkunft und ist der zuständigen Person bei der Ankunft vorzulegen.

Spezielle Wünsche, die beim Buchungsbüro geäußert werden, verpflichten POPLIDAYS nur dann, wenn sie schriftlich bestätigt wurden.

**** Um die endgültige Bestätigung der Reservierung zu gewährleisten, sieht POPLIDAYS den folgenden Zeitplan vor :

- **6 Tage vor der Frist**, ab der Stornogebühren anfallen, wird eine **Zahlungserinnerung** versendet, in der auf die Notwendigkeit der vollständigen Bezahlung hingewiesen wird.
- Anschließend wird **täglich erinnert**, bis die Zahlung eingeht.
- **Am Vortag**, bevor die Buchung kostenpflichtig storniert werden kann, **behält sich POPLIDAYS das Recht vor**, die Reservierung **ohne**

Vorankündigung zu stornieren.

Wichtig: Die Frist für eine kostenpflichtige Stornierung hängt von den Bedingungen der jeweiligen Unterkunft ab (z. B. 60, 30 oder 14 Tage vor Anreise) und wird **bei der Buchung ausdrücklich** mitgeteilt.

Zahlungen per Kreditkarte erfolgen über **sichere Systeme**, die von POPLIDAYS ausgewählt wurden: **Dalens, Lyra und Stripe**. Alle Systeme verwenden das **SSL-Verschlüsselungsprotokoll (Secure Socket Layer)**, sodass die übermittelten Informationen verschlüsselt sind und **nicht von Dritten eingesehen werden können**.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Seite zum **sicheren Bezahlen**.

3. Leistungen und Preise

Die auf dem angezeigten Medium angegebenen Preise verstehen sich **inklusive Mehrwertsteuer in Euro**.

POPLIDAYS behält sich das Recht vor, seine Preise jederzeit zu ändern. Maßgeblich ist jedoch stets **der zum Zeitpunkt der Buchung angegebene Preis**.

Die angegebenen Aufenthaltspreise **beinhalten nicht**: Bearbeitungsgebühren, Versicherungen, Transport und Anreise zum Aufenthaltsort sowie verschiedene Optionen (Bettwäscheverleih, Pauschalen, Zusatzaktivitäten etc.), **außer wenn ausdrücklich auf der Website angegeben**.

Die veröffentlichten Preise für Ferienunterkünfte gelten **pro Tag, pro Woche, pro Monat oder für die Gesamtdauer des Aufenthalts**. Nicht alle Unterkünfte innerhalb derselben Kategorie sind identisch, ebenso wenig sind alle Teil von Sonderangeboten. Die angegebene Personenzahl entspricht der **maximal zulässigen Kapazität** – Erwachsene und Kinder eingeschlossen.

Als **Kind** gilt jede minderjährige Person, einschließlich Säuglinge, unabhängig vom Alter zum Zeitpunkt des Aufenthalts.

Bei Unterkünften mit Pool (privat oder gemeinschaftlich) ist der **Zugang zum Pool für unbegleitete Minderjährige strengstens untersagt** und kann durch eine Hausordnung geregelt sein.

Bei Unterkünften mit Etagenbetten ist das **obere Bett für Kinder unter 6 Jahren nicht geeignet**.

Wenn Ihr Aufenthalt zwei Preiszeiträume umfasst, gilt der **Anreisetag als erster Urlaubstag**, und die Abrechnung erfolgt **anteilig nach Nächten** in jedem Preiszeitraum.

Energie- und Wasserverbrauch sind in der Regel im Preis inbegriffen, **außer wenn in der Beschreibung anders angegeben**.

Die Endreinigung ist, wenn sie **nicht im Wochenpreis enthalten** ist, in den Preislisten des Partners aufgeführt. Gleiches gilt für die **optionalen**

Reiserücktrittsversicherungen.

Für jede Buchung erhebt POPLIDAYS eine **Pauschale für Bearbeitungsgebühren**, unabhängig von der Anzahl der Personen oder der Aufenthaltsdauer.

Nicht im Preis enthaltene Leistungen, die zusätzlich berechnet werden können:

- Zahlungen für bestimmte Leistungen können **bei der Buchung, vor der Ankunft oder vor Ort** verlangt werden, gemäß den von POPLIDAYS und dem lokalen Partner festgelegten Modalitäten. Diese Modalitäten sind in der **Objektbeschreibung** und/oder in der **Buchungsbestätigung** angegeben.
- Diese Leistungen können unter anderem Folgendes umfassen:
 - **Kurtaxe:** obligatorische kommunale Abgabe, berechnet pro Person und pro Nacht. Sie kann je nach Partner im Preis enthalten oder separat – im Voraus oder vor Ort – zu bezahlen sein.
 - **Kaution:** deren Höhe variiert je nach Unterkunftstyp. Sie kann per Voraufweisung, bei Ankunft per

Kreditkarte, Überweisung, Scheck oder bar verlangt werden, je nach Regelung des Partners.

- **Optionale Leistungen** wie Bettwäsche-, Handtuch- oder Babyausstattungsverleih, deren Zahlung ebenfalls vom jeweiligen Partner abhängt.
- **Pflichtige oder optionale Zuschläge**, wie Reinigungsgebühren, Energieverbrauch oder Reinigungskaution, deren Zahlungsmodalitäten in der Bestätigung/Rechnung aufgeführt sind.

Angaben zu **lokalen Infrastrukturen** (Verkehrsmittel, Geschäfte, Restaurants, Sportanlagen, touristische Attraktionen...), die auf unserer Website erscheinen und in der Buchungsbestätigung aufgeführt sind, werden uns von **Dritten** bereitgestellt. Änderungen können eintreten, ohne dass wir davon in Kenntnis gesetzt werden – **POPLIDAYS kann dafür nicht haftbar gemacht werden**.

Dasselbe gilt für alle Leistungen, die **äußeren Einflüssen** unterliegen (z. B. Wasserversorgung, Gas, Strom), **gesetzlichen Änderungen** durch Behörden sowie **Wetterbedingungen**.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, sich im Voraus über die **geografischen (Höhenlage, Geländeform), klimatischen oder wirtschaftlichen Besonderheiten** Ihres Urlaubsziels zu informieren.

Änderungen an einem Aufenthalt liegen im **Ermessen von POPLIDAYS** und können nicht garantiert werden. Wenn eine Änderung vorgenommen werden kann, wird **eine Bearbeitungsgebühr von 50 €** erhoben, unabhängig vom Zeitpunkt der Änderung.

Jede Änderung bedarf der **vorherigen Zustimmung von POPLIDAYS**.

Ab **20 Tage vor dem Anreisedatum** kann jede von Ihnen veranlasste Änderung als **Stornierung** betrachtet werden und unterliegt den **Stornierungsgebühren gemäß Artikel 6**, gefolgt von einer **neuen Buchung**.

4. Änderungen von Preisen und Leistungen

Die Beschreibungen der Unterkünfte sowie die Preiskalkulation erfolgen mit größter Sorgfalt. Änderungen können jedoch auftreten. Die aktuellen Daten werden in Ihrer **Buchungsbestätigung/Rechnung** vermerkt.

Mit der Zahlung **akzeptieren Sie die Vertragsbedingungen sowie etwaige Änderungen** im Vergleich zur Website. Solche Änderungen können auch **nach Vertragsabschluss** auftreten. Auch wenn dies selten vorkommt, kann es nicht ausgeschlossen werden. Wenn es sich um eine wesentliche Änderung handelt (z. B. die Unterkunft ist aufgrund dringender Bauarbeiten nicht verfügbar, eine signifikante Preiserhöhung...), haben Sie das Recht, **innerhalb von 5 Tagen** nach unserer Bestätigung **vom Vertrag zurückzutreten**, ohne dass Ihnen Kosten entstehen. Bereits geleistete Zahlungen werden erstattet.

Gemäß Artikel R.211-8 des französischen Tourismusgesetzes kann der Preis **nach oben oder unten angepasst** werden, insbesondere bei:

- Änderung von Steuern oder Abgaben (z. B. Tourismussteuer),
- Schwankungen von Wechselkursen,
- Änderungen bei Transportkosten.

Diese Preisänderung darf **nicht weniger als 22 Tage vor Reisebeginn** erfolgen. Nach Vertragsabschluss ist **eine Anfechtung ausgeschlossen**.

Liegt die Erhöhung über 10 %, können Sie vom Vertrag **kostenfrei zurücktreten**.

5. Anreise und Abreise – Verkürzter oder verlängerter Aufenthalt

Die **Anreise** erfolgt gemäß den vom Partner festgelegten Uhrzeiten, die **Abreise vor 10 Uhr**, an den im Voucher angegebenen Tagen.

Sollten Sie die Ankunftszeit oder das Datum **nicht einhalten können**, müssen Sie dies unbedingt mit dem Ansprechpartner vor Ort, dessen Kontaktdaten im Voucher stehen, **im Voraus absprechen**. Die Partneragentur kann **Verspätungsgebühren** für die Schlüsselübergabe und/oder Rückgabe verlangen.

Wenn Sie Ihre Unterkunft **nicht zum vorgesehenen Zeitpunkt** beziehen können, etwa wegen Transportproblemen, Streiks oder aus persönlichen Gründen, **bleibt der Gesamtbetrag fällig**. Gleiches gilt für **vorzeitig beendete Aufenthalte**.

Wenn Sie Ihren Aufenthalt verlängern möchten, müssen Sie dies bei der Buchungsstelle oder einem unserer lokalen Partner **beantragen**, damit die Verfügbarkeit geprüft werden kann.

Außer in den im folgenden Artikel 7 beschriebenen Kündigungsfällen **bleibt der gesamte Rechnungsbetrag fällig**, wenn Sie die Unterkunft **nicht in Anspruch nehmen**, unabhängig vom Grund.

6. Vertragskündigung durch den Kunden

Bei jeder Stornierung wird, sofern eine Versicherung abgeschlossen wurde, **der gesamte Versicherungsbetrag einbehalten**.

Zusätzlich fallen Stornogegebühren an, deren Höhe vom Zeitraum zwischen dem Stornierungsdatum und dem geplanten Beginn des Aufenthalts abhängt.

Die Höhe der Stornogegebühren variiert je nach den vom jeweiligen Partner festgelegten Bedingungen. Der für Ihre Buchung geltende Tarif wird Ihnen mitgeteilt:

- zum Zeitpunkt der Buchung, in der Zusammenfassung vor der Zahlung,
- und in der Buchungsbestätigung, die Ihnen durch unseren Partner oder POPLIDAYS übermittelt wird.

* Als Stornierungsdatum gilt das Eingangsdatum Ihrer schriftlichen Stornierungsanfrage (per E-Mail oder Post).

** Die Stornogegebühren werden prozentual auf den Gesamtpreis der Buchung berechnet (ohne Versicherungen).

Pflichtangaben für jede Stornierungsanfrage:

Bei jeder Stornierung wird, sofern eine Versicherung abgeschlossen wurde, der gesamte Versicherungsbetrag einbehalten.

Zusätzlich fallen Stornogegebühren an, deren Höhe vom Zeitraum zwischen dem Stornierungsdatum und dem geplanten Beginn des Aufenthalts abhängt.

Die Höhe der Stornogegebühren variiert je nach den vom jeweiligen Partner festgelegten Bedingungen. Der für Ihre Buchung geltende Tarif wird Ihnen mitgeteilt:

- zum Zeitpunkt der Buchung, in der Zusammenfassung vor der Zahlung,
- und in der Buchungsbestätigung, die Ihnen durch unseren Partner oder POPLIDAYS übermittelt wird.

* Als Stornierungsdatum gilt das Eingangsdatum Ihrer schriftlichen Stornierungsanfrage (per E-Mail oder Post).

** Die Stornogegebühren werden prozentual auf den Gesamtpreis der Buchung berechnet (ohne Versicherungen).

Pflichtangaben für jede Stornierungsanfrage:

Die Stornierungsanfrage muss schriftlich (per Post oder E-Mail) erfolgen und mindestens folgende Angaben enthalten:

Betreff: „Stornierungsanfrage für Buchung Nr. XXXXXX“

Text: „Hiermit storniere ich die Buchung Nr. XXXXXX für einen Aufenthalt vom [ANREISEDATUM] bis zum [ABREISEDATUM] in [ORT]. Bitte bestätigen Sie mir die geltenden Stornierungsbedingungen und mögliche Gebühren.“

Für die Berechnung von Gebühren und eventuellen Strafen gilt das Empfangsdatum Ihrer Anfrage. Zu diesem Zeitpunkt ist Ihre Buchung noch nicht storniert.

Eine E-Mail mit einer Bestätigung der Stornierungsanfrage sowie den zu diesem Zeitpunkt gültigen Stornierungsbedingungen und Gebühren wird Ihnen zugesendet.

Ihre schriftliche Bestätigung dieser Stornierung muss uns innerhalb von 24 Stunden nach dem Versand der Stornierungsbestätigung von POPLIDAYS zugehen und mindestens folgenden Satz enthalten:

„Ich bestätige die Stornierung meiner Buchung Nr. XXXXXX für einen Aufenthalt in [ORT] vom [ANREISEDATUM] bis zum [ABREISEDATUM] und nehme zur Kenntnis, dass Stornierungsgebühren anfallen.“

Nach Erhalt Ihrer schriftlichen Bestätigung gilt die Buchung als endgültig storniert und Sie erhalten eine endgültige Bestätigung per E-Mail.

Fällt das Stornierungsdatum auf einen Feiertag, beginnt die Frist am nächsten Werktag. Wir empfehlen Ihnen, gleichzeitig mit der Buchung eine Reiserücktrittsversicherung abzuschließen.

Diese Versicherung erstattet Ihnen die Stornogebühren bis zum Vortag der Anreise in Fällen wie schwere Krankheit, Krankenhausaufenthalt, Unfall, Tod des Kunden, eines Mitreisenden oder eines nahen Angehörigen.

Details zur von POPLIDAYS angebotenen Versicherungslösung finden Sie auf unserer Website im Bereich Versicherung, in Zusammenarbeit mit unserem Partner Mutuaide.

Im Schadensfall liegt es in Ihrer Verantwortung, den Versicherer zunächst telefonisch zu informieren und die Meldung schriftlich (per Brief, Fax oder E-Mail) vor Anreise zu bestätigen. Danach müssen Sie ein ärztliches Attest, einen Krankenhausaufweis oder ein entsprechendes Dokument gemäß den Bedingungen des Versicherungsvertrags einreichen.

Das Widerrufsrecht gemäß Artikel L221-18 des französischen Verbraucherschutzgesetzes gilt nicht für Verträge über Unterkunfts-, Transport-, Gastronomie- oder Freizeitdienstleistungen, die zu einem bestimmten Termin oder innerhalb eines bestimmten Zeitraums erbracht werden sollen (Artikel L221-28).

Daher gilt die gesetzliche 14-tägige Widerrufsfrist nicht für Buchungen über popliday.com.

Diese Bestimmungen können ohne Vorankündigung an gesetzliche oder regulatorische Änderungen angepasst werden.

7. Vertragskündigung durch POPLIDAYS – Ersatzangebot

Sollten unvorhersehbare Umstände oder höhere Gewalt die Bereitstellung der Unterkunft unmöglich machen, behält sich POPLIDAYS das Recht vor, den Vertrag vor dem Aufenthalt zu kündigen und Ihnen eine gleichwertige Ersatzunterkunft anzubieten. In diesem Fall wird ein neuer Vertrag schriftlich abgeschlossen.

Wird das Ersatzangebot von POPLIDAYS abgelehnt,

erhalten Sie den bereits gezahlten Betrag vollständig zurück, ohne weitere Entschädigung.

Wenn kein Ersatzangebot möglich ist, informiert Sie POPLIDAYS auf geeignetem Wege. Der bereits gezahlte Betrag wird dann sofort und ohne Strafe zurückerstattet.

Gleiches gilt, wenn die Sicherheit des Kunden oder der Unterkunft gefährdet ist oder wenn die gebuchten Leistungen während des Aufenthalts nicht gewährleistet werden können – unter Abzug der bereits erbrachten Leistungen.

8. Haftung von POPLIDAYS

Wenn die Unterkunft nicht vertragsgemäß ist und der Aufenthalt dadurch nicht wie vorgesehen stattfinden kann, bemüht sich POPLIDAYS, Ihnen eine gleichwertige Ersatzunterkunft anzubieten.

Sollte dies aufgrund mangelnder Verfügbarkeit nicht möglich sein, oder lehnen Sie das Angebot aus berechtigten Gründen ab, erstattet POPLIDAYS ganz oder teilweise – jedoch nur bei eigener Verantwortung.

POPLIDAYS ist nicht verantwortlich für die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften bei den Unterkünften – dies obliegt dem Eigentümer oder Verwalter.

POPLIDAYS haftet nicht für die Nichterfüllung oder mangelhafte Erfüllung des Vertrags, wenn diese auf ein internationales Ereignis oder eine besondere, unvorhersehbare nationale Situation zurückzuführen ist.

Die Haftung von POPLIDAYS ist ausgeschlossen bei:

- grober Fahrlässigkeit oder Verstößen des Mieters oder seiner Mitreisenden,
- unvorhersehbaren und unvermeidbaren Situationen, die auf einen Dritten zurückzuführen sind,
- Fällen höherer Gewalt oder Ereignissen, die weder POPLIDAYS noch seine Vertreter (z. B. Schlüsselverantwortliche) trotz aller Sorgfalt vorhersehen oder beeinflussen konnten,
- Schäden oder Verlusten infolge von Einbruch oder Diebstahl – hierfür sind Sie selbst über Ihre Versicherung verantwortlich.

Obligatorische und optionale Leistungen werden vom lokalen Partner erbracht, der für deren Organisation allein verantwortlich ist.

9. Pflichten des Mieters

Vor seiner Ankunft ist der Mieter verpflichtet, eine Kautions zu hinterlegen, deren Höhe je nach Wert und Ausstattung der Unterkunft variieren kann. Je nach Übergabemodalitäten der Schlüssel (Agentur, Privatperson, in Frankreich oder im Ausland) kann die Kautions in bar, per Scheck, Überweisung oder Kreditkarte verlangt werden. Sie kann auch im Voraus über eine Online-Kautionslösung angefordert werden. Bei verweigerter Zahlung kann der Zugang zur Unterkunft verweigert werden. Die Schlüsselverantwortlichen sind berechtigt, überzählige Personen (Erwachsene oder Kinder, unabhängig vom Alter) sowie nicht angemeldete Haustiere abzuweisen.

Vor der Abreise hat der Mieter Hausmüll zu entsorgen, Küchengeräte zu reinigen, Geschirr und Küchenutensilien zu säubern sowie für eine allgemeine Ordnung zu sorgen – all dies ist nicht im Endreinigungsservice enthalten.

Der Mieter verpflichtet sich, die Unterkunft sorgfältig und unter Einhaltung der Hausordnung und Nachbarschaftsregeln zu nutzen. Bei Verstoß gegen die Hausordnung behält sich die Agentur vor Ort das Recht vor, den Mieter ohne Erstattung der restlichen Aufenthaltstage aus der Unterkunft zu verweisen.

Die Agentur, bei der die Buchung vorgenommen wurde, behält sich das Recht vor, die Endreinigungspauschale von der Kautionsabzuziehen, wenn die Unterkunft nicht gemäß den vorher genannten Reinigungsstandards hinterlassen wird. Der Mieter erklärt, eine Haftpflichtversicherung zu besitzen.

Stellt der Mieter Mängel fest, muss er den zuständigen Ansprechpartner sofort bei der Ankunft informieren. Im Schadensfall während des Aufenthalts muss er ebenfalls unverzüglich den Ansprechpartner vor Ort informieren. Der Mieter gilt als verantwortlich für die festgestellten Schäden, es sei denn, er kann nachweisen, dass diese nicht durch ihn oder seine Mitreisenden verursacht wurden. Das gilt auch für den Ersatz des Mieters durch eine andere Person.

Die Höhe der festgestellten Schäden kann von der Kautions einbehalten werden (ungeachtet eventueller weiterer Ansprüche, wenn die Kautions nicht ausreicht). Ist die Kautions niedriger als die Reparaturkosten, verpflichtet sich der Kunde, die Differenz gegen Vorlage einer Rechnung zu begleichen.

10. Reklamationen und Entschädigungsanträge

Stellt der Mieter bei Ankunft fest, dass die Unterkunft nicht der Buchungsbestätigung entspricht oder Mängel aufweist, muss er den zuständigen Ansprechpartner sofort vor Ort informieren, damit schnell eine Lösung gefunden werden kann.

Kann dieser das Problem nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben, muss der Mieter dies schriftlich der Buchungsstelle mitteilen. Diese Regel gilt auch für Mängel, die während des Aufenthalts festgestellt werden.

Reklamationen oder Entschädigungsanträge müssen spätestens 15 Tage nach dem Abreisedatum eingereicht werden:

- per Einschreiben mit Rückschein an:
POPLIDAYS – Service Après-Vente
18 allée Marie Politzer
64200 BIARRITZ – Frankreich
oder
- per E-Mail an: customercare@popliday.com

Wird diese Frist nicht eingehalten, verfällt jeder Anspruch auf Entschädigung.

Unsere Büros sind nicht für Publikumsverkehr geöffnet, daher müssen alle Beschwerden schriftlich erfolgen.

Wird eine Beanstandung nicht direkt bei der Ankunft beim lokalen Ansprechpartner geäußert, kann sie nicht nachträglich von unserem Kundenservice bearbeitet werden.

11. Archivierung – Beweiskraft

POPLIDAYS archiviert Bestellungen und Rechnungen auf einem zuverlässigen und dauerhaften Medium, das eine originalgetreue Kopie gemäß Artikel 1379 des französischen Zivilgesetzbuches darstellt.

Die elektronischen Aufzeichnungen von POPLIDAYS gelten für beide Parteien als Beweis für alle Kommunikationen, Bestellungen, Zahlungen und Transaktionen zwischen den Parteien.

12. Streitbeilegung

Die Parteien bemühen sich, Streitigkeiten einvernehmlich zu lösen, die sich aus der Anwendung dieser allgemeinen Verkaufsbedingungen ergeben können.

Im Falle eines Scheiterns haben Sie die Möglichkeit, sich an den Reise- und Tourismus-Schlichter (Médiateur du Tourisme et du Voyage) zu wenden:

MTV	Médiation	Tourisme	Voyage
BP		80	303
75823	Paris	Cedex	17

<http://www.mtv.travel>
Scheitert die Mediation, sind die örtlich zuständigen Gerichte anzurufen.

Diese allgemeinen Verkaufsbedingungen unterliegen französischem Recht.

Gemäß den gesetzlichen Vorgaben finden Sie nachstehend die Artikel R.211-3 bis R.211-11 des französischen Tourismusgesetzbuches sowie die Bestimmungen der Verordnung Nr. 2020-315 vom 25. März 2020 betreffend die finanziellen Regelungen zur Auflösung bestimmter Reiseverträge bei außergewöhnlichen oder unvermeidbaren Umständen oder höherer Gewalt.

Article R. 211-3

Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R. 211-3-1

Créé par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4

Créé par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R. 211-5

Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R. 211-6

Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée ;

Article R. 211-7

Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire

qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R. 211-8

Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R. 211-9

Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R. 211-10

Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait

supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R. 211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.