Allgemeine Geschäftsbedingungen

Offizielle Buchungs-, Stornierungs- und Erstattungsbedingungen

12. November 2026

1. Einleitung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für diese Website und für Transaktionen im Zusammenhang mit unseren Produkten und Dienstleistungen. Zusätzlich können Verträge gelten, die Ihre Beziehung zu uns oder ein von uns erhaltenes Produkt oder eine Dienstleistung betreffen. Stehen Bestimmungen solcher Zusatzverträge im Widerspruch zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, haben die Bestimmungen der Zusatzverträge Vorrang.

2. Beschreibung der Leistung

Der Chauffeurdienst (NCC - noleggio con conducente) ist eine nicht liniengebundene Personenbeförderung, die ausschließlich nach vorheriger Reservierung mit zugelassenen Fahrzeugen und professionellen Chauffeuren erbracht wird.

Zu den angebotenen Leistungen gehören:

- Private und gruppenweise geführte Erlebnisse.
- Touristische Leistungen in Zusammenarbeit mit zertifizierten Reiseleitern.
- Transfers von und zu Flughäfen, Häfen und Bahnhöfen.
- Tagesfahrten und Ausflüge auf Grundlage vorab vereinbarter Routen.

3. Buchungen

Buchungen können telefonisch, über Nachrichtendienste, per E-Mail oder über das Kontaktformular der Website vorgenommen werden. Eine Buchung gilt erst nach Erhalt einer schriftlichen Bestätigung von Prode Tours Società Cooperativa als bestätigt.

4. Zahlungen

Bei Online-Buchungen über die Website werden ausschließlich Kredit- oder Debitkarten und PayPal als Zahlungsmittel akzeptiert. Bei direkt mit Prode Tours vereinbarten Leistungen kann nach Maßgabe des schriftlichen Angebots bzw. der Bestätigung per Karte, PayPal, Banküberweisung oder bar bezahlt werden. Banküberweisung und Barzahlung stehen im Online-Checkout nicht zur Verfügung.

5. Stornierungsbedingungen

Transfers mit Tarif und kurze Touren Transfer mit veröffentlichtem Tarif: 100 % Erstattung bei einer Stornierung mindestens 24 Stunden vorher. Touren mit einer Dauer von höchstens 2 Stunden: 100 % Erstattung bei einer Stornierung mindestens 24 Stunden vorher.

Transfers außerhalb der Preisliste Transfer außerhalb der Preisliste: 100 % Erstattung bei einer Stornierung mindestens 48 Stunden vorher.

Experiences und Touren über 2 Stunden Experiences und Touren von mehr als 2 Stunden: 100 % Erstattung mindestens 10 Tage vorher; 70 % bei weniger als 10 Tagen, aber mindestens 48 Stunden vorher. Unter 48 Stunden ist nur eine Umbuchungsanfrage möglich, vorbehaltlich Verfügbarkeit.

Diese Stornobedingungen gelten auch für mehrtägige Erlebnisse außerhalb Italiens, einschließlich der Around-the-World-Reisen in Tansania und Sansibar.

Sonstige maßgeschneiderte Leistungen Sonstige maßgeschneiderte Leistungen außerhalb des Katalogs (ausgenommen nicht gelistete Transfers): 100 % Erstattung mindestens 10 Tage vorher; 70 % bei weniger als 10 Tagen, aber mindestens 48 Stunden vorher. Unter 48 Stunden ist nur eine Umbuchungsanfrage möglich, vorbehaltlich Verfügbarkeit.

B2B und Corporate — Stornierung ganzer Veranstaltungen und einzelner Leistungen Für die Stornierung einer gesamten Veranstaltung gilt eine Frist von mindestens 72 Stunden; für einzelne Leistungen mindestens 12 Stunden. Finanzielle Folgen richten sich nach dem schriftlichen Angebot bzw. der Bestätigung. Für Chauffeur-auf-Abruf-Leistungen gilt eine Mindestbuchungsdauer von 4 Stunden.

6. Änderungen, Umbuchung und Nichterscheinen

Umbuchungen sind nur nach Verfügbarkeit und schriftlicher Bestätigung möglich. Die Fristen beginnen mit Eingang der Anfrage in der Zeitzone Europe/Rome. Zwingende gesetzliche Rechte sowie günstigere schriftliche Vereinbarungen bleiben unberührt.

Leistungsspezifische Bedingungen gehen allgemeinen Zusammenfassungen vor; zwingende gesetzliche Rechte bleiben bestehen.

Abholungen am Flughafen und Hafen: Flüge werden per App verfolgt und Fahrzeuge bei der tatsächlichen Landung entsandt, auch bei früherer oder verspäteter Ankunft. Hafenabholungen richten sich nach der tatsächlichen Schiffsankunft. Wird ein Flug oder eine Schiffsreise annulliert, muss der Kunde Prode Tours kontaktieren und die Ersatzverbindung mitteilen, um eine neue Abholung ohne Strafgebühr für die Annullierung zu vereinbaren. Ohne Mitteilung und vereinbarte Ersatzabholung gilt die Transferbuchung als No-Show und ist nach den geltenden Bedingungen nicht erstattungsfähig. Dies ist von einer freiwilligen Transferstornierung zu unterscheiden; zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

7. Verantwortung und Leistungserbringung

Alle Chauffeure verfügen über die nach den geltenden Beförderungsvorschriften erforderlichen Lizenzen und Genehmigungen. Die Leistungen werden unter Einhaltung der Straßenverkehrs- und Sicherheitsvorschriften erbracht.

Prode Tours Società Cooperativa haftet nicht für Verspätungen, Unterbrechungen oder Beeinträchtigungen, die durch Verkehr, ungünstige Witterung, höhere Gewalt oder andere Umstände außerhalb der angemessenen Kontrolle entstehen.

8. Verhalten der Fahrgäste

Fahrgästen ist streng untersagt:

- Im Fahrzeug zu rauchen, einschließlich elektronischer Zigaretten.
- Ohne vorherige Genehmigung Speisen oder alkoholische Getränke zu konsumieren.
- Das Fahrzeug zu beschädigen, zu verschmutzen oder unsachgemäß zu benutzen.

Verursachte Schäden werden der verantwortlichen Person in Rechnung gestellt. Der Chauffeur darf die Leistung bei gefährlichem, rechtswidrigem oder unangemessenem Verhalten verweigern oder abbrechen.

9. Gepäck und Tiere

Fahrgäste dürfen eine begrenzte Gepäckmenge mitführen, die bei der Buchung angegeben werden muss. Nicht vorab vereinbartes Übergepäck kann abgelehnt und nicht befördert werden.

> Bei Buchungen der Fahrzeugkategorie Minibus ist die Beförderung von Handgepäck stets gewährleistet; es können maximal 8 sperrige Gepäckstücke befördert werden. Für alle Fahrzeugkategorien gelten die im Buchungsformular und in der Leistungsbestätigung angegebenen Grenzen für Fahrgäste und Gepäck.

Tiere müssen bei der Buchung angegeben werden. Sie dürfen nur mit gültigen Gesundheitsunterlagen und unter Einhaltung der geltenden Vorschriften befördert werden.

10. Annahme der Bedingungen

Mit der Bestätigung oder dem Abschluss einer Buchung erklärt der Kunde, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen, verstanden und vollständig akzeptiert zu haben.

11. Verarbeitung personenbezogener Daten

Im Buchungsprozess erhobene personenbezogene Daten werden nach den geltenden Datenschutzgesetzen und -vorschriften verarbeitet. Weitere Informationen enthält die auf der Website veröffentlichte Datenschutzerklärung.

12. Verbindlichkeit

Mit Registrierung, Zugriff oder sonstiger Nutzung dieser Website erklären Sie sich mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden. Bereits die Nutzung der Website setzt Kenntnis und Annahme dieser Bedingungen voraus. In bestimmten Fällen können wir zusätzlich eine ausdrückliche Zustimmung verlangen.

13. Elektronische Kommunikation

Durch die Nutzung dieser Website oder die elektronische Kommunikation mit uns stimmen Sie zu, dass wir über die Website oder per E-Mail elektronisch mit Ihnen kommunizieren dürfen. Sie akzeptieren, dass elektronisch übermittelte Vereinbarungen, Mitteilungen, Informationen und sonstige Kommunikation gesetzliche Formerfordernisse erfüllen, einschließlich einer vorgeschriebenen Schriftform.

14. Geistiges Eigentum

Wir oder unsere Lizenzgeber besitzen und kontrollieren sämtliche Urheberrechte und sonstigen Rechte des geistigen Eigentums an der Website sowie an den dort dargestellten oder zugänglichen Daten, Informationen und Ressourcen.

14.1 Alle Rechte vorbehalten. Soweit einzelne Inhalte nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmen, wird keine Lizenz oder sonstiges Recht nach Urheber-, Marken-, Patent- oder sonstigem Immaterialgüterrecht eingeräumt. Ohne unsere vorherige schriftliche Genehmigung dürfen Ressourcen der Website nicht genutzt, kopiert, vervielfältigt, aufgeführt, angezeigt, verbreitet, in elektronische Medien eingebunden, verändert, dekompiliert, übertragen, heruntergeladen, gesendet, monetarisiert, verkauft, vermarktet oder kommerziell verwertet werden, außer soweit zwingendes Recht dies gestattet, etwa im Rahmen des Zitatrechts.

15. Newsletter

Ungeachtet des Vorstehenden dürfen Sie unseren Newsletter elektronisch an andere Personen weiterleiten, die an einem Besuch unserer Website interessiert sein könnten.

16. Rechte und Inhalte Dritter

Unsere Website kann Hyperlinks oder andere Verweise auf Websites Dritter enthalten. Inhalte verlinkter Websites werden von uns nicht überwacht oder geprüft. Dort angebotene Produkte und Dienstleistungen unterliegen den Bedingungen des jeweiligen Drittanbieters.

Auf solchen Websites geäußerte Ansichten oder dargestellte Inhalte werden von uns nicht notwendigerweise geteilt oder gebilligt. Wir haften nicht für Datenschutzpraktiken oder Inhalte dieser Seiten. Sie tragen alle Risiken aus deren Nutzung und aus verbundenen Drittleistungen. Für Verluste oder Schäden, die aus Ihrer Offenlegung personenbezogener Informationen gegenüber Dritten entstehen, übernehmen wir keine Verantwortung.

17. Verantwortungsvolle Nutzung

Mit dem Besuch unserer Website verpflichten Sie sich, sie ausschließlich für die vorgesehenen und nach diesen Bedingungen, Zusatzverträgen, Gesetzen, allgemein anerkannten Online-Praktiken und einschlägigen Branchenrichtlinien erlaubten Zwecke zu nutzen.

Es ist untersagt, die Website oder unsere Leistungen zur Nutzung, Veröffentlichung oder Verbreitung von Material zu verwenden, das schädliche Software enthält oder damit verknüpft ist; von der Website erhobene Daten für Direktmarketing einzusetzen; oder systematisch beziehungsweise automatisiert Daten auf oder im Zusammenhang mit der Website zu sammeln. Ebenso verboten sind Handlungen, die die Website beschädigen oder ihre Leistung, Verfügbarkeit oder Zugänglichkeit beeinträchtigen können.

18. Von Ihnen veröffentlichte Inhalte

Wir können offene Kommunikationsfunktionen wie Kommentare, Beiträge, Foren, Pinnwände, Bewertungen, Rezensionen oder soziale Medien bereitstellen. Möglicherweise können wir nicht sämtliche Inhalte prüfen oder überwachen, die Sie oder andere über die Website teilen oder einreichen.

Wir behalten uns dennoch vor, Inhalte und die Nutzung der Website zu überprüfen sowie Inhalte nach eigenem Ermessen zu entfernen oder abzulehnen. Mit der Veröffentlichung oder Nutzung solcher Funktionen bestätigen Sie, dass Ihre Inhalte diesen Bedingungen entsprechen, nicht rechtswidrig sind und keine Rechte Dritter verletzen.

19. Einreichung von Ideen

Übermitteln Sie uns keine Ideen, Erfindungen, schöpferischen Werke oder Informationen, die als Ihr geistiges Eigentum gelten könnten, sofern nicht zuvor eine Vereinbarung über geistiges Eigentum oder Vertraulichkeit geschlossen wurde.

Übermitteln Sie solche Inhalte ohne schriftliche Vereinbarung, räumen Sie uns eine weltweite, unwiderrufliche, nicht ausschließliche und gebührenfreie Lizenz ein, sie in bestehenden oder künftigen Medien zu nutzen, zu vervielfältigen, zu speichern, anzupassen, zu veröffentlichen, zu übersetzen und zu verbreiten.

20. Beendigung der Nutzung

Wir können nach eigenem Ermessen jederzeit den Zugriff auf die Website oder einzelne Dienste vorübergehend oder dauerhaft ändern oder einstellen. Sie erklären sich damit einverstanden, dass wir Ihnen oder Dritten gegenüber nicht für Änderungen, Aussetzungen oder Unterbrechungen des Zugriffs beziehungsweise der Nutzung oder für von Ihnen geteilte Inhalte haften.

Ein Anspruch auf Entschädigung oder sonstige Zahlung besteht auch dann nicht, wenn Funktionen, Einstellungen oder von Ihnen bereitgestellte beziehungsweise genutzte Inhalte dauerhaft verloren gehen. Maßnahmen zur Zugriffsbeschränkung dürfen nicht umgangen oder zu umgehen versucht werden.

21. Gewährleistung und Haftung

Keine Bestimmung dieses Abschnitts beschränkt oder schließt eine gesetzliche Gewährleistung aus, wenn dies unzulässig wäre. Die Website und ihre Inhalte werden „wie besehen“ und „nach Verfügbarkeit“ bereitgestellt und können Ungenauigkeiten oder Schreibfehler enthalten. Wir schließen ausdrücklich jede ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung hinsichtlich Verfügbarkeit, Richtigkeit oder Vollständigkeit der Inhalte aus.

Wir gewährleisten nicht, dass:

- Die Website oder ihre Inhalte Ihren Anforderungen entsprechen.

- Die Website ununterbrochen, rechtzeitig, sicher oder fehlerfrei verfügbar ist.

Informationen auf der Website stellen keine Rechts-, Finanz- oder medizinische Beratung dar. Bei Beratungsbedarf ist eine entsprechend qualifizierte Fachperson zu konsultieren.

Die folgenden Bestimmungen gelten im größtmöglichen gesetzlich zulässigen Umfang und beschränken keine Haftung, deren Beschränkung unzulässig wäre. Wir haften nicht für direkte oder indirekte Schäden, darunter entgangenen Gewinn oder Umsatz, Verlust oder Beschädigung von Daten, Software oder Datenbanken sowie Verlust oder Beschädigung von Eigentum oder Daten, die Ihnen oder Dritten durch Zugriff auf oder Nutzung der Website entstehen.

Soweit ein Zusatzvertrag nichts anderes vorsieht, ist unsere maximale Haftung für Schäden im Zusammenhang mit der Website oder darüber vermarkteten oder verkauften Produkten und Dienstleistungen auf den von Ihnen insgesamt gezahlten Preis begrenzt. Die Begrenzung gilt zusammengefasst für sämtliche Ansprüche und Klagegründe.

Schutz zwingenden Rechts. Keine Bestimmung schließt oder beschränkt Haftung, soweit dies gesetzlich unzulässig ist, insbesondere bei Betrug, Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Tod oder Personenschäden sowie zwingendem Verbraucherschutz. Jede Begrenzung gilt nur im gesetzlich zulässigen Umfang und ist eng auszulegen.

22. Datenschutz

Für den Zugriff auf die Website oder Leistungen können im Rahmen einer Registrierung personenbezogene Angaben verlangt werden. Sie bestätigen, dass alle bereitgestellten Informationen stets richtig, vollständig und aktuell sind.

Wir haben Richtlinien zum Datenschutz erstellt. Weitere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung und Cookie-Richtlinie.

23. Barrierefreiheit

Wir setzen uns dafür ein, unsere Inhalte Menschen mit Behinderungen zugänglich zu machen. Können Sie wegen einer Behinderung auf einen Teil der Website nicht zugreifen, senden Sie uns bitte eine detaillierte Beschreibung des Problems. Ist es klar erkennbar und mit branchenüblichen IT-Werkzeugen und -Techniken lösbar, werden wir es zeitnah beheben.

24. Exportbeschränkungen / Rechtskonformität

Der Zugriff auf die Website aus Gebieten oder Ländern, in denen Inhalte oder der Erwerb der angebotenen Produkte oder Dienstleistungen rechtswidrig sind, ist untersagt. Die Website darf nicht unter Verstoß gegen italienische Exportgesetze und -vorschriften genutzt werden.

25. Affiliate-Marketing

Über diese Website können wir an Affiliate-Programmen teilnehmen und einen prozentualen Anteil oder eine Provision auf den Verkauf von Produkten oder Dienstleistungen erhalten. Ebenso können wir Sponsoring oder andere Formen von Werbevergütung annehmen.

Diese Offenlegung dient der Einhaltung anwendbarer Marketing- und Werbevorschriften, beispielsweise der Regeln der US-amerikanischen Federal Trade Commission (FTC).

26. Abtretung

Sie dürfen Rechte oder Pflichten aus diesen Bedingungen ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung weder ganz noch teilweise an Dritte abtreten, übertragen oder untervergeben. Eine entgegen dieser Bestimmung behauptete Abtretung ist nichtig.

27. Verstöße gegen diese Bedingungen

Unbeschadet unserer sonstigen Rechte können wir bei einem Verstoß alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, darunter die vorübergehende oder dauerhafte Sperrung des Website-Zugangs, die Kontaktaufnahme mit Ihrem Internetanbieter zur Sperrung des Zugangs und die Einleitung rechtlicher Schritte.

28. Höhere Gewalt

Abgesehen von Zahlungsverpflichtungen gilt eine Verzögerung, Nichterfüllung oder Unterlassung einer Partei nicht als Verstoß, solange sie aus einer Ursache außerhalb der angemessenen Kontrolle dieser Partei entsteht.

29. Freistellung

Sie verpflichten sich, unser Unternehmen von Ansprüchen, Haftung, Schäden, Verlusten und Aufwendungen freizustellen und zu verteidigen, die aus einem Verstoß gegen diese Bedingungen oder geltendes Recht entstehen, einschließlich Rechten des geistigen Eigentums und Datenschutzrechten. Entstandene Schäden, Verluste, Kosten und Aufwendungen sind uns unverzüglich zu erstatten.

Die Freistellung gilt nur für angemessene und unmittelbar durch rechtswidriges Verhalten oder eine schuldhafte Pflichtverletzung des Kunden verursachte Schäden, soweit zwingendes Recht dies zulässt. Verbraucher verzichten dadurch weder auf gesetzliche Rechte noch übernehmen sie eine Haftung, die Prode Tours trifft.

30. Verzicht

Die Nichtdurchsetzung einer Bestimmung dieser Bedingungen oder eines Vertrags beziehungsweise die Nichtausübung einer Kündigungsmöglichkeit gilt nicht als Verzicht und berührt weder die Gültigkeit der Bedingungen oder Verträge noch das Recht, einzelne Bestimmungen später durchzusetzen.

31. Sprache

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden ausschließlich in englischer Sprache ausgelegt und angewendet. Sämtliche Kommunikation und Korrespondenz erfolgt ausschließlich in englischer Sprache.

Kundendienst und Übersetzungen können aus Kulanz auch in anderen Sprachen angeboten werden. Die englische Fassung bleibt maßgeblich, ohne zwingende Rechte auf Informationen oder Schutz in einer anderen Sprache einzuschränken.

32. Vollständige Vereinbarung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden zusammen mit unserer Datenschutzerklärung und Cookie-Richtlinie die vollständige Vereinbarung zwischen Ihnen und Prode Tours Società Cooperativa über die Nutzung dieser Website.

33. Aktualisierung dieser Bedingungen

Wir können diese Bedingungen von Zeit zu Zeit aktualisieren. Sie sind dafür verantwortlich, sie regelmäßig auf Änderungen zu prüfen. Das zu Beginn angegebene Datum bezeichnet die letzte Überarbeitung.

Änderungen treten mit Veröffentlichung auf der Website in Kraft. Die fortgesetzte Nutzung nach Veröffentlichung gilt als Annahme und Verpflichtung zur Einhaltung der aktualisierten Bedingungen.

34. Rechtswahl und Gerichtsstand

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen italienischem Recht. Streitigkeiten im Zusammenhang mit ihnen fallen in die Zuständigkeit der italienischen Gerichte.

Wird eine Bestimmung durch ein Gericht oder eine andere Behörde für unwirksam oder nicht durchsetzbar erklärt, wird sie im größtmöglichen gesetzlich zulässigen Umfang geändert, gestrichen oder durchgesetzt, um der beabsichtigten Wirkung der Bedingungen Geltung zu verschaffen. Die übrigen Bestimmungen bleiben unverändert wirksam.

Verbrauchergerichtsstand. Handelt der Kunde als Verbraucher, bleiben der zwingende Gerichtsstand seines Wohnsitzes oder gewöhnlichen Aufenthalts und alle sonstigen nicht abdingbaren Schutzvorschriften unberührt. Der allgemeine Hinweis auf italienische Gerichte beseitigt diese Rechte nicht.

35. Kontaktinformationen

Diese Website gehört Prode Tours Società Cooperativa und wird von ihr betrieben. Fragen zu diesen Bedingungen können über unsere Kontaktseite an uns gerichtet werden.

36. Download

Sie können diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die Schaltfläche oben auf der Seite auch als PDF herunterladen.

37. Verbraucherrechte, Widerruf, Beschwerden und ADR

Zwingende Verbraucherrechte haben stets Vorrang vor entgegenstehenden Bestimmungen dieser Bedingungen.

Je nach Art der Buchung können Personenbeförderungsleistungen außerhalb des gewöhnlichen Widerrufsregimes für Fernabsatzverträge liegen; Freizeitdienstleistungen für einen bestimmten Termin oder Zeitraum können einer gesetzlichen Ausnahme unterliegen. Das schriftliche Angebot oder die Buchungsbestätigung benennt das anwendbare Regime, bevor der Kunde gebunden ist. Nicht abdingbare Rechte bleiben unberührt.

Beschwerden können an Info@prodetours.com oder per PEC an prodetours@legalmail.it gerichtet werden. Prode Tours bemüht sich um Eingangsbestätigung und eine inhaltliche Antwort innerhalb von 15 Arbeitstagen.

Verbraucher können außerdem eine nach anwendbarem Recht anerkannte zuständige Stelle für alternative Streitbeilegung nutzen. Eine gütliche Einigung und der Zugang zu den zuständigen Gerichten bleiben möglich.