

## **Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB)**

Wir danken Ihnen, dass Sie sich für unsere Reisen und Dienstleistungen interessieren.

### **1. Geltungsbereich**

1.1 Diese allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und uns mit Bezug auf alle von uns veranstalteten Pauschalreisen oder sonstigen Reisedienstleistungen, die wir anbieten oder vermitteln. Ergänzende Bedingungen finden Sie bei den einzelnen Angeboten in den Katalogen.

1.2 Wir bitten Sie zu beachten, dass unsere AVRB zwischen Pauschalreisen und sonstigen Reisedienstleistungen unterscheiden. Eine Pauschalreise liegt nur vor, wenn wir Beförderung zusammen mit Unterbringung oder anderen touristischen Dienstleistungen zu einem Gesamtpreisausschreiben.

1.3 Werden Ihnen durch uns Pauschalreisen oder sonstige Reisedienstleistungen anderer Reiseveranstalter oder Leistungsträger (Hotels, Transportunternehmen usw.) vermittelt, so gelten deren Geschäftsbedingungen. In solchen Fällen sind wir nicht Ihre Vertragspartei, und Sie können sich nicht auf diese AVRB berufen.

### **2. Vertragsabschluss**

2.1 Der Vertrag zwischen Ihnen und uns kommt mit unserer Annahme Ihrer schriftlichen oder mündlichen Anmeldung zustande.

2.2 Sonderwünsche ausserhalb der Ausschreibung werden als sonstige Einzeldienstleistungen und nicht als Pauschale eingestuft. Wir bemühen uns natürlich, solchen Wünschen zu entsprechen.

2.3 Bei der Miete von Fahrzeugen bitten wir Sie, die in unseren Prospekten erwähnten Bedingungen des jeweiligen Vermieters zu beachten. Im Weiteren gelten die Vertragsbedingungen des zwischen Ihnen und dem Vermieter vor Ort abgeschlossenen Mietvertrages.

### **3. Preise**

3.1 Neben den im Katalog/Preisliste erwähnten Preisen können wir zusätzliche Kostenanteile für Reservationen und für die Bearbeitung, insbesondere eine Auftragspauschale, erheben.

#### **3.2 Buchungsgebühren**

In besonderen Fällen, nämlich bei der Buchung von Nur-Landarrangements, wie Hotels oder Rundreisen ohne An- /Rückreise ab der Schweiz und bei kurzfristigen Buchungen, die Rückfragen erforderlich machen, erheben wir eine Buchungsgebühr von Fr. 60.– pro Person, maximal Fr.120.– pro Auftrag.

#### **3.3 Preisausschreibung**

Die in den Prospekten ausgeschriebenen Preise verstehen sich pro Person bei Unterkunft im Doppelzimmer (falls nicht anders erwähnt). Die ausgeschriebenen Pauschalpreise des jeweiligen letzten Abflugs gemäss Winter- oder Sommerprospekt sind für eine Aufenthaltsdauer von höchstens drei Wochen gültig.

### 3.4 Preiserhöhungen

Bei nachträglicher Preiserhöhung durch Transportunternehmen (z. B. Treibstoffzuschläge), bei neu eingeführten oder erhöhten Abgaben oder Gebühren (z.B. Flughafentaxen), bei Wechselkursänderungen, bei staatlich verfügbaren Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuern usw.) können wir die Preise erhöhen. Preiserhöhungen berechnen wir aufgrund der uns tatsächlich entstehenden Mehrkosten, zuzüglich Bearbeitungskosten von max. Fr. 30.–. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent, so sind Sie berechtigt, innert fünf Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag zurückzutreten.

### 3.5 Anzahlung, Zahlungsfristen

Die bei Entgegennahme Ihrer Buchung zuleistende Anzahlung und die Zahlungsfrist für die Restzahlung ersehen Sie aus den Rechnungen. Buchungen weniger als 30Tage vor Abreise sind sofort zu bezahlen. Wenn Ihre Zahlungen nicht rechtzeitig erfolgen, so sind wir berechtigt, die Erbringung unserer Leistungen zu verweigern oder die Annullationskosten gemäss Ziffer 5 geltend zu machen.

## 4. Programmänderungen

4.1 Bei Pauschalreisen kann das Reiseprogramm aus nicht vorhersehbaren Umständen Änderungen z.B. bezüglich Unterkunft, Transportart oder -mittel, Leistungsträger oder Zeiten erfahren. In einem solchen Fall bemühen wir uns, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen zu erbringen.

4.2 Obwohl nicht zu erwarten, können wir insbesondere keine Gewähr dafür übernehmen, dass der in den Prospekten erwähnte Flugzeugtyp zum Einsatz gelangt, dass der Flug mit der erwähnten Fluggesellschaft erfolgt und dass die Flugzeiten keine Änderung erfahren.

4.3 Ausserdem müssen wir uns vorbehalten, in besonderen Fällen (z.B. bei Überbuchungen durch das Hotel) Sie in einem anderen Hotel der gleichen Klasse unterzubringen.

4.4 Programmänderungen und Flugverspätungen berechtigen zu keinen Schadenersatzforderungen (auch nicht für Folgeschäden wie z. B. Lohnausfall wegen verspäteter Rückkehr). Dagegen vergüten wir Ihnen einen allfälligen Minderwert zwischen ausgeschriebenen und tatsächlich erbrachten Leistungen.

4.5 Falls eine Reise wegen höherer Gewalt (wie Naturkatastrophen, Epidemien, politische Unruhen), wegen behördlicher Massnahmen oder wegen Streiks nach unserem Ermessen nicht durchgeführt werden kann oder abgebrochen werden muss, sind wir berechtigt, von der Rückerstattung Ihrer geleisteten Zahlungen die von uns bereits erbrachten und nachgewiesenen Auslagen in Abzug zu bringen. Weitere Ersatzforderungen Ihrerseits müssen wir jedoch ausschliessen.

## **5. Annullationen und Umbuchungen durch Sie**

5.0 Primär gelten die Annullations- und Umbuchungsbedingungen der in dieser Rechnung erwähnten Veranstalter und Leistungsträger – sekundär unsere nachfolgenden Bedingungen:

5.1 Bearbeitungsgebühr Wenn Sie Ihre Buchung annullieren und wenn Sie umbuchen, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.– pro Person, höchstens aber Fr. 200.– pro Auftrag. Diese Bearbeitungsgebühr ist durch die Annullationskostenversicherung nicht gedeckt.

### **5.2 Annullationskostenversicherung**

Die Annullationskostenversicherung deckt die Annullationskosten bei Krankheit, Unfall oder Tod des Reiseteilnehmers, seines Reisepartners oder ihm nahestehender Personen. Die Annullation muss möglichst rasch erfolgen und nachgewiesen werden. Eine Kontrolle durch den Vertrauensarzt bleibt vorbehalten. Krankheiten und Unfälle, die bereits im Zeitpunkt der Buchung bestanden, sind nicht gedeckt. Weitere Informationen finden Sie in den separaten Bestimmungen, die wir Ihnen in den Reiseunterlagen zustellen.

### **5.3 Annullationskosten**

Annullieren Sie Ihre Reise weniger als 30 Tage vor Reisebeginn, oder buchen Sie Ihre Reise um, so erheben wir zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr (Ziffer 5.1) folgende Annullationskosten:

– *bei Pauschalreisen (ausgenommen Bahnreisen):*

30–15 Tage 30% des Pauschalpreises

14–8 Tage 50% des Pauschalpreises

7– 1 Tage 80% des Pauschalpreises

Abreisetag 100% des Pauschalpreises

– *bei Sonderaktionen:*

ab Buchungsdatum 100% des Pauschalpreises

– *bei Bahnreisen:*

30–15 Tage 30% des Pauschalpreises

14–1 Tage 60% des Pauschalpreises

Abreisetag 100% des Pauschalpreises

– *bei Pauschalreisen (ausgenommen Städtereisen) und bei Nur-Landarrangementsmit*

*Abreise zwischen dem 15. und 31.12.:*

60–30 Tage 40% des Pauschalpreises

29–15 Tage 60% des Pauschalpreises

14–1 Tage 90% des Pauschalpreises

Abreisetage 100% des Pauschalpreises

– *bei Charterflügen*

Übersee: 45–0 Tage 100% des Flugpreises

– *bei Linienflugbuchungen zu Spezialpreisen:*

es gelten die von der Fluggesellschaft festgelegten Annullationsbedingungen (je nach Tarifart)

– bei *Hotelbuchungen*:

weniger als 14 Tage der Preis für drei Übernachtungen

Für Annullationskosten aller anderen Buchungen wie Kreuzfahrten, Flugsafaris, Automieten, Theater und Opernkarten usw. verweisen wir Sie auf die Ausschreibungen in den Reisekatalogen. Wir fakturieren Ihnen die uns effektiv belasteten Annullationskosten, welche vom Zeitpunkt der Annullations, der Reiseart oder Dienstleistung und der Anzahl der gebuchten Passagiere abhängig sind. Ihre Annullations hat schriftlich zu erfolgen und wird erst mit deren Eintreffen bei uns oder Ihrer Buchungsstelle wirksam. Mit der Annullations sind bereits erhaltene Reisedokumente vollständig zurückzusenden.

#### **5.4 Ersatzperson**

Wenn Sie an einer Pauschalreise nicht teilnehmen können, können Sie eine Ersatzperson benennen. Diese muss bereit sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten und haftet mit Ihnen uns gegenüber für die Bezahlung des Reisepreises zuzüglich der Bearbeitungsgebühr (Ziffer 5.1) sowie allfälliger Zusatzspesen. Der Eintritt einer Ersatzperson ist zulässig:– bei Reisen in der Schweiz bis zum Reisebeginn,– bei Reisen in Europa und andere Länder ohne Visumpflicht (ausgenommen Übersee) bis zwei Tage vor Reisebeginn,– bei Reisen nach Übersee oder mit Visumpflicht nach Absprache mit der Buchungsstelle im Rahmen unserer organisatorischen Möglichkeiten (Zeit für die Einholung des Visums und Neuausstellung der Reisedokumente usw.). Der Eintritt einer Ersatzperson setzt voraus, dass diese die allfälligen besonderen Anforderungen der Reise erfüllt, dass deren Teilnahme keine sonstigen behördlichen oder gesetzlichen Gründe entgegenstehen und dass die Leistungsträger die Änderungen rechtzeitig akzeptieren.

#### **6. Annullations durch uns**

##### **6.1 Mindestteilnehmerzahl**

Für die in den Prospekten ausgeschriebenen Pauschalreisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Wird diese nicht erreicht, so können wir die Reise bis spätestens 22 Tage vor Reisebeginn annullieren. In diesem Fall bemühen wir uns, Ihnen eine möglichst gleichwertige Reise zu offerieren. Ist diese günstiger, so vergüten wir Ihnen den Preisunterschied. Nehmen Sie die Ihnen als Ersatz angebotene Reise nicht an, so erstatten wir Ihnen die bereits geleisteten Anzahlungen zurück. Weitergehende Ersatzansprüche sind ausgeschlossen.

6.2 Bei Annullations von Reisen infolge von höherer Gewalt oder Streiks gilt Ziff. 4.

#### **7. Beanstandungen**

7.1 Entsprechen die erbrachten Leistungen nicht der Prospektausschreibung oder sind sie anderweitig erheblich mangelhaft, so müssen Sie unverzüglich bei der Reiseleitung oder dem Unternehmen, welches Ihnen diese Leistung erbringen sollte, unentgeltliche Abhilfe verlangen. Führt Ihre Intervention zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie verpflichtet, von der Reiseleitung bzw. dem betreffenden Unternehmen eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, welche Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält.

7.2 Führt Ihre Intervention innert 48 Stunden zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Wir verpflichten uns dann, die Ihnen entstandenen Kosten zu ersetzen, jedoch nur gegen Beleg und im Rahmen der im Prospekt ausgeschriebenen Leistungen.

7.3 Ihre Beanstandungen und die Bestätigung (Ziffer 7.1) müssen Sie uns spätestens innert 30 Tagen nach Ihrer Rückkehr schriftlich unterbreiten. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

## **8. Haftung**

### **8.1 Pauschalreisen**

Bei Pauschalreisen haften wir für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzungen oder Erkrankungen, der von uns oder durch uns beauftragten Unternehmen (Hotels, Transportunternehmen usw.) schuldhaft verursacht worden ist. Bei Geltendmachung von solchen Schadenersatzansprüchen sind Sie verpflichtet, Ihre Schadenersatzansprüche gegenüber Dritten an uns abzutreten.

### **8.2 Sonstige Reisedienstleistungen**

Bei sonstigen Reisedienstleistungen (nicht Pauschalreisen) sind wir Vermittler zwischen Ihnen und den in unseren Prospekten erwähnten Transport-, Hotel-, Autovermietungs- und sonstigen Dienstleistungsunternehmen. Daher können wir für die richtige Erfüllung der vertraglichen Leistungen durch diese Unternehmen nicht einstehen. Wir stehen jedoch dafür ein, dass wir diese Unternehmen sorgfältig ausgewählt haben. Ferner verpflichten wir uns, Sie bei der Geltendmachung von berechtigten Ansprüchen zu unterstützen. Für die Richtigkeit der in unseren Prospekten veröffentlichten Fahr- und Flugpläne können wir keine Gewähr übernehmen.

### **8.3 Sachschäden**

Soweit wir zum Ersatz von Sachschäden verpflichtet sind, ist dieser auf den nachgewiesenen unmittelbaren Schaden in Höhe des zweifachen Reisepreises beschränkt und geht Versicherungsansprüchen nach. Sie sind ferner verpflichtet, Ihre Schadenersatzansprüche gegen Dritte an uns abzutreten.

**8.4 Ausschluss und Begrenzung** In jedem Fall bleiben Schadenersatzansprüche ausgeschlossen, wenn der Schaden auf ein Versäumnis von Ihnen, auf unvorhersehbare oder unabwendbare Versäumnisse eines Dritten (der nicht beauftragter Leistungsträger ist), oder höhere Gewalt zurückzuführen ist oder wenn ein Schaden trotz gebotener Sorgfalt durch uns oder durch den beauftragten Leistungsträger nicht vorhergesehen oder abgewendet werden konnte. Vorbehalten bleiben die in internationalen Übereinkommen vorgesehenen Beschränkungen und Ausschlüsse aus Nicht- oder nicht gehöriger Erfüllung. In allen anderen Fällen der Benützung von Transportunternehmen (Flug, Bahn, Bus, Taxi, Schiff usw.) beschränkt sich der Entschädigungsanspruch auf die Summe gemäss den internationalen Abkommen oder nationalen Gesetze.

## **9. Pass, Visa und Impfungen**

Sie sind für die notwendigen Reisedokumente selbst verantwortlich. Ihr Reisebüro informiert Sie jedoch über die Pass- und Visumserfordernisse sowie über allfällige gesundheitspolizeiliche Formalitäten und eventuelle Impfungen. Schweizer Bürger benötigen für die meisten von uns ausgeschriebenen Reisen kein Visum, Ausnahmen sind in den einzelnen Katalogen speziell erwähnt. Der Reisepass muss ausserhalb Europas vielfach sechs Monate über das Rückreisedatum hinaus gültig sein. Wir können keine Haftung übernehmen, falls ein Passagier wegen Pass-, Visa- oder gesundheitsrechtlichen Erfordernissen nicht befördert werden kann. Sie haben in diesem Fall keinen Anspruch auf irgendwelche Rückerstattung.

## **10. Ombudsmann und Gerichtsstand**

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Chur/Altdorf. Unsere Rechtsbeziehungen unterstehen nur schweizerischem Recht. Vor einer rechtlichen Auseinandersetzung können Sie sich unentgeltlich an den Ombudsmann der Schweizerischen Reisebranche, Postfach, 8800 Thalwil, wenden, der eine angemessene Erledigung Ihrer allfälligen Beanstandung zu erreichen sucht.

## **11. Mehrwertsteuer**

In den Preisen ist die Mehrwertsteuer für den Inlandanteil inbegriffen.

## **Garantiefonds – sicher reisen mit Traveller/Hauger**

Als Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche garantieren wir Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer Traveller/Hauger-Buchung einbezahlten Beträge.