

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB)

Wir freuen uns, dass Sie sich für unsere Reisen und Dienstleistungen interessieren.

1. Gegenstand und Anwendbarkeit der Vertrags- und Reisebedingungen

- 1.1 Diese Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und uns für Pauschalreisen und sonstige Reisedienstleistungen aus dem Reiseveranstaltungsangebot, welches in unseren Prospekten, dem Internet oder anderswo veröffentlicht wird. Für spezielle Reisen, welche im jeweiligen Prospekt, Katalog oder beim entsprechenden Angebot publiziert werden, gelten die darin allenfalls abweichend publizierten oder ergänzenden Bedingungen.
- 1.2 Die AVRB unterscheiden zwischen Pauschalreisen und sonstigen Reisedienstleistungen. Eine Pauschalreise liegt vor, wenn die Beförderung zusammen mit der Unterbringung oder einer anderen touristischen Leistung, welche nicht Nebenleistung von Transport oder Unterbringung ist, vom Veranstalter zu einem Gesamtpreis angeboten wird und mindestens 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung mit einschliesst.
- 1.3 Werden Ihnen durch die Buchungsstelle Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungsunternehmen vermittelt, sind wir nicht Vertragspartner, und es gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. Für zusätzlich vermittelte Transportleistungen (Flugscheine, Schiff-, Bahn-, Busbillette, Miete von Fahrzeugen etc.) sowie für alle anderen Leistungen, die von Dritten erbracht werden, gelten die Vertrags- und Reisebedingungen sowie die Haftungs-Beschränkungen des jeweiligen Transportunternehmens, Dienstleistungserbringers oder Vermieters. In all diesen Fällen können Sie sich nicht auf die nachstehenden Vertrags- und Reisebedingungen berufen.

2. Vertragsabschluss

- 2.1 Der Vertrag zwischen Ihnen und uns kommt mit der Bestätigung Ihrer schriftlichen, telefonischen, persönlichen oder elektronischen (online) Anmeldung (Buchung) zustande. Meldet die buchende Person weitere Reiseteilnehmer, so steht sie für deren Vertragspflichten (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für ihre eigenen Verpflichtungen ein. Diese AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer.
- 2.2 Erfolgt Ihre Buchung zunächst provisorisch (Option), kommt der Vertrag zwischen Ihnen und uns – vorbehaltlich Ihrer früheren ausdrücklichen und definitiven Zustimmung – spätestens zustande, wenn Sie nicht innert dreier Werktagen nach dem Tag der Buchung die provisorische Buchung schriftlich, telefonisch oder persönlich bei Ihrer Buchungsstelle annullieren.
- 2.3 Kostenloser Rücktritt Innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt der ersten Bestätigung können Sie von der Anmeldung Ihrer Reise mit Vorgele Reisen zurücktreten (gilt nicht für Buchungen, die weniger als 14 Tage vor Abreise erfolgen, und für Ausserkontingentsanfragen). Es gelten die Bedingungen gem. Ziff. 7.1.2.
- 2.4 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung/Rechnung vom Inhalt der Anmeldung ab oder die Schreibweise der Namen entsprechen nicht dem Reisepass/der Identitätskarte muss uns dies unverzüglich mitgeteilt werden, da ansonsten allfällige Änderungen/ Korrekturen zu einem späteren Zeitpunkt kostenpflichtig werden (gem. Ziff. 7.)

3. Leistungen

- 3.1 Wir verpflichten uns, die versprochenen Leistungen der Reise gemäss der Leistungsbeschreibung in der zum Zeitpunkt Ihrer Buchung gültigen Ausschreibung und der Bestätigung sorgfältig zu erfüllen.
- 3.2 Für die zu erbringende Leistung ist ausschliesslich die Publikation im jeweiligen Prospekt, Inserat oder im Internet massgebend. Andere Prospekte (Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial) oder eigene Anfragen beim Leistungspartner sind nicht Gegenstand des Reisevertrages, und wir haften nicht für die darin enthaltenen Angaben.
- 3.3 Die Leistungen beginnen am jeweils publizierten bzw. bestätigten Abflug-, Abfahrts- oder Einsteigort. Für das rechtzeitige Eintreffen sind Sie selbst verantwortlich.
- 3.4 Sonderwünsche, die auf der Bestätigung lediglich vermerkt werden, sind grundsätzlich unverbindlich und nicht Vertragsbestandteil.
- 3.5 Als Reiseteilnehmer verpflichten Sie sich, den für die Reise vereinbarten Pauschalpreis sowie allfällige im Pauschalpreis nicht inbegriffene Sonderleistungen (z.B. Versicherungsprämien, Visagebühren, Exkursionen, Gebühren für fakturierte Extraleistungen) zu bezahlen, die Zahlungsmodalitäten einzuhalten, die notwendigen, persönlichen Reisedokumente zu besorgen und die jeweils gültigen Pass-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen des Reiselandes einzuhalten.

4. Preise

- 4.1 Wo nicht anders erwähnt, verstehen sich die Preise pro Person in Schweizer Franken bei Unterkunft im Doppelzimmer. Alle Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer. Die Preise können Sie unserer Ausschreibung beim jeweiligen Angebot bzw. der dazugehörigen Preisliste entnehmen. Die Gültigkeit der ausgeschriebenen Preise für die Verlängerungen und die maximale Aufenthaltsdauer können beschränkt werden.
- 4.2 Die publizierten Preise eines Angebotes (z.B. im Katalog, Prospekt, Internet) werden mit der Neuausgabe des gleichen Angebotes (z.B. im Katalog, Prospekt, Internet) für neu buchende Kunden ungültig. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Bei Pauschalarrangements ist für die Preisberechnung das Abflugdatum, bei den übrigen Angeboten das Datum des Leistungsbezugs massgebend. Die ausgeschriebenen Pauschalpreise des jeweiligen letzten Abflugs gemäss Winter- oder Sommerprospekt sind für eine Aufenthaltsdauer von höchstens 3 Wochen gültig.
- 4.3 Ihre Buchungsstelle kann zusätzlich zum publizierten Reisepreis eine Auftragspauschale und Kostenanteile für die Reservierung und Bearbeitung verrechnen. Bei der Bezahlung mit Kreditkarten kann ein Zuschlag erhoben werden. Die Gebührensregelung liegt in Ihrer Buchungsstelle auf und wird Ihnen gleichzeitig mit dem Reisepreis bekannt gegeben.
- 4.4 Für Buchungen von Nur-Landarrangements (z.B. Buchung der Unterkunft oder der Rundreise ohne publizierte Flugleistung), welche als Pauschalreise publiziert sind, und für kurzfristige Buchungen (weniger als 7 Tage vor Abreise), die Rückfragen erfordern, sowie von einem individuellen Aufenthalt (z.B. 1. Woche Hotel, 2. und 3. Woche ohne Hotel) verrechnen wir Ihnen zusätzlich eine Buchungsgebühr von Fr. 100.– pro Person, höchstens aber Fr. 200.– pro Auftrag.

5. Zahlungsbedingungen

Bei Vertragsabschluss ist eine Anzahlung und die Prämie für die gebuchten Versicherungsleistungen fällig und der Buchungsstelle umgehend zu entrichten. Sie beträgt 30% des Arrangementpreises. Die Restzahlung hat spätestens 4 Wochen vor Abreise zu erfolgen. Bei Buchungen innerhalb von 4 Wochen vor Abreise ist der Gesamtbetrag sofort nach Erhalt der Rechnung zu bezahlen, spätestens jedoch vor Abreise. Nicht rechtzeitige Zahlungen berechtigen uns, die Reiseleistungen zu verweigern.

6. Preisänderungen

Es ist möglich, dass die in den Prospekten und im Internet publizierten Preise verändert werden müssen, insbesondere in folgenden Fällen:

- Bei nachträglichen Preiserhöhungen oder Tarifänderungen unabhängiger Transportunternehmen (z.B. Treibstoff-Zuschläge) seit dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses
- Bei Erhöhung oder Neueinführung staatlicher Abgaben und Gebühren (z.B. Sicherheits- und Flughafentaxen)
- Bei staatlich verfügten Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer etc.)
- Bei Wechselkursänderungen um mehr als ein Prozent seit dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

In diesen Fällen behalten wir uns vor, Preiserhöhungen weiterzubelasten, jedoch bis spätestens 30 Tage vor dem vereinbarten Reisetermin. Übersteigt die Preiserhöhung 10% des publizierten und bestätigten Pauschalpreises, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen kostenlos vom Vertrag zurückzutreten oder ohne Mehrkosten auf eine von uns allenfalls offerierte andere Reise umzubuchen. Bereits geleistete Zahlungen werden Ihnen im Falle des Rücktritts schnellstmöglich ohne jeglichen Abzug zurückerstattet.

7. Sie können Ihre Reise nicht antreten oder ändern Ihren Auftrag

- 7.1 Annullierung
Falls Sie die Reise am vereinbarten Reisetermin nicht antreten können, müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle oder uns unverzüglich persönlich, mittels eingeschriebenen Briefes oder E-Mail und unter Beilage bereits ausgehändigter Reisedokumente mitteilen. Nebst der Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.– pro Person, höchstens jedoch Fr. 200.– pro Auftrag, der Prämie für die Annullierungskosten- und die Reisezwischenfallversicherung (Assistance) bezahlen Sie (vorbehaltlich Ziff. 9) je nach Datum der Annullierung der Reise nachstehende Kosten in Prozenten vom Gesamtpreis. Ihre Buchungsstelle kann zusätzlich Kostenanteile für die Bearbeitung verrechnen (siehe Ziff. 4.3). Massgeblich für die Berechnung ist das Eingangsdatum Ihrer Annullierung bei uns oder Ihrer Buchungsstelle

- 7.1.1 Pauschalreisen inkl. Nur-Landarrangements, Nur-Flug-Charter ohne Übersee (ausgenommen Last-Minute-, Festspiel- und Spezialreisen):

30–15 Tage vor Abreise	30%
14–8 Tage vor Abreise	50%
7–1 Tage vor Abreise	90%

Bei Nichtantritt der Reise ohne vorherige Meldung, zu spätem Erscheinen am Abflug- oder Abreiseort bzw. Verpassen des Abflugs oder der Abfahrt wegen ungenügender Reisepapiere verrechnen wir 100% des Arrangementpreises.

- 7.1.2 Last-Minute- und Top-Angebote: ab Buchungsdatum 100% des Pauschalpreises.

- 7.1.3 Nur-Flug-Charter nach Übersee: 45–0 Tage vor Abreise 100%

- 7.1.4 Für alle anderen Reisen (z.B. Festspiel-, Spezialreisen, Kreuzfahrten) und Dienstleistungen, Mietwagen und Motorhomes, Theater- und Opernkarten, Hotelreservierungen etc. verweisen wir auf die Ausschreibung beim entsprechenden Angebot oder der Reisebestätigung. Wir verrechnen Ihnen die uns effektiv belasteten Annullierungskosten, welche vom Zeitpunkt der Annullierung, der Reiseart oder Dienstleistung und der Anzahl der gebuchten Passagiere abhängig sind.

- 7.2 Ersatzperson
Vorausgesetzt, dass die beteiligten Unternehmen bzw. Leistungsträger Änderungen akzeptieren, keine behördlichen Anordnungen, gesetzlichen Vorschriften oder Tarifbestimmungen entgegenstehen, ist der Eintritt einer Ersatzperson unter den gleichen Voraussetzungen gestattet, sofern diese die besonderen Erfordernisse der Reise erfüllt.

Bedingungen:

Nebst der Ersatzperson haften Sie persönlich für die Bezahlung des Reisepreises und allfälliger Gebühren. Der Eintritt einer Ersatzperson ist unter Vorbehalt der organisatorischen Möglichkeiten bis spätestens zwei Werktage vor Reisebeginn zulässig. Bei Eintritt einer Ersatzperson entfallen allfällige Annullierungskosten wegen Namensänderung. Die Umbuchungsgebühren von Fr. 100.– pro Person werden belastet. Allfällige Kosten von Leistungspartnern werden weiterverrechnet.

7.3 Änderungen/Umbuchungen

Für Namensänderungen, Umbuchungen des Reisedatums, des Reisezieles, des Ortes des Reiseantritts oder der Unterkunft nach Vertragsabschluss belasten wir Sie mit einer Gebühr von Fr. 100.– pro Person, jedoch höchstens Fr. 200.– pro Auftrag. Für die gleichen Änderungen innerhalb der Annullierungsfristen gemäss Ziffer 7.1 sind ausserdem die Annullierungskosten geschuldet. Die Fluggesellschaften verfügen je nach Tarif über strenge Bedingungen in Bezug auf Änderungen, Umbuchungen usw. vor und nach der Erstellung der Flugscheine. Allfällige Spesen dieser Art werden Ihnen nebst der Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

8. Sie treten die Reise an, können Sie aber nicht beenden

Sofern Sie Ihre Reise aus irgendwelchen Gründen vorzeitig abbrechen, haben Sie keinen Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises oder der nicht beanspruchten Leistungen.

9. Reiseversicherung und -schutz

- 9.1 Die Prämie für die Annullierungskosten-, die Reisezwischenfallversicherung (Assistance) und/oder Pannerversicherung ist im Arrangementpreis nicht begriffen und wird Ihnen automatisch in Rechnung gestellt, sofern Sie gegen diese Risiken nicht bereits versichert sind (z.B. Elvia, Europäische Reiseversicherung, Intertours Winterthur, ETI-Schutzbrief) und Sie uns dies bei Buchungsabschluss bekannt geben. Die Prämie ist jeweils publiziert. Eine nachträgliche Stornierung der Versicherung und Rückzahlung der Prämie ist nicht möglich.

- 9.2 Die Annullierungskostenversicherung deckt die Annullierungskosten gemäss Ziffer 7 bei Krankheit, Unfall oder Tod des Reiseteilnehmers, seines Reisepartners oder ihm nahe stehender Personen. Nicht versichert ist die Bearbeitungsgebühr.

- 9.2.1 Bei Eintritt eines versicherten Ereignisses ist Ihre Buchungsstelle oder wir unverzüglich zu informieren und die erforderlichen Beweismittel (Arztatteste, Polizeirapporte, aml. Bescheinigungen usw.) zur Verfügung zu stellen. Auf Verlangen der Versicherung ist der behandelnde Arzt von der Schweigepflicht zu entbinden. Um die Leistungen der bei uns gebuchten Reisezwischenfallversicherung (Assistance PLUS) beanspruchen zu können, muss bei Eintritt des Ereignisses oder des Leidens zusätzlich unverzüglich die ELVIA Assistance-Zentrale verständigt werden (Tel. ++41-(0)44-283 33 90).

- 9.2.2 Kein Anspruch auf Leistungen der Versicherung besteht:

- für Ereignisse, welche zum Zeitpunkt der definitiven Buchung bereits eingetreten sind oder für den Versicherten hätten erkennbar sein müssen;
- wenn die Annullierung nicht unmittelbar nach Eintritt des Ereignisses erfolgt, welches zur Reiseunfähigkeit führt und durch die verspätete Annullierung höhere Annullierungskosten entstehen;
- bei Verletzung der Anzeigepflicht, ausser wenn die Unterlassung den Umständen entsprechend als unverschuldet anzusehen ist;
- wenn der versicherte Reiseteilnehmer mit der Person, deren Leiden die Annullierung auslöst, weder verwandt noch verschwägert ist. Ein Leistungsanspruch besteht nur, wenn dieser die Reise allein antreten müsste.

9.3 Die Reisezwischenfallversicherung (Assistance) deckt die Mehrkosten des Rücktransportes der versicherten Reiseteilnehmer in beschränktem Umfang bei Krankheit, Unfall oder Tod. Nicht versichert sind Spital- und ärztliche Behandlungs-kosten, welche speziell versichert werden müssen.

9.3.1 Den detaillierten Leistungsumfang der Annullierungskosten-, Reisezwischenfall- (Assistance) und Pannenerziehung entnehmen Sie den Allgemeinen Versicherungsbedingungen der ELVIA. Siehe auch unter www.tui.ch/reiseschutz.

10. **Wir können die Reise nicht wie vereinbart durchführen oder müssen diese vorzeitig abbrechen**

10.1 Programmänderungen

Es kann sich als notwendig erweisen, nach Vertragsabschluss das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen wie Unterkunft, Transportmittel, Fluggesellschaften oder Flugzeiten zu ändern, wenn höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. In diesem Fall bemühen wir uns, Ihnen eine nach objektiven Gesichtspunkten mindestens gleichwertige Ersatzleistung anzubieten, welche den Gesamtzuschnitt der Reise nicht erheblich beeinträchtigt. Wir informieren Sie so schnell wie möglich.

10.2 Mindestbeteiligung / wesentliche Leistungsänderung vor Abreise
Für gewisse Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl, die je nach Reise unterschiedlich sein kann und beim Angebot publiziert ist.

– Beteiligenden sich an einer Reise zu wenig Teilnehmer oder liegen besondere Umstände vor, die uns vor Abreise zu einer wesentlichen Änderung der angebotenen Leistungen zwingen, können wir die Reise bis 22 Tage vor dem vereinbarten Reiseterrain absagen. In beiden Fällen bemühen wir uns, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm anzubieten. Ist das Ersatzprogramm günstiger, vergüten wir Ihnen den Preisunterschied, wird es teurer verrechnen wir Ihnen die Mehrkosten. Ist ein Ersatzprogramm nicht möglich oder Sie verzichten darauf, erstatten wir Ihnen die bereits geleisteten Zahlungen zurück. Weitergehende Ersatzansprüche sind ausgeschlossen.

10.3 Höhere Gewalt und Streiks

– Liegen Gründe vor, welche die Durchführung einer Reise verunmöglichen, wie höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks, behördliche Massnahmen, Entzug oder Verweigerung von Landerechten oder Umstände, die aus unserer Sicht zur Gefährdung von Leben und Gesundheit führen könnten, kann der Veranstalter auch kurzfristig vom Vertrag zurücktreten.
– Muss aus den oben erwähnten Gründen die Reise oder der Aufenthalt abgebrochen werden, bemühen wir uns, die Reiseteilnehmer so schnell wie möglich in ein anderes Reisegebiet oder in die Schweiz zurückzubringen. Wir sind berechtigt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die nachweislich erbrachten Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

11. **Haftungsbestimmungen**

11.1 Allgemein

Wir entschädigen Sie im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen für den Ausfall oder die nichtgehörige Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen und allfälliger Ihnen dadurch zusätzlich entstandener Kosten (Ziff. 10 und Ziff. 12 bleiben vorbehalten) sofern unsere Reiseleitung oder lokale Vertretung vor Ort keine objektiv gleichwertige Ersatzleistung anbieten konnte. Unsere Leistung ist dabei insgesamt auf den zweifachen Reisepreis beschränkt und erfasst nur den unmittelbaren Schaden.

11.2 Haftungsausschluss

Wir haften nicht für Leistungen von Drittparteien (Reiseveranstalter; Transportunternehmen und andere Leistungserbringer), die wir entsprechend Ihrem Auftrag nur vermittelt haben. Unsere Haftung beschränkt sich in diesen Fällen auf die sorgfältige Erbringung der Vermittlungsleistung. Ausserhalb des Pauschalarrangements können am Reiseziel örtliche Veranstaltungen, Ausflüge und weitere Dienstleistungen gebucht werden, die aufgrund lokaler Gegebenheiten mit besonderen Risiken verbunden sind oder besondere physische Voraussetzungen verlangen. Sie buchen solche Veranstaltungen auf Ihr eigenes Risiko. Wir lehnen dafür sowie für von Ihnen von der Reiseleitung gewünschte Dienstleistungen ausserhalb des Pauschalarrangements jegliche Haftung ab, sofern für solche Angebote nicht ausdrücklich wir oder unsere örtliche Vertretung als Veranstalter oder Dienstleistungserbringer verantwortlich zeichnen. Wir übernehmen keine Haftung, wenn die Nichterfüllung oder nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

– Auf Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise;
– Auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, die an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt sind;
– Auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches wir trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnten, namentlich Streiks, Flugverspätungen, politische Unruhen, Naturkatastrophen und behördliche Massnahmen.

Wir haften nicht für Programmänderungen gemäss Ziff. 10, bemühen uns jedoch, Ihnen eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten.

11.3 Unfälle und Erkrankungen (Personenschäden) Wir haften für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern diese schuldhaft von uns oder einem von uns beauftragten Unternehmen verursacht wurden. Sind wir für das Verhalten der von uns beauftragten Drittunternehmen haftbar, müssen Sie Ihre Schadenersatzansprüche gegenüber diesen Unternehmen an uns abtreten.

In Haftungs-fällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei Benutzung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn-, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summe beschränkt, welche sich aus den jeweils anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergibt. Eine weitergehende Haftung von uns ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

11.4 Einkäufe

Wir lehnen jede Haftung ab für Verträge, die Sie während einer Reise mit Händlern oder Verkäufern für Waren oder Dienstleistungen abschliessen.

11.5 Übrige Schäden (Sach- und Vermögensschäden)

Bei übrigen Schäden (Sach- und Vermögensschäden) haften wir nur, falls uns oder ein von uns beauftragtes Unternehmen ein Verschulden trifft, wobei die Haftung auf den unmittelbaren Schaden und von der Höhe her auf den zweifachen Reisepreis beschränkt ist. Sind wir für das Verhalten der von uns beauftragten Drittunternehmen haftbar, müssen Sie Ihre Schadenersatzansprüche gegenüber diesen Unternehmen an uns abtreten. Bei Schäden und Verlusten, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei Benutzung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn-, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summe beschränkt, welche sich aus den jeweils anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergibt. Eine weitergehende Haftung von uns ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

11.6 Versicherungsschutz

Unsere Haftung ist gemäss diesen Haftungsbestimmungen beschränkt, ebenso die Haftung der Fluggesellschaften oder übrigen Transportunternehmen, die sich nach den internationalen Abkommen bzw. nationalen Gesetzen richten. Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass die Transportunternehmen in verschiedenen Ländern mangels gesetzlicher Grundlagen nur über einen ungenügenden Versicherungsschutz für Unfälle, Gepäck etc. verfügen. Wir empfehlen Ihnen, Ihren Versicherungsschutz zu prüfen und allenfalls für die Dauer der Reise eine entsprechende Reiseversicherung abzuschliessen, wie z.B. eine Reisegepäck-, Reisezwischenfall-, Reiseunfall- und/oder Reisekrankenversicherung. Verfügen Sie über eine private Reiseversicherung für Annullierungskosten, können Sie bei Ihrer Buchungsstelle eine Verzichtserklärung verlangen.

11.7 Zu Ihrer Sicherheit Das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) veröffentlicht regelmässig Informationen über Länder, in denen allfällige sicherheitspolitische oder andere höhere Risiken bestehen. Diese Reisehinweise sind von Ihnen selbst beim EDA (www.eda.admin.ch; Tel. 031 323 84 84) abzurufen oder bei Ihrer Buchungsstelle zu beziehen. Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über diese Reisehinweise informiert haben und Ihnen die entsprechenden Risiken bewusst sind.

12. **Beanstandungen/Ersatzansprüche**

Wird eine vereinbarte Leistung mangelhaft oder überhaupt nicht erbracht, sind Sie berechtigt und verpflichtet, so bald wie möglich bei unserer örtlichen Reiseleitung oder Vertretung sofortige und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Wir bemühen uns nach Kräften um geeignete Lösungen. Ist Abhilfe oder eine angemessene Lösung innert 48 Stunden nicht möglich, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Kann eine gleichwertige Ersatzleistung nicht erbracht werden, haben Sie Anspruch auf eine Preisminderung oder, gegen entsprechenden Nachweis, auf Ersatz der Kosten bei eigener Abhilfe im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Leistung. Weitergehende Ersatzansprüche sind ausgeschlossen. Falls ein Leistungsmangel eintritt oder Ihnen die Fortsetzung der Reise oder des Aufenthaltes wegen schwerwiegender Mängel nicht mehr zugemutet werden kann, müssen Sie sich Ihre Beanstandung von unserer Reiseleitung oder örtlichen Vertretung bestätigen lassen. Ihre Beanstandung und die Bestätigung unserer Reiseleitung oder örtlichen Vertretung sind uns zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unmittelbar, spätestens aber 30 Tage nach Ihrer Rückkehr einzureichen. Schadenersatzansprüche für später eintreffende Beanstandungen und für vor Ort bei unserer Reiseleitung oder Vertretung nicht gemeldete Mängel können abgelehnt werden.

13. **Reisegarantie**

Wir sind als Reiseveranstalter Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantieren Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge. Detaillierte Auskunft gibt Ihnen die Broschüre «Garantiert hin und zurück», die Sie bei jedem dem Garantiefonds angeschlossenen Reisebüro erhalten. Für Pauschalreise-Buchungen aus Deutschland ist die Kundengeldabsicherung gemäss § 651 k(1) Nr. 2 BGB durch eine Insolvenzversicherung unter der Policen-Nummer 10.60.051 über die tourVers (Touristik-Versicherungs-Service) bei der Aachener und Münchener Versicherung AG sichergestellt.

14. **Verschiedenes**

14.1 Rückbestätigung von Flügen

Alle Kunden, die nicht in der gebuchten Unterkunft zu erreichen sind, müssen ihren Rückflug obligatorisch 72 Stunden oder gemäss den Angaben in den Reiseunterlagen, spätestens aber 24 Stunden vor der geplanten Rückreise bei unserer lokalen Reiseleitung oder Vertretung rückbestätigen lassen.

14.2 Linienflüge

Die mit Linienflügen angebotenen Pauschalreisen basieren auf günstigen Gruppentarifen der jeweiligen Linienfluggesellschaft und der – sofern von Bedeutung – in der Ausschreibung publizierten Buchungsklasse. Diese Tarife berechtigen weder zum Sammeln von Bonusmeilen (z.B. Qualiflyer, Star Alliance, Frequent Flyer etc.) noch für Sitzplatzreservierungen vor dem Abflug. Die Zahl der Plätze ist beschränkt und wir bieten Ihnen die Möglichkeit, Plätze in einer anderen Buchungsklasse, gegen Aufpreis zu buchen.

14.3 Pass, Visa, Zoll-, Gesundheits- und Devisenbestimmungen

Sie sind für die notwendigen Reisedokumente selbst verantwortlich. Ihre Buchungsfelle informiert Sie jedoch über die Pass- und Visumerfordernisse sowie über allfällige gesundheitspolizeiliche Formalitäten und eventuelle Impfungen. Wir verweisen Sie für medizinische Empfehlungen auf die Website: www.safetravel.ch. Schweizer Bürger benötigen für die meisten von uns ausgeschriebenen Reisen kein Visum, Ausnahmen sind in den einzelnen Katalogen, im Internet o.ä. 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 oder ihm die Ein-/Ausreise verweigert wird. Sie haben in diesem Fall keinen Anspruch auf irgendwelche Rückerstattung.

14.4 Reisedokumente

Die Reisedokumente erhalten Sie, nach Eingang der vollständigen Zahlung, in der Regel 10 Tage vor Abreise. Bei Anmeldung zu einer Reise innerhalb von 6 Arbeitstagen vor Abreise werden die Reiseunterlagen nicht nach Hause zugestellt, sondern an unserem Flughafenschalter bereitgehalten.

14.5 Bezug und Räumung der Unterkunft

In den meisten Fällen können die Zimmer am Ankunftstag zwischen 12 und 16 Uhr (Ferienwohnungen zwischen 16 und 19 Uhr) bezogen werden und müssen am Abreisetag zwischen 10.00 und 12.00 Uhr geräumt werden. Dies gilt auch, falls Ihr Rückflug erst am späten Abend oder nachts erfolgt. Kostenpflichtige Leistungen (z.B. Mahlzeiten, Getränke, Sport), welche nach dem Auschecken noch bezogen werden, müssen vor der Abreise separat beglichen werden.

14.6 Zusatzbetten

Zusatzbetten in Doppelzimmern sind in der Regel Klappbetten, die etwas schmaler sind und den Komfort insbesondere bei Benutzung durch Erwachsene beeinträchtigen können. Es kann dafür grundsätzlich keine Preisreduktion gewährt werden. Ausnahmen sind beim entsprechenden Angebot publiziert. In einigen Ländern wird für die Bereitstellung von Zusatzbetten ein Zuschlag erhoben (z.B. USA).

14.7 Minderjährige unter 18 Jahren, die nicht in Begleitung eines Erziehungsberechtigten oder nur in Beileitung eines Elternteils reisen, müssen eine beglaubigte Vollmachtsklärung des/der abwesenden Elternteils/-teile mit sich führen.

15. **Ombudsman**

Vorgang einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.
Adresse: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 4601 Olten.

16. **Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Im Verhältnis zwischen Ihnen und dem Veranstalter ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Grundlagen ist Zürich Gerichtsstand.

Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen und Hinweise gelten für alle Reiseveranstaltermarken der

TUI Suisse Direct Ltd
Friesenbergstrasse 75
Postfach 9180
CH-8036 Zürich/Schweiz

Ausgabedatum: August 09