

Vertragsgegenstand:

Diese Vertragsbedingungen basieren auf der Rechtsbeziehung zwischen Ihnen und Vögele Reisen AG, nachfolgend Reiseveranstalter genannt und gelten für alle unter eigenem Namen angebotenen Pauschalreisen. Bei vermittelten Leistungen Dritter wie Pauschalreisen anderer Reiseveranstalter, Carunternehmer oder Einzelleistungen wie Flugscheinen, Veranstaltungskarten, Mietwagen, Hotelunterkünften usw. schliessen Sie den Vertrag direkt mit diesen anderen Unternehmen ab und wir sind nicht Ihre Vertragspartei.

1. Vertragsabschluss, Mitreisende, Bezahlung, Preise:

1.1. Ihre Anmeldung (Buchung) ist für Sie verbindlich. Der Reisevertrag zwischen Ihnen und uns kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer schriftlichen, telefonischen, elektronischen (online) oder persönlichen Anmeldung bei uns oder Ihrer Buchungsstelle zustande. Mit der Anmeldung (Buchung) bestätigen Sie, die ARVB verstanden und anerkannt zu haben. Meldet der Anmeldende weitere Reiseteilnehmer an, so steht er für deren Vertragspflichten (insbesondere die Bezahlung des Reisepreises) wie für seine eigenen Verpflichtungen ein. Für Reisearrangements von anderen Reiseveranstaltern und von Flugbilletten, welche Ihnen vom Reiseveranstalter lediglich vermittelt werden, gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen.

1.2. Widerruf bei Buchungen von Vögele Reisen AG: Bei einer Buchung können Sie innerhalb von 3 Tagen nach Erhalt der ersten schriftlichen Bestätigung kostenlos vom Reisevertrag zurücktreten. Für Buchungen, welche 31 Tage oder weniger vor der Abreise erfolgen, und für Buchungen auf Anfrage gilt diese Regelung nicht. In diesen Fällen gelten die Bestimmungen für die Annullierungen gemäss Ziffer 2.

1.3. Reisetauglichkeit: Zur Sicherheit und im Interesse von Reisenden behalten wir uns ausdrücklich vor, nach unserer Beurteilung der Reisetauglichkeit den Abschluss des Vertrages zu verweigern, den Vertrag nur unter der Bedingung der Mitnahme einer geeigneten Begleitperson abzuschliessen oder den Vertrag selbst kurz vor der Abreise oder – sollten wir erst nach der Abreise von der eingeschränkten Reisetauglichkeit erfahren – während der Reise zu kündigen. Allfällig aufgelaufene oder zusätzliche Kosten werden in Rechnung gestellt.

1.4. Unsere Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung im Prospekt oder der Reiseausschreibung. Sonderwünsche sind nur dann Vertragsbestandteil, wenn diese von der Buchungsstelle schriftlich und vorbehaltlos bestätigt worden sind. Die Leistungen beginnen, wenn in der Reiseausschreibung nicht anders vermerkt, bei Flugreisen ab Flughafen in der Schweiz, bei Schiffsreisen, Bahn- und Carreisen ab dem Abfahrtsort gemäss Ausschreibung.

1.5. Unsere Reisebestätigung erhalten Sie in Form einer Bestätigung/Rechnung zusammen mit dem Einzahlungsschein.

1.5.1. Ihre Zahlung, Annahme von Reka-Checks: Wir bitten Sie, den Rechnungsbetrag gemäss den schriftlichen Instruktionen auf der Bestätigung/Rechnung zu überweisen. Post- und Banküberweisungen werden nicht bestätigt. Reka-Checks werden bei Direktbuchung bei Vögele Reisen AG als Zahlungsmittel angenommen. Für publizierte Angebote anderer Reiseveranstalter gelten für die Annahme von Reka Checks Beschränkungen (in der Regel maximal Fr. 500.– bzw. max. 50% des Reisepreises). Bei Buchung über Reisebüros gelten deren Bestimmungen für die Annahme von Reka-Checks. Soweit nicht anders vereinbart ist bei Vertragsabschluss eine Anzahlung von 30% des gesamten Reisepreises sowie die ganze Versicherungsprämie fällig. Die Restzahlung hat bis spätestens 4 Wochen vor Abreise zu erfolgen. Bei kurzfristigen Buchungen (weniger als 30 Tage vor Reisebeginn) ist der gesamte Betrag bei der Buchung fällig. Bei nicht fristgerechter Zahlung haben wir das Recht, entschädigungslos vom Vertrag zurückzutreten und die Annullierungskosten gemäss Ziffer 2.2. einzufordern.

1.6. Preise: Unsere Preise verstehen sich (wo nicht anders erwähnt) pro Person in Schweizer Franken, mit Unterkunft im Doppelzimmer mit zwei zahlenden Personen, inklusive anwendbarer Mehrwertsteuer, den aktuell bekannten Treibstoffzuschlägen sowie – bei Flugreisen – den aktuellen Flughafen- und Sicherheitstaxen. Ausnahmen sind entsprechend bezeichnet. Die Preise können unserer Ausschreibung entnommen werden und sind barzahlungspflichtig. Bei Bezahlung mit Kreditkarte wird ein Zuschlag erhoben. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Publizierte Preise (z.B. Katalog, Inserat, Internet) werden mit der Neuausgabe des gleichen Angebotes für neu buchende Kunden ungültig. Die eingerechneten Flugpreise basieren auf kontingentierten Gruppenpreisen. Falls diese Kontingente ausgeschöpft sind, buchen wir auf Wunsch und Rechnung des Kunden auch höhere/teuere Buchungsklassen. Je nach Tarifart gelten neue/andere Annullierungsbedingungen, welche wir Ihnen bei der Buchung mitteilen. Preisänderungen siehe Ziffer 8.2. und 8.4.

1.6.1. Auftragspauschale: Zuzüglich zum Arrangementpreis erheben wir die vom Schweiz. Reisebüroverband empfohlene Auftragspauschale von Fr. 20.– pro Person (max. Fr. 60.– pro Auftrag). Bei Online-Buchungen sowie bei Direktbuchungen von Mitgliedern des Excellence Reiseclubs entfällt diese Auftragspauschale. Club-Informationen erhalten Sie auf Anfrage.

1.6.2. Beratung und Reservation: Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle oder Ihr Reisebüro für die Beratung, Reservation und Buchung individueller Reisen/Leistungen neben den im Prospekt erwähnten Preisen und Gebühren zusätzliche Kostenanteile für die Reservation und Buchung erheben kann.

1.7. Kurzfristige Buchungen (weniger als 15 Tage vor Abreise): Es kann pro Auftrag eine Bearbeitungsgebühr erhoben werden. Fr. 20.– (Car- und Bahnreisen) bzw. Fr. 60.– (Flugreisen, Schiffsreisen).

1.8. Änderung gegenüber Ausschreibung: Bei Änderungswünschen von einem Pauschalreiseangebot, die von der Ausschreibung abweichen, kann der Reiseveranstalter einen Zuschlag erheben:

- a) Car- und Bahnreisen: Fr. 30.– pro Person, höchstens aber Fr. 60.– pro Auftrag
- b) Flug- und Schiffsreisen: Fr. 60.– pro Person, maximal Fr. 120.– pro Auftrag.

2. Änderung der Buchung oder Annullierung der Reise durch den Reisenden:

2.1. Änderung der Buchung: Bei Benennung eines Ersatzreisenden innerhalb des zeitlichen Geltungsbereiches des Reiseprogramms oder Umbuchung auf eine andere Reise des Veranstalters vor den nachfolgenden Fristen (31 respektive 91 Tage vor Abreise, siehe Ziffer 2.2.) erheben wir folgende Bearbeitungsgebühren:

- a) bei Car- und Bahnreisen Fr. 30.– pro Person, höchstens Fr. 120.– pro Auftrag.
- a) bei Flugreisen und Schiffsreisen Fr. 60.– pro Person, höchstens Fr. 120.– pro Auftrag (sofern Flugtickets noch nicht ausgestellt wurden).

Änderungen von Car- und Bahnreisen sind bis 5 Tage vor Abreise gratis (Reisen mit Twerenbold-Reisecar). Danach wird eine Gebühr von Fr. 30.– pro Dossier erhoben. Bei Änderungen nach den genannten Fristen werden Bearbeitungsgebühren zuzüglich anfallende Spesen berechnet. Datums- und Reisezieländerungen nach den obengenannten Fristen gelten als Annullierung. Bearbeitungsgebühren werden nicht durch eine allfällige Annullationskostenversicherung gedeckt.

2.2. Annullationen: Diese bedürfen in jedem Fall der schriftlichen Form, in Ausnahmefällen telefonisch. Annullieren Sie Ihre Reise vor Reisebeginn, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 30.– (Car- und Bahnreisen) oder Fr. 60.– (Flugreisen und Schiffsreisen) pro Person, maximal Fr. 120.– pro Auftrag. Bearbeitungsgebühren werden nicht durch eine allfällige Annullationskostenversicherung gedeckt. Allfällige Auftragspauschalen oder Versicherungsprämien sind nicht erstattungsfähig. Je nach Datum Ihres Rücktritts oder Ihrer Änderung gemäss Ziffer 2.1. bzw. 2.2., müssen wir zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr folgende Annullationskosten in Prozenten des Rechnungstotalen in Rechnung stellen:

Flugreisen (Rundreisen und Erlebnistage/-wochen)	
bis 91 Tage vor Abreise	0%
90–40 Tage vor Abreise	10%
39–31 Tage vor Abreise	30%
30–21 Tage vor Abreise	50%
20–10 Tage vor Abreise	80%
09–00 Tage vor Abreise und Nichterscheinen:	100%
Schiffsreisen (Hochsee- und Flusskreuzfahrten, auch Kombi-Reisen mit Schiff)	
bis 61 Tage vor Abreise	10%
60–45 Tage vor Abreise	30%
44–31 Tage vor Abreise	60%
30–15 Tage vor Abreise	80%
14–00 Tage vor Abreise und Nichterscheinen:	100%
Car- und Bahnreisen	
Bis 31 Tage vor Abreise	0%
30–22 Tage vor Abreise	10%
21–15 Tage vor Abreise	30%
14–08 Tage vor Abreise	60%
07–00 Tage vor Abreise und Nichterscheinen:	100%

Abweichende Annullationskosten sind bei den jeweiligen Ausschreibungen aufgeführt. Die Annullierungsbedingungen der Fluggesellschaften weichen oftmals ab, d.h. 100% Stornokosten für den Flug sind möglich. Wir informieren Sie beim Storno. Das Recht, rechtzeitig einen Ersatzreisenden gemäss Bundesgesetz über Pauschalreisen zu stellen ist von dieser Regelung nicht betroffen; vorbehalten bleiben die Bearbeitungsgebühren.

2.3. Massgebend zur Berechnung der Fristen ist das Eintreffen Ihrer schriftlichen Mitteilung bei uns oder der Buchungsstelle; an Wochenenden oder Feiertagen ist der nächstfolgende Arbeitstag massgebend.

2.4. Ersatzperson: Wenn Sie Ihre Reise absagen müssen, können Sie grundsätzlich einen Ersatzreisenden stellen, welcher die Reise unter den gleichen Bedingungen antritt. In diesem Fall

haften Sie und er gemeinsam (solidarisch) für die Bezahlung des gesamten Reisepreises, der Bearbeitungsgebühr und allfälliger Mehrkosten (Ziffer 2.).

Einschränkungen: Bei Reisen in Länder mit Visumpflicht bestehen organisatorische Vorbehalte (z.B. unterschiedliche Zeitdauer für die Einholung von Visa). Ebenso bleibt die Akzeptanz durch die an der Reise beteiligten Unternehmungen (Flug-, Hotel- oder Schiffsgesellschaften) vorbehalten. Für bereits ausgestellte Flugtickets sind nachträgliche Namensänderungen nicht möglich. In diesem Fall muss ein neues Flugticket zu den dann aktuellen Konditionen erworben werden.

2.5. Veranstaltungskarten:

2.5.1. Karten für Veranstaltungen, Konzerte usw., auch wenn diese im Rahmen eines Pauschalarrangements gebucht werden, können nicht mehr annulliert werden. Diese werden bei Umbuchungen und Annullationen, unabhängig vom Zeitpunkt, voll verrechnet.

2.5.2. Kann der Reiseveranstalter die Karten weiterverkaufen, wird nur eine Bearbeitungsgebühr verrechnet. Die Kartenabrechnung erfolgt nach Durchführung der Reise.

2.5.3. Der obligatorische Annullationschutz bzw. die kombinierte Annullations- und Extrarückreiseversicherung (Ziff. 3) deckt die Kosten der Eintrittskarten, sobald die Buchung von uns bestätigt ist.

3. Versicherungen:

Der obligatorische Annullationschutz bzw. die kombinierte Annullations- und Extrarückreiseversicherung (Assistance) ist in unseren Pauschalpreisen nicht inbegriffen und wird mit der Buchungsbestätigung in Rechnung gestellt (Beträge gemäss Prospektausschreibung). Sie ist nur gültig, falls die Annullierung aufgrund Krankheit, Unfall oder Todesfall erfolgt. Sollten Sie bereits über eine eigene gültige Annullationskostenversicherung verfügen, können Sie bei der definitiven Buchung auf diese Versicherung verzichten. Die Versicherung kann nach drei Arbeitstagen nicht mehr storniert oder dazu gebucht werden. Nachträglich ist die Versicherungsprämie, auch im Annullierungsfall, nicht rückerstattbar. Für Reiseversicherungen gelten die Allgemeinen Versicherungsbedingungen gemäss separatem Versicherungsnachweis. Über weitere Versicherungsmöglichkeiten (Gepäck und Jahresversicherung) informiert Sie Ihre Buchungsstelle gerne.

4. Einreiseformalitäten (Pass, Visa, Impfungen):

Informationen für Schweizer Bürger über die für Ihre Reise notwendigen Pass- und Visumserfordernisse sowie allfällige gesundheitspolizeiliche Bestimmungen, die Sie bei der Einreise in das gewählte Reiseland berücksichtigen müssen, ersehen Sie aus unserem Katalog oder der Reisebestätigung. Bürger anderer Staaten geben bitte Ihre Nationalität bei der Buchung bekannt, damit Ihre Buchungsstelle Ihnen die entsprechenden Informationsquellen angeben kann. Die Reiseteilnehmer sind für das Einhalten dieser Vorschriften, die Beschaffung und das Mitführen der notwendigen Reisedokumente (wie Pass, Identitätskarte, Impfzeugnis usw.) selber verantwortlich. Bitte überprüfen Sie die Reiseunterlagen vor Ihrer Abreise auf Ihre Vollständigkeit und Richtigkeit. Wird Ihnen die Einreise infolge nicht korrekter oder nicht vorhandener Dokumente verweigert, gehen die entstandenen Kosten zu Ihren Lasten (Ziffer 11.).

5. Reisecar:

5.1. Reisen ab/bis Schweiz mit Twerenbold-Reisecar: Platzreservierungen im Bus werden in der Reihenfolge der Anmeldung vorgenommen. Die Sitzplätze werden von der Bushostess oder vom Carchauffeur zugeteilt. Sitzplätze der Reihen 1 bis 3 werden gegen Zuschlag definitiv vorreserviert (Zuschläge gemäss Prospektausschreibung). Für zugeteilte Plätze ab der 4. Reihe bleiben Änderungen vorbehalten. Für sämtliche Fahrten werden ausschliesslich Nichtraucherbusse eingesetzt. Wir behalten uns ausdrücklich das Recht vor, andere als die ausgeschriebenen Fahrzeugtypen oder Fahrzeuge befreundeter Firmen einzusetzen. Werden beispielsweise zwei Cars für eine Reise eingesetzt, so sind Änderungen in der Platzzuweisung möglich. Für Transferfahrten werden in der Regel keine Sitzplatzreservierungen vorgenommen.

5.2. Für alle anderen Reisen, ohne Twerenbold Reisecar, können keine Sitzplätze oder Fahrzeugtypen bestätigt werden.

6. Trinkgelder:

Trinkgelder für Chauffeur und Reiseleiter sind in unseren Preisen nicht inbegriffen. Das Trinkgeld ist eine freiwillige, persönliche Anerkennung für gute Dienstleistungen. Ausnahmen sind in der Prospektausschreibung signalisiert. Trinkgelder/Sicherheitstaxen sind bei Kreuzfahrten in der Regel obligatorisch und werden automatisch auf Ihr Bordkonto belastet.

7. Flüge:

Alle Flüge werden in der Touristenklasse (Economy-Klasse) durchgeführt. Aufpreise für andere Klassen gemäss Ausschreibung bzw. tagesaktuellen Preisen. Die durchführenden Fluggesellschaften behalten sich das Recht zu Flugplanänderungen,

Einsatz anderer Flugzeugtypen und den Beizug anderer Fluggesellschaften ausdrücklich vor. Vögele Reisen hat darauf keinerlei Einfluss. Die Änderung des Flugzeugtyps, der Flugzeiten (auch mehrere Stunden sowie komplett andere Tageszeiten) oder der Fluggesellschaft stellt keine Programmänderung dar. Sitzplatzreservierungen sind bei den meisten Fluggesellschaften nur noch gegen Bezahlung möglich, Flugplatzänderungen behalten sich die Fluggesellschaften dennoch vor. Sämtliche Flughafen- und Sicherheitstaxen sind in den Pauschalpreisen inbegriffen. Ausnahmen sind im Prospekt vermerkt. Vorbehalten bleiben die Einführung neuer oder die Erhöhung bestehender Abgaben. Bei nicht begleiteten Reisen sind Sie für die allfällige Rückbestätigung des Rückfluges verantwortlich.

8. Programm- und Preisänderungen:

8.1. Änderungen vor Vertragsabschluss: Wir behalten uns ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen und Preise in den Prospekten und auf den Preislisten vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Sie Ihre Buchungsstelle vor Vertragsabschluss über diese Änderungen.

8.2. Preisänderungen nach Vertragsabschluss: In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss. Preiserhöhungen können sich aus folgenden Gründen ergeben:

- der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoffzuschläge);
- neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie z. B. Flughafentaxen, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren, Hafentaxen usw.);
- Wechselkursänderungen oder
- staatl. verfügte Preiserhöhungen (z. B. Mehrwertsteuer). Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können diese an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Preiserhöhungen werden bis spätestens 22 Tage vor Reisebeginn vorgenommen und mitgeteilt. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 8.4. genannten Rechte zu.

8.3. Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn: Wir behalten uns auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z. B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn höhere Gewalt oder ein Ereignis, das trotz aller gebotener Sorgfalt nicht vorhersehbar oder abwendbar ist, es erfordern. Wir sind bemüht, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Kann bei Schiffsreisen die im Programm vorgesehene Route infolge Wetterverhältnisse, Seegang, Hoch- oder Niederwasserständen, Schleusendefekt oder Fahrverbot nicht befahren werden, sind wir um ein Alternativprogramm besorgt, wobei Unterkunft und Verpflegung in der Regel an Bord des Schiffes erfolgen. Diesbezügliche Entscheide können kurzfristig vom Kapitän getroffen werden und dienen Ihrer Sicherheit. Wir orientieren Sie so rasch als möglich über Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

8.4. Ihre Rechte wenn nach Vertragsabschluss der Reisepreis erhöht, ein Kleingruppen-Zuschlag erhoben werden muss, Programmänderungen oder Änderungen im Transportbereich vorgenommen werden: Führt die Programmänderung oder die Änderung einzelner vereinbarter Leistungen zu einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes oder beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent, so haben sie folgende Rechte:

- Sie können die Vertragsänderung annehmen;
- Sie können innert 3 Werktagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten. Zu diesem Zeitpunkt bereits bezahlte Reisekosten werden unverzüglich rückerstattet;
- oder Sie können uns innert 3 Werktagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich informieren, dass Sie an einer von uns vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen möchten.

Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe b) oder c) zukommen, so stimmen Sie der Preis-, Programm- oder Leistungsänderung zu. Die 3-Werktag-Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am 3. Werktag der Schweizerischen Post übergeben (A-Post).

9. Reiseabsage durch den Reiseveranstalter:

9.1. Für unsere Gruppenreisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Wir behalten uns das Recht vor, bei Nichterreichen dieser festgelegten Teilnehmerzahl die Reise mit einem Kleingruppen-Zuschlag durchzuführen oder bis spätestens 22 Tage (bei Reisen über 7 Tage), resp. 15 Tage (bei Reisen bis 7 Tage) vor Reisebeginn zu annullieren. In der Regel geschieht dies bis fünf Wochen vor Abreise.

9.2. Vercharterung: Unsere Gruppenreisen basieren in einigen Fällen auf der vollständigen Einmietung von Transportmitteln (Flugzeug, Schiff). Wir behalten uns das Recht vor, im Fall einer anderweitigen Vercharterung eines solchen Transportmittels die Reise spätestens 60 Tage vor Reisebeginn zu annullieren.

9.3. Zwingende Gründe: Sollten zwingende Gründe, wie höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Unruhen, Streiks, staatliche Massnahmen, Epidemien usw. die sichere Durchführung der Reise erheblich erschweren oder verhindern, orientieren wir Sie über die Reiseabsage so rasch als möglich.

9.4. Ersatzreise: In allen Fällen sind wir bemüht, Ihnen eine gleichwertige Ersatzreise anzubieten. Nehmen Sie an dieser nicht teil, werden die bezahlten Beträge unverzüglich rückerstattet. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen.

10. Ausfall von Leistungen während der Reise:

Während der Reise steht dem Reisenden ein Rücktrittsrecht nur zu, wenn ein erheblicher Teil der vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird, keine angemessene Ersatzleistung geboten werden kann oder Sie aus wichtigen Gründen die Ersatzleistung ablehnen.

11. Reiseabbruch durch den Reisenden:

Wenn Sie die Reise aus «freien Stücken» abbrechen oder nicht weiterreisen können, wird Ihnen der Reisepreis nicht zurückerstattet, allfällige Mehrkosten (z. B. Rücktransport) gehen zu Ihren Lasten. Müssen Sie die Reise aufgrund von Krankheit, Unfall usw. abbrechen, so hilft Ihnen unser Reiseleiter/Chauffeur oder unsere Vertretung vor Ort bei der Organisation Ihrer Rückreise. Eventuelle Kosten gehen zu Ihren Lasten. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Annullations- und Reisezwischenfallversicherung.

12. Wenn Sie etwas zu beanstanden haben:

12.1. Beanstandungen: Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, bei unserem Reiseleiter, Chauffeur oder der örtlichen Vertretung unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden.

12.2. Abhilfe: Der Reiseleiter, Reisechauffeur oder Reiseleiter vor Ort wird bemüht sein, während der Reise innert angemessener Frist Abhilfe zu leisten. Wird keine Abhilfe geleistet, ist Abhilfe nicht möglich oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe vom Reisechauffeur, vom Reiseleiter oder von unserer Vertretung vor Ort schriftlich bestätigen. Diese/r ist jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen und dergleichen anzuerkennen. Unterlassen Sie die Beanstandung und die schriftliche Bestätigung, können wir nach Reise-Ende nicht mehr auf Ihre Beanstandung usw. eingehen und Sie verlieren uns gegenüber jegliche Rechte.

12.3. Wie Sie Ihre Forderung gegenüber dem Reiseveranstalter geltend machen: Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber uns geltend machen wollen, müssen Sie uns Ihre Beanstandung innert 30 Tagen nach dem tatsächlichen Reiseende der vereinbarten Reise schriftlich unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung von Reiseleiter/Chauffeur oder der lokalen Vertretung und allfällige Beweismittel beizulegen. Sollten Sie nicht innert 30 Tagen nach dem tatsächlichen Reise-Ende der vereinbarten Reise Ihre Forderung geltend machen, gehen Sie allen Ansprüchen verlustig und Sie verlieren uns gegenüber alle Ihre Rechte.

13. Haftung des Reiseveranstalters:

13.1. Allgemeines: Wir vergüten Ihnen den objektiven Wert vereinbarter aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen oder eines erlittenen Schadens, soweit es dem Reiseleiter, Chauffeur oder der lokalen Vertretung nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen oder den Schaden zu beheben. Dies vorausgesetzt, dass uns oder unseren vertraglichen Leistungsträger ein Verschulden trifft. Vorbehalten bleiben nachfolgende Ziffern.

13.2. Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse:

13.2.1. Internationale Abkommen und nationale Gesetze: Enthalten internationale Abkommen und nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages, so haften wir nur im Rahmen dieser Abkommen und Gesetze. Internationale Abkommen, nationale Gesetze mit Haftungsbeschränkungen oder Haftungsausschlüssen bestehen insbesondere im Transportwesen, wie im Luftverkehr, in der Schifffahrt auf Hoher See und im Eisenbahnverkehr.

13.2.2. Haftungsausschlüsse: Wir haften Ihnen gegenüber nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages oder der Schaden auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- auf Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise
- auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist;
- auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches wir, der Vermittler oder der Dienstleistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte. In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von uns ausgeschlossen.

13.2.3. Personenschäden, Unfälle usw.: Für Personenschäden, Tod, Körperverletzung usw., die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages sind, haften wir nur, wenn die Schäden durch uns oder unsere Dienstleistungsträger verschuldet sind. Vorbehalten bleiben die Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen (Ziffer 13.2.1.).

13.2.4. Übrige Schäden (Sach- und Vermögensschäden usw.): Bei übrigen Schäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, haften wir nur, wenn wir oder ein Leistungsträger den Schaden verschuldeterweise verursacht haben; diese Haftung ist auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten oder Haftungsausschlüsse in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen (Ziffer 13.2.1.).

13.2.5. Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten usw.: Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto- und Videoausrüstungen usw. selber verantwortlich sind. In den Hotels sind diese Gegenstände im Safe aufzubewahren. Sie dürfen diese Gegenstände in keinem Fall im unbeaufsichtigten Car, Flugzeug bzw. generell unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Missbrauch von abhanden gekommenen Scheck- und Kreditkarten usw. haften wir nicht. Schäden am Koffer oder Aufbruch muss unverzüglich dem Reisechauffeur oder der Fluggesellschaft (noch am Flughafen) gemeldet werden.

13.2.6. Car-, Zugs-, Flug- und Schiffsfahrpläne usw.: Auch bei einer sorgfältigen Reiseorganisation können wir die Einhaltung dieser Fahrpläne nicht garantieren. Gerade infolge grossen Verkehrsaufkommens, Staus, Streiks, technischen Störungen, Unfällen, Überlastung des Flugraumes, Umleitungen, verzögerter Grenzabfertigungen usw. können Verspätungen auftreten. In all diesen Fällen haften wir nicht. Wir raten Ihnen dringend, bei Ihrer Reiseplanung zum Flughafen mögliche Verspätungen zu berücksichtigen.

13.3. Veranstaltungen während der Reise: Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms können unter Umständen während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass solche Veranstaltungen und Ausflüge mit Risiken verbunden sind. Diese Veranstaltungen und Ausflüge werden nicht von uns angeboten (ausgenommen die von uns angebotenen und entsprechend publizierten fakultativen Ausflüge). Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie daran teilnehmen wollen. Der Reiseveranstalter haftet weder für die korrekte Vertragserfüllung noch bei Schädigungen.

13.4. Die ausservertragliche Haftung richtet sich nach den einschlägigen Gesetzesbestimmungen. Bei übrigen Schäden (d. h. nicht Personenschäden) ist die Haftung in jedem Falle auf den zweifachen Reisepreis beschränkt, sofern nicht internationale Abkommen oder nationale Gesetze tiefere Haftungslimiten oder Haftungsausschlüsse vorsehen.

14. Datenschutz

Sie stimmen zu, dass Ihre angegebenen Daten zur Erbringung der Leistung, für Werbezwecke und Marktforschung von den Unternehmen der Twerenbold Reisen Gruppe und ihren Servicepartnern genutzt werden dürfen.

15. Sicherstellung der Kundengelder:

Unser Unternehmen ist Teilnehmer im Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantiert dem Konsumenten die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge sowie Ihre Rückreise. Detaillierte Auskunft erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle oder unter www.garantiefonds.ch.

16. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages führt nicht zur Unwirksamkeit des gesamten Vertrages.

17. Ombudsman:

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Reisebranche gelangen. Der Ombudsman strebt bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro, bei dem Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung an. Adresse: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8800 Thalwil.

18. Anwendbares Recht und Gerichtsstand:

18.1. Anwendbares Recht: Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

18.2. Für Klagen gegen den Reiseveranstalter ist der ausschliessliche Gerichtsstand Zürich. Wir können den Konsumenten an seinem Wohnort oder in Zürich einklagen.

Vögele Reisen AG
Badenerstrasse 549, CH-8048 Zürich

Telefon: +41 (0)43 960 8610
E-Mail: info@voegele-reisen.ch
Homepage: www.voegele-reisen.ch