

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB)

abreisen.ch Mark - Landstrasse 25b - CH-8633 Wolfhausen

Wir freuen uns, dass Sie sich für eine Reise bei **abreisen.ch Mark** interessieren und danken für Ihr Vertrauen.

1 Was diese AVRB regeln

1.1 Die vorliegenden AVRB regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und abreisen.ch Mark (nachfolgend **AM** genannt) für von AM veranstaltete Reisearrangements oder andere von AM im eigenen Namen angebotenen Leistungen. Dies gilt auch, wenn das Reisebüro AM eine Reise im Sinne von Ziffer 1.2 vermittelt, aber zusätzliche Leistungen in eigenem Namen anbietet.

1.2 Auf folgende Reisen und Dienstleistungen finden diese AVRB nicht Anwendung: Bei allen von AM vermittelten Leistungen anderer Anbieter (z.B. Reisearrangements) oder Einzelleistungen (z.B. Flugscheine), gelten die AVRB der verantwortlichen Fluggesellschaften und Dienstleistungsanbieter. Werden Ihnen durch Ihre Buchungsstelle Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Dienstleistungsunternehmen vermittelt, schliessen Sie den Vertrag mit diesen Unternehmen ab, und es gelten deren eigenen Vertragsbedingungen. In diesen Fällen ist AM nicht Ihre Vertragspartei. AM kann aber Kosten für die Beratung und Reservation sowie gegebenenfalls für die Änderung und Annullation gemäss den nachfolgenden Bestimmungen erheben.

2 Anmeldung / Vertragsabschluss

2.1 Der Vertrag zwischen Ihnen und AM kommt zustande, sobald Ihre schriftliche, telefonische oder persönliche Buchung von AM entgegengenommen worden ist. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (mitsamt diesen AVRB) für Sie und AM wirksam.

2.2 Meldet die buchende Person weitere Reiseteilnehmer an, so steht sie für deren Vertragspflichten (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für ihre eigenen Verpflichtungen ein. Die vertraglichen Vereinbarungen und diese AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer.

3 Leistungen

3.1 Unsere Leistungen ergeben sich aus der Offerte, der Bestätigung und der gesamten Beratungsdienstleistung von AM. Sonderwünsche Ihrerseits sind nur Vertragsbestandteil, wenn sie von der Buchungsstelle schriftlich und vorbehaltlos bestätigt worden sind.

Die Leistungen von AM beginnen gemäss Reiseprogramm. Für die Anreise und das rechtzeitige Eintreffen sind Sie selbst verantwortlich.

4 Preise, Zahlungsbedingungen und Gebühren

4.1 Die Preise sind aus den Prospekten bzw. Preislisten ersichtlich. Diese verstehen sich, wenn nichts anderes bei der Ausschreibung erwähnt ist, pro Person in Schweizer Franken bei Übernachtungen im Doppelzimmer. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend.

4.2 Für Preisänderungen ist Ziffer 7 massgebend

4.3 Bei Abschluss des Vertrages bestimmt AM die Höhe und die Fälligkeit der Anzahlung sowie der Restzahlung. Ist dies nicht der Fall, wird der gesamte Preis sofort zur Zahlung fällig.

4.4 Erfolgen die Gesamtzahlung, die Anzahlung oder die Restzahlung nicht fristgerecht, kann AM vom Vertrag zurücktreten und die Kosten gemäss Ziffern 4.5 und 4.6 sowie Annullationskosten gemäss Ziffer 5 geltend machen.

4.5 AM kann Kosten für die Beratung und Reservation erheben, auch dann, wenn AM nur als Vermittler auftritt.

Diese werden in der Regel spätestens bei der Buchung mitgeteilt.

4.6 AM kann bei einer kurzfristigen Buchung zusätzlich einen Expresszuschlag erheben.

4.7 AM kann bei der Bezahlung mit Kreditkarten einen Zuschlag erheben.

5 Änderungen, Annullation und Nichtantritt der Reise durch den Kunden

5.1 Wenn Sie eine Änderung der gebuchten Leistung wünschen oder die Reise absagen (annullieren), so müssen Sie dies bei AM persönlich oder durch eingeschriebenen Brief mitteilen. Die bereits erhaltenen Reisedokumente sind unverzüglich zurückzugeben.

5.2 Bei Änderungen der gebuchten Leistung (z.B. Namensänderung, Benennung eines Ersatzreisenden, Änderungen der Reisedaten innerhalb des zeitlichen Geltungsbereiches des Reiseprogramms, gebuchte Nebenleistungen, Reiseziel, Ort des Reisebeginns oder Reiseabsage) erhebt AM eine Bearbeitungsgebühr, auch dann, wenn AM nur als Vermittler auftritt. Bei Änderungen oder Umbuchungen, die ausserhalb des zeitlichen Geltungsbereiches der Reiseausschreibung sind, gelten die Annullierungsbedingungen gemäss Ziffer 5.3. Die Bearbeitungsgebühren werden nicht durch eine allenfalls bestehende Annullierungskostenversicherung gedeckt.

5.3 Bei einer Annullation der gesamten Reise oder Teil davon, werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren gemäss Ziffer 5.2 die Annullationskosten in Rechnung gestellt, auch dann wenn AM nur als Vermittler auftritt.

5.4 Massgebend zur Berechnung des Annullierungs-, Änderungsdatums ist das Eintreffen Ihrer Erklärung (Mitteilung) bei AM; bei Samstagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend.

5.5 Die Annullierungskosten werden in Härtefällen von einer Annullierungskostenversicherung übernommen, sofern Sie eine solche abgeschlossen haben oder diese im Arrangement inbegriffen ist. Die Leistungen richten sich nach der jeweils geltenden Versicherungspolice.

Wenn Sie noch keine Annullierungskostenversicherung abgeschlossen haben und eine solche auch nicht in Ihrem Arrangement enthalten ist, empfehlen wir Ihnen eine **Annullierungskostenversicherung unter Einschluss von Assistance und Heilungskosten abzuschliessen**. Im Falle einer Annullierung Ihrer Reise bleibt die Prämie für die Annullierungskostenversicherung geschuldet.

6 Ersatzreisender

6.1 Wenn Sie Ihre Reise absagen (annullieren) müssen, sind Sie berechtigt, einen Ersatzreisenden zu stellen, sofern dies von allen Leistungsträgern akzeptiert wird (dies gilt nicht für z.B. Linienflüge, Nur-Flug-Arrangements, dynamische Arrangements usw.). Der Ersatzreisende muss bereit und in der Lage sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten. Insbesondere hat er allfällige Bedingungen und besondere Reiseerfordernisse bezüglich Gesundheit, Impfungen, behördliche Anordnungen etc. zu erfüllen. Benennen Sie den Ersatzreisenden zu spät oder kann er die genannten Erfordernisse nicht erfüllen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullierung gemäss Ziffer 5.

6.2 Zuzüglich zum gesamten Preis, sind die Bearbeitungsgebühren gemäss Ziffer 4 und allfällige entstehenden Mehrkosten durch Sie und den Ersatzreisenden zu übernehmen. Tritt ein Ersatzreisender in den Vertrag ein, so haften Sie und er gemeinsam (solidarisch).

7 Änderungen der Vertragsleistungen durch AM

7.1 AM behält sich ausdrücklich das Recht vor, ausgeschriebene Leistungen (z.B. Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen, Preise in Prospekten und Preislisten) vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Sie AM vor Vertragsabschluss.

7.2 Preiserhöhungen nach Vertragsabschluss können sich aus (a) der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoffzuschläge), (b) neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie z.B. Flughafentaxen, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren, Einführung oder Erhöhung von Steuern und staatlichen Abgaben, staatlich verfügte Preiserhöhungen usw.) oder (c) Wechselkursänderungen ergeben. Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können sie an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend.

7.3 AM behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten usw.), aus wichtigen Gründen (wie z.B. höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern) zu ändern. AM bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten und orientiert Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis. Weitergehende Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen.

7.4 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: (a) Sie können die Vertragsänderung annehmen; (b) Sie können innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet; (c) Oder Sie können uns innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich mitteilen, dass Sie an einer von uns vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen. Wir sind bemüht, Ihnen eine solche anzubieten. Ist die Ersatzreise günstiger, wird Ihnen die Preisdifferenz rückerstattet. Sollte die Ersatzreise teurer sein, ist der ursprünglich vereinbarte Preis zu bezahlen. Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe (b) oder (c) zukommen, so stimmen Sie der Preiserhöhung, der Programmänderung oder der Änderung einzelner vereinbarter Leistungen zu (die 5 Tage-Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am 5. Tag der schweizerischen Post übergeben). Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

8 Reiseabsage durch AM

8.1 Wenn Sie durch Handlungen, Unterlassungen oder dazu berechtigten Anlass geben, ist AM berechtigt, Ihre Reise abzusagen oder vom Vertrag zurückzutreten und die Kosten gemäss Ziffern 4.5 und 4.6 sowie die Annullationskosten gemäss Ziffer 5 und Ersatz für allfälligen Schaden geltend machen.

8.2 Für alle von AM angebotenen Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Wird die geforderte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, kann AM die Reise bis spätestens 3 Wochen vor Abreise absagen, sofern nichts anderes bei der Ausschreibung vermerkt ist.

8.3 Sollten unvorhersehbare Ereignisse höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen), behördliche Massnahmen oder Streiks die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen, kann AM die Reise absagen.

8.4 AM ist berechtigt, die Reise aus anderen Gründen abzusagen. Ihre Rechte richten sich nach Ziffer 7.4.

9 Programmänderungen und Leistungsausfälle während der Reise

9.1 AM kann aus rechtlich zulässigen Gründen das Programm oder einzelne Leistungen ändern, sofern dadurch keine wesentliche Programmänderung entsteht oder der Charakter der Reise verändert wird.

9.2 Sollte während der Reise eine Programmänderung vorgenommen werden, die einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betrifft, vergütet Ihnen AM den allfälligen objektiven Minderwert zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Dienstleistungen.

10 Abbruch der Reise durch den Kunden

10.1 Sollten Sie die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen der Preis für das Reisearrangement nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen, unter Abzug einer angemessenen Bearbeitungsgebühr, zurückbezahlt, sofern sie AM nicht belastet werden.

10.2 Kosten der Rückreise gehen zu Ihren Lasten. AM empfiehlt Ihnen den Abschluss einer entsprechenden Versicherung (z.B. eine Rückreisekosten-Versicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist).

11 Beanstandungen während der Reise

11.1 Beanstandungen sind der Reiseleitung, der örtlichen Vertretung oder dem Leistungsträger unverzüglich, d.h. möglichst am gleichen Tag, zu melden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.

11.2 Die Reiseleitung, die örtliche Vertretung oder der Leistungsträger wird bemüht sein, innert angemessener Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert angemessener Frist keine Abhilfe geleistet oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel und die nicht erfolgte Abhilfe von der Reiseleitung, der örtlichen Vertretung oder dem Leistungsträger schriftlich festhalten.

11.3 Sofern innert angemessener Frist keine Abhilfe geleistet wird und es sich um einen wesentlichen Mangel handelt, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Die dadurch entstehenden Kosten werden Ihnen im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Vertragsleistungen und gegen Beleg von AM ersetzt, vorausgesetzt Sie haben den Mangel gemäss Ziffer 11.1 und 11.2 beanstandet und eine schriftliche Bestätigung verlangt.

11.4 Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber AM geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Beanstandung innert 30 Tagen nach vertraglichem Reiseende schriftlich an AM unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung der Reiseleitung, der örtlichen Vertretung oder des Leistungsträgers und allfällige Beweismittel beizulegen, sonst verlieren Sie Ihre Rechte.

12 Haftungsbestimmungen

12.1 AM vergütet Ihnen im Rahmen nachstehender Bestimmungen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen, Ihres Mehraufwandes oder des erlittenen Schadens, soweit es der Reiseleitung, der örtlichen Vertretung oder dem Leistungsträger nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen und soweit eine Haftung durch AM besteht.

12.2 Enthalten internationale Abkommen und nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Vertragserfüllung, so haftet AM nur im Rahmen eben dieser Abkommen und Gesetze.

12.3 AM haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf folgende Ursachen zurückzuführen ist: (a) auf Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise; (b) auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist; (c) auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches AM der Vermittler oder der Dienstleistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte. In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von AM ausgeschlossen.

12.4 Für Personenschäden, welche die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages sind, haftet AM im Rahmen dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen, der massgebenden internationalen Abkommen und nationalen Gesetze.

12.5 Bei übrigen Schäden (wie Sach- und Vermögensschäden), die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung von AM auf maximal den zweifachen Preis der Vertragsleistungen beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden; vorbehalten bleiben dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sowie die massgebenden internationalen Abkommen und nationalen Gesetze mit tieferen Haftungslimiten oder Haftungsausschlüssen.

12.6 Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen (z.B. Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto- und Videoausrüstungen usw.) selber verantwortlich sind. In den Hotels sind Wertgegenstände usw. im Safe aufzubewahren. Sie dürfen diese Gegenstände in keinem Fall im unbewachten Fahrzeug usw. oder sonst wo unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Missbrauch von abhandengekommenen Check- und Kreditkarten usw. haften AM nicht.

12.7 Auch bei einer sorgfältigen Reiseorganisation kann AM die Einhaltung von Fahrpläne nicht garantieren. Gerade infolge grossen Verkehrsaufkommens, Staus, Unfällen, Überlastung der Flughäfen, Umleitungen, verzögerter Grenzabfertigungen, Naturereignisse usw. können Verspätungen auftreten. In all diesen Fällen haften AM nicht. Wir raten Ihnen dringend, bei Ihrer Reiseplanung mögliche Verspätungen zu berücksichtigen.

12.8 Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms können u.U. während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass solche Veranstaltungen und Ausflüge mit Risiken verbunden sind. Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. Diese Veranstaltungen und Ausflüge werden von Drittunternehmen veranstaltet (Fremdleistungen). AM ist nicht Ihre Vertragspartei und haftet in keinem Falle. In Ausnahmefällen veranstaltet AM Ausflüge usw. im eigenen Namen. In diesem Falle gelten die vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen.

12.9 Die ausservertragliche Haftung richtet sich nach den einschlägigen Gesetzesbestimmungen resp. internationale Abkommen. Wobei die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse den internationalen Abkommen und Gesetzen vorgehen, sofern sie weitergehende Haftungsbeschränkungen oder Haftungsausschlüsse vorsehen. Bei übrigen Schäden (d.h. nicht Personenschäden) ist die Haftung in jedem Falle auf den zweifachen Preis der Vertragsleistungen beschränkt, sofern nicht internationale Abkommen oder nationale Gesetze tiefere Haftungslimiten oder Haftungsausschlüsse vorsehen.

13 Versicherungen

Die Haftung der Reise-, Transport- und Luftfahrtunternehmen ist beschränkt. AM empfiehlt Ihnen deshalb für einen ergänzenden Versicherungsschutz zu sorgen, wie z.B. Annullierungskostenversicherung, Reisegepäckversicherung, Rückreisekostenversicherung, Reiseunfallversicherung usw.

14 Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

14.1 Angaben in den Reiseunterlagen über Pass- und Einreisevorschriften gelten, soweit nicht etwas anderes vermerkt ist nur für Schweizer Bürger und Bürger Liechtensteins. Bürger anderer Staaten geben bitte Ihre Nationalität bei der Buchung bekannt, damit die Buchungsstelle Sie über die entsprechenden Vorschriften orientieren kann.

14.2 Wenn Reisedokumente (Reisepass, Identitätskarte) ausgestellt oder verlängert, Visa eingeholt werden müssen, sind Sie selber dafür verantwortlich. Sollte ein Reisedokument nicht erhältlich sein oder wird es zu spät ausgestellt und müssen Sie die Reise absagen, gelten die Annullierungsbestimmungen.

14.3 Die Reisenden sind selber für die Einhaltung der Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften verantwortlich. Überprüfen Sie vor der Abreise, ob Sie alle notwendigen Dokumente auf sich tragen.

14.4 AM macht Sie darauf aufmerksam, dass Sie bei einer allfälligen Einreiseverweigerung die Rückreisekosten zu übernehmen haben.

15 Rückbestätigung von Flugscheinen

Bei nicht begleiteten Reisen sind Sie für die allfällige Rückbestätigung des Rückfluges verantwortlich. Die notwendigen Angaben entnehmen Sie bitte den Reiseunterlagen. Versäumte Rückbestätigungen können zum Verlust des Transportanspruches führen, allfällige Mehrkosten gehen zu Ihren Lasten.

16 Ombudsman

16.1 Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Schweizer Reisebranche gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen, eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.

16.2 Die Adresse lautet: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, CH-8038 Zürich.

17 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

17.1 Auf die Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien ist ausschliesslich Schweizer Recht anwendbar.

17.2 Für Klagen gegen AM wird der ausschliessliche Gerichtsstand Wolfhausen vereinbart.

Wolfhausen, 9. Oktober 2014