

## Allgemeine Reise- und Vertragsbedingungen

Ausgabe Februar 2015

Diese Vertragsbedingungen finden auf die Rechtsbeziehung zwischen Ihnen und uns, felix-Reisen, Anwendung für von uns im eigenen Namen angebotene Pauschalreisen. Bei vermittelten Leistungen Dritter wie Pauschalreisen anderer Carunternehmer, Reiseveranstalter oder Einzelleistungen wie Flugscheinen, Billetten, 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 ist für Sie verbindlich. Der Reisevertrag zwischen Ihnen und uns kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Anmeldung zustande. Meldet der Anmelder weitere Reiseteilnehmer an, so steht er für deren Vertragspflichten (insbesondere die Bezahlung des Reisepreises) wie für seine eigenen Verpflichtungen ein.

1.2 Unsere Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung im Prospekt oder der Reiseausschreibung. Sonderwünsche sind nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie von der Buchungsstelle schriftlich und vorbehaltlos bestätigt worden sind.

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

1.4 Preise: Unsere Preise verstehen sich (wo nicht speziell erwähnt) pro Person in Schweizer Franken bei Unterkunft im Doppelzimmer. Die Preise können unserer Ausschreibung entnommen werden. Preisänderungen siehe Ziffer 8.2 und 8.4.

1.5 Buchungsgebühren/Zuschläge: Bei der Buchung eines «Nur-Landarrangements» aus einem Pauschalreiseangebot und für Reservationen, die vom publizierten Pauschalarrangement abweichen (Verlängerungen usw.), erhebt felix-Reisen eine angemessene Gebühr in Abhängigkeit vom Aufwand.

1.6 Auftragspauschale: Bei Direktbuchung verzichten wir auf die Einforderung der sonst üblichen Auftragspauschale.

1.7 Ihre Zahlung: In der Regel verlangen wir eine Anzahlung von ca. einem Drittel des Reisepreises. Wir bitten Sie, den Rechnungsbetrag gemäss den schriftlichen Hinweisen auf der Bestätigung/Rechnung zu überweisen. Post- und Banküberweisungen werden nicht bestätigt. Bei kurzfristigen Buchungen (weniger als 21 Tage vor Reisebeginn) ist der gesamte Betrag bei der Buchung zahlbar. Bei nicht fristgerechter Zahlung haben wir das Recht, entschädigungslos vom Vertrag zurückzutreten und die Annullationskosten gemäss Ziffer 3.3 einzufordern.

### 2 Sicherstellung der Kundengelder

felix-Reisen ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Damit stellen wir Ihre im Zusammenhang mit Ihrer Pauschalreise-Buchung einbezahlten Beträge sicher. Über die damit verbundenen Leistungen gibt Ihnen das Informationsblatt detailliert Auskunft, welches Sie bei uns erhalten.

### 3 Änderung der Buchung oder Annullierung der Reise durch den Reisenden

3.1 Änderung der Buchung bis 46 Tage vor Abreise: Bei Benennung eines Ersatzreisenden, Änderungen der Reisedaten innerhalb des zeitlichen Geltungsbereiches des Reiseprogramms oder Umbuchung auf eine andere felix-Reise erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 40.- pro Person, höchstens Fr. 160.- pro Auftrag. Änderungen von Zimmerbuchungen oder Nebenleistungen (z.B. fakultative Ausflüge) sind bis 15 Tage vor Abreise gebührenfrei. Die Änderung des Einsteigeortes ist bis 5 Arbeitstage vor Abreise gratis. Nach diesen Terminen kann eine Gebühr von Fr. 40.- pro Dossier erhoben werden. Bei Änderungen nach den genannten Fristen werden zusätzlich effektiv anfallende Spesen berechnet.

3.2 Datums- und Reisezieländerungen später als 46 Tage vor Abreise gelten als Annullation.

3.3 Annullationen: Diese bedürfen in jedem Fall der schriftlichen Form. Annullieren Sie Ihre Reise vor Reisebeginn, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr, abhängig vom Rechnungsbetrag.

<u>Rechnungsbetrag</u>	<u>Bearbeitungsgebühr</u>
pro Person	pro Person
bis CHF 1'000.-	CHF 40.-
CHF 1'001.- bis 2'000.-	CHF 60.-
CHF 2'001.- und mehr	CHF 80.-

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 3.1, 3.2 bzw. 3.4 müssen wir zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr folgende Annullationskosten in Prozenten des Rechnungstotals in Rechnung stellen:

45 – 31 Tage vor Abreise	10%
30 – 22 Tage vor Abreise	20%
21 – 15 Tage vor Abreise	40%
14 – 08 Tage vor Abreise	60%
07 – 01 Tag(e) vor Abreise	80%
Nichterscheinen	100%

Das Recht, rechtzeitig einen Ersatzreisenden gemäss Bundesgesetz über Pauschalreisen zu stellen, ist von dieser Regelung nicht betroffen; vorbehalten bleiben die Bearbeitungsgebühren.

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

### 3.5 Veranstaltungskarten

3.5.1 Karten für Veranstaltungen, Konzerte usw. können nicht mehr annulliert werden. Diese werden bei Annullationen, unabhängig vom Zeitpunkt, voll verrechnet.

3.5.2 Weiterverkauf: Kann der Reiseveranstalter die Karten weiterverkaufen, wird nur die Bearbeitungsgebühr verrechnet. Die Kartenabrechnung erfolgt nach Durchführung der Reise.

### 4 Obligatorischer Annullationsschutz

Der obligatorische Annullationsschutz ist in unseren Pauschalpreisen nicht begriffen. Falls Sie mehr als ein Mal im Jahr reisen, empfehlen wir Ihnen den Abschluss einer Jahresversicherung bei der Europäischen Reiseversicherungs AG oder der Versicherungsgesellschaft Ihres Vertrauens. Für eine einzelne Reise bieten wir Ihnen die massgeschneiderte Lösung der «Europäischen» in Zusammenarbeit mit Carourisme Suisse an, deren Unterlagen wir Ihrer Reisebestätigung/Rechnung auf Wunsch beilegen.

### 5 Einreiseformalitäten

Für Schweizer Bürgerinnen und Bürger genügt auf den meisten Reisen eine gültige Identitätskarte oder ein nicht länger als 5 Jahre abgelaufener Reisepass als Reisedokument. Ausnahmen ersehen Sie aus unseren Ausschreibungen, und auf der Reisebestätigung/Rechnung wird darauf hingewiesen. Bürgerinnen und Bürger anderer Staaten geben bitte Ihre Nationalität bei der Buchung bekannt, damit die Buchungsstelle Sie über die entsprechenden Vorschriften informieren kann. Die Reiseteilnehmer sind für das Einhalten der 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 Rückreisekosten zu Ihren Lasten (Ziffer 11).

### 6 felix-Car

6.1 1.-Klasse-Luxusbus: Sämtliche Fahrten werden im 1.-Klasse-Luxusbus mit 3-er-Bestuhlung und grossem Sitzabstand (Nichtraucherbus) durchgeführt. Ausgenommen sind allfällige Zubringerfahrten zum Einsteigeort. Auf weitere Ausnahmen wird in der Publikation der Reise hingewiesen. Muss aus technischen (Panne) oder anderen Gründen ein Car geringerer Komfortstufe eingesetzt werden, erstatten wir Ihnen Fr. 30.- pro Person und Tag zurück.

6.2 Platzreservierungen im Bus werden in der Reihenfolge der Anmeldung vorgenommen. Sitzplätze der Reihen 1 bis 3 können gegen Zuschlag gebucht werden. Die Sitzplätze werden mit der Buchung bestätigt.

6.3 Fahrzeuge befreundeter Firmen: Wir behalten uns das Recht vor, Fahrzeuge befreundeter Firmen mit teilweise geänderter Sitzanordnung einzusetzen. In solchen Fällen sind Änderungen in der Platzzuteilung möglich.

### 7 Trinkgelder

Trinkgelder für Carführer und Reiseleiter, lokale Reiseleiter, Hoteldienstleistungen (Zimmermädchen, Servicepersonal Restaurants etc.) sind in unseren Preisen nicht inbegriffen. Das Trinkgeld ist eine freiwillige, persönliche Anerkennung für gute Dienstleistungen.

### 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 a) der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoffzuschläge) b) neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie z.B. Beförderungsteuer usw.) c) Wechselkursänderungen oder d) staatlich verfügten Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer) ergeben. Erhöhen sich diese Kosten, so können sie 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 Programmänderungen, 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 usw.) zu ändern, wenn höhere Gewalt oder ein Ereignis, das trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehbar oder abwendbar ist, es erfordern. Wir sind bemüht, Ihnen gleichwertige

Ersatzleistungen anzubieten. Wir orientieren Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

8.4 Ihre Rechte, wenn nach Vertragsabschluss der Reisepreis erhöht, 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 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten. Zu diesem Zeitpunkt bereits bezahlte Reisekosten werden unverzüglich rückerstattet.
- Sie können uns innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich informieren, dass Sie an einer von uns vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen.

Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe b) oder c) zukommen, so stimmen Sie der Preis-, Programm- oder Leistungsänderung zu. Die 5-Tage-Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am 5. Tag der schweizerischen Post übergeben.

## 9 Reiseabsage durch felix-Reisen

9.1 Gruppengrösse: Für unsere Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl von 12 Reisenden. Wir behalten uns das Recht vor, bei Nichterreichen dieser Teilnehmerzahl die Reise spätestens 22 Tage (bei Reisen über 7 Tage), resp. 15 Tage (bei Reisen bis 7 Tage) vor Reisebeginn abzusagen.

9.2 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.

9.3 Ersatzreise: In beiden 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 Programmänderungen, 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 abbrechen, kann Ihnen der Reisepreis nicht zurückerstattet werden. Allfällige Mehrkosten (z.B. Rücktransport) gehen zu Ihren Lasten. Müssen Sie die Reise aus zwingenden Gründen (Krankheit, Unfall usw.) abbrechen, so hilft Ihnen unser Carführer/Reiseleiter bei der Organisation Ihrer Rückreise. Nur bei Reiseabbruch aus zwingenden Gründen vergüten wir Ihnen diejenigen Leistungen, die uns nicht belastet werden (unter Abzug einer angemessenen Bearbeitungsgebühr).

## 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 Carführer/Reiseleiter unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden.

12.2 Abhilfe: Der Carführer/Reiseleiter wird bemüht sein, 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 Carführer/Reiseleiter schriftlich bestätigen. Diese/r ist jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen und dergleichen anzuerkennen. Unterlassen Sie die Beanstandung und die schriftliche Bestätigung, können wir nach Reiseende nicht mehr auf Ihre Beanstandung usw. eingehen und Sie verlieren uns gegenüber jegliche Rechte.

12.3 Wie Sie Ihre Forderung gegenüber felix-Reisen 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 Carführer/Reiseleiter und allfällige Beweismittel beizulegen. Sollten Sie nicht innert 30 Tagen nach dem tatsächlichen Reiseende der vereinbarten Reise Ihre Forderung geltend machen, gehen Sie aller Ansprüche verlustig und Sie verlieren uns gegenüber alle Ihre Rechte.

## 13 Haftung von felix-Reisen

13.1 Allgemeines: Wir vergüten Ihnen den objektiven Wert vereinbarter aber nicht erbracht oder schlecht erbrachter Leistungen oder eines erlittenen Schadens, soweit es dem Carführer/Reiseleiter 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 Haftungsbegrenzungen 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 Haftungsbegrenzungen 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 konnten.

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 Haftungsbegrenzungen 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 Haftungslimits 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 unbewachten Car oder sonst wo unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Missbrauch von abhanden gekommenen Scheck- und Kreditkarten usw. haften wir nicht.

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

13.3 Veranstaltungen während der Reise: 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. Diese Veranstaltungen und Ausflüge werden nicht von felix-Reisen angeboten (ausgenommen die von felix-Reisen angebotenen und entsprechend publizierten fakultativen Ausflüge). Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie daran teilnehmen wollen. felix-Reisen haftet weder für die korrekte Vertragserfüllung noch bei Schädigungen.

14 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages führt nicht zur Unwirksamkeit der gesamten Verträge.

## 15 Ombudsmann

Vor einer eventuellen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter sollten Sie an den unabhängigen Ombudsmann der Reisebranche gelangen. Der Ombudsmann 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, 8038 Zürich; Internet: [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

## 16 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

16.1 Anwendbares Recht: Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und felix-Reisen ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

16.2 Gerichtsstand: Für Klagen gegen felix-Reisen wird der ausschliessliche Gerichtsstand Laufenburg vereinbart. Wir können den Konsumenten an seinem Wohnort oder in Laufenburg einklagen.