

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) der vtours international AG (VTOI) für Quellmarkt Schweiz

Besten Dank für das Vertrauen und Interesse, das Sie uns entgegenbringen. Wir empfehlen Ihnen, die vorliegenden «Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen» (nachfolgend AVRB genannt) sorgfältig zu lesen. Diese AVRB gelten für Reisen, welche die vtours international AG im Quellmarkt Schweiz durchführt.

A) Pauschalreisen

1. Vertragsgegenstand

VTOI veranstaltet für Sie Reisen. Wir verpflichten uns

- Ihre Reise gemäss unserer für den Vertragsabschluss maßgeblichen, geltenden und aktuellen Reiseausschreibungen und dem Inhalt unserer Reisebestätigung zu organisieren,
- Ihnen die vereinbarte Unterkunft zur Verfügung zu stellen und
- alle weiteren Leistungen zu erbringen, die wir Ihnen mit dem von Ihnen gewählten Reisearrangement anbieten.

Sonderwünsche: Ihre Buchungsstelle darf Sonderwünsche nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden. Beachten Sie, dass in der Regel unsere Leistungen ab Flughafen in der Schweiz, für Schiffsreisen ab dem Einschiffungshafen und für Bahn- und Busreisen ab dem Abfahrtsort gelten. Wir verweisen Sie auf die jeweiligen Reiseprogramme. In allen anderen Fällen handelt VTOI lediglich als Vermittlerin von Leistungen Dritter. (Siehe besondere Bestimmungen B.)

2. Vertragsabschluss und besondere Transportbestimmungen

2.1 Vertragsabschluss

Der Vertrag zwischen Ihnen und VTOI kommt mit Annahme der Offerte von VTOI zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten gemäss diesen AVRB und den vertraglichen Vereinbarungen für Sie und VTOI wirksam. Falls Sie weitere Reiseteilnehmer anmelden, so haben Sie für deren Vertragspflichten (insbesondere die Bezahlung des Reisepreises) wie für Ihre eigenen Verpflichtungen einzustehen. Die vertraglichen Vereinbarungen und die AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer.

2.2 Pass, Visa, Impfungen

Von Ihrer Buchungsstelle werden Sie über die allgemeinen Hinweise in Bezug auf die Pass- und Visumserfordernisse (in der Regel für Schweizer Bürger/innen) sowie allfällige gesundheitspolizeiliche Bestimmungen, die bei der Einreise in das von Ihnen gewählte Ferienland zu befolgen sind, unterrichtet. Erkundigen Sie sich vor Vertragsabschluss und bis zum Antritt der Reise in Ihrem eigenen Interesse, ob und welche Vorschriften für Ihre Reise bestehen, da diese Bestimmungen kurzfristig ändern können. Bei Abschluss einer Onlinebuchung bestätigen Sie durch das Aktivieren des entsprechenden Feldes, dass Sie und Ihre Reiseteilnehmer über die für diese Reise notwendigen und korrekten Einreisedokumente verfügen oder dass Sie diese noch rechtzeitig besorgen. Über die Einreisebestimmungen für Bürger/innen von Staaten, die nicht den entsprechenden Links entnommen werden können, informiert Sie die Botschaft des Reiselandes in der Schweiz. VTOI kann keine Haftung übernehmen für eine Einreiseverweigerung aufgrund von nicht erfüllten Voraussetzungen. Sie sind für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, Impf- und Gesundheitsvorschriften und für die Mitführung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten. Bezüglich Impfungen informieren Sie sich bitte bei Safetravel (www.safetravel.ch) oder kontaktieren Ihren Haus- oder Tropenarzt

2.3 Jugendliche unter 18 Jahren auf Reisen ohne erziehungsberechtigte Begleitperson

Personen unter 18 Jahren sind für die Einhaltung der Einreisebestimmungen gem. Ziffer 2.2 selber verantwortlich. Es wird dringend empfohlen, sich vor der Buchung der Reise bei der entsprechenden Botschaft zu erkundigen, welche Einreisebestimmungen zu beachten sind. Es wird zudem dringend empfohlen, eine Reisevollmacht mit der Einverständniserklärung der Erziehungsberechtigten mitzunehmen. In der Reisevollmacht sollten, neben der schriftlichen Erlaubnis der Eltern, das Ziel der Reise, die Reisedauer sowie die Telefonnummer der Erziehungsberechtigten vermerkt sein. Die Vollmacht darf grundsätzlich nicht älter als sechs Monate sein. Reist eine volljährige Begleitperson mit,

die nicht das Sorgerecht hat, sollte auch dies im Dokument stehen. Zusätzlich müssen Kopien der Personalausweise der Erziehungsberechtigten mitgeführt werden. VTOI schliesst jegliche Haftung aus im Falle einer Zurückweisung bei der Einreise. Sie sind für die Mitführung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich.

2.4 Tiere

Der Transport von Haustieren unterliegt je nach Transportgesellschaft und Leistungserbringer unterschiedlichen Bestimmungen. Erkundigen Sie sich vor Vertragsabschluss in Ihrem eigenen Interesse bei Ihrer Buchungsstelle oder bei Onlinebuchungen bei dem Callcenter, ob ein Transport von Haustieren möglich ist oder die Leistungserbringer Haustiere erlauben. Die folgenden Informationen wie Anzahl, Art, Grösse und Gewicht sind notwendig, damit eine verlässliche Abklärung möglich ist. Als Tierhalter zeichnen Sie aber selber verantwortlich für die Beschaffung der nötigen Zeugnisse, Gesundheitszertifikate usw. sowie für Miete oder Kauf der Container.

3. Reisepreise und Zahlungsbedingungen

3.1 Preise

Die Preise für die Reiseleistungen ergeben sich aus den VTOI-Ausschreibungen sowie der Reisebestätigung. Andere Publikationen (z.B. Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial), Internetseiten von Leistungsträgern oder eigene Anfragen beim Leistungsträger sind nicht Gegenstand des Reisevertrages und wir haften nicht für die darin enthaltenen Angaben. Die Preise verstehen sich (wo nicht speziell erwähnt) pro Person in Schweizer Franken.

3.2 Buchungsgebühren/Zuschläge

Allfällige Buchungsgebühren und Zuschläge ersehen Sie aus den entsprechenden Ausschreibungen bzw. Angeboten.

3.3 Auftragspauschale

Neben den in den Ausschreibungen erwähnten Preisen wird die Buchungsstelle zusätzliche Auftragspauschalen für Reservierungen, Bearbeitungs- und Fremdkosten erheben.

3.4 Zahlungsbedingungen

3.4.1 Vertragsabschluss (Buchung) im Reisebüro

Die Reisearrangements sind wie folgt vor Antritt der Reise zu bezahlen:

Anzahlung: Bei Buchung ist in der Regel eine Anzahlung von 30% des vereinbarten Arrangementpreises, mindestens aber CHF 300 zu bezahlen. Bei Buchung der Kategorie «FLEX» beträgt die Anzahlung CHF 75 pro Person. Bei Buchungen weniger als 45 Tage vor Abreise, Linien- oder Low Cost-Flügen, Leistungen mit 100% Annullierungskosten und Buchungen, bei denen die Reisedokumente sofort ausgestellt werden müssen, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich des Vertragsabschlusses sofort zu bezahlen.

Restzahlung: Die Restzahlung ist 45 Tage vor Abreise fällig.

Die Reisedokumente werden Ihnen nach Eingang Ihrer Zahlung über den ganzen Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zugestellt. Die vorerwähnten Zahlungstermine sind Verfalltage. Mit Ablauf der Zahlungstermine befinden Sie sich ohne weitere Mahnung im Verzug. VTOI ist berechtigt, kostenpflichtig (gem. Ziffer 5. zuzüglich der Mahngebühr in Höhe von CHF 50) ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann VTOI die Reiseleistungen verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückbehalten. Weitere Schadenersatzansprüche von VTOI bleiben ausdrücklich vorbehalten.

Sofern wir die Zahlungsarten Debit- und Kreditkarte, Factoring sowie Ratenzahlung anbieten, gelten die jeweiligen Allgemeinen Vertragsbedingungen der Inkassogesellschaften.

3.4.2 Vertragsabschluss Online - Buchung

Die Bezahlung ist gegen Rechnung nach erfolgter Bonitätsprüfung, mit der Postfinance-Karte, Debit- und Kreditkarten möglich. Die Reisedokumente werden Ihnen spätestens 10 Tage vor Abreise oder bei kurzfristigen Buchungen innerhalb nützlicher Frist ausgehändigt oder zugestellt. Mit Ablauf der Zahlungstermine befinden Sie sich ohne weitere Mahnung in Verzug. VTOI ist berechtigt, kostenpflichtig ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann VTOI die Reiseleistungen verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückbehalten. Weitere Schadenersatzansprüche von VTOI bleiben ausdrücklich vorbehalten.

3.5 Preisänderungen

Es gibt Fälle, in welchen die in den Ausschreibungen von VTOI angegebenen Preise bei Pauschalarrangements und eigenen Einzelleistungen aus besonderen Gründen erhöht werden müssen, wie zum Beispiel:

- nachträgliche Preiserhöhung von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben, Steuern (z.B. Mehrwertsteuer) oder Gebühren (z.B. erhöhte Flughafentaxen)
- Wechselkursänderungen
- ausserordentliche Preiserhöhungen von Leistungsträgern (z.B. Hotels)
- plausibel erklärbare Fehler in den Angeboten / Ausschreibungen.

Falls VTOI Preiserhöhungen aus den oben aufgeführten Gründen vornehmen muss, wird sie diese Preiserhöhungen bis spätestens 21 Tage vor dem vereinbarten Reisedatum vornehmen. Sofern die Preiserhöhung 10% des ausgeschriebenen und von uns bestätigten Arrangementpreises übersteigt, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall werden Ihnen von VTOI alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen innert 30 Tagen rückerstattet. Auf Wunsch können Sie aber auch ein anderes von VTOI offeriertes Reisearrangement buchen. VTOI bemüht sich, Ihre Wünsche nach Möglichkeit zu berücksichtigen, und wird die von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen ohne Abzüge an den Preis anrechnen. Falls Sie sich weigern, die Preisdifferenz innert der von VTOI gesetzten Frist zu begleichen, hat VTOI das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und Ihnen die geleistete Zahlung – soweit möglich – zurückzuerstatten. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Fälle in denen eine Rückerstattung nicht möglich ist (z.B. bereits bezahlte Flugtickets) sowie Ausnahmen im Sinne von Art. 15 des Pauschalreisegesetzes.

3.6 Gültigkeit der Preise

Die ausgeschriebenen Preise sind Barpreise. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend.

4. Änderung der Reise

4.1 Änderung bei Reisen mit Flug:

Umbuchungen auf Ihren Wunsch in Bezug auf den Reiseternin, das Reiseziel und die Beförderungsart sowie die Abflughäfen sind nach Vertragsschluss nicht möglich. Änderungen dieser Art sind als Annullation (Kosten gemäß Ziffer 5.3.) und Neubuchung zum jeweils aktuellen Preis vorzunehmen.

Ausnahme: Reisen der Kategorie «FLEX» können bis 30 Tage vor Reiseantritt gegen eine Gebühr von CHF 75 pro Person (max. CHF 150 pro Auftrag) umgebucht werden.

4.2 Änderung bei Reisen ohne Flug:

Umbuchungen auf Ihren Wunsch hinsichtlich des Reiseternins, des Reiseziels, der Unterkunft, der Beförderungsart, der Zustiegsbahnhöfe oder des Mietwagentyps sind bis 30 Tage vor Reiseantritt möglich. Bei einer Umbuchung werden die effektiv entstehenden Mehrkosten zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von CHF 50 pro Person (max. CHF 100 pro Auftrag) erhoben.

Änderungen ab 30 Tage vor Reiseantritt sind, unabhängig von der Art der Reise, nur nach vorherigem Rücktritt von der Reise möglich (Kosten gem. Ziffer 5.6.)

5. Annullierung der Reise

5.1 Meldung

Falls Sie die Reise nicht antreten können, so müssen Sie dies VTOI schriftlich mitteilen unter Angabe des Grundes. Massgeblich für die Berechnung der Annullierungskosten ist das Eingangsdatum Ihrer Annullierung bei VTOI. Der Meldung sind die Reisedokumente, wenn bereits in Ihrem Besitze, beizulegen. VTOI hält sich an die Reisehinweise des EDA und/oder des BAG. Sollten diese Bundesstellen vor Reisen in ein von Ihnen gebuchtes Land oder allfällige von Ihrer Reise betroffenen Regionen abraten, können Sie Ihre Buchung während einer bestimmten Periode kostenlos ändern. In diesen Fällen können Bearbeitungsgebühren gem. Ziffer 5.2, Versicherungsprämien und evtl. Visaspesen anfallen.

Wird vom EDA oder von BAG nicht ausdrücklich vor Reisen in Ihr gebuchtes Land oder allfällige von Ihrer Reise betroffenen Regionen abgeraten, gelten die nachfolgenden Bedingungen unter Ziffer 5.3. bis Ziffer 5.7.

5.2. Bearbeitungsgebühren

Wenn Sie oder wir die gebuchte Reise unabhängig des Zeitpunktes ganz oder teilweise annullieren, erheben wir folgende Bearbeitungsgebühr:

- CHF 75 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 150 pro Auftrag bei Pauschalarrangement,
- CHF 50 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 100 bei Einzelleistung / Beherbergung,
- plus allfällige Annullierungskosten.

Diese Bearbeitungsgebühr entfällt bei Annullierungen mit 100% Annullierungskosten. Eine nachträgliche Stornierung sowie Rückzahlung der Annullierungskostenversicherung inkl. Assistance bzw. Extrarückreiseversicherung ist nicht möglich. Bei einer Annullierung der Reise kann Ihre Buchungsstelle für deren Aufwände zusätzliche Bearbeitungsgebühren in Rechnung stellen. Wir weisen Sie darauf hin, dass die Bearbeitungsgebühren nicht durch die Versicherung gedeckt sind. Diese Gebühren sind in jedem Fall durch Sie zu bezahlen.

5.3 Annullierungskosten Pauschalarrangement / Flugreisen

5.7. Ausnahmen

Bei einigen entsprechend gekennzeichneten Leistungen und Objekten (wie z. B. Linien- oder Low Cost-Flügen, Hotelleistungen mit 100% Annullierungskosten) fallen bereits 100% Kosten ab Buchung an.

6. Ersatzperson

Können Sie die gebuchte Reise nicht antreten, sind Sie jedoch in der Lage, uns bis 7 Tage vor Reisebeginn eine Ersatzperson bekannt zu geben, die bereit ist, die Reise an Ihrer Stelle mitzumachen und das von Ihnen gebuchte Reisearrangement zu übernehmen, so ist VTOI berechtigt, die uns tatsächlich entstandenen und angemessenen Mehrkosten zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von CHF 75 pro Person bei Pauschalreisen und CHF 50 pro Person bei Einzelleistungen / Beherbergung zu erheben.

In diesem Fall sind folgende Voraussetzungen gesamthaft zu erfüllen:

- Die Ersatzperson ist bereit, Ihr Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen, die Sie mit uns vereinbart haben.
- Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Hotels oder Flug- und Schiffahrtsgesellschaften) akzeptieren diese Änderung, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein oder an den Flugtarifbestimmungen scheitern kann.
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visa, Zoll-, Impf- und Gesundheitsvorschriften).
- Der Teilnahme Ihrer Ersatzperson an der Reise stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.

Diese Person und Sie haften gegenüber VTOI bzw. der Buchungsstelle, die Vertragspartei ist, solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die gegebenenfalls durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten. Bei Last-Minute Buchungen und Sonderaktionen kann in der Regel keine Ersatzperson gestellt werden.

7. Haftung

7.1 Im Allgemeinen

VTOI haftet als Veranstalter für die gehörige Erfüllung des Reisearrangements. Wir vergüten Ihnen den Ausfall vereinbarter Leistungen oder Ihren Mehraufwand, soweit es nicht möglich war, Ihnen vor Ort eine gleichwertige Ersatzleistung zu offerieren und auch kein eigenes Verschulden Ihrerseits vorliegt. Unsere Haftung bleibt jedoch beschränkt auf die Höhe des Reisepreises und erfasst nur den unmittelbaren Schaden. Jegliche weitere Haftung wird – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen. Für Programmänderungen infolge Flugverspätungen oder Streiks wird keine Haftung übernommen. Insbesondere haftet VTOI nicht für Änderungen im Reiseprogramm (Absagen, Verschiebungen etc.), die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten, sowie in Fällen gem. Art. 15 des Pauschalreisegesetzes, für welche VTOI nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind. Sollten Sie von einer Verspätung betroffen sein, wenden Sie sich bitte an die Kontaktperson an der Destination.

7.2. An- und Rückreisen

Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort liegt in Ihrer Verantwortung. Falls zwischen der flugplanmässigen Ankunft in der Schweiz und der Abfahrt des letzten Zugs/Busses weniger als 120 Minuten liegen, kann das Erreichen dieses Zugs/Busses nicht gewährleistet werden. Bitte berücksichtigen Sie dies bei der Organisation Ihrer Rückreise zu Ihrem Wohnort. Der Reiseveranstalter ist grundsätzlich nicht haftbar für Spesen, die aufgrund einer Flugverspätung entstanden sind. Verpasst ein Passagier einen Flug, entfällt für den Reiseveranstalter jede Beförderungspflicht. Wir sind jedoch bei der Organisation eines Ersatzfluges gerne behilflich. VTOI haftet in keinem Fall für Lohnausfälle etc.

7.3 Unfälle, Erkrankungen und Schwangerschaft

VTOI haftet als Veranstalter für Personenschäden, die aus schuldhafter Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Reisearrangements durch VTOI oder durch ein von VTOI beauftragtes Unternehmen (Hotels, Flug- und Schiffahrtsgesellschaften) verursacht werden, in den letztgenannten Fällen unter der Voraussetzung, dass Sie Ihre Schadenersatzansprüche an VTOI abtreten. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benutzung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Solche Ansprüche sind direkt bei dem jeweiligen Transportunternehmen geltend zu machen. Eine weitergehende Haftung von VTOI ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Bei Schwangerschaft sind Sie verpflichtet, sich vor der Buchung über die Transportbedingungen (Fluggesellschaft, Reederei etc.) zu erkundigen. Wird Ihnen der Transport infolge Schwangerschaft verweigert, wird jede Haftung abgelehnt.

7.4. Sachschäden

VTOI haftet für den Schaden, der als Folge von Diebstählen und Beschädigungen von Sachen entsteht und von VTOI oder einem von VTOI beauftragten Unternehmen schuldhaft verursacht wird, sofern Sie anderweitig, z.B. von Ihrer Versicherung, keine Entschädigung erhalten und Sie Ihre Ansprüche gegen die für den Schaden Verantwortlichen an VTOI abtreten. Die Höhe der Entschädigung bleibt allerdings auf den unmittelbaren Schaden beschränkt, jedoch höchstens auf die Höhe des Reisepreises für die

geschädigte Person. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benutzung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Jegliche weitere Haftung von VTOI ist ausgeschlossen (insbs. bei Abhandenkommen von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Foto- und Videoausrüstungen, Mietwagen sowie bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch von Checks, Kreditkarten und dergleichen).

7.5 Besondere Veranstaltungen und Leistungen vor Ort

Ausserhalb des Pauschalarrangements können am Reiseziel örtliche Veranstaltungen, Ausflüge und weitere Dienstleistungen gebucht werden. Diese können aufgrund lokaler Gegebenheiten mit besonderen Risiken verbunden sein oder besondere physische Voraussetzungen verlangen. Sie buchen solche Veranstaltungen auf Ihr eigenes Risiko. Wir lehnen dafür jegliche Haftung ab, sofern für solche Angebote nicht ausdrücklich wir als Veranstalter oder Dienstleistungserbringer verantwortlich zeichnen.

7.6 Sicherstellung

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

7.7 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 können Sie selbst beim EDA (www.eda.admin.ch/reisehinweise) abrufen oder bei Ihrer Buchungsstelle beziehen. Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über diese Reisehinweise informiert haben und Ihnen die entsprechenden Risiken bewusst sind.

7.8 Haftung für vermittelte Leistungen

VTOI lehnt jegliche Haftung für vermittelte Leistungen vollumfänglich ab. Es gelten die jeweiligen Vertragsbestimmungen des Dienstleistungserbringers.

8. Schwierigkeiten während der Reise

8.1 Probleme vor Ort

Entsprechen die Leistungen nicht den gebuchten Leistungen bzw. der Auftragsbestätigung oder sind diese mit einem anderweitig erheblichen Mangel behaftet, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, dies unverzüglich unserer Vertretung («Ihr Kontakt» gemäss Reisedokumente) oder dem Leistungsträger (z.B. Transferunternehmen, Hotel) und bei vermittelten Leistungen (z.B. Pauschalarrangement von Drittveranstaltern) der mitgeteilten Kontaktstelle gemäss Reisedokumente bekannt zu geben. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche und ermöglicht in den meisten Fällen, vor Ort für Abhilfe zu sorgen. Führt Ihre Intervention zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie verpflichtet, von unserer Vertretung eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält. Unsere Vertretung ist nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

8.2 Schriftliche Beanstandung

Ihre schriftliche Beanstandung und die Bestätigung der Kontaktperson vor Ort oder der örtlichen VTOI-Vertretung senden Sie innert 30 Tagen nach Ihrer Rückkehr Ihrer Buchungsstelle oder per E-Mail an den Kundenservice der vtours international AG, customerservice@vtours-international.ch. Erfolgt die schriftliche Beanstandung nicht innert vorerwählter Frist, erlöschen sämtliche Schadenersatzansprüche. Allfällige Erschwerungen bei der Abklärung des Sachverhaltes durch spätere Geltendmachung des Schadens gehen zu Ihren Lasten.

9. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden

Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen VTOI den Reisepreis nicht zurückerstatten. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Rückreisekostenversicherung, die für die entstehenden Kosten aufkommt, wenn Sie die Reise aus einem dringenden Grund (wie z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod von Angehörigen) vorzeitig abbrechen müssen. In dringlichen Fällen (z.B. eigene Erkrankung/Unfall, schwere Erkrankung/Unfall oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen die Kontaktperson vor Ort oder die örtliche VTOI-Vertretung soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein.

10. VTOI kann die Reise nicht wie vereinbart durchführen oder muss die Reise vorzeitig abbrechen

10.1 Programmänderungen, Abbruch oder Nichtdurchführung der Reise

VTOI behält sich auch in Ihrem Interesse vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Flugzeugtypen, Fluggesellschaften oder Zeiten usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände es erfordern. VTOI bemüht sich jedoch, gleichwertige Ersatzleistungen zu erbringen. Falls VTOI gezwungen ist, Ihre Reise wegen höherer Gewalt (z.B.

Naturkatastrophen, bei Schiffsreisen auch Hoch- oder Niedrigwasser, politische Unruhen und kriegerische Ereignisse am Ferienort, welche aus Sicherheitsgründen einen Verzicht auf die Durchführung der Reise nahelegen, Streiks, verspätete Eröffnungen von Hotels usw.) abzusagen, ist VTOI bemüht, Sie in solchen Fällen so rasch wie möglich zu informieren und Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Muss die Reise vorzeitig abgebrochen werden, ist VTOI befugt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die von VTOI bereits gemachten und nachzuweisenden Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

10.2 Minder- oder Mehrkosten bei Programmanpassungen

Muss VTOI eine von Ihnen bereits bezahlte Reise ändern, so dass ein Minderwert zur ursprünglich vereinbarten Leistung entsteht, erhalten Sie von uns eine Rückvergütung. Entstehen jedoch nach Abschluss des Vertrages aus einem unter Ziffer 10.1 bzw. 3.5 erwähnten Grund Mehrkosten, kann es für Sie zu einer Preiserhöhung kommen. Beträgt diese mehr als 10% des ursprünglich vereinbarten Reisepreises, steht Ihnen das Recht zu, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. Falls Sie sich weigern, die Preisdifferenz innert der von VTOI gesetzten Frist zu begleichen, hat VTOI das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und Ihnen die geleistete Zahlung – soweit möglich – zurückzuerstatten. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Fälle in denen eine Rückerstattung nicht möglich ist (z.B. bereits bezahlte Flugtickets) sowie Ausnahmen im Sinne von Art. 15 des Pauschalreisegesetzes.

10.3 Überbuchungsprobleme

Bei Überbuchungen behalten wir uns vor, Sie kurzfristig zu informieren. Wir werden bemüht sein, Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Entsprechende Preisanpassungen werden wir in solchen Fällen im Rahmen von Ziffer 10.2 weiterbelasten bzw. zurückerstatten.

10.4 Unterbeteiligung

Für bestimmte Pauschalreisen/Rundreisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Beteiligen sich an einer

solchen Reise zu wenig Teilnehmer oder liegen besondere Umstände vor, die VTOI vor der Abreise zu einer wesentlichen Änderung der in den Publikationen angebotenen Leistungen zwingen, kann VTOI die Reise bis spätestens 28 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn annullieren. In diesem Fall bemühen wir uns, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Verzichten Sie auf das Ersatzprogramm, erstatten wir Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen. Kosten für bereits ausgestellte Flugtickets werden nicht übernommen. Weitergehende Schadenersatzforderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

11. Verjährung

Schadenersatzforderungen gegen VTOI, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende der Reise folgenden Tag.

B) Besondere Bestimmungen für Reisevermittlung

1. Grundsatz

Für Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungserbringer, welche Ihnen von VTOI lediglich vermittelt werden, gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. Desgleichen gelten bei allen von VTOI vermittelten Flugbilletten die Vertragsbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaften. VTOI ist in diesen Fällen nicht Vertragspartei und Sie können sich daher nicht auf die vorliegenden AVRB berufen.

2. Kosten bei Änderung/Annulation

Die Kosten bei Änderung/Annulation für Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungserbringer (Flüge, Hotel, Ferienwohnung, Kreuz- und Flussfahrten, Motorhomes, Mietwagen, Freizeitparks, etc.) bestimmen sich nach den Vertrags- und Reisebedingungen des einzelnen Leistungserbringers.

3. Bearbeitungsgebühren

Bei Änderung einer vermittelten Buchung erheben wir in der Regel eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50 pro Person, max. CHF 100 pro Auftrag.

C) Weitere Bestimmungen

1. Datenschutz

Für unsere Bearbeitung von Personendaten im Zusammenhang mit diesen AVRB gilt unsere Datenschutzerklärung, die Sie unter www.vtours-international.ch finden.

2. Reiseversicherung

2.1 Annullierungskostenversicherung oder Kombi-Paket

Wir empfehlen Ihnen dringend, bei der Buchung eine Annullierungskostenversicherung oder ein Kombi-Paket abzuschliessen, sofern Sie nicht bereits eine Versicherung mit genügender Deckung abgeschlossen haben.

2.2 Zusätzliche Versicherungen

Die Transportgesellschaften haften nur im Rahmen der bestehenden internationalen Abkommen. Deshalb empfiehlt Ihnen VTOI, für einen zusätzlichen Versicherungsschutz zu sorgen:

SOS-Schutz für Reisezwischenfälle: Sollten Sie während der Ferien eine schwere Erkrankung, schwere Verletzung erleiden oder sollte eine schwere Beeinträchtigung des Eigentums der versicherten Person an ihrem Wohnort (z.B. Feuer-, Wasser-, Elementar- oder Diebstahlschaden) eintreten, organisiert und bezahlt der SOS-Schutz die Suche und Bergung, den Transport in ein Krankenhaus in Ihrem Reiseland oder den Transport zurück in die Schweiz.

Reisegepäck: Wir empfehlen Ihnen, eine Reisegepäckversicherung abzuschliessen. Sie deckt die Kosten, die Ihnen bei Diebstahl, Beschädigung oder Zerstörung Ihres Gepäcks entstehen.

Für weitere Informationen oder zur Buchung einer Versicherung wenden Sie sich bitte an Ihre Buchungsstelle.

3. Ombudsman

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und VTOI sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Reisebranche gelangen. Der Ombudsman strebt bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und VTOI oder der Buchungsstelle, bei welcher Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung an:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich

+41 (0)44 485 45 35

(Öffnungszeiten: Montag bis Freitag 10–16 Uhr)

www.ombudsman-touristik.ch oder info@ombudsman-touristik.ch

4. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen Ihnen und VTOI ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist Glattbrugg Gerichtsstand.

Im Falle von Auslegungsdifferenzen aufgrund von Unterschieden in den Formulierungen in den verschiedenen Sprachen ist die deutsche Version massgebend.

vtours international AG, Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg