

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Geltungsbereich

1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und uns mit Bezug auf alle von uns veranstalteten Pauschalreisen oder sonstigen Reisedienstleistungen, die wir anbieten oder vermitteln. Ergänzende Bedingungen finden Sie bei den einzelnen Angeboten in den Katalogen.

1.2 Wir bitten Sie zu beachten, dass unsere AGB zwischen Pauschalreisen und sonstigen Reisedienstleistungen unterscheiden. Eine Pauschalreise liegt nur vor, wenn wir Beförderung zusammen mit Unterbringung oder anderen touristischen Dienstleistungen zu einem Gesamtpreis ausschreiben.

1.3 Werden Ihnen durch uns Pauschalreisen oder sonstige Reisedienstleistungen anderer Reiseveranstalter oder Leistungsträger (Hotels, Transportunternehmen usw.) vermittelt, so gelten deren Geschäftsbedingungen. In solchen Fällen sind wir nicht Ihre Vertragspartei und Sie können sich nicht auf diese AGB berufen.

2. Vertragsabschluss

2.1 Der Vertrag zwischen Ihnen und uns kommt mit unserer Annahme Ihrer elektronischen, schriftlichen oder mündlichen Anmeldung zustande.

2.2 Sonderwünsche ausserhalb der Ausschreibung werden als sonstige Einzeldienstleistungen und nicht als Pauschale eingestuft. Wir bemühen uns natürlich, solchen Wünschen zu entsprechen.

2.3 Bei der Miete von Fahrzeugen bitten wir Sie, die Bedingungen des jeweiligen Vermieters zu beachten. Im Weiteren gelten die Vertragsbedingungen des zwischen Ihnen und dem Vermieter vor Ort abgeschlossenen Mietvertrages.

3. Preise / Versicherungen / Reisedokumente

3.1 Neben den im Katalog/Preisliste erwähnten Preisen können wir zusätzliche Kostenanteile für Reservationen und für die Bearbeitung, insbesondere eine Auftragspauschale, erheben.

3.2 Buchungsgebühren

In besonderen Fällen, nämlich bei der Buchung von Nur-Landarrangements, wie Hotels oder Rundreisen ohne An- /Rückreise ab der Schweiz und bei kurzfristigen Buchungen, die Rückfragen erforderlich machen, erheben wir eine zusätzliche Buchungsgebühr.

3.3 Preiserhöhungen

Bei nachträglicher Preiserhöhung durch Transportunternehmen (z. B. Treibstoffzuschläge), bei neu eingeführten oder erhöhten Abgaben oder Gebühren (z.B. Flughafentaxen), bei Wechselkursänderungen, bei staatlich verfügbaren Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuern usw.) können wir die Preise erhöhen.

3.5 Anzahlung, Zahlungsfristen

Die bei Entgegennahme Ihrer Buchung zu leistende Anzahlung und die Zahlungsfrist für die

Restzahlung ersehen Sie aus den Rechnungen. Buchungen weniger als 30 Tage vor Abreise sind sofort zu bezahlen. Wenn Ihre Zahlungen nicht rechtzeitig erfolgen, so sind wir berechtigt, die Erbringung unserer Leistungen zu verweigern oder die Annullationskosten gemäss Ziffer 5 geltend zu machen.

3.6 Zustellung der Reisedokumente

Die Flugtickets und allfällige weitere Reisedokumente werden den Passagieren spätestens eine Woche vor Abflug und nach Zahlungseingang per Post oder Mail zugestellt.

3.7 Verlust der Reisedokumente

Wir empfehlen dem Kunden, die genauen Ticketnummern und eine Fotokopie der Reisedokumente separat aufzubewahren. Bei Verlust der Reisedokumente können wir keine Haftung übernehmen.

3.8 Versicherungen

Wir bitten den Kunden zu überprüfen, ob er bereits genügende Annullations-, Rückreise-, Kranken-, Unfall- oder sonstige Versicherungen hat. Wir empfehlen dem Kunden dringend, eine Annullationskosten- und SOS-Rückreiseversicherung abzuschliessen. Dabei sind wir gerne behilflich.

4. Programmänderungen

4.1 Bei Pauschalreisen kann das Reiseprogramm aus nicht vorhersehbaren Umständen Änderungen z.B. bezüglich Unterkunft, Transportart oder -mittel, Leistungsträger oder Zeiten erfahren. In einem solchen Fall bemühen wir uns, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen zu erbringen.

4.2 Obwohl nicht zu erwarten, können wir insbesondere keine Gewähr dafür übernehmen, dass der in den Prospekten erwähnte Flugzeugtyp zum Einsatz gelangt, dass der Flug mit der erwähnten Fluggesellschaft erfolgt und dass die Flugzeiten keine Änderung erfahren.

4.3 Ausserdem müssen wir uns vorbehalten, in besonderen Fällen (z.B. bei Überbuchungen durch das Hotel) Sie in einem anderen Hotel der gleichen Klasse unterzubringen.

4.4 Programmänderungen und Flugverspätungen berechtigen zu keinen Schadenersatzforderungen (auch nicht für Folgeschäden wie z. B. Lohnausfall wegen verspäteter Rückkehr). Dagegen vergüten wir Ihnen einen allfälligen Minderwert zwischen ausgeschriebenen und tatsächlich erbrachten Leistungen.

4.5 Falls eine Reise wegen höherer Gewalt (wie Naturkatastrophen, Epidemien, politische Unruhen), wegen behördlicher Massnahmen oder wegen Streiks nach unserem Ermessen nicht durchgeführt werden kann oder abgebrochen werden muss, sind wir berechtigt, von der Rückerstattung Ihrer geleisteten Zahlungen die von uns bereits erbrachten und nachgewiesenen Auslagen in Abzug zu bringen. Weitere Ersatzforderungen Ihrerseits müssen wir jedoch ausschliessen.

4.6 Rückbestätigung von Flugtickets

Bei den meisten Fluggesellschaften ist eine Rückbestätigung nicht zwingend vorgeschrieben. Trotzdem empfehlen wir, unterwegs jede Reservation spätestens 72 Stunden vor dem Rück- oder Weiterflug bei der Fluggesellschaft zu bestätigen. So kann die im Flugticket angegebene Abflugzeit überprüft, und evtl. eine Kontaktadresse hinterlassen werden. Versäumte Rückbestätigungen können zum Verlust des Transportanspruches führen, allfällige Mehrkosten gehen zu Lasten des Kunden.

Servicetaxe und Reservationsgebühr: Als Kostenanteile in den Bereichen Kundengeldabsicherung/Reisegarantie, Haftpflicht, Dokumente/Infomaterial/ CRS-Gebühren werden für Pauschalarrangements eine Servicetaxe von CHF 60.– pro Auftrag erhoben. Bei Individualleistungen wird eine Gebühr von CHF 40.- pro Leistung verrechnet.

5. Annullationen und Umbuchungen

5.0 Primär gelten die Annullations- und Umbuchungsbedingungen der in dieser Rechnung erwähnten Veranstalter und Leistungsträger – sekundär unsere nachfolgenden Bedingungen:

5.1 Bearbeitungsgebühr

Wenn Sie Ihre Buchung annullieren oder ändern, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr. Bitte beachten Sie, dass Bearbeitungsgebühren nicht von allen Versicherungen gedeckt sind.

Folgende Bearbeitungshonorare werden zusätzlich zur Auftragspauschale berechnet:

- Pauschalreise einmalig CHF 200 pro Buchung / Individualreisen je nach Aufwand CHF 60 pro Stunde / Flugtickets CHF 60 - CHF 200 pro Person

Die oben aufgeführten Bearbeitungshonorare gelten auch bei einer Annullation aus unvorhersehbaren oder nicht abwendbaren Umständen bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten, behördliche Anordnungen, fehlende Fahrbewilligungen, Epidemien und Pandemien und damit verbundene behördliche Massnahmen)

5.2 Annullationskosten

Bei Annullation vor Abreise entstehen für uns Kosten; aber auch von Fluggesellschaften, Transportunternehmen und sonstigen Veranstaltern werden Annullationskosten geltend gemacht. Diese in solchen Fällen entstandenen Kosten und Gebühren, in vielen Fällen bis zu 100%, werden dem Kunden direkt oder über uns weiterverrechnet.

6. Beanstandungen

6.1 Entsprechen die erbrachten Leistungen nicht der Prospektausschreibung oder sind sie anderweitig erheblich mangelhaft, so müssen Sie unverzüglich bei der Reiseleitung oder dem Unternehmen, welches Ihnen diese Leistung erbringen sollte, unentgeltliche Abhilfe verlangen. Führt Ihre Intervention zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie verpflichtet, von der Reiseleitung bzw. dem betreffenden Unternehmen eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, welche Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält.

6.2 Führt Ihre Intervention innert 48 Stunden zu keiner angemessenen Lösung, bitten wir Sie uns zu kontaktieren.

6.3 Ihre Beanstandungen und die Bestätigung (Ziffer 6.1) müssen Sie uns spätestens innert 30 Tagen nach Ihrer Rückkehr schriftlich unterbreiten. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

7. Haftung

7.1 Pauschalreisen

Bei Pauschalreisen haften wir für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzungen oder Erkrankungen, der von uns oder durch uns beauftragten Unternehmen (Hotels, Transportunternehmen usw.) schuldhaft verursacht worden ist. Bei Geltendmachung von solchen Schadenersatzansprüchen sind Sie verpflichtet, Ihre Schadenersatzansprüche gegenüber Dritten an uns abzutreten.

7.2 Sonstige Reisedienstleistungen

Bei sonstigen Reisedienstleistungen (nicht Pauschalreisen) sind wir Vermittler zwischen Ihnen und den in unseren Prospekten erwähnten Transport-, Hotel-, Autovermietungs- und sonstigen Dienstleistungsunternehmen. Daher können wir für die richtige Erfüllung der vertraglichen Leistungen durch diese Unternehmen nicht einstehen. Wir stehen jedoch dafür ein, dass wir diese Unternehmen sorgfältig ausgewählt haben. Ferner verpflichten wir uns, Sie bei der Geltendmachung

von berechtigten Ansprüchen zu unterstützen. Für die Richtigkeit der in unseren Prospekten veröffentlichten Fahr- und Flugpläne können wir keine Gewähr übernehmen.

7.3 Sachschäden

Soweit wir zum Ersatz von Sachschäden verpflichtet sind, ist dieser auf den nachgewiesenen unmittelbaren Schaden in Höhe des Reisepreises beschränkt und geht Versicherungsansprüchen nach. Sie sind ferner verpflichtet, Ihre Schadenersatzansprüche gegen Dritte an uns abzutreten.

7.4 Ausschluss und Begrenzung

In jedem Fall bleiben Schadenersatzansprüche ausgeschlossen, wenn der Schaden auf ein Versäumnis von Ihnen (z.B. Nichterfüllung der Einreisebestimmungen, Nichttransport wegen Schwangerschaft, strafrechtliche Sanktionen), auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, behördliche Anordnungen, fehlende Fahrbewilligungen, Epidemien und Pandemien und damit verbundene behördliche Massnahmen) oder unabwendbare Versäumnisse eines Dritten (z.B. Verspätungen von Transportunternehmen, Streiks, Leistungsstörungen bei lediglich vermittelten Fremdleistungen), oder höhere Gewalt zurückzuführen ist oder wenn ein Schaden trotz gebotener Sorgfalt durch uns oder durch den beauftragten Leistungsträger nicht vorhergesehen oder abgewendet werden konnte. Vorbehalten bleiben die in internationalen Übereinkommen vorgesehenen Beschränkungen und Ausschlüsse aus Nicht- oder nicht gehöriger Erfüllung. In allen anderen Fällen der Benützung von Transportunternehmen (Flug, Bahn, Bus, Taxi, Schiff usw.) beschränkt sich der Entschädigungsanspruch auf die Summe gemäss den internationalen Abkommen oder nationalen Gesetze.

8. Pass, Visa und Impfungen

Sie sind für die notwendigen Reisedokumente selbst verantwortlich. Ihr Reisebüro informiert Sie jedoch über die Pass- und Visumserfordernisse sowie über allfällige gesundheitspolizeiliche Formalitäten und eventuelle Impfungen. Wir können keine Haftung übernehmen, falls ein Passagier wegen Pass-, Visa- oder gesundheitsrechtlichen Erfordernissen nicht befördert werden kann. Sie haben in diesem Fall keinen Anspruch auf irgendwelche Rückerstattung.

9. Ombudsmann und Gerichtsstand

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Frutigen. Unsere Rechtsbeziehungen unterstehen nur schweizerischem Recht. Vor einer rechtlichen Auseinandersetzung können Sie sich unentgeltlich an den Ombudsmann der Schweizerischen Reisebranche, Etzelstrasse 42, Postfach 821, 8038 Zürich, wenden, der eine angemessene Erledigung Ihrer allfälligen Beanstandung zu erreichen sucht.

10. Mehrwertsteuer

In den Preisen ist die Mehrwertsteuer für den Inlandanteil inbegriffen.

11. Garantiefonds – sicher reisen mit Nova Reisen Frutigen AG

Als Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche garantieren wir Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer Nova Reisen Frutigen AG-Buchung einbezahlten Beträge bei Pauschalreisen.