

Allgemeine Reise- und Vertragsbedingungen

Diese Vertragsbedingungen finden auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und uns, der Stöcklin Reisen AG, mit Sitz in Wettingen, Anwendung für von uns im eigenen Namen angebotene Pauschalreisen oder Einzelleistungen. Bei vermittelten Leistungen Dritter, wie Pauschalreisen anderer Veranstalter oder Einzelleistungen, z.B. Flugscheine, Billette, Mietwagen, schliessen Sie den Vertrag direkt mit diesen anderen Unternehmen ab, und wir sind nicht Ihre Vertragspartei.

1. Anmeldung, Bestätigung, Bezahlung

Ihre Anmeldung bei einem Stöcklin-Reisebüro oder einem von uns ausgewählten Reisebüro ist für Sie verbindlich. Wir können nur Buchungen über eigene oder von uns ausgewählte Reisebüros annehmen. Der Reisevertrag zwischen Ihnen und uns kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Anmeldung zustande. Für die ganze Aufenthaltsdauer werden die am Abreisetag geltenden Preise berechnet.

Die Bezahlung des gesamten Rechnungsbetrages hat spätestens 14 Tage vor Abreise zu erfolgen. Bei kurzfristigen Buchungen ist der gesamte Betrag bei oder unmittelbar nach der Buchung bezahlbar. Bei nicht fristgerechter Bezahlung haben wir das Recht, entschädigungslos vom Vertrag zurückzutreten und die Annullationskosten gemäss Ziffer 2.2 und 2.3 einzufordern.

2. Änderungen der Buchungen oder Annullierung der Reise durch den Reisenden

2.1 Bei Namensänderungen, Benennung eines Ersatzreisenden, Änderungen der Reisedaten oder gebuchter Nebenleistungen bis 22 Tage vor Abreisetaum, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 30.– pro Person, höchstens CHF 60.– pro Auftrag. Nach dieser Frist gelten die Annullationsbedingungen von Ziffer 2.2. Bearbeitungsgebühren werden nicht durch die Annullationskostenversicherung gedeckt.

2.2 Annullieren Sie Ihre Reise bis 22 Tage vor dem Reiseantritt, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– pro Person, maximal CHF 120.– pro Auftrag, zuzüglich die Prämie für die Annullierungskosten/Assistance-Versicherung. Die Bearbeitungsgebühren werden nicht durch die Annullationskostenversicherung gedeckt.

Treten Sie später von der Reise zurück, müssen wir zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr folgende Annullationskosten in Prozenten des Rechnungstotals in Rechnung stellen:

- 21–15 Tage vor Abreise: 10%
 - 14– 8 Tage vor Abreise: 30%
 - 7– 0 Tage vor Abreise, Nichterscheinen: 75%
- Abweichende Annullationskosten sind bei den jeweiligen Ausschreibungen aufgeführt.

2.3 Annullieren Sie Ihre Flugreise, werden nebst den Bearbeitungsgebühren und Spesen gemäss Punkt 2.2 zusätzlich folgende zwei Annullationskosten in Rechnung gestellt:

- a) ab Reisebestätigung bis Abreise: CHF 240.– pro Weg und
- b) 21–15 Tage vor Abreise: 10%
14– 8 Tage vor Abreise: 30%
7– 0 Tage vor Abreise, Nichterscheinen: 75%
des restlichen Reisepreises.

2.4 Massgebend zur Berechnung der Fristen ist das Eintreffen Ihrer eingeschriebenen Mitteilung bei uns oder dem vermittelnden Reisebüro; beim Eintreffen an Wochenenden oder Feiertagen ist der nächstfolgende Arbeitstag massgebend.

3. Annullierungskosten-/Assistance-Versicherung

Die obligatorische Annullierungskosten- und Assistance-Versicherung ist nicht in den Pauschalpreisen eingeschlossen und wird separat verrechnet (siehe Preisangaben). Die detaillierten Leistungen der Versicherung entnehmen Sie bitte dem Versicherungsausweis. Sollten Sie bereits eine eigene Annullierungskosten-, resp. Assistance-Versicherung besitzen, können Sie anlässlich der Buchung auf diese Versicherung schriftlich verzichten.

4. Einreise, Zoll- und Gesundheitsformalitäten

Im Prospekt oder der Reiseausschreibung finden Sie die Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften für Schweizer Bürger und Bürger Liechtensteins. Bürger anderer Staaten geben bitte ihre Nationalität bei der Buchung bekannt, damit das Reisebüro sie über die entsprechenden Vorschriften informieren kann. Die Reiseteilnehmer sind für das Einhalten dieser Vorschriften, wie das Mitführen der notwendigen Reisedokumente (Pass, Identitätskarte usw.) selber verantwortlich. Bitte überprüfen Sie die Reiseunterlagen vor Ihrer Abreise auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit.

5. Stöcklin-Car / Sitzplatzzuteilung

Die Zuteilung der Plätze erfolgt in der Reihenfolge der Anmeldungen. Der Ihnen zugeteilte Sitzplatz ist auf der Reisebestätigung ersichtlich. Die Plätze werden für die gesamte Dauer der Reise zugeteilt. Wir behalten uns ausdrücklich das Recht vor, andere als die ausgeschriebenen Fahrzeugtypen oder Fahrzeuge befreundeter Firmen einzusetzen (z.B. wenn zwei Cars für eine Reise eingesetzt werden). In diesen Fällen sind Änderungen in der Platzzuteilung möglich. Unsere Cars sind Nichtraucher-Cars.

6. Flüge

Alle Flugreisen werden in der Touristenklasse durchgeführt. Snacks und Getränke sind gegen Bezahlung erhältlich.

Wir und die beigezogenen Fluggesellschaften behalten uns das Recht zu Flugplanänderungen, Einsatz anderer als den vorgesehenen Flugzeugtypen und Beizug anderer als den angegebenen Fluggesellschaften ausdrücklich vor. **Die Änderung des Fluggerätes oder der Fluggesellschaft stellt keine Programmänderung dar.** Sämtliche Flughafensteuern sind in den Pauschalpreisen begriffen. Vorbehalten bleiben die Einführung neuer oder Erhöhung bestehender Abgaben.

7. Programm- und Preisänderungen

7.1 Änderungen vor Vertragsabschluss

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

7.2 Preisänderungen nach Vertragsabschluss

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

- a) nachträgliche Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoffzuschläge);
- b) neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (zum Beispiel Flughafensteuern, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren usw.) oder die Einführung einer Gebühr zur Sicherstellung der Kundengelder nach dem Bundesgesetz über Pauschalreisen;
- c) Wechselkursänderungen oder
- d) staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer).

Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können diese an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Wir werden die Preiserhöhung bis spätestens 22 Tage vor Reisebeginn vornehmen. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10% beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 7.4 genannten Rechte zu.

7.3 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 (z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände 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.

7.4 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:

- a) Sie können die Vertragsänderung annehmen;
- b) Sie können innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich (eingeschriebener Brief) zurücktreten, und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet;
- c) 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).

8. Reiseabsage durch Stöcklin

8.1 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 vor Reiseantritt entschädigungslos abzusagen.

8.2 Zwingende Gründe

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

8.3 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.

9. Programmänderungen, Ausfall von Leistungen während der Reise

Müssen Programmänderungen während der Reise vorgenommen werden, bemühen wir uns, eine gleichwertige Er-

satzleistung/Alternative anzubieten. Sollte das Programm durch die Programmänderung einen objektiven Minderverlust aufweisen, vergüten wir Ihnen diesen.

Führen unvorhergesehene, notwendige Programmänderungen zu Zusatzkosten, weil unverschuldeterweise keine gleichwertige Ersatzleistung oder gleichwertige Rückbeförderungsmöglichkeit gegeben ist und die Massnahme im objektiven Interesse des Kunden erfolgt, gehen diese Zusatzkosten zu Lasten des Kunden.

Während der Reise steht dem Kunden ein Rücktrittsrecht nur zu, wenn ein erheblicher Teil der vereinbarten Leistungen nicht erbracht und keine angemessene Alternative geboten werden kann oder der Kunde aus wichtigen Gründen die Ersatzleistung ablehnt.

10. Reiseabbruch durch den Kunden

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 unsere Hostess oder unser Chauffeur/Reiseleiter bei der Organisation Ihrer Rückreise.

11. Reiseabbruch durch Stöcklin

Sollten zwingende Gründe, wie höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Unruhen, kriegerische Ereignisse, Streiks, Epidemien usw., uns zum Abbruch der Reise zwingen, vergüten wir Ihnen den objektiven Wert der nicht erbrachten Leistungen. Allfällige Zusatzkosten (z.B. Rücktransport) müssen Ihnen belastet werden, sofern die Wahl einer teureren Ersatzleistung in Ihrem Interesse gelegen hat (z.B. Linien-anstelle Charterflug).

12. Wenn Sie etwas zu beanstanden haben

12.1

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, bei unserer Hostess, unserem Chauffeur/Reiseleiter unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden.

12.2

Die Hostess, der Chauffeur/Reiseleiter wird bemüht sein, innert angemessener Frist Abhilfe zu leisten. Wir innert angemessener Frist 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 von der Hostess, dem Chauffeur/Reiseleiter schriftlich bestätigen. Dies sind 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 jegliche Rechte gegenüber uns.

12.3 Wie Sie Ihre Forderung gegenüber Stöcklin geltend machen

Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber uns geltend machen wollen, müssen Sie uns Ihre Beanstandung innert 30 Tagen nach dem vereinbarten Reiseende schriftlich unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung der Hostess, dem Chauffeur/Reiseleiter und allfällige Beweismittel beizulegen. Sollten Sie nicht innert 30 Tagen nach vereinbartem Reiseende Ihre Forderungen geltend machen, gehen sie allen Ansprüchen verlustig und Sie verlieren alle Ihre Rechte.

13. Haftung von Stöcklin

13.1 Allgemeines

Wir vergüten Ihnen den objektiven Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen, soweit es der Hostess oder dem Chauffeur/Reiseleiter nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen und uns oder den Leistungsträger ein Verschulden trifft (zur Höhe der Forderung sehen Sie Ziffer 13.2).

13.2 Haftungsbeschränkungen, Haftungs-ausschlüsse

13.2.1 Internationale Abkommen und nationale Gesetze

Enthalten internationale Abkommen und nationale Gesetze Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages, so können wir uns auf diese berufen und haften insoweit nur im Rahmen eben dieser Abkommen und Gesetze. Internationale Abkommen, nationale Gesetze mit Haftungsbeschränkungen bestehen insbesondere im Luftverkehr (im Luftverkehr, in der Schifffahrt auf Hoher See und im Eisenbahnverkehr).

13.2.2 Haftungsausschlüsse

Wir haften nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages oder der Schaden 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 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, Körperverletzungen usw., die

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 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 von uns ist auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen.

13.2.5 Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten usw.

Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für eine 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 auf keinen Fall diese Gegenstände im unbewachten Car oder sonstwo unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung usw. haften wir nicht.

13.2.6 Car-, Zugs-, Flug- und Schiffsfahrpläne

Es gelten die laut Auftragsbestätigung aufgeführten Abfahrtsorte/-zeiten. Auch bei einer sorgfältigen Reiseorganisation können wir die Einhaltung dieser Fahrpläne nicht garantieren. Gerade infolge grossen Verkehrsaufkommens, Staus, Unfällen, Überlastung des Flugraumes, Umleitungen, verzögerter Grenzabfertigungen können Verspätungen auftreten. In all diesen Fällen haften wir nicht. Wir raten Ihnen dringend, bei Ihrer Reiseplanung mögliche Verspätungen zu berücksichtigen.

13.2.7 Kuren, Schönheitswochen usw.

Die Medizinalkuren unterstehen ärztlicher Beaufsichtigung, die Schönheitskuren werden unter der Aufsicht von Fachleuten durchgeführt. Wir vermitteln Ihnen diese Angebote und können daher nicht für die Ärzte, die Fachkräfte, deren Hilfspersonen oder den Behandlungserfolg einstehen oder sonstige eine Haftung übernehmen.

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 (besondere Hitze, geforderte körperliche Konstitution). Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. Wir haften für die korrekte Erfüllung dieser Verträge oder bei Schädigungen nicht.

13.4 Vertragliche und ausservertragliche Haftung

Die Haftungsbestimmungen gelten sowohl für die vertragliche wie die ausservertragliche Haftung, dies gilt insbesondere für die Haftungsbeschränkungen und die Haftungsausschlüsse.

13.5 Gepäck

Das Reisegepäck wird im Kofferraum des Autocars gratis mitgeführt und muss vom Kunden mit der Firmen-Etikette versehen werden. Fahrräder, sperrige Gegenstände usw. werden separat verrechnet und müssen bei der Buchung angegeben werden.

13.6 Tiere

Hunde, Katzen und andere Haustiere können grundsätzlich nicht auf Reisen mitgenommen werden.

14. Kinderreduktion

Eine Kinderreduktion auf den Hotelpreis wird nur im Zimmer mit zwei vollzählenden Erwachsenen gewährt.

15. Sicherstellung der Kundengelder

Mit Inkrafttreten des Bundesgesetzes über Pauschalreisen sind die Kundengelder im Rahmen dieses Gesetzes sicher gestellt.

16. Ombudsmann

16.1 Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsmann für das Reise-gewerbe gelangen. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und uns oder dem Reisebüro, bei dem Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.

16.2 Die Adresse des Ombudsmannes lautet: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Ezelstrasse 42, 8038 Zürich.

17. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

17.1 Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und uns ist schweizerisches Recht anwendbar.

17.2 Für Klagen gegen uns, die Stöcklin Reisen AG, mit Sitz in Wettingen, wird der ausschliessliche Gerichtsstand Wettingen vereinbart. Wir können den Konsumenten an seinem Wohnort oder in Wettingen einklagen.

