# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen von travel.ch

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 MTCH AG unter der Marke travel.ch durchführt:

## 1. Vertragsgegenstand

travel.ch veranstaltet und vermittelt für Sie Reisen. Wir verpflichten uns
- Ihre Reise gemäss den Daten und Beschreibungen in den travel.ch-Ausschreibungen und anderen travel.ch-Publikationen von Anfang bis Ende zu organisieren,
- Ihnen die vereinbarten Leistungen zur Verfügung zu stellen und
- alle weiteren Leistungen zu erbringen, die wir Ihnen mit dem von Ihnen gewählten Reisearrangement anbieten.

In allen anderen Fällen handelt travel.ch lediglich als Vermittlerin von Leistungen Dritter.

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. Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort liegt deshalb in Ihrer Verantwortung.

## 2. Vertragsabschluss und besondere Transportbestimmungen

### 2.1 Vertragsabschluss

Der Vertrag zwischen Ihnen und travel.ch kommt mit der Entgegennahme Ihrer elektronischen (online), telefonischen, oder schriftlichen Buchung bei unserer Buchungsstelle zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag für Sie und travel.ch bzw. dem Leistungsträger 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 Reisevermittlung

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

### 2.3 Pass, Visa, Impfungen

Auf der Webseite von travel.ch finden Sie die entsprechenden Links zu den allgemeinen Hinweisen in Bezug auf die Pass- und Visumserfordernisse sowie allfällige gesundheitspolizeiliche Bestimmungen, die bei der Einreise in das von Ihnen gewählte Ferienland zu befolgen sind. Mit Abschluss der Buchung 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. Erkundigen Sie sich in Ihrem eigenen Interesse dennoch bei bzw. nach der Buchung, ob und welche Vorschriften für Ihre Reise bestehen, da diese Bestimmungen kurzfristig ändern können. Über die Einreisebestimmungen für Bürger/innen von Staaten, die nicht in unseren Informationen erwähnt sind oder aus den entsprechenden Links entnommen werden können, informiert Sie die Botschaft des Reiselandes in der Schweiz. travel.ch 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 oder kontaktieren Ihren Haus- oder Tropenarzt.

### 2.4 Jugendliche unter 18 Jahren auf Reisen ohne erziehungsberechtigte Begleitperson

Personen unter 18 Jahren sind für die Einhaltung der Einreisebestimmungen gem. Ziffer 2.3 und den Bestimmungen der Leistungsträger selber verantwortlich. Es wird empfohlen, sich vor der Buchung der Reise bei der entsprechenden Botschaft zu erkundigen, welche Einreisebestimmungen zu beachten sind bzw. mit dem Call Center abzuklären, welche Voraussetzungen der Leistungsträger verlangt. 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 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. travel.ch kann keine Haftung übernehmen für eine Zurückweisung bei der Einreise oder beim Leistungsträger aufgrund von nicht erfüllten Voraussetzungen. Sie sind für die Einhaltung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich.

### 2.5 Tiere

Der Transport von Haustieren unterliegt je nach Transportgesellschaft unterschiedlichen Bestimmungen. Vor dem Buchungsabschluss ist mit dem Call-Center Kontakt aufzunehmen und abzuklären, ob ein Transport von Haustieren möglich ist. Für weitere Informationen wenden Sie sich an unsere Buchungsstelle. Als Tierhalter zeichnen Sie aber selber verantwortlich für die Beschaffung der nötigen Zeugnisse, Gesundheitszertifikate usw. sowie für Miete oder Kauf der Container (Kennel).

## 3. Reisepreise und Zahlungsbedingungen

### 3.1 Preise

Die Preise für die Reiseleistungen ergeben sich aus den travel.ch-Publikationen. Andere Publikationen (z.B. Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial), Internet-Seiten 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. Die ausgeschriebenen Preise sind aufenthaltsbezogen, d.h. die Preise der entsprechenden Saison kommen zur Anwendung. Reservierungen über mehrere Preisperioden werden zu den jeweiligen Saisonpreisen berechnet. Allfällig anfallende Nebenkosten für Ferienwohnungen und Appartements sind an Ort und Stelle zu begleichen und werden in der Regel bei der Schlüsselübernahme einkassiert.

### 3.2 Buchungsgebühren/Zuschläge

Allfällige Buchungsgebühren und Zuschläge ersehen Sie aus den Publikationen bei den entsprechenden Destinationen bzw. Angeboten.

### 3.3 Auftragspauschale

Neben den in den Publikationen erwähnten Preisen wird die Buchungsstelle zusätzliche Auftragspauschalen für Reservierungen, Bearbeitungsaufwendungen und Fremdgebühren erheben.

### 3.4 Zahlungsbedingungen

Die Bezahlung ist gegen Rechnung nach erfolgter Bonitätsprüfung, mit der Postfinance-Karte und Kreditkarten möglich. Sollte die Rechnungsstellung, der Zahlungseinzug mit Postfinance oder die Belastung der Kreditkarte bei der Buchung nicht möglich sein, kommt kein Vertrag zustande und die Buchung muss wiederholt werden.

Die Zahlungsarten Rechnung und Postfinance-Karte sind gebührenfrei.

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 im Verzug.

travel.ch ist berechtigt, ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann travel.ch die Reiseleistungen verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückbehalten. Weitere Schadenersatzansprüche von travel.ch bleiben ausdrücklich vorbehalten.

### 3.5 Preisänderungen

Es gibt Fälle, in welchen die in den Ausschreibungen von travel.ch angegebenen Preise 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 Ausschreibungen.

Falls travel.ch 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 travel.ch alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen innert 30 Tagen rückerstattet. Auf Wunsch können Sie aber auch ein anderes von travel.ch offeriertes Reisearrangement buchen. travel.ch bemüht sich, Ihre Wünsche nach Möglichkeit zu berücksichtigen, und wird die von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen ohne Abzüge an den Preis anrechnen.

### 3.6 Gültigkeit der Preise

Die ausgeschriebenen Preise in den Publikationen von travel.ch sind Barpreise und werden mit der Neuausgabe derselben für neu buchende Kunden ungültig. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend.

## 4. Annullierung / Änderung der Reise

### 4.1 Meldung

Falls Sie die Reise nicht antreten können, so müssen Sie dies unserer Buchungsstelle schriftlich mitteilen unter Angabe des Grundes. Massgeblich für die Berechnung der Annullierungskosten ist das Eingangsdatum Ihrer Annullierung bei uns. Der schriftlichen Mitteilung sind die Reisedokumente, falls Sie auf dem Briefweg Reisedokumente erhalten haben, beizulegen. travel.ch 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 gemäss Ziffer 4.2 und Versicherungsprämien 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 4.3.

### 4.2 Annullierung / Änderung

#### 4.2.1 Bearbeitungsgebühren bei Änderung

Bis zu Beginn der Annullierungsfristen erheben wir für generelle Änderungen (Namen oder gebuchte Leistung) eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60 pro Person, max. CHF 120 pro Auftrag. Für die gleichen Änderungen innerhalb der Annullierungsfristen erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag. Für Änderungen des Reiseziels und Reisedatums gelten die Annullierungskosten gemäss Punkt 4.3. Bei Flugumbuchungen an der Feriendestination behalten wir uns vor, zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten, eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag zu verlangen. Die Fluggesellschaften verfügen je nach Tarif über strenge Bedingungen in Bezug auf Änderungen, Umbuchungen usw. vor und nach der Erstellung der Flugscheine/E-Tickets. Allfällige Spesen dieser Art werden Ihnen nebst der Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

#### 4.2.2 Bearbeitungsgebühren bei Annullierung

Wenn Sie oder wir (gemäss Ziffer 3.4, 4. Absatz die gebuchte Reise unabhängig des Zeitpunktes ganz oder teilweise annullieren, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag, 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.

### 4.3 Kosten von Annullierung / Änderung

#### 4.3.1 Kosten bei Pauschalarrangement , Einzelleistungen , Pensionen und Ferienwohnungen

Die Annullierungskosten werden Ihnen in der Regel direkt vor der Buchung angezeigt und werden Ihnen auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt. Ändern Sie oder wir (gemäss Ziffer 3.4, 4. Absatz) den Auftrag oder ändern Sie das Reiseziel oder Reisedatum, erheben wir in der Regel die auf der Buchungsbestätigung aufgedruckten Annullierungskosten und zusätzlich die Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen. Sofern keine Annullierungskosten auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt sind, erheben wir zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen folgende Kosten, wenn Sie oder wir (gemäss Ziffer 3.4, 4. Absatz) den Auftrag annullieren oder Sie das Reiseziel oder Reisedatum ändern:

| | |
|---|---|
| – 29–15 Tage vor Abreise | 30% |
| – 14–8 Tage vor Abreise | 50% |
| – 7–1 Tage vor Abreise | 80% |
| – am Abreisetag | 100% |

**Pauschalreisen von Fremdveranstaltern**

Bei Pauschalreisen von Fremdveranstaltern tritt die travel.ch als Vermittler auf. Es gelten in diesen Fällen die Reise- und Vertragsbedingungen des jeweiligen Drittanbieters.

#### 4.3.2 Ausnahmen

**Last-Minute-, Frühbucher-Specials, Sonderaktionen, Versicherungen, Eintrittskarten**

100% ab Buchung

**Linienflüge «Nur Flug»**

Wir machen Sie auf die sehr strengen Annullierungs-/Änderungsbedingungen aufmerksam, die je nach Fluggesellschaft und Tarifklasse unmittelbar nach der Buchung bis zu 100% betragen können. Wir berechnen Ihnen die von der Fluggesellschaft erhobenen Kosten, welche zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren in Rechnung gestellt werden. Für Umbuchungen, Namensänderungen und Annullierungen können seitens der Fluggesellschaft hohe Gebühren belastet werden. Wird der Flug nicht angetreten (No-Show), wird grundsätzlich nichts zurückerstattet.

**Bahnreisen, Transportbillette**

Bei Bahnreisen und Transportbilletten kann es aufgrund spezieller Tarifkonditionen vorkommen, dass Reservierungen/Bahn- und Transporttickets nicht vollumfänglich rückerstattet werden können.

**Kreuzfahrten, Flussreisen**

Es gelten die Reise- und Vertragsbedingungen der jeweiligen Reedereien. Diese werden Ihnen bei der Buchung bekannt gegeben.

**Motorhomes, Mietwagen, Freizeitparks (Europapark Rust, Disneyland usw.)**

Es gelten die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen des jeweiligen Leistungsträgers. Diese werden Ihnen bei der Buchung bekannt gegeben und sind auf der Reisebestätigung vermerkt.

**Leistungen Dritter (travel.ch als Vermittler)**

Es gelten die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen des jeweiligen Leistungsträgers. Diese werden Ihnen bei der Buchung bekannt gegeben.

**Weihnachten/Neujahr**

Für Aufenthalte zwischen dem 15.12. bis 10.1. gelten folgende Bestimmungen, sofern nicht bereits schon strengere Bestimmungen aus obigen Ausnahmen sich ergeben:

| | |
|---|---|
| – 60–31 Tage vor Abreise | 30% |
| – 30–15 Tage vor Abreise | 50% |
| – 14 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag | 100% |

Ausnahmen werden Ihnen direkt vor der Buchung angezeigt.

### 4.4 Bearbeitungsgebühren

Für Änderungen, welche ausnahmsweise nicht die Kostenfolgen gemäss 4.2 haben, erheben wir in jedem Fall eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50 pro Person zusätzlich zu den vom Leistungsträger erhobenen Mehrkosten.

### 4.5 Ersatzperson

Können Sie die gebuchte Reise nicht antreten, sind Sie jedoch in der Lage, uns eine Ersatzperson bekannt zu geben, die bereit ist, die Reise an Ihrer Stelle mitzumachen und das von Ihnen gebuchte Reisearrangement zu übernehmen, so erhebt travel.ch lediglich die Änderungsgebühr. 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 Schifffahrtsgesellschaften usw.) akzeptieren diese Änderung, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein oder an den Bestimmungen der Fluggesellschaft scheitern kann.

– Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visa, Impf- und Gesundheitsvorschriften).
– Der Teilnahme Ihrer Ersatzperson an der Reise stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.

Diese Person und Sie haften gegenüber travel.ch bzw. der Buchungsstelle, die Vertragspartei ist, solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die gegebenenfalls durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten.

## 5. Haftung

### 5.1 Im Allgemeinen

travel.ch 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. Für Programmänderungen infolge Flugverspätungen oder Streiks wird keine Haftung übernommen. Insbesondere haftet travel.ch nicht für Änderungen im Reiseprogramm, die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten, für welche travel.ch nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind. Sollten Sie von einer Verspätung betroffen sein, wenden Sie sich bitte an unsere Vertretung in den Schweizer Flughäfen oder an den Pikettdienst travel.ch (Telefonnummer siehe Reiseprogramm travel.ch). 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. Die Veranstalter von travel.ch haften in keinem Fall für Lohnausfälle o.ä.

### 5.2 Unfälle, Erkrankungen und Schwangerschaft

travel.ch haftet als Veranstalter für Personenschäden, die aus schuldhafter Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Reisearrangements durch travel.ch oder durch ein von travel.ch beauftragtes Unternehmen (Hotels, Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) verursacht werden, in den letztgenannten Fällen unter der Voraussetzung, dass Sie Ihre Schadenersatzansprüche an travel.ch 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 travel.ch ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Bei Schwangerschaft sind Sie verpflichtet, sich vor der Buchung über die Transportbedingungen der Transportgesellschaften (wie z.B. Fluggesellschaften, Reedereien usw.) zu erkundigen. Wird Ihnen der Transport infolge Schwangerschaft verweigert, wird jede Haftung abgelehnt.

### 5.3 Sachschäden

travel.ch haftet für den Schaden, der als Folge von Diebstählen und Beschädigungen von Sachen entsteht und von travel.ch oder einem von travel.ch 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 travel.ch 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. Die Veranstalter von travel.ch übernehmen keine Haftung bei Abhandenkommen von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Foto- und Videoausrüstungen usw. (diese Regelung gilt auch für Diebstähle aus Mietwagen) sowie bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch von Checks, Kreditkarten und dergleichen.

### 5.4 Besondere Veranstaltungen

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.

### 5.5 Sicherstellung

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

### 5.6 Versicherungen

Wir empfehlen Ihnen den Abschluss eines Kombi-Versicherungspaketes inkl. einer Heilungskosten-, Unfall- und Reisegepäckversicherung abzuschliessen, sofern Sie entsprechende Versicherungen nicht bereits mit genügendem Deckungsumfang abgeschlossen haben. Eine entsprechende Versicherung bietet Ihnen die Buchungsstelle an.

### 5.7 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 der 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.

### 5.8 Haftung für vermittelte Leistungen

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

## 6. Schwierigkeiten während der Reise

### 6.1 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 dem Pikettdienst travel.ch (Telefonnummer siehe Reiseprogramm travel.ch) und bei vermittelten Leistungen (z.B. Pauschalarrangement von Drittveranstalter) der mitgeteilten Kontaktperson 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 der entsprechenden Pikettstelle eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält. Die entsprechende Pikettstelle ist nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

### 6.2 Ersatzlösung innert 48 Stunden

Sofern die Pikettstelle travel.ch nicht spätestens innert 48 Stunden eine angemessene Lösung offerieren kann, übernimmt die travel.ch die Ihnen entstehenden Kosten, jedoch nur im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Haftung von travel.ch und gegen Originalbeleg. Sind die aufgetretenen Mängel so schwerwiegend, dass Ihnen die Fortsetzung der Reise oder der Aufenthalt am Ferienort nicht zugemutet werden kann, so muss Ihnen die Pikettstelle travel.ch eine entsprechende schriftliche Bestätigung der erfolgten Reklamation mit Auflistung der Gründe ausstellen. Die Pikettstelle travel.ch ist verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandungen schriftlich festzuhalten. Bei vermittelten Leistungen sind nach den Vorgaben des Drittanbieters vorzugehen, sofern nicht innert nützlicher Frist eine angemessene Lösung offeriert werden kann.

### 6.3 Schriftliche Beanstandung

Ihre schriftliche Beanstandung und die Bestätigung der entsprechenden Pikettstelle travel.ch oder Kontaktperson vor Ort bei Fremdprodukten senden Sie an travel.ch c/o MTCH AG, Abteilung Kundendienst, Sägereistrasse 20, 8152 Glattbrugg oder info@travel.ch innert 30 Tagen nach Ihrer Rückkehr. Erfolgt die schriftliche Beanstandung nicht innert vorerwähnter Frist, erlöschen sämtliche Schadenersatzansprüche. Allfällige Erschwerungen bei der Abklärung des Sachverhaltes durch spätere Geltendmachung des Schadens gehen zu Lasten Ihres Ersatzanspruches.

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

Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen travel.ch 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 Pikettstelle travel.ch soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein.

## 8. travel.ch kann die Reise nicht wie vereinbart durchführen oder muss die Reise vorzeitig abbrechen

### 8.1 Programmänderungen, Abbruch oder Nichtdurchführung der Reise

travel.ch 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. travel.ch bemüht sich jedoch, gleichwertige Ersatzleistungen zu erbringen. Falls travel.ch 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 travel.ch bemüht, Sie in solchen Fällen so rasch wie möglich zu informieren und Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Muss die Reise vorzeitig abgebrochen werden, ist travel.ch befugt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die von travel.ch bereits gemachten und nachzuweisenden Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

### 8.2 Minder- oder Mehrkosten bei Programmanpassungen

Muss travel.ch 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 8.1 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.

### 8.3 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 8.2 weiterbelasten bzw. zurückerstatten.

### 8.4 Unterbeteiligung

Für einige von uns offerierten Pauschalreisen/Rundreisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl, die unterschiedlich sein kann. Beteiligen sich an einer solchen Reise zu wenig Teilnehmer oder liegen besondere Umstände vor, die travel.ch vor der Abreise zu einer wesentlichen Änderung der in den Publikationen angebotenen Leistungen zwingen, kann travel.ch die Reise bis spätestens 28 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn absagen. 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 Ersatzforderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

## 9. Verjährung

Schadenersatzforderungen gegen travel.ch, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende des gebuchten Reisearrangements folgenden Tag. Für die Verjährungsfristen von vermittelten Leistungen siehe die jeweiligen Vertragsbedingungen des Dienstleistungserbringers.

## 10. Datenschutz

### 10.1 Sammlung, Weitergabe und Verwendung von Informationen

Bei travel.ch können Sie sich sicher fühlen. travel.ch hält sich bei der Bearbeitung von Personendaten an das schweizerische Datenschutz- und Fernmelderecht. Bei der Buchung einer Reise werden neben Ihren Kontaktangaben regelmässig zusätzlich folgende Informationen gespeichert: Reisedaten, Reiseroute/Destination, Fluggesellschaft, Hotel, Preis, Kundenwünsche, Informationen über Ihre Mitreisenden, Zahlungsinformationen, Geburtsdatum, Nationalität, Sprache, Präferenzen usw. sowie andere Informationen, die Sie uns zur Verfügung stellen. Mit der Buchung bestätigen Sie die Richtigkeit der angegebenen Daten. Ihre Daten werden zur Erbringung unserer Dienstleistung bearbeitet und – soweit nötig – zur Abwicklung eines Auftrages an Dritte sowie innerhalb der Hotelplan Gruppe weitergeleitet. Wir behalten uns vor, die Daten in der Hotelplan Gruppe zur Bereitstellung von aktuellen Angeboten sowie zu Analyse-, Marketing- und Beratungszwecken zu nutzen. travel.ch kann Ihnen Angebote und Informationen zukommen lassen, die für Sie persönlich interessant sind. Wenn Sie die Zusendung von Informationen nicht wünschen, wenden Sie sich bitte an travel.ch c/o MTCH AG, Marketing, Sägereistr. 20, 8152 Glattbrugg oder www.travel.ch/ferien/service/kontakt.

### 10.2 Besonderes bei Flugreisen

Auf Verlangen der Behörden bestimmter Länder kann es erforderlich sein, spezifische Daten über Ihre Reise in und aus diesen Ländern aus Sicherheits- und Einreisegründen an diese Behörden zu übermitteln. Sie ermächtigen travel.ch bzw. die jeweilige Fluggesellschaft, zu diesen Zwecken personenbezogene Daten über Sie als Passagier, so genannte «Passenger Name Record (PNR)» Daten, an diese Behörden zu übermitteln, soweit diese Informationen verfügbar sind. Hierzu gehören z. B. Ihr vollständiger Name, Geburtsdatum, Ihre vollständige Wohnadresse, Telefonnummern, Informationen über Ihre Mitreisenden, Datum der Buchung/Ticketausstellung und beabsichtigtes Reisedatum, alle Arten von Zahlungsinformationen, Ihr Reisestatus und Ihre Reiseroute, Frequent-Flyer-Nummer, Informationen über Ihr Gepäck, alle PNR-Änderungen in der Vergangenheit usw. Sie nehmen zur Kenntnis, dass diese Daten an Länder übermittelt werden können, in denen der Datenschutz nicht dem Schutzniveau der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung entspricht.

## 11. Reiseversicherung

### 11.1 Annullierungskostenversicherung oder Kombi-Paket

Wir empfehlen Ihnen dringend bei der Buchung den Abschluss einer Annullierungskostenversicherung oder eines Kombi-Paketes bei der Europäischen Reiseversicherungs AG abzuschliessen, sofern Sie nicht bereits eine Versicherung mit genügender Deckung abgeschlossen haben. Bitte lesen Sie die Versicherungsbedingungen aufmerksam durch und wenden Sie sich bei Fragen direkt an die Versicherung. travel.ch ist nur Vermittlerin der Versicherung und schliesst jegliche Haftung aus.

### 11.2 Zusätzliche Versicherungen

Die Transportgesellschaften haften nur im Rahmen der bestehenden internationalen Abkommen. Deshalb empfiehlt travel.ch 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.

Die detaillierten Versicherungsbedingungen finden Sie unter www.hotelplan-suisse.ch/versicherung oder bei Ihrer Buchungsstelle.

## 12. Ombudsman

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und travel.ch sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Reisebranche gelangen. Der Ombudsman strebt bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und travel.ch 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 / info@ombudsman-touristik.ch

## 13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen Ihnen und travel.ch 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.