

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen von TRAVELZONE (AVR)

Sehr geehrter Reisegast. Besten Dank für das Vertrauen und Interesse, das Sie uns entgegenbringen. Wir bitten Sie, die vorliegenden «Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen» (nachfolgend AVR genannt) sorgfältig durchzulesen. Diese AVR gelten für Reisen, welche die TRAVELZONE AG (nachfolgend TZ) unter den Marken SNOWZONE, GOLFSIZE und gtravel durchführt.

In Ergänzung der gesetzlichen Bestimmungen werden zwischen dem Kunden und uns als Reiseveranstalter die nachfolgenden Reisebedingungen vereinbart. Bei dem folgenden Text handelt es sich um die Gesamtfassung der Reisebedingungen.

## 1. Abschluss des Reisevertrages

**1.1** Mit Reiseanmeldung des Kunden meldet er sich verbindlich für den Abschluss eines Reisevertrages an. An seiner Anmeldung ist er während fünf Arbeitstagen gebunden. Die Anmeldung kann schriftlich (Fax oder Post), telefonisch, persönlich oder online (E-Mail oder über das Buchungsportal) erfolgen. Sie erfolgt durch die buchende Person auch für alle in der Anmeldung mitaufgeführten Teilnehmer, für deren Vertragsverpflichtung die buchende Person wie für eigene Verpflichtungen einsteht, sofern diese eine entsprechende gesonderte Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat. Der Vertrag zwischen dem Kunden und uns kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Reiseanmeldung zustande (z.B., wenn wir Ihnen die Bestätigung zukommen lassen)

### 1.1.1 Buchung für mehrere Reisetilnehmer

Meldet die buchende Person weitere ReisetilnehmerInnen an, so stehen diese für deren Vertragspflichten (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für ihre eigenen Verpflichtungen ein. Die vertraglichen Vereinbarungen und diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen gelten für alle Reisetilnehmer (auch für «Ersatzteilnehmer»).

### 1.1.2 Namensangaben

Der Kunde ist verpflichtet, anlässlich der Buchung seinen Namen und die Namen der Mitreisenden wie in den für die Reise verwendeten Personalausweisen (Reisepass, usw.) anzugeben. Stimmen die Namen auf den Reisedokumenten, insbesondere auf dem Flugschein nicht mit den Namen auf dem Personalausweis überein (z.B. Hans statt Hannes oder Vroni statt Veronika), kann Ihnen die Reiseleistung, z.B. durch die Fluggesellschaft, verweigert werden, oder es entstehen Kosten für die Neuausstellung des Tickets. In diesem Falle werden nicht bezogene Leistungen nicht rückvergütet und allfällige Mehrkosten gehen zu Ihren Lasten.

### 1.2 Anzahlung

Bei der definitiven Buchung ist eine Anzahlung von 30% des vereinbarten Arrangementpreises (bei Privatarrangements von Helikisreisen 50%), mindestens aber CHF 500 zu bezahlen. Bei Buchungen weniger als 45 Tage vor Abreise, bei Buchungen von Frühbucher- und Last-Minute-Specials, Flugtickets, Eintrittskarten, von Leistungen mit 100% Annullierungskosten und Buchungen, bei denen die Reisedokumente sofort ausgestellt werden müssen, ist der gesamte Rechnungsbetrag bei Vertragsabschluss sofort zu bezahlen. In Ausnahmefällen, wie z.B. Weihnachten, Neujahr oder bestimmte Veranstaltungen können auch strengere Anzahlungsbedingungen erfolgen (zum Beispiel 100%).

Die Prämie für eine allfällig abgeschlossene Versicherung sowie die Servicepauschale (siehe Ziff. 1.6) wird ebenfalls mit der Anzahlung fällig.

### 1.3 Restzahlung

Der Restbetrag ist spätestens 5 Wochen vor Reiseantritt (bei Helikisreisen 100 Tage) fällig.

### 1.4 Verspätete Zahlungen

Bei den obgenannten Zahlungsterminen handelt es sich um Verfalltage. Bei nicht fristgerechter Bezahlung gerät der Kunde ohne Mahnung in Verzug. In diesem Fall sind wir berechtigt, ohne Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten und die Reiseleistung zu verweigern. In diesem Fall sind die Annullierungskosten gemäss Ziff. 2.2 geschuldet.

Die Reiseunterlagen werden dem Kunden erst nach vollständiger Bezahlung des Arrangementpreises zugestellt.

### 1.5 Sonderangebote

Soweit eine bestimmte Reise ausserhalb des Prospekts als Sonderangebot angeboten, vom Reisenden direkt oder durch das von ihm beauftragte Reisebüro unter Bezugnahme auf das Sonderangebot gebucht und von uns entsprechend bestätigt wird, gilt ausschliesslich die Beschreibung im Sonderangebot, und zwar auch dann, wenn die betreffende Reise oder einzelne Reiseleistungen im weiteren Umfang auch im regulären Reiseprospekt enthalten sind.

### 1.6 Bearbeitungs-, Umbuchungsgebühr und Servicepauschale

Folgende Gebühren werden von uns erhoben:

**1.6.1.** Bei Änderung der Buchung gem. Ziffer 2 ff. bis zu den 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 folgende Bearbeitungsgebühr:

- CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag bei Pauschalarrangement,
- CHF 60 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 120 bei Einzelleistung.

**1.6.2** Für Änderungen des Reiseziels und Reisedatums gelten die Annullierungskosten gem. Ziffer 2 ff. Bei Flugumbuchungen nach Abreise 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 Ausstellung der Flugscheine. Allfällige Spesen dieser Art werden Ihnen nebst der Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

**1.6.3.** Neben den in den Publikationen erwähnten Preisen wird Ihre Buchungsstelle zusätzlich eine Servicepauschale zwischen CHF 60 bis CHF 120 für Reservierungen, Bearbeitungs- und Fremdkosten in Rechnung stellen.

## 2. Änderung, Annullation, Umbuchung durch den Kunden

### 2.1 Allgemeines

Der Kunde kann jederzeit vor Reiseantritt von der Reise zurücktreten. Massgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei uns. Dies muss schriftlich erfolgen. Schon ausgelieferte Reiseunterlagen muss der Kunde der Rücktrittserklärung beifügen.

Die Bearbeitungsgebühren für Änderungen oder Umbuchungen betragen zwischen CHF 60 – 120 pro Auftrag und werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

### 2.2 Annullationskosten:

Tritt der Kunde vom Reisevertrag zurück oder die Reise nicht an und ist auch kein Dritter in diesen Vertrag eingetreten, so können wir Ersatz für die getroffenen Reisevorkehrungen und unsere Aufwendungen verlangen. Bei der Berechnung des Ersatzes werden gewöhnlich ersparte Aufwendungen und anderweitige Verwendungen der Reiseleistung berücksichtigt. Der Ersatzanspruch kann pauschaliert werden. Der Zeitpunkt wird bestimmt durch den Eingang Ihrer schriftlichen Rücktrittserklärung in unserem Hause.

Die pauschalierten Annullationskosten betragen für jeden angemeldeten Teilnehmer, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde:

#### 2.2.1 Annullationskosten Golf Individuell

a) Für Flüge zu tagesaktuellen Flugpreisen nach Festbuchung 100%

b) Für Hotels, Greenfees und kombinierte Hotel-Golf-Reisepakete ohne Flüge:

- 45-31 Tage vor Reisebeginn 30% des Reisepreises
- 30-15 Tage vor Reisebeginn 50% des Reisepreises
- 14-8 Tage vor Reisebeginn 75% des Reisepreises
- 7-0 Tage vor Reisebeginn 100% des Reisepreises

#### 2.2.2 Annullationskosten Golfgruppenreisen

a) Für Flüge zu tagesaktuellen Flugpreisen nach Festbuchung 100%

b) Für Pauschalarrangements ohne Flüge:

- Bis 91 Tage vor Reisebeginn 30% des Reisepreises
- 90-30 Tage vor Reisebeginn 50% des Reisepreises
- 29 – 0 Tage vor Reisebeginn 100% des Reisepreises

#### 2.2.3 Annullationskosten Heliski- und Skisafari Reisen

a) Für Flüge zu tagesaktuellen Flugpreisen nach Festbuchung 100%

b) Heliski- und Ski-Safari-Arrangements

- Bis 91 Tage vor Abreise bei konventionellen Heliskiingreisen 30%
- Bis 101 Tage vor Abreise bei Heliski-Privatgruppen-Arrangements 50%
- 100 - 0 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag 100%

Je nach Leistung können abweichende Annullierungskosten von bis zu 100% entstehen. Diese werden vorgängig in der Offerte kommuniziert und abweichende Konditionen werden in der Bestätigung/Rechnung separat hervorgehoben.

An Samstagen, Sonntagen und Feiertagen eingehende Rücktrittsmeldungen gilt jeweils der nächste Werktag als massgebender Eingangstag.

### 2.3 Verschärfte Annullationskosten

Bei gewissen Leistungen, Änderungen oder Umbuchungsgebühren können verschärfte Kosten entstehen. Diese werden vorgängig in der Offerte kommuniziert und abweichende Konditionen werden in der Bestätigung/Rechnung separat hervorgehoben.

### 2.4 Eintritt bei Annullation in den Vertrag durch einen Dritten

Bis zum Reisebeginn kann der Kunde verlangen, dass statt Ihrer ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Wir können dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Bei Flugscheinen ist es jedoch nicht möglich diese an eine dritte Person weiterzugeben.

Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so haften er und die buchende Person uns solidarisch für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehende Mehrkosten. Für den Eintritt eines Dritten in den Reisevertrag können wir eine Bearbeitungsgebühr pro Person erheben.

### 2.5 Umbuchungen Flüge

Für die Bearbeitung von Umbuchungen für Flugtickets werden pro Reisegast ab CHF 60 zzgl. der Gebühr der Fluggesellschaft erhoben – sofern das gebuchte Flugticket überhaupt eine Umbuchung/Änderung zulässt. Für Umbuchungen oder Annullationen von Flugtickets gelten die Regeln der jeweiligen Fluggesellschaft, d.h. es können bis 100% des Ticketpreises verrechnet werden.

### 2.6 Umbuchungen oder Änderung des Reiseterrains oder der Reiseart, des Reiseziels, den Abflugs- und/oder Ankunftsort, oder die Unterkunft

Wenn der Kunde den Reiseterrain oder die Reiseart ändert, das Reiseziel, den Abflugs- und/oder Ankunftsort, oder die Unterkunft ändern möchten, dann kann er dies nur tun, indem er die gebuchten Reisen gegen Gebühr storniert und eine neue Reise anmeldet.

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen von TRAVELZONE (AVR)

## 3. Einreiseformalitäten, Gesundheitsvorschriften

Der Kunde ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften und Einreisebestimmungen selbst verantwortlich (insbesondere betreffend Gültigkeit des Reisepasses, Einholen von Visa, Vornahme von Impfungen). Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschrift erwachsen, geht zu seinen Lasten.

Der Kunde achtet selbst darauf, dass sein Reisepass oder sein Personalausweis für die gebuchte Reise noch eine ausreichende Gültigkeitsdauer aufweist.

Wir sind dem Kunden bei der Visaeinholung gerne behilflich. Wir haften jedoch nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang von Visa, wenn uns der Kunde mit der Besorgung beauftragt hat. Es sei denn, dass wir die Verzögerung zu vertreten haben. Die Visaeinholung benötigt Zeit und kann mehrere Wochen beanspruchen.

## 4. Leistungs- und Preisänderungen und -Erhöhungen

### 4.1 Preiserhöhung vor Vertragsabschluss

Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen und Preisänderungen im Prospekt oder auf der Offerte bleiben ausdrücklich unter Vorbehalt und können von uns geändert werden. Wir werden den Kunden jedoch vor Vertragsabschluss darüber informieren.

### 4.2 Preiserhöhung nach Vertragsabschluss

Änderungen und Abweichungen von Preiserhöhungen können in folgenden Gründen sein:

- Im Nachhinein erhöhte Beförderungskosten inklusive Treibstoffzuschlag
- Neu eingeführte oder erhöhte Steuern, Gebühren und/oder Abgaben (z.B. Flughafentaxen, Landegebühren, Mehrwertsteuer, etc.)
- Wechselkursänderungen
- Erklärbare Fehler in der Ausschreibung (Rechnungs- und Publikationsfehler)

Falls einer dieser Fälle eintritt, sind wir verpflichtet dem Kunden bis spätestens 21 Tage vor Reisebeginn dies mitzuteilen. Der Reisepreis erhöht sich dementsprechend, sofern dieser nicht mehr als 10% beträgt. Ansonsten stehen dem Kunden die Rechte gemäss Ziffer 4.3 zu.

### 4.3. Änderung des Preises oder einer Reiseleistung vor Abreise

Verhindern unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände die vereinbarten Leistungen (z.B. Unterkunft, Tourguide, Transport, Transportmittel) behaltet TRAVELZONE das Recht vor diese zu ändern und sich zu bemühen eine gleichwertige Ersatzleistung, wenn möglich anzubieten und wird der Kunde unverzüglich darüber in Kenntnis gesetzt.

Wenn die Programmänderung zur Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes führt oder die Preisänderung mehr als 10% beträgt, hat der Kunde die folgenden Rechte:

- Der Kunde kann die Vertragsveränderung annehmen
- Der Kunde kann innert 5 Tage nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag zurücktreten und erhält den bereits bezahlten Betrag zurück.
- Der Kunde muss innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung schriftlich mitteilen, dass er an einer von uns vorgeschlagene Ersatzreise teilnehmen will.

### 4.4 Änderung, Ausfall des Tourguides

Ein namentlich aufgeführter Begleiter (Tour Guide und/oder Golf Pro) ist nicht Vertragsinhalt. Sollte dieser Begleiter die Reise nicht begleiten können, kommt ein von uns gleichwertiger Ersatz zum Einsatz. Ein Wechsel der Begleitperson/en stellt keine wesentliche Vertragsänderung dar und berechtigt nicht zur kostenfreien Annullierung.

## 5. Programmänderungen, Ausfall von Leistungen während der Reise

Muss aus unvorhersehbaren Gründen während der Reise eine Programmänderung vorgenommen oder können Leistungen nicht (gehörig) erbracht werden, bemüht sich TRAVELZONE Abhilfe zu schaffen und eine gleichwertige Ersatzleistung/ Alternative anzubieten. Weist das gebuchte Programm durch die Änderung einen subjektiven Minderwert auf wird dem Kunden den Betrag zurückvergütet.

Ein Rücktritt durch den Kunden steht ihm nur dann zu, wenn eine wesentliche Vertragsleistung nicht erbracht, keine Alternative von uns angeboten wurde oder der Kunde aus wichtigen Gründen die Ersatzleistung ablehnt.

TRAVELZONE haftet nicht aufgrund von Programmänderungen oder Ausfall von Leistungen während der Reise, wenn diese zurückzuführen sind auf:

- Verhalten des Kunden oder Reiseteilnehmer in seiner Verantwortung, welches die Vertragserfüllung für TRAVELZONE unzumutbar macht.
- Versäumnisse des Kunden oder Reiseteilnehmer in seiner Verantwortung (z.B. Nichterfüllung der Einreisebestimmungen, strafrechtliche Sanktionen);
- Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter (z.B. Verspätungen von Fluggesellschaften, Transportunternehmen, Streiks, Leistungsstörungen bei lediglich vermittelten Fremdleistungen); und
- Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg, Pandemie, Epidemie, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, behördliche Anordnungen, fehlende Fahrbewilligungen).

## 6. Reiseabbruch durch den Kunden

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen infolge vorzeitiger Rückreise oder aus anderen Gründen nicht in Anspruch so können keine Rückerstattungen vorgenommen werden. Allfällige Mehrkosten werden vom Kunden direkt übernommen und gehen zu seinen Lasten.

Unser Reiseleiter oder die Lokale Vertretung wird den Kunden gerne bei der Organisation der Rückreise unterstützen und helfen.

## 7. Mindestteilnehmerzahl

Ist in der Beschreibung der Reise ausdrücklich auf eine Mindestteilnehmerzahl hingewiesen, so können wir bis zu drei Wochen vor Reisebeginn zurücktreten, wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. Der von dem Reisenden gezahlte Betrag wird unverzüglich zurückerstattet. Sollte früher ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird, werden wir den Kunden unterrichten.

Sollten wir vom Reisevertrag wegen der nicht erreichten Mindestteilnehmerzahl zurücktreten, so ist der Kunde berechtigt, die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise zu verlangen, wenn wir in der Lage sind, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus unserem Angebot anzubieten. Der Kunde hat dieses Recht unverzüglich nach der Rücktrittserklärung durch TRAVELZONE geltend zu machen; sofern der Kunde auf sein Recht auf Teilnahme an einer gleichwertigen Reise verzichtet, erhält der Kunden den eingezahlten Reisepreis zurück.

## 8. Beanstandung / Mängel

**8.1** Sollte eine Reiseleistung nicht oder nicht vertragsgemäss erbracht werden so ist der Kunde verpflichtet diesen Mangel an unsere Reiseleitung bzw. der örtlichen Vertretung, dem Leistungsträger oder bei deren Fehlen direkt bei TRAVELZONE unverzüglich zu melden und zu beanstanden.

TRAVELZONE bemüht sich um geeignete Lösungen. Kann vor Ort keine geeignete Lösung gefunden werden, so hat der Kunde von der Reiseleitung, der örtlichen Vertretung oder dem Leistungserbringer eine schriftliche Bestätigung einzuholen (Sachverhalt, Mängelliste). Die Reiseleitung, die örtlichen Vertretung oder der Leistungserbringer sind jedoch nicht befugt, Ansprüche des Kunden anzuerkennen.

Der Kunde hat seine Beanstandung zusammen mit der obgenannten Bestätigung innert 30 Tagen seit Reiseende bei TRAVELZONE schriftlich anzumelden.

**8.2** Sollte für die Behebung des Mangels keine geeignete Lösung gefunden werden können und sofern dieser Mangel erheblich ist, kann der Kunde für die Dauer der mangelhaften Erbringung eine entsprechende Herabsetzung des Reisepreises verlangen (Minderung).

**8.3** Wird eine Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt oder leisten wir innerhalb angemessener Frist keine Abhilfe, so kann der Kunde vom Reisevertrag im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zurücktreten und seine Beanstandung schriftlich innert 30 Tagen nach Rückkehr an TRAVELZONE einreichen. Dasselbe gilt, wenn dem Reisenden die Fortführung der Reise infolge eines Mangels aus wichtigem, uns erkennbarem Grund nicht zuzumuten ist. Wird der Vertrag danach aufgehoben, behaltet der Kunde den Anspruch auf Rückbeförderung oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort. Der Kunde schuldet uns jedoch weiterhin den auf die in Anspruch genommenen Leistungen entfallenden Teil des Reisepreises, sofern diese Leistungen nicht völlig wertlos für den Kunden waren.

**8.4** Der Reisende kann unbeschadet der Minderung oder des Rücktritts Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen, es sei denn, der Mangel der Reise beruht auf:

- Verhalten des Kunden oder Reiseteilnehmer in seiner Verantwortung, welches die Vertragserfüllung für TRAVELZONE unzumutbar macht.
- Versäumnisse des Kunden (z.B. Nichterfüllung der Einreisebestimmungen, Nichttransport wegen Schwangerschaft, strafrechtliche Sanktionen);
- Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter (z.B. Verspätungen von Transportunternehmen, Streiks, Leistungsstörungen bei lediglich vermittelten Fremdleistungen); und
- Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg, Pandemie, Epidemie, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, behördliche Anordnungen, fehlende Fahrbewilligungen).

**8.5** Bei fehlender Benachrichtigung und/ oder Bestätigung gemäss Ziff. 9.1 stehen dem Kunden keine Ersatzansprüche zu und verlieren sämtliche Rechte, insbesondere das Recht auf Preisminderung und Schadenersatz.

## 9. Haftung

Wir haften als Reiseveranstalter für

- Die gewissenhafte Reisevorbereitung;
- Die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Leistungsträger
- Die Richtigkeit der Beschreibung aller im Katalog angegebenen Reiseleistungen, sofern der Reiseveranstalter nicht gemäss Ziff. 4.1 vor Vertragsschluss eine Änderung der Prospektangaben erklärt hat
- Die ordnungsgemässe Erbringung der vertraglich vereinbarten Reiseleistungen.

**9.1** Bei allen Flugreisen gelten für die Flugbeförderung die Beförderungsbedingungen des ausführenden Luftfrachtführers (Fluggesellschaft), die auf Wunsch zugänglich gemacht werden.

## 10. Beschränkung der Haftung

**10.1** Unsere Haftung aus dem Reisevertrag ist insgesamt auf die Höhe des zweifachen Reisepreises beschränkt. Die gilt nicht für Personenschäden oder für Schäden, welche vorsätzliche oder grobfahrlässig herbeigeführt wurden.

**10.2** Vorbehalten bleiben die in internationalen Übereinkommen vorgesehenen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässer Erfüllung des Vertrages.

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen von TRAVELZONE (AVR)

**10.3** Kommt TRAVELZONE die Stellung eines vertraglichen Luftfrachtführers zu, so haften wir für die ordnungsgemässe Erbringung der Luftbeförderungsleistungen neben dem Ausführenden als vertragliche Luftfrachtführer nach den Bestimmungen des Luftverkehrsgesetzes in Verbindung mit dem internationalen Haftungsabkommen (von Warschau, Guadalajara und Den Haag und den Zusatzabkommen für Flüge von und nach den USA und Canada, sowie nach dessen Inkrafttreten dem Montrealer Abkommen vom 28. Mai 1999). Das Warschauer Abkommen und die Zusatzabkommen für den USA- und Kanadaverkehr beschränken in der Regel die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung, sowie für Verlust und Beschädigung von Gepäck.

**10.4** Wir haften generell nicht für Fremdleistungen, die nicht Bestandteil der gebuchten Reise sind (z.B. Ausflüge, Sportausübungen usw.). Solche zusätzlichen Leistungen werden zum Beispiel von der Agentur vor Ort oder dem Hotel in Eigenregie angeboten. Auch wenn sie durch einen Reiseleiter, der für uns tätig ist, angeboten werden, handelt es sich um eine Fremdleistung, für die nicht wir, sondern nur unsere Leistungsträger vor Ort selbst haften. Falls solche Fremdleistungen vermittelt werden, ist unsere Haftung für Vermittlerfehler ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen. Unsere Haftung beschränkt sich auf die in der Reisebestätigung genannten Leistungen.

**10.5.** Falls TRAVELZONE dem Kunden einen Schaden ersetzt, welcher eine Leistungserbringer verursacht hat, so gehen die Schadenersatzansprüche des Kunden gegenüber dem Leistungserbringer auf TRAVELZONE über.

## 11. Mitwirkungspflicht

**11.1** Neben der Bezahlung des Reisepreises treffen den Kunden insbesondere die folgenden Mitwirkungspflichten:

- Bei Leistungsstörungen ist der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet, daran mitzuwirken, Schäden zu vermeiden oder gering zu halten.
- Die dem Kunden übermittelten Dokumente (z.B. Rechnung, Reisebestätigung, Reiseunterlagen) muss er unverzüglich auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf Übereinstimmung mit der Buchung, überprüfen und TRAVELZONE bei Unstimmigkeiten unverzüglich schriftlich zu unterrichten.
- Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der von den Leistungserbringern vorgegebenen Einfindungszeiten (z.B. Flughäfen) und Gepäckbestimmungen. Tritt der Kunde die Abreise oder den Abflug nicht oder zu spät an, wird der Reisepreis nicht zurückerstattet. Die Beförderungspflicht entfällt. Verpasst der Kunde die Rückreise bzw. den Rückflug, muss er auf seine Kosten einen anderen Rückflug buchen. Dies gilt insbesondere auch bei Flugplanänderungen.
- Im Hinblick auf die Anforderungen Ihrer geplanten Reise hat der Kunde seinen Gesundheitszustand selbst einzuschätzen und gegebenenfalls von der Reise abzusehen.

**11.2** Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, übernimmt TRAVELZONE keine Haftung (Ziff. 9). Ersatzansprüche des Kunden aufgrund von Mängeln (Ziff. 8) entfallen.

## 12. Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung

**12.1** Alle Ansprüche wegen nichtvertragsgemässer oder mangelhafter Erbringung der Reise hat der Reisende innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegenüber uns schriftlich geltend zu machen. Die Geltendmachung kann fristwährend nur gegenüber TRAVELZONE geltend gemacht werden. Nach Ablauf der Frist kann der Reisende Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist. Ansprüche des Reisenden verjähren in einem Jahr. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

**12.2** Das Reisebüro oder der Privatkunde tritt als Vermittler beim Abschluss des Reisevertrages auf. Sie sind nicht befugt, nach Reiseende die Anmeldung von Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüchen durch Kunden entgegenzunehmen.

**12.3** Die Abtretung von Ansprüchen des Kunden aus dem Reisevertrag, ist ausgeschlossen.

## 13. Reiseversicherung

Es wird empfohlen, eine Annullierungsversicherung sowie eine Versicherung zur Deckung der Rückreisekosten bei Unfall oder Krankheit abzuschliessen, da bei der Reise keine Versicherung enthalten ist. Wenn der Kunde vor Reiseantritt von seiner Reise zurücktritt, entstehen Annullationskosten. Bei Reiseabbruch können zusätzliche Rückreise- und

sonstige Mehrkosten entstehen. Die TRAVELZONE vermittelt entsprechende Versicherungen und schliesst jegliche Haftung aus. Gerne informiert Sie TRAVELZONE über die Möglichkeiten.

## 14. Gepäck, Gepäckverlust oder –Beschädigung

Schäden bei aufgegebenem Gepäck oder Verlust sind sofort nach Ankunft – noch im Flughafengebäude – der Fluggesellschaft zu melden. Der Kunde beachtet die Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaft. Es gelten deren Beförderungsbedingungen. Ohne eine Kopie des Schadenformulars P.I.R. ist eine Anspruchsstellung bei der Fluggesellschaft ausgeschlossen. Die Fluggesellschaften haften nur mit bestimmten Beträgen je nach Gewicht des Gepäckstückes, das bei Aufgabe im Flugticket eingetragen wird. Zur Anspruchsstellung muss der Kunde den Flugschein und Gepäckabschnitt vorweisen. Die Bestätigung des Reiseleiters oder einer Person, die nicht im Auftrag der Fluggesellschaft handelt, ist wertlos. Ansprüche, die aus einer Gepäckverspätung resultieren, sind innerhalb von 21 Tagen nach Andienung des Gepäcks dem Luftfrachtführer schriftlich anzuzeigen.

## 15. Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten usw.

Wir machen den Kunden darauf aufmerksam, dass er für die sichere Aufbewahrung seiner Wertgegenstände wie Bargeld, Kreditkarten, Fotokameras, Schmuck usw. selbst verantwortlich ist. TRAVELZONE haftet nicht für die verlorenen oder geklauten Gegenstände des Kunden. Daher empfehlen wir dem Kunden diese nie unbeaufsichtigt liegen zu lassen.

## 16. Sicherstellung der Kundengelder

TRAVELZONE ist Teilnehmer bei FAIR Reisegarant und garantiert dem Kunden die Sicherstellung seiner im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge sowie seine Rückreise. Detaillierte Auskünfte erhält der Kunde bei seiner Buchungsstelle oder unter [www.fair-reisegarant.ch](http://www.fair-reisegarant.ch)

## 17. Datenschutz

Die personenbezogenen Daten, die der Kunde zur Verfügung stellt, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Alle seine personenbezogenen Daten werden nach Schweizer Recht und europäischen Datenschutzrecht (EU-DSGVO) bearbeitet. Weitere Informationen zum Umgang mit seinen Daten findet er in unseren Datenschutz-Hinweisen unter: <https://travel-zone.ch/datenschutzerklaerung-travelzone/>

## 18. Ombudsmann

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen dem Kunden und TRAVELZONE AG sollte er an den unabhängigen Ombudsmann der Reisebranche gelangen. Der Ombudsmann strebt bei jeder Art von Problemen zwischen dem Kunden und TRAVELZONE AG oder der Buchungsstelle, bei welcher er die Reise gebucht hat, eine faire und ausgewogene Einigung an:  
Ombudsmanns der Schweizer Reisebranche  
Etelzstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich, +41 (0)44 485 45 35

## 19. Gerichtsstand und Gültigkeit

**19.1** Vereinbart ist Schweizer Recht und Gerichtsstand ist Lachen/SZ.

**19.2** Unter Vorbehalt von zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ist der Gerichtsstand am Sitz des Veranstalters

## 20. Diverses

**20.1** Sämtliche Angaben im Prospekt / der Reiseausschreibung entsprechen dem Stand bei Drucklegung. Änderungen dieser Angaben bis zum Vertragsschluss bleiben vorbehalten. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge. Das gleiche gilt für die vorliegenden Reisebedingungen.

**20.2** Reiseveranstalter:

TRAVELZONE AG, Zeughausstr. 14b, CH-8853 Lachen, Schweiz, [info@travel-zone.ch](mailto:info@travel-zone.ch)