

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Wir freuen uns, dass Sie sich für ein Reisearrangement der POSCOM Tour Operating AG (nachfolgend als «PTO» bezeichnet) interessieren. Die nachfolgend wiedergegebenen allgemeinen Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehung zwischen Ihnen und PTO für PTO-Reisearrangements oder andere von PTO angebotene Leistungen. Wir empfehlen Ihnen deshalb, die allgemeinen Reisebedingungen sorgfältig zu studieren.

## 1. Anwendbarkeit

- Die allgemeinen Reisebedingungen finden bei allen von PTO vermittelten «Nur-Flug-Arrangements» keine Anwendung. Bei derartigen Arrangements gelten die allgemeinen Vertrags- und Transportbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaft.
- Werden Ihnen durch PTO Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungsunternehmen vermittelt, so gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. In all diesen Fällen ist PTO nicht Vertragspartei, sondern ausschliesslich Vermittler und Sie können sich daher auch nicht auf die vorliegenden allgemeinen Reisebedingungen berufen.
- Wir weisen Sie darauf hin, dass unsere Leistungen in der Regel erst ab Abreiseort in der Schweiz (Flughafen, Car-Einsteigeort etc.) gelten. Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort liegt deshalb in Ihrer Verantwortung.

## 2. Vertragsabschluss

- Der Vertrag zwischen Ihnen und PTO kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Anmeldung zustande. Die Anmeldung geschieht schriftlich oder mündlich. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag, inkl. der vorliegenden allgemeinen Reisebedingungen, für Sie und PTO wirksam.
- Sonderwünsche sind nur Vertragsinhalt, wenn sie von PTO akzeptiert und vorbehaltlos schriftlich bestätigt worden sind.

## 3. Preise und Zahlungsbedingungen

- Anzahlung**  
 Anlässlich der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Buchung durch PTO ist gleichzeitig eine Anzahlung von 30% der Gesamtreisekosten, mindestens eine solche von CHF 300.– pro Person zu leisten. Bei Buchungen mit Linienflugtickets ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der definitiven Auftragserteilung zu bezahlen. Für die Zahlung mit Kreditkarte kann PTO einen angemessenen Zuschlag erheben.
- Restzahlung**  
 Die Zahlung für den restlichen Reisepreis hat bis spätestens 4 Wochen vor Abreise bei PTO einzutreffen. Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, kann PTO die Reiseleistungen verweigern und die Annullierungskosten gemäss Ziff. 4.3 geltend machen. Wird die Reise weniger als 4 Wochen vor Abreise gebucht, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der Buchung sofort zu bezahlen. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Reisedokumente nach Eingang der Zahlung über den ganzen Rechnungsbetrag spätestens 1-2 Wochen vor Reisebeginn zugestellt.
- Bearbeitung und Reservation**  
 Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass PTO neben den im Katalog erwähnten Preisen eine zusätzliche Gebühr für Bearbeitung/Reservation von CHF 50.– pro Bestätigung erheben kann. Für eine detaillierte, schriftliche Offerte kann PTO eine Gebühr von CHF 50.– erheben.
- Preisänderungen nach Vertragsabschluss**  
 In Ausnahmefällen muss sich PTO vorbehalten, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss. Dies kann namentlich in folgenden Fällen der Fall sein:
  - Tarifänderungen von Transportunternehmungen (z.B. Treibstoffzuschläge)
  - Neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (z.B. Flughafentaxen, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren)
  - Wechselkursänderungen
  - Staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer)
- Falls PTO die in den Katalogen angegebenen Preise aus den oben erwähnten Gründen ändern muss, wird Ihnen diese Preiserhöhung bis spätestens 3 Wochen vor Abreise bekannt gegeben. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des ursprünglich gebuchten Pauschalpreises, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten oder uns im gleichen Zeitraum schriftlich mitzuteilen, dass Sie an einer von PTO vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen.

## 4. Änderungen/Annullierungen

- Änderungen**  
 Wenn Sie eine Änderung resp. Umbuchung der gebuchten Reise wünschen, so müssen Sie dies PTO schriftlich, per Post, Fax oder E-Mail mitteilen. PTO erhebt für Änderungen eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– pro Person, max. CHF 200.– pro Dossier. Nach Beginn der Annullierungsfristen können zusätzlich die Bedingungen gem. Ziff. 4.3 geltend gemacht werden.
- Annullierungen**  
 Annullierungen haben in jedem Fall schriftlich (per Post, Fax oder E-Mail) zu erfolgen. Wir bitten Sie zudem, bei Annullierung weniger als 31 Tage vor Abreise, uns vorgängig telefonisch zu informieren. Massgebend zur Berechnung der Annullierungs- bzw. Änderungsspesen ist das Eingangsdatum der schriftlichen Erklärung bei PTO. An Samstagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend.
- Annullierungskosten**  
 Bei Annullierung bis 46 Tage vor Abreise erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– pro Person, max. CHF 200.– pro Dossier, zuzüglich der Prämie einer allfällig abgeschlossenen Versicherung sowie der Buchungsgebühr.

Treten Sie später als 46 Tage vor dem Abreisedatum einer Reise zurück, so erhebt PTO zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr, der Versicherungsprämie und der Buchungsgebühr noch die folgenden Kosten in Prozenten des Arrangementpreises:

- 45 bis 31 Tage vor Abreise 30%
- 30 bis 15 Tage vor Abreise 40%
- 14 bis 8 Tage vor Abreise 50%
- 7 bis 3 Tage vor Abreise 80%
- 2 bis 0 Tage vor Abreise / Fernbleiben ohne Abmeldung («no –show») 100%
- Sonderkonditionen 100% ab Rechnungsdatum

Bei Flügen, Kreuzfahrten, Fährbuchungen sowie weiteren Drittleistungen gelten zum Teil spezielle Annullierungsbedingungen. Mit der schriftlichen Annullierung sind bereits erhaltene Reisedokumente vollständig zurückzusenden.

4.4 Verpasst ein Passagier den Rückflug, so entfällt für den Reiseveranstalter jede Beförderungspflicht und allfällige Mehrkosten gehen zu Lasten des Passagiers. Dies gilt insbesondere auch für Fälle von Flugplanänderungen.

4.5 Annullierungskostenversicherung  
 Die zusätzlich zum Pauschalpreis obligatorisch in Rechnung gestellte Annullierungskostenversicherung deckt im Rahmen der allgemeinen Versicherungsbedingungen bis zur Höhe des Arrangementpreises die Kosten, welche Sie der PTO schulden (ausser die Versicherungsprämie, die Bearbeitungs- und Buchungsgebühr), wenn Sie die Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses nicht antreten können.

Zusammen mit Ihrer Buchungsbestätigung erhalten Sie einen Versicherungsausweis mit den allgemeinen Versicherungsbedingungen, welche allein massgebend sind.

Sind Sie bereits anderweitig für Annullierungskosten versichert, so ist dies auf Ihrer Anmeldung anzugeben. Im Falle einer Annullierung nach Beginn der Annullierungsfristen gelten die Bedingungen gemäss Ziff. 4.3. Es ist einzig und alleine Ihre Sache, die entsprechenden Kosten bei Ihrer Versicherung geltend zu machen.

4.6 Ersatzperson  
 Sollten Sie verhindert sein, so können Sie bei PTO grundsätzlich immer eine Ersatzperson Ihre Reise antreten lassen. In diesem Fall sind folgende Voraussetzungen zu beachten:

- Die Ersatzperson muss bereit sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten.
- Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Hotels oder Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) akzeptieren diese Änderung ebenfalls.
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass-, Visa-, Impf- und Gesundheitsvorschriften).
- Die Bearbeitungsgebühr (Ziff. 4.1) und allfällig entstehende Mehrkosten sind durch Sie und die Ersatzperson zu übernehmen. Tritt ein Ersatzreisender in den Vertrag ein, so haften Sie und er solidarisch für die Bezahlung des Reisepreises. Benennen Sie die Ersatzperson zu spät oder kann er aufgrund der Reiseerfordernisse (gesetzliche Vorschriften usw.) nicht teilnehmen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullierung (Ziff. 4.2 und 4.3).

## 5. Programmänderungen

5.1 PTO behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaft, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. PTO bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. PTO orientiert Sie so rasch als möglich über solche Änderungen.

## 6. Nichtdurchführung oder Abbruch der Reise

6.1 Absage aus Gründen, die bei Ihnen liegen  
 PTO ist berechtigt, die Reise abzusagen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen dazu berechtigten Anlass geben. In diesem Fall zahlt PTO Ihnen den bereits bezahlten Reisepreis zurück. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Annullierungskosten gemäss Ziff. 4.3 und weitere Schadenersatzforderungen.

6.2 Mindestteilnehmerzahl  
 Beteiligen sich an einer Reise weniger als 8 Erwachsene oder als eine im Prospekt oder Flyer vorgesehene Mindestteilnehmerzahl, so kann PTO die Reise bis spätestens 22 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn absagen. In diesem Fall zahlt Ihnen PTO den bereits bezahlten Reisepreis in voller Höhe zurück. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

6.3 Höhere Gewalt, Streik  
 Ereignisse höherer Gewalt, behördliche Massnahmen oder Streiks können PTO veranlassen, die Reise abzusagen. In einem solchen Fall orientiert Sie PTO so rasch als möglich und ist bemüht, Ihnen eine gleichwertige Ersatzreise anzubieten. Nehmen Sie an dieser Ersatzreise teil, wird der bereits bezahlte Reisepreis an die Ersatzreise angerechnet, eine allfällige Preisdifferenz wird Ihnen zurückerstattet.

Nehmen Sie an der Ersatzreise nicht teil bzw. kann PTO keine Ersatzreise anbieten, wird Ihnen der bezahlte Reisepreis unverzüglich zurückerstattet. Weitergehende Forderungen sind ausgeschlossen.

6.4 Reiseabsagen aus anderen Gründen durch PTO  
 PTO ist berechtigt, Reisen aus anderen Gründen abzusagen. Sollte dieser Fall eintreten, werden Sie so rasch als möglich orientiert.

## 7. Programmänderungen oder Leistungsausfälle während der Reise

7.1 Sollte während der Reise eine Programmänderung vorgenommen werden, die einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betrifft, vergütet Ihnen PTO eine allfällige Differenz zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Leistungen.

7.2 Wird ein erheblicher Teil der vereinbarten Reise nicht erbracht oder lehnen Sie aus wichtigen Gründen Programmänderungen, welche zur Vermeidung des Ausfalls von erheblichen Reisetiteln vorgesehen sind, ab, wird Ihnen PTO, die örtliche PTO-Vertretung oder der Leistungsträger bei der Organisation der Rückreise behilflich sein. PTO vergütet Ihnen den Unterschied zwischen dem bezahlten Reisepreis und jenem der bereits erbrachten Leistungen.

## 8. Vorzeitiger Abbruch der Reise durch Sie

8.1 Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen der Preis für das Reisearrangement nicht zurückerstattet werden. Allfällige nicht bezogene Leistungen werden Ihnen zurückbezahlt, sofern diese der PTO nicht belastet werden.

8.2 In dringenden Fällen (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen PTO, die PTO-Reiseleitung bzw. die örtliche PTO-Vertretung oder der Leistungsträger so weit als möglich bei der Rückreise behilflich sein. Beachten Sie die Möglichkeit zum Abschluss einer so genannten Annullationskosten- und Rückreisekostenversicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist.

## 9. Beanstandungen

9.1 Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei der PTO-Reiseleitung, der örtlichen PTO-Vertretung oder dem Leistungsträger unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltlich Abhilfe zu verlangen.

9.2 Die PTO-Reiseleitung, die örtliche PTO-Vertretung oder der Leistungsträger wird bemüht sein, innert angemessener Frist Abhilfe zu leisten. Ist dies nicht möglich oder erfolgt die Abhilfe nur ungenügend, so müssen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe von der PTO-Reiseleitung, der örtlichen PTO-Vertretung oder dem Leistungsträger schriftlich bestätigen lassen, wozu die genannten Stellen verpflichtet sind. Diese sind jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

9.3 Sofern innert angemessener Frist (48 Stunden) keine Abhilfe geleistet wird und es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Die Ihnen entstehenden Kosten werden im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Reise (Hotelkategorie, Transportmittel usw.) und gegen Beleg von PTO ersetzt, vorausgesetzt, Sie haben den Mangel beanstandet und eine schriftliche Bestätigung (Ziff. 9.1 und 9.2) verlangt.

9.4 Ihr Ersatzbegehren und die Bestätigung der PTO-Reiseleitung bzw. der örtlichen PTO-Vertretung oder des Leistungsträgers sind spätestens innerhalb von 4 Wochen nach der vereinbarten Beendigung Ihrer Reise schriftlich und mit eingeschriebenem Brief bei PTO einzureichen. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

## 10. Haftung

10.1 Allgemeines  
 Als erfahrener Reiseveranstalter garantiert PTO Ihnen im Rahmen seines eigenen Reiseveranstalterangebotes

- eine sorgfältige Auswahl und Überwachung der anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Flug- und Schifffahrtsgesellschaften, Busunternehmen, Hotels usw.),
- eine korrekte Katalogausschreibung zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses,
- die fachmännische Organisation der Reise.

PTO verpflichtet sich, das von Ihnen gewählte Reisearrangement mit allen erforderlichen Leistungen und kataloggemäss im Rahmen der vorliegenden allgemeinen Reisebedingungen abzuwickeln.

10.2 PTO entschädigt Sie für den Ausfall oder die unrichtige Erbringung vereinbarter Leistungen oder für Ihnen zusätzlich entstandene Kosten, soweit es der PTO-Reiseleitung, der örtlichen PTO-Vertretung oder dem Leistungsträger nicht möglich war, Ihnen vor Ort eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten und auch kein eigenes Verschulden ihrerseits vorliegt. Die Haftung von PTO ist jedoch auf insgesamt den zweifachen Reisepreis beschränkt und erfasst nur den unmittelbaren Schaden.

PTO übernimmt keine Haftung, falls in Folge von Flugverspätung oder Streik Programmänderungen erfolgen müssen. Ebenso haftet PTO nicht für Programmänderungen, die auf höhere Gewalt, behördliche Anordnungen oder Verspätungen von Dritten, für die PTO nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind.

## Ferienverein

POSCOM Tour Operating AG, Tscharnerstr. 37, CH-3007 Bern, T +41 31 387 87 87, F +41 31 387 87 88, info@ferienverein.ch, www.ferienverein.ch

10.3 Lokale Veranstaltungen und Ausflüge  
 Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogrammes können unter Umständen während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass solche Veranstaltungen und Ausflüge mit Risiken verbunden sind (z.B. Wanderungen in grossen Höhen, besondere Hitze, geforderte körperliche Konstitution). Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. PTO kann deshalb für Ausflüge oder Veranstaltungen, die Sie direkt am Ferienort buchen, keine Haftung übernehmen.

10.4 Unfälle und Erkrankungen  
 PTO übernimmt die Haftung für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern dieser von PTO oder einem von PTO beauftragten Leistungsträger schuldhaft verursacht wurde und unter der Voraussetzung, dass Sie Ihre Schadenersatzansprüche im entsprechenden Umfang an PTO abtreten. Bei Todesfall, Körperverletzung oder Erkrankung, welche Sie im Zusammenhang mit Flugtransporten oder mit der Benützung von Transportunternehmen erleiden, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Eine weitergehende Haftung von PTO ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

10.5 Sach- und Vermögensschäden  
 Bei Sach- und Vermögensschäden, die aus der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung von PTO auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt, ausser der Schaden ist absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden. Vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten in internationalen Abkommen.

10.6 Wertgegenstände etc.  
 Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto- und Videoausrüstungen usw. selber verantwortlich sind. Sie dürfen diese Gegenstände in keinem Fall unbewacht oder unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Missbrauch haftet PTO nicht.

10.7 PTO haftet nicht für Schäden, welche Reisende oder Teilnehmer anderen Reisenden oder Teilnehmern, der Reiseleitung resp. Dritten zufügen. In diesen Fällen haftet der Schaden verursachende Reisende oder Teilnehmer allein. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer entsprechenden Haftpflichtversicherung.

## 11. Versicherungen

11.1 Die Haftung der Reise-, Transport- und Luftfahrtunternehmen ist beschränkt. Die PTO empfiehlt Ihnen deshalb, für einen ergänzenden Versicherungsschutz zu sorgen, wie z.B. Reisegepäckversicherung, Reiseunfall- und Reisekrankenversicherung sowie Extra-Rückreisekostenversicherung. Wir verweisen auf die Versicherungsvorschläge der Europäische Reiseversicherungs AG .

## 12. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

12.1 Für Schweizer Bürger sind diese bei der Reiseausschreibung aufgeführt. Bürger anderer Herkunftsländer erkundigen sich beim betreffenden Konsulat über die für sie geltenden Bestimmungen.

12.2 Sie sind selber dafür verantwortlich, dass Ihre Reisedokumente gültig sind. Sollte Ihnen die Aus- bzw. Einreise wegen Nichterfüllung der Einreise-, Visa- oder Gesundheitsvorschrift verweigert werden, ist PTO berechtigt, Ihnen die dadurch entstandenen Mehrkosten (z.B. Extra-Rückflug) in Rechnung zu stellen. Ansonsten gelten die Annullierungskosten gemäss Ziff. 4.3.

## 13. Ombudsman

13.1 Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman für das Reisegewerbe gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und PTO, wo Sie ihre Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung zu erteilen.

13.2 Die Adresse des Ombudsman lautet:  
 Ombudsman der Schweizer Reisebranche  
 Postfach  
 CH-8038 Zürich  
 info@ombudsman-touristik.ch

## 14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im vertraglichen Verhältnis zwischen Ihnen und PTO ist ausschliesslich das schweizerische Recht anwendbar. Gerichtsstand für alle sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist unter dem Vorbehalt abweichender zwingender Gerichtsstände des Bundesrechts Bern.