

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB)

Die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und der AraToko Travel GmbH, nachfolgend «Veranstalter» genannt. Bei vermittelten Leistungen Dritter wie Pauschalreisen anderer Reiseveranstalter oder Einzelleistungen wie Flugscheine, Mietwagen oder Hotelunterkünfte schliessen Sie den Vertrag direkt mit den entsprechenden Unternehmen ab, und wir sind nicht Vertragspartei.

1. Vertragsabschluss

1.1 Abschluss des Reisevertrages

Der Vertrag zwischen Ihnen und dem Veranstalter kommt mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung direkt beim Veranstalter zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag für Sie und den Veranstalter wirksam. Melden Sie zusätzliche Reisetilnehmer an, so stehen Sie für deren Vertragspflichten ein.

1.2 Leistungen, Nebenabreden

Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung in unseren Angaben in der Buchungsbestätigung. Nebenabreden (Änderungen, Ergänzungen, Sonderwünsche etc.) bedürfen einer ausdrücklich schriftlichen Bestätigung durch den Veranstalter.

2. Preise und Zahlungsbedingungen

2.1 Preise

Die Preise für Reisearrangements ersehen Sie aus der Offerte. Sie verstehen sich, wenn nichts anderes erwähnt ist, in Schweizer Franken.

2.2 Gebühr für Reiseberatung

Der Pauschalbetrag ist auf der Internetseite ersichtlich und ist bar zum Zeitpunkt der Reiseberatung zu bezahlen.

2.3 Gebühren für Reservation

Neben den in der Offerte erwähnten Preisen kann der Veranstalter zusätzlich eine Gebühr für die Reservierung und Bearbeitung erheben.

2.4 Kreditkartengebühr

Für den Zusatzaufwand bei Bezahlung mit Kreditkarte verrechnet der Veranstalter die Gebühr der Abrechnungsstelle an den Kunden weiter.

2.5 Zahlungskonditionen

Bei der Anmeldung oder spätestens innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Bestätigung ist eine Anzahlung von mindestens 50% des Reisearrangements zu leisten. Bei kurzfristigen Buchungen ist der gesamte Betrag anlässlich des Vertragsabschlusses zu bezahlen. Der Restbetrag ist spätestens sechs Wochen vor Reiseantritt zu zahlen. Nicht rechtzeitige Zahlung berechtigt den Veranstalter, die Reiseleistung zu verweigern.

3. Umbuchung und Änderungen durch den Reisenden

3.1 Umbuchungen

Bei Änderungen (Namensänderung, Änderung des Reisedatums, Umbuchung der Unterkunft oder des Mietwagens, etc.) erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 200 pro Person. Nach Beginn der Annullierungsfristen gelten die Bedingungen gemäss Ziffer 4.

4. Annullierung durch den Reisenden

4.1 Meldung

Falls Sie Ihre Reise nicht antreten können, müssen Sie dies dem Veranstalter schriftlich mitteilen. Massgebend ist der Eingang der Rücktrittserklärung. Bei einem Rücktritt haben wir, beziehungsweise die in der Reisebestätigung aufgeführten Reiseveranstalter, Anspruch auf eine angemessene Entschädigung.

4.2 Bearbeitungsgebühren

Bei Annullierung oder Teilannullierung einer bestätigten Buchung erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 200 pro Person. Zusätzlich werden Annullierungskosten gemäss Ziffer 4.3 fällig.

4.3 Annullierungskosten

Bei Annullierung oder Teilannullierung einer bestätigten Buchung erheben wir zusätzlich zu der Bearbeitungsgebühr (Ziffer 4.2) Annullierungskosten.

4.3.1 Normale Annullierungskosten

- Bis 46 Tage vor Reisebeginn 15%
- 45 - 31 Tage vor Reisebeginn 30%
- 30 - 16 Tage vor Reisebeginn 50%
- 15 - 08 Tage vor Reisebeginn 80%
- 07 - 0 Tage vor Reisebeginn 100%

4.3.2 Abweichende Annullierungskosten

Für Annullierung, Änderung oder Umbuchung von geführten Privat- und Gruppenreisen, Unterküften in staatlichen oder privaten Natur- und Wildschutzgebieten sowie für Bahnbillette gelten die folgenden verschärften Annullierungskosten:

- bis 66 Tage vor Abreise 30%
- 65 – 31 Tage vor Abreise 50%
- 30 - 16 Tage vor Abreise 80%
- 15 - 0 Tage vor Abreise 100%

4.3.3 Veranstaltungstickets

Bei Annullierung von Konzert-, Theater-, Oper- oder Sporttickets sind 100% Annullierungskosten fällig, sobald das Arrangement vom Veranstalter schriftlich bestätigt ist.

4.3.4 Abweichende Bedingungen

Für einzelne Leistungen oder zu bestimmten Jahreszeiten/Hochsaisonperioden gelten spezielle Annullierungsbedingungen. Details finden Sie auf der Reisebestätigung.

4.4 «No Show» – nicht Erscheinen

Wenn Sie einen Flug, Zug oder ein Schiff verpassen, besteht keine Möglichkeit auf Rückerstattung. Verpassen Sie den Rückflug, so müssen Sie auf eigene Kosten einen anderen Rückflug buchen. Dies gilt insbesondere auch bei Flugplanänderungen.

4.5 Sie brechen die Reise ab

Brechen Sie die Reise ab, geben Sie ein Fahrzeug früher zurück oder annullieren Sie an Ort und Stelle einzelne Leistungen, können grundsätzlich keine Rückerstattungen vorgenommen werden. Sofern die Leistungsträger vor Ort für die von Ihnen nicht bezogenen Leistungen eine Rückerstattung vornehmen, erhalten Sie von uns eine Rückvergütung abzüglich einer Bearbeitungsgebühr nach Ziffer 3.1. Für solche Rückvergütungen/Ansprüche benötigen wir eine schriftliche Bestätigung der betroffenen Leistungsträger.

5. Meldung einer Ersatzperson

Wenn Sie Ihre Reise absagen müssen, können Sie bis 46 Tage vor Abreise eine Ersatzperson benennen, die bereit ist, die Reise unter den gleichen Bedingungen an Ihrer Stelle anzutreten. Die Ernennung einer Ersatzperson ist nur möglich, wenn dies alle beteiligten Leistungsträger, insbesondere die Fluggesellschaft, akzeptieren. In jedem Fall wird bei der Ernennung einer Ersatzperson eine Bearbeitungsgebühr von CHF 200 erhoben. Zusätzlich werden die Gebühren der Leistungsträger weiter verrechnet.

6. Annullierung der Reise durch den Veranstalter

Eine Annullierung durch den Veranstalter hat spätestens vier Wochen vor Abreise zu erfolgen. Vorbehalten bleiben höhere Gewalt, Unruhen, Streik sowie andere Umstände, welche es als ratsam erscheinen lassen, dass in Ihrem Interesse auf die Durchführung der Reise verzichtet wird. Aus den gleichen Gründen kann auch eine Reise abgebrochen werden. Bei einer Annullierung durch uns erhalten Sie den Preis vollständig zurück. Bei Abbruch der Reise vergüten wir Ihnen die ersparten Aufwendungen. Weitere Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen.

7. Pass-, Visa- und Impfbestimmungen

Sie sind für die notwendigen Reisedokumente selbst verantwortlich. Der Veranstalter informiert Sie über die Pass- und Visaerfordernisse sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten und eventuelle Impfungen. Wir übernehmen keine Haftung, falls ein Passagier aufgrund unvollständiger Reisedokumente nicht befördert werden kann. Sie haben in diesem Fall keinen Anspruch auf Rückerstattung.

8. Preis- und Programmänderungen

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, Leistungsbeschreibungen zu ändern. Sollte dies der Fall sein, werden Sie vor Vertragsabschluss informiert.

8.1 Preisänderungen

Für bestimmte nachfolgend aufgeführte Fälle müssen wir uns vorbehalten, die in unseren Offerten publizierten Preise zu erhöhen:

- Tarifänderungen von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
- neu eingeführte oder erhöhte Gebühren und Taxen (z.B. Flughafentaxen)

- staatlich verfügte Preiserhöhung oder Erhebung von Steuern (z.B. Mehrwertsteuer)
- Wechselkursänderungen

Falls der Veranstalter die Preise aus diesen Gründen ändert, wird Ihnen diese Preiserhöhung bis spätestens drei Wochen vor Abreise bekannt gegeben. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des ursprünglich gebuchten Totalpreises, so haben Sie das Recht, innert fünf Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung gegen volle Rückvergütung Ihrer Zahlung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

8.2 Programmänderung

Der Veranstalter behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten) zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Der Veranstalter informiert Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und versucht, Ihnen eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten.

9. Beanstandungen

Entsprechen die erbrachten Leistungen nicht der Beschreibung oder sind sie anderweitig mangelhaft, müssen Sie unverzüglich beim Dienstleistungsunternehmen, welches die Leistung erbringen sollte, unentgeltliche Abhilfe verlangen. Sollte Abhilfe nicht möglich sein, müssen Sie vom Dienstleistungsunternehmen, welches die Leistung erbringen soll, eine schriftliche Bestätigung verlangen. Beanstandungen und allfällige Schadenersatzansprüche müssen spätestens vier Wochen nach der Rückkehr schriftlich beim Veranstalter geltend gemacht werden.

10. Haftung

10.1 Haftung bei Vermittlung fremder Leistungen

Vermittelt der Veranstalter einzelne Baukastenleistungen (Hotels, Mietwagen, Transport, Touren) haftet der Veranstalter nur für die ordnungsgemässe Vermittlung der Leistung und nicht für die Leistungserbringung selbst. Wir stehen jedoch dafür ein, dass wir diese Unternehmen sorgfältig ausgewählt haben. Ausserdem verpflichten wir uns, Sie bei der Geltendmachung von berechtigten Ansprüchen zu unterstützen.

10.2 Pauschalreisen

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

10.3 Ausschluss und Begrenzung

Unabhängig davon, ob eine Pauschal- oder Baukastenreise vorliegt, bleiben Schadenersatzansprüche ausgeschlossen, wenn sie auf ein Versäumnis von Ihnen, auf unvorhersehbare oder unabwendbare Versäumnisse eines Dritten oder auf höhere Gewalt zurückzuführen sind oder wenn ein Schaden trotz gebotener Sorgfalt durch uns oder durch den Dienstleistungsträger nicht vorhergesehen oder abgewendet werden konnte. Vorbehalten bleiben die in Internationalen Übereinkommen vorgesehenen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages.

11. Ombudsmann

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und uns sollten Sie an den unabhängigen Ombudsmann der Reisebranche gelangen. Der Ombudsmann strebt bei jeder Art von

Problemen zwischen Ihnen und dem Veranstalter, bei dem Sie die Reise gebucht haben, eine ausgewogene Einigung an.

12. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Unsere Beziehungen zu Ihnen unterliegen schweizerischem Recht. Die AraToko Travel GmbH kann ausschliesslich in der Schweiz an ihrem Sitz in 3323 Bärswil eingeklagt werden. Für die AraToko Travel GmbH gilt der Schweizer Gerichtsstand 3000 Bern.

01.11.2018 / AraToko Travel GmbH