# Allgemeine Vertrags und Reisebedinungen

**Wir danken Ihnen, dass Sie sich für eine Buchung im Reisebüro Menziken AG interessieren.**

## 1. Was diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln

**1.1.** Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und dem Reisebüro Menziken für von Reisebüro Menziken veranstaltete Reisearrangements oder andere von Reisebüro Menziken im eigenen Namen angebotenen Leistungen.

**1.2. Auf folgende Reisen und Dienstleistungen finden diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen <u>nicht</u> Anwendung: Bei allen von Reisebüro Menziken vermittelten "Nur-Flug-Arrangements" (wie z.B. Flugscheine) und Einzelleistungen gelten die Allgemeinen Vertrags- und Transportbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaften und Dienstleistungsunternehmen. Werden Ihnen vom Reisebüro Menziken Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Dienstleistungsunternehmen (z.B. Hotelplan, TU, Flex, Travelhouse etc.) vermittelt, schliessen Sie den Vertrag mit diesen Unternehmen ab, und es gelten deren eigenen Vertragsbedingungen. In diesen Fällen ist <u>nicht</u> Reisebüro Menziken Ihre Vertragspartei sondern der entsprechende Veranstalter.**

## 2. Anmeldung / Wie der Vertrag zwischen Ihnen und Reisebüro Menziken AG abgeschlossen wird

**2.1.** Der Vertrag zwischen Ihnen und Reisebüro Menziken kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Anmeldung (persönlich, telefonisch oder schriftlich) zustande. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (mitsamt diesen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen) für Sie und Reisebüro Menziken wirksam.

**2.2.** Meldet die buchende Person weitere Reiseteilnehmer an, so steht sie 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 Reiseteilnehmer.

## 3. Leistungen

**3.1.** Unsere Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung im Prospekt oder der Reiseausschreibung. Sonderwünsche Ihrerseits oder Nebenabreden sind nur Vertragsbestandteil, wenn sie von Reisebüro Menziken schriftlich und vorbehaltlos bestätigt worden sind. Die Leistungen von Reisebüro Menziken beginnen, wenn in der Reiseausschreibung nicht anders vermerkt, ab Flughafen in der Schweiz, bei Busreisen ab Einsteigeort und bei Schiffsreisen ab Einschiffungshafen. Für die Anreise und das rechtzeitige Eintreffen sind Sie selbst verantwortlich.

## 4. Preise und Zahlungsbedingungen

**4.1. Preise**

Die Preise für die Reisearrangements ersehen Sie aus dem Prospekt / Flyer / Preisliste der Reisebüro Menziken. Die Preise für Reisearrangements verstehen sich, wenn nichts anderes bei der Ausschreibung erwähnt ist, pro Person in Schweizer Franken bei Unterkunft im Doppelzimmer. Zusätzlich zu den publizierten Reisepreisen erheben wir eine Servicepauschale (Buchungsgebühr) von Fr. 40.00 pro Rechnung. Die Preise gelten bei Barzahlung / Überweisung. Bei Bezahlung mit Kreditkarten wird ein Zuschlag von 3 % (Verrechnung der Interchange-Fee) erhoben. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Preisänderungen siehe Ziffer 6.

**4.2. Zahlung**

**4.2.1.** Bei Vertragsabschluss ist folgende Anzahlung zu leisten: Fr. 400.00 pro Person bei Kurz und Mittelstrecken, Fr. 500.00 bei Langstrecken bis zu einem Reisepreis von Fr. 4'000.00 pro Person resp. Fr. 1'000.00 ab einem Reisepreise von Fr. 4'001.00. Die Anzahlung für spezielle Gruppenreisen, veranstaltet und durchgeführt vom Reisebüro Menziken AG kann die Höhe der zu leistenden Anzahlung angepasst werden.

**4.2.2.** Der restliche Reisepreis ist bis spätestens 30 Tage vor Abreise zu bezahlen. Sofern nicht anders vereinbart wurde, werden Ihnen die Dokumente nach Eingang Ihrer Zahlung für den gesamten Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zugestellt.

**4.2.3.** Bei nicht rechtzeitiger Bezahlung der Anzahlung oder Restzahlung ist Reisebüro Menziken berechtigt, die Reiseleistungen zu verweigern und nach erfolglosem Verstreichen einer kurzen Nachfrist die Annullationskosten nach Ziffer 5.3 zu verlangen.

**4.3. Kurzfristige Buchungen**

Buchen Sie Ihre Reise weniger als 31 Tage vor Abreise können Rückfragen in Hotels usw. notwendig sein; allfällige E-Mail-, Telefon-, Telefaxgebühren etc. werden Ihnen in Rechnung gestellt. Bei kurzfristigen Buchungen ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich des Vertragsabschlusses zu bezahlen.

**4.4. Buchungsgebühren und Kostenanteile für Beratung und Reservation**

Neben den in der Ausschreibung (Prospekt, Internet etc.) erwähnten Preisen wird zusätzlich eine Service- oder Auftragspauschale von Fr. 40.00 pro Rechnung erhoben. Diese beinhaltet u.a.: Produktehaftpflichtversicherung, Kundengeldabsicherung, Ombudsmann, Flugplan- u. Tarifauskünfte. Das Reisebüro Menziken kann **zusätzlich,**

neben allfälligen Buchungsgebühren der vermittelten Dienstleistungsunternehmen, u.a. folgende Kostenanteile und Pauschalen erheben:

**Flugtickets**
Fr. 90.00 Beratung pro Ticket innerhalb Europa
Fr. 140.00 Beratung pro Ticket für Fernreisen

**Last Minute**
Fr. 50.00 Buchungsgebühr pro Person für Last Minute Reisen und Sonderangebote Fr. 30.00 Beratungsgebühr pro 15 Minuten (1. Viertelstunde gratis)

**Visum**
Fr. 30.00 pro Pass (Reise gebucht im Reisebüro Menziken)
Fr. 150.00 pro Pass (Reise nicht bei uns gebucht)

**Bonusticket Miles & More**
mindestens Fr. 100.00 pro Ticket (nur bei gleichzeitiger Buchung von Landleistungen)

**Direktanbieter**
Fr. 100.00 pro Person

**Diverse Reservationen, Anfragen (unabhängig, davon ob eine Buchung zustande kommt oder nicht)**
Fr. 60.00 pro Reservation für Hotels, Mietwagen
Fr. 100.00 pro Reservation für Fähren (ausser nach Albanien sowie Tirrenia, Marmara, Ventouris, Torremar, DFDS)
Fr. 120.00 pro Reservation für Eintrittskarten, zuzüglich allfälliger Vermittlungsgebühren
50 % Reduktion dieser Kostenanteile bei gleichzeitiger Buchung eines Arrangements.

**Baukastenreise**
Fr. 40.00 Kostenanteil pro Person

**Offerthonorar**
Fr. 100.00 pro Reisevorschlag (wird bei Buchung angerechnet)

**Annullation**
Fr. 100.00 Aufwandsentschädigung pro Person für annullierte Reisen, zusätzlich zu den Gebühren des Veranstalters und der Annullationsspesen

**Kreditkarten / REKA-Checks**
3 % Disagio für Kreditkarten
5 % Disagio für REKA-Checks

Beratungs- und Offertgebühren sind im Voraus zu bezahlen und werden bei einer verbindlichen Buchung angerechnet. Auskünfte jeglicher Art werden nur an Kunden gegeben, welche auch im Reisebüro Menziken eine Reise gebucht haben.

## 5. Sie ändern Ihre Buchung, Reiseprogramm oder können die Reise nicht antreten (Annullierung)

### 5.1. Allgemeines

Wenn Sie eine Änderung der Buchung wünschen oder die Reise absagen (annullieren), so müssen Sie dies dem Reisebüro Menziken persönlich oder durch eingeschriebenen Brief mitteilen. Die bereits erhaltenen Reisedokumente sind gleichzeitig zu retournieren.

### 5.2. Bearbeitungsgebühr

Bei einer Änderung der Buchung, wie Namensänderung, der Benennung eines Ersatzreisenden, einer Änderungen der Reisedaten innerhalb des zeitlichen Geltungsbereiches des Reiseprogramms, gebuchter Nebenleistungen, des Reiseziels oder des Ortes des Reisebeginns oder bei einer Reiseabsage (Annullierung) werden pro Person Fr. 100.00, maximal pro Auftrag Fr. 200.00 als Bearbeitungsgebühr erhoben (s. Ziffer 5.3). Bei Änderungen oder Umbuchungen, die ausserhalb des zeitlichen Geltungsbereiches der Reiseausschreibung sind, gelten die Annullierungsbedingungen, Ziffer 5.3. Bei Annullationen mit 100 % Annullationsspesen werden keine Bearbeitungsgebühren erhoben. Die Bearbeitungsgebühren sind ebenfalls gedeckt, falls Sie die Annullationskostenversicherung vom Reisebüro Menziken abgeschlossen haben.

### 5.3. Annullationskosten

**5.3.1.** Bei Änderungen, Umbuchungen oder Annullierungen weniger als 31 Tage vor Reisebeginn, werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren (Ziffer 5.2) folgende Annullierungskosten erhoben:

```
30 - 15 Tage vor Reisebeginn 30 % des Pauschalpreises
14 -  8 Tage vor Reisebeginn 50 % des Pauschalpreises
 7 -  1 Tage vor Reisebeginn 80 % des Pauschalpreises
Am Abreisetag und Nichterscheinen am Flughafen/Einsteigeort 100 % des Pau-
schalpreises
```

Bei Annullation von Last Minute-Angeboten und Sonderaktionen werden ab Buchungsdatum - unabhängig vom Reisetermin - 100 % des Arrangementpreises in Rechnung gestellt. Spezielle Annullationsbedingungen können für Schiffsreisen, Individual-Angebote, Motorhomes, Reisen an bestimmten Daten (z.B. Hochsaison) etc. zur Anwendung kommen. Auf diese werden Sie vor Ihrer Buchung aufmerksam gemacht und sind bei der jeweiligen Programmausschreibung und auf Ihrer Reisebestätigung aufgeführt. Namensänderungen / Korrektur der Schreibweise Ihres Namens nach der Ticketausstellung bedingen eine Neuausstellung des Flugtickets mit entsprechenden Kosten für den neuen Flugschein.

**5.3.2. Besondere Fristen / Gruppenreisen vom Reisebüro Menziken AG**

Für alle Reisen mit einer publizierten Mindestbeteiligung organisiert und veranstaltet vom Reisebüro Menziken (z.B. Themenreisen wie Cigar, Snowmobil, Whisky, Cabrio-Touren, Motorsport, Fanreisen oder anderen Gruppenreisen, Leser- und Hörerreisen) gelten folgende Bestimmungen:

60 - 45 Tage vor Reisebeginn 20 % des Pauschalpreises
44 - 30 Tage vor Reisebeginn 50 % des Pauschalpreises
29 - 0 Tage vor Reisebeginn / Nichterscheinen am Flughafen 100 % des Pauschalpreises

**Aviatik und Harley- / Bike-Touren:**

90 - 61 Tage vor Reisebeginn 20 % des Pauschalpreises
60 - 31 Tage vor Reisebeginn 50 % des Pauschalpreises
30 - 0 Tage vor Reisebeginn / Nichterscheinen am Flughafen 100 % des Pauschalpreises

**Wrestling-Reisen:**

ab Buchungseingang bis 91 Tage vor Reisebeginn 25 % des Pauschalpreises
90 - 61 Tage vor Reisebeginn 40 % des Pauschalpreises
60 - 31 Tage vor Reisebeginn 75 % des Pauschalpreises
ab 30 Tagen vor Reisebeginn, Nichterscheinen am Flughafen oder verspätete Ankunft am Abflugs-Airport infolge einer selbst gebuchten Anreise: 100 %

Eintrittskarten für Wrestlemania und Zusatzevents wie z.B. AXXESS, Hall of Fame, Monday Night RAW werden von einer eventuell abgeschlossenen Reiserücktrittsversicherung n i c h t gedeckt.

Wichtig: Sollte die WrestleMania und/oder Zusatzevents - aus was für Gründen auch immer - verschoben oder abgesagt werden, behalten die Eintritts-Karten ihre Gültigkeit fürs neue Austragungsdatum und stellen keinen Grund für eine kostenlose Reiseannullation dar.

**Golden Tours-Reise "Höhepunkte des Westens":**

ab Buchungseingang bis 151 Tage vor Reisebeginn 25 % des Pauschalpreises
150 - 121 Tage vor Reisebeginn 50 % des Pauschalpreises
120 - 61 Tage vor Reisebeginn 75 % des Pauschalpreises
ab 60 Tage vor Reisebeginn, Nichterscheinen am Flughafen: 100 %

Sollte eine fest vorgesehene Veranstaltung (z.B. ein Sport-Event, Flugshow, Autorennen etc.) - aus was für Gründen auch immer - verschoben oder abgesagt werden, behalten die Tickets ihre Gültigkeit fürs neue Austragungsdatum. Die in diesem Zusammenhang gebuchte Reise kann daher nicht spesenfrei annulliert und neu gebucht werden. Dieses sehr geringe Risiko gehen Sie mit einer Buchung ein und ist auch nicht durch eine allfällige Annullationsversicherung gedeckt.

**WICHTIG:** Bei speziellen Gruppenreisen mit einer publizierten Mindestteilnehmerzahl (wie z.B. Aviatik / Harley- / Bike-Touren, Wrestling, Whisky, Pony Drives, Golden Tours etc.) können abgeänderte Rücktrittsbedingungen zur Anwendung gelangen, wenn beispielsweise aus Kostengründen Flugtickets bereits sehr früh im Voraus ausgestellt werden. Diese wird dem Kunden vor der Buchung mitgeteilt, u.a. in der Ausschreibung im Prospekt oder auf der Internetseite des Reisebüro Menziken AG.

Namensänderungen und Korrektur der Schreibweise des Kundennamens nach Ticketausstellung bedingen unabhängig vom Zeitpunkt einen Neukauf des Flugscheines. Je nach Tarifbedingungen ist davon auszugehen, dass für das falsche Ticket keine Erstattung des Kaufpreises erfolgen kann. Das Reisebüro Menziken wird sich bemühen, die Spesen zu tief wie möglich zu halten.

**5.3.3. Eintrittskarten**

Eintrittskarten für Veranstaltungen (Kultur, Sport, Messen, Unterhaltung etc.) können nicht rückerstattet werden.

**5.3.4. Arrangements mit Linienfluggesellschaften**

Wir machen Sie vor der Buchung auf die sehr strengen Tarifbestimmungen der Linienfluggesellschaften aufmerksam. Für Umbuchungen / Namensänderungen und Annullationen können relativ hohe Gebühren belastet werden, welche zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren in Rechnung gestellt werden. Für

diese Linienflüge gelten die Annullationsbedingungen der entsprechenden Fluggesellschaften und Tarifklasse.

**5.3.5.** Abweichende Annullierungskosten werden Ihnen vor der Buchung mitgeteilt und sind bei der jeweiligen Programmausschreibung und auf Ihrer Reisebestätigung aufgeführt.
**Kreuzfahrten:** Für diese gelten spezielle Rücktrittsbedingungen gemäss der durchführenden Reederei. Die anwendbaren Bedingungen werden vor Buchung mitgeteilt und sind auch auf der Reisebestätigung / Rechnung aufgeführt.

**5.3.6.** Massgebend zur Berechnung des Annullierungs-, Änderungsdatums ist das Eintreffen Ihrer Erklärung bei der Buchungsstelle; bei Samstagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend.

**5.3.7.** Eine Korrektur der Schreibweise des Kundennamens zieht unweigerlich den Neukauf des Flugscheines zum dannzumal gültigen Flugpreis nach sich.

### 5.4. Annullierungskostenversicherung

Der Abschluss der Annullierungskostenversicherung ist für jeden Reiseteilnehmer obligatorisch. Diese deckt das Annullierungsrisiko inkl. Bearbeitungsgebühren in Härtefällen. Als Härtefälle gelten u.a. Krankheit, Unfall oder Todesfall des Reiseteilnehmers, seines Reisepartners oder deren direkter Familienangehörigen und Verlust des Arbeitsplatzes (Kündigung durch Arbeitgeber, nachdem die Reise schon gebucht war). Der entsprechende Nachweis ist schriftlich zu erbringen wobei dessen Kontrolle durch einen Vertrauensarzt vorbehalten bleibt. Krankheiten, Unfälle etc., die bereits zur Zeit der Reservationsbestätigung bestanden, sind durch die Annullierungskostenversicherung nicht gedeckt. Im Falle einer Annullierung Ihrer Reise bleibt die Prämie für die Annullierungskostenversicherung geschuldet. Bei Vorliegen einer privaten Versicherungsdeckung können Sie selbstverständlich auf den zusätzlichen Abschluss der Annullierungskostenversicherung über das Reisebüro Menziken verzichten. In diesem Falle haften Sie persönlich für die Bezahlung der Annullationsspesen und Bearbeitungsgebühren.

### 5.5. Ersatzreisender

Wenn Sie die Reise absagen müssen, können Sie einen Ersatzreisenden stellen. Dieser muss bereit sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten. Tritt ein Ersatzreisender in den Vertrag ein, so haften Sie und er gemeinsam (solidarisch) für die Bezahlung des gesamten Reisepreises und die Bearbeitungsgebühren, Ziffer 5.2. orientiert Sie innert angemessener Frist, ob der benannte Ersatzreisende an der Reise teilnehmen kann (in der Hochsaison kann dies einige Tage dauern); bei Reisen mit Teilnahmebedingungen ist eine Überprüfung notwendig. Benennen Sie den Ersatzreisenden zu spät oder kann er aufgrund der Reiseerfordernisse, behördlicher Anordnungen, gesetzlicher Vorschriften usw. nicht teilnehmen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullierung (Ziffer 5.2 f.).

## 6. Änderungen der Prospektausschreibungen, Preisänderungen, Änderungen im Transportbereich

### 6.1 Änderungen vor Vertragsabschluss

Reisebüro Menziken behält sich ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen, Preise in den Prospekten und auf den Preislisten vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientieren wir Sie vor Vertragsabschluss.

### 6.2 Preisänderungen nach Vertragsabschluss Preiserhöhungen können sich aus:

a) der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoffzuschläge)
b) neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie zum Beispiel Flughafentaxen, Landegebühren, Einführung oder Erhöhung von Steuern und staatlichen Abgaben, staatlich verfügte Preiser-Preiserhöhungen usw.) oder
c) Wechselkursänderungen ergeben.

Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können sie an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Die Preiserhöhung kann bis spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn erfolgen. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 6.4 genannten Rechte zu.

### 6.3. Programmänderungen, Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn

Reisebüro Menziken behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Das Reisebüro Menziken bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten und orientiert Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

### 6.4. 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 zurücktreten und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet. Weitergehende Ansprüche sind

ausgeschlossen.

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 die Differenz rückerstattet. Sollte die Ersatzreise teurer sein, ist der ursprünglich vereinbarte Preis zu bezahlen. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

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).

## 7. Reiseabsage durch Reisebüro Menziken

**7.1. Absage aus Gründen, die bei Ihnen liegen**

Reisebüro Menziken ist berechtigt, Ihre Reise abzusagen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen dazu berechtigten Anlass geben, z.B. Nichteinhalten der Zahlungsfristen. In diesem Fall zahlt Reisebüro Menziken Ihnen den allfällig bereits bezahlten Reisepreis zurück; weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Annullierungskosten gemäss 5.2 f. und weitere Schadenersatzforderungen.

**7.2. Mindestteilnehmerzahl**

Für alle von Reisebüro Menziken angebotenen Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl, die Sie bei der jeweiligen Reiseausschreibung finden. Wird die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, kann Reisebüro Menziken die Reise bis spätestens 28 Tage vor Reisebeginn absagen. Alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen werden erstattet. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

**7.3. Höhere Gewalt, Streiks**

Sollten unvorhersehbare Ereignisse höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen), behördliche Massnahmen oder Streiks die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen, kann Reisebüro Menziken die Reise absagen. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

## 8. Programmänderungen, Leistungsausfälle während der Reise

**8.1.** Reisebüro Menziken kann aus rechtlich zulässigen Gründen das Programm oder einzelne Leistungen ändern, sofern dadurch keine wesentliche Programmänderung entsteht oder der Charakter der Reise verändert wird

**8.2.** Sollte während der Reise eine Programmänderung vorgenommen werden, die einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betrifft, vergütet Ihnen Reisebüro Menziken den allfälligen objektiven Minderwert zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Dienstleistungen (s. Ziffer 11).

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

**9.1.** Sollten Sie die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen der Preis für das Reisearrangement nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen, unter Abzug einer angemessenen Bearbeitungsgebühr, zurückbezahlt, sofern sie Reisebüro Menziken nicht belastet werden. In dringenden Fällen (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwerer Erkrankung oder Tod einer nahe stehenden Person) wird Ihnen die Reiseleitung, die örtliche Reisebüro Menziken Vertretung oder der Leistungsträger soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein. Allfällige Kosten, wie z.B. für Transport usw., gehen zu Ihren Lasten. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zum Abschluss einer so genannten Rückreisekosten-Versicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist. Näheres erfahren Sie auf Anfrage im Reisebüro Menziken.

## 10. Wenn Sie etwas zu Beanstanden haben

**10.1. Beanstandung, Beanstandungsfrist und Abhilfeverlangen**

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, bei der Reisebüro Menziken Reiseleitung, der örtlichen Reisebüro Menziken Vertretung oder dem Leistungsträger unverzüglich, d.h. möglichst am gleichen Tag, diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.

**10.2.** Die Reiseleitung, die örtliche Reisebüro Menziken Vertretung oder der Leistungsträger wird bemühen sein, innert der der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert der der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe von der Reiseleitung, der örtlichen Reisebüro Menziken Vertretung oder dem Leistungsträger schriftlich festhalten. Diese sind nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen und der gleichen anzuerkennen. Sollten Sie wider Erwarten weder die Reisebüro Menziken Reiseleitung, die örtliche Reisebüro Menziken Vertretung oder den Leistungsträger erreichen, so wenden Sie sich bitte direkt an uns. Die notwendigen Angaben erhalten Sie mit den Reiseunterlagen.

**10.3. Selbstabhilfe**

Sofern innert der der Reise angemessene Frist keine Abhilfe geleistet wird und es sich um einen wesentlichen Mangel handelt, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Reise (Hotelkategorie, Transportmittel usw.) und gegen Beleg von Reisebüro Menziken ersetzt, vorausgesetzt Sie haben den Mangel beanstandet und eine schriftliche Bestätigung (Ziffer 10.1 und 10.2) verlangt (s. Ziffer 11).

**10.4. Wie Sie Ihre Forderung gegenüber Reisebüro Menziken AG geltend machen**

Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber Reisebüro Menziken geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Beanstandung innert einem Monat nach vertraglichem Reiseende schriftlich Reisebüro Menziken unterbreiten. Ihrer Beanstandung ist die Bestätigung der Reiseleitung, der örtlichen Reisebüro Menziken Vertretung oder des Leistungsträgers und allfällige Beweismittel beizulegen.

**10.5. Verwirkung Ihrer Ansprüche**

Sollten Sie die Mängel oder den Schaden nicht nach Ziffer 10.1 und 10.2 anzeigen, so verlieren und verwirken Sie die Rechte auf Abhilfe, Selbstabhilfe, Minderung des Reisepreises, Kündigung des Vertrages und Schadenersatz. Gleiches gilt, wenn Sie Ihre Forderung nicht innert einem Monat nach vertraglichem Reiseende schriftlich uns gegenüber geltend gemacht haben. Die Forderungen verjähren innert einem Jahr nach vertraglichem Reiseende. Sollten bestimmte Leistungen aufgrund internationaler Abkommen oder (nationaler Gesetze) kürzerer Rüge-, Verwirkungs- oder Verjährungsfristen zur Anwendung gelangen, so gelten diese Fristen.

## 11. Haftungsbestimmungen

**11.1. Allgemeines**

Reisebüro Menziken vergütet Ihnen im Rahmen nachstehender Bestimmungen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen, Ihres Mehraufwandes oder des erlittenen Schadens, soweit es der Reisebüro Menziken-Reiseleitung, der örtlichen Reisebüro Menziken Vertretung oder dem Leistungsträger nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen und soweit eine Haftung der Reisebüro Menziken besteht.

**11.2. Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse**

**11.2.1. Internationale Abkommen und nationale Gesetze**

Enthalten internationale Abkommen und nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Vertragserfüllung, so haftet Reisebüro Menziken nur im Rahmen eben dieser Abkommen und Gesetze. Internationale Abkommen und nationale Gesetze mit Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüssen bestehen insbesondere im Transportwesen (wie im Luftverkehr, in der Schifffahrt auf Hoher See und im Eisenbahnverkehr).

**11.2.2.** Reisebüro Menziken haftet Ihnen nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages 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 Reisebüro Menziken der Vermittler oder der Dienstleistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von Reisebüro Menziken ausgeschlossen.

**11.2.3. Personenschäden**

Für Personenschäden, welche die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages sind, haftet Reisebüro Menziken im Rahmen dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen, der massgebenden internationalen Abkommen und nationalen Gesetze.

**11.2.4. Übrige Schäden (Sach- und Vermögensschäden usw.)**

Bei übrigen Schäden (wie Sach- und Vermögensschäden), die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung von Reisebüro Menziken auf maximal den zweifachen Reisepreis pro Person beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden; vorbehalten bleiben diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sowie die massgebenden internationalen Abkommen und nationalen Gesetze mit tieferen Haftungslimiten oder Haftungsausschlüssen.

**11.2.5. Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten usw.**

Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Fotokamera usw. selber verantwortlich sind. In den Hotels sind Wertgegenstände usw. im Safe aufzubewahren. Sie dürfen diese Gegenstände in keinem Fall im unbewachten Fahrzeug usw. oder sonst wo unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Missbrauch von abhandengekommenen Check- und Kreditkarten usw. haften wir nicht.

**11.2.6. Car-, Zugs-, Flug- und Schiffsfahrpläne usw.**

Auch bei einer sorgfältigen Reiseorganisation können wir die Einhaltung dieser Fahrpläne nicht garantieren. Gerade infolge grossen Verkehrsaufkommens, Staus, Unfällen, Überlastung der Flughäfen, Umleitungen, verzögerter Grenzabfertigungen, Naturereignisse usw. können Verspätungen auftreten. In all diesen Fällen haften wir nicht. Wir raten Ihnen dringend, bei Ihrer Reiseplanung mögliche Verspätungen zu berücksichtigen.

**11.3. 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. Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. Diese Veranstaltungen und Ausflüge werden von Drittunternehmen veranstaltet (Fremdleistungen). Reisebüro Menziken ist nicht Ihre Vertragspartei und haftet in keinem Falle. In Ausnahmefällen veranstaltet Reisebüro Menziken Ausflüge usw. im eigenen Namen. In diesem Falle gelten die vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen.

**11.4. Ausservertragliche Haftungen**

Die ausservertragliche Haftung richtet sich nach den einschlägigen Gesetzesbestimmungen resp. internationale Abkommen. Wobei die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse den internationalen Abkommen und Gesetzen vorgehen, sofern sie weitergehende Haftungsbeschränkungen oder Haftungsausschlüsse vorsehen. Bei übrigen Schäden (d.h. nicht Personenschäden) ist die Haftung in jedem Falle auf den zweifachen Reisepreis beschränkt, sofern nicht internationale Abkommen oder nationale Gesetze tiefere Haftungslimiten oder Haftungsausschlüsse vorsehen.

## 12. Versicherungen

**12.1.** Die Haftung der Reise-, Transport- und Luftfahrtunternehmen ist beschränkt. Reisebüro Menziken empfiehlt deshalb neben der Annullationsversicherung für ergänzenden Versicherungsschutz zu sorgen, wie z.B. Reisezwischenfall (sehr wichtig!), Reisegepäck, Reiseunfall- und Krankenversicherung usw.

## 13. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

**13.1.** Bei der Reiseausschreibung finden Sie die Angaben über Pass- und Einreisevorschriften. Diese Angaben gelten für Schweizer Bürger. Bürger anderer Staaten geben bitte Ihre Nationalität bei der Buchung bekannt, damit Reisebüro Menziken Sie über die entsprechenden Vorschriften orientieren kann.

**13.2.** Wenn Reisedokumente ausgestellt oder verlängert, Visa eingeholt werden müssen, sind Sie selber dafür verantwortlich. Sollte ein Reisedokument nicht erhältlich sein oder wird es zu spät ausgestellt und müssen Sie die Reise absagen, gelten die Annullierungsbestimmungen.

**13.3.** Die Reisenden sind selber für die Einhaltung der Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften verantwortlich. Überprüfen Sie vor Abreise, ob Sie alle notwendigen Dokumente auf sich tragen.

**13.4.** Reisebüro Menziken macht Sie darauf aufmerksam, dass Sie bei einer allfälligen Einreiseverweigerung die Rückreisekosten zu übernehmen haben. Gleichfalls weist Sie Reisebüro Menziken ausdrücklich auf die gesetzlichen Folgen verbotener Waren- und anderer Einfuhren hin.

## 14. Rückbestätigung von Flugreservationen

**14.1.** Bei unbegleiteten Reisen sind Sie für die allfällige Rückbestätigung des Rückfluges verantwortlich. Die notwendigen Angaben entnehmen Sie den Reiseunterlagen. Versäumte Rückbestätigungen können zum Verlust des Transportanspruches führen, evtl. Mehrkosten gehen zu Ihren Lasten.

## 15. Sicherstellung

**15.1.** 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.

## 16. Ombudsmann

**16.1.** Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsmann der Schweizer Reisebranche gelangen. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und Reisebüro Menziken oder dem Reisebüro, bei dem Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.

**16.2.** Die Adresse des Ombudsmann lautet: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach / 4600 Olten. Telefon 062 212 66 60.

## 17. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

**17.1.** Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und Reisebüro Menziken ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

**17.2.** Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages führt nicht zur Unwirksamkeit des gesamten Vertrages. Die ungültige Bestimmung soll durch eine ersetzt werden, die den Willen der Parteien am nächsten kommt.

**17.3.** Für Klagen gegen Reisebüro Menziken wird der ausschliessliche Gerichtsstand Menziken / Schweiz vereinbart.

**Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sind gültig ab 1. Juni 2014 - bis auf Widerruf.**