

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen

1. Vertragsabschluss

1.1 Buchung

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse am Frantour-Reiseangebot.

Der Vertrag zwischen Ihnen und Frantour Suisse SA, nachstehend «Frantour» genannt, kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Anmeldung zustande. Diese kann schriftlich, telefonisch, online via Internet oder persönlich in Ihrem Reisebüro erfolgen. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag für Sie und Frantour wirksam. Wir empfehlen Ihnen daher, die folgenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sorgfältig durchzulesen.

1.2 Vertragsgegenstand

Frantour verpflichtet sich, Ihre Reise vom Beginn bis zum Abschluss zu organisieren und die vereinbarten Leistungen in Übereinstimmung mit den Daten und Beschreibungen in den Frantour-Katalogen bzw. -Publikationen zu erbringen. Sonderwünsche sind nur Vertragsbestandteil, wenn Sie von Ihrer Buchungsstelle vorbehaltlos und schriftlich akzeptiert wurden.

Als Reiseiteilnehmer sind Sie verpflichtet, den vereinbarten Preis fristgerecht zu begleichen und sich die erforderlichen Reisepapiere zu beschaffen. Für die Anreise bis zum Abfahrtsbahnhof des internationalen Zuges, bis zum Flughafen in der Schweiz oder bis zum Einschiffungshafen und für das rechtzeitige Eintreffen sind Sie selber besorgt.

2. Preise

Die Preise ersehen Sie aus den Frantour-Katalogen bzw. -Preislisten und den übrigen Frantour-Publikationen. Sie verstehen sich in Schweizer Franken, sind Barzahlungspreise und schliessen die in der Schweiz erhobene Mehrwertsteuer ein.

2.1 Bearbeitungsgebühren

Bei einer kurzfristigen Buchung gehen die Übermittlungskosten (Telefon, Fax usw.) sowie Eilpost- und weitere Spesen zu Ihren Lasten.

Bei der Buchung eines «Nur-Landarrangements», d. h. ohne Transportleistung (z. B. nur Hotel), verrechnen wir Gebühren von Fr. 50.- pro Auftrag (Fr. 15.- pro Person/max. Fr. 60.- pro Auftrag bei Städtereisen und Themenparks). Wir behalten uns das Recht vor, Buchungen ohne Transport an gewissen Daten zu beschneiden; die Transfers sind nicht inbegriffen.

Wenn Sie für eine der Destinationen oder Unterkunftsarten aus unserem Programm eine andere als die von uns angebotene Reise- oder Aufenthaltsvariante (z. B. andere Reiseuroute) wählen, bemühen wir uns, Ihrem Wunsch zu entsprechen. Wir verrechnen in diesem Fall eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 30.- pro Auftrag.

2.2 Auftragspauschale

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle zusätzlich zu den in unseren Katalogen erwähnten Preisen Gebühren für Reservation und Bearbeitung, insbesondere eine Auftragspauschale, erheben wird.

2.3 Zahlung

Bei Vertragsabschluss ist eine Anzahlung zu leisten.

Die Restzahlung muss spätestens 14 Tage vor der Abreise bei der Buchungsstelle eingehen. Erfolgt die Anmeldung erst innert 14 Tagen vor der Abreise, so ist der Gesamtpreis bei Erhalt der Rechnung bzw. Bestätigung fällig. Werden diese Zahlungsbedingungen nicht eingehalten, so steht Frantour das Recht zu, die Reise zu annullieren und die Annullationskosten und Bearbeitungsgebühren in Rechnung zu stellen (siehe 3.2).

Bei einer elektronischen Buchung (online) erfolgt die Zahlung des Totalbetrages per Kreditkarte bei der Reservation.

2.4 Preisänderungen

Unsere Preise basieren auf den Tarifen, Wechselkursen und Taxen, die bei der Drucklegung der Kataloge gültig waren. Frantour behält sich ausdrücklich das Recht vor, die veröffentlichten Preise zu ändern. In diesem Fall werden Ihnen diese Preisänderungen vor Vertragsabschluss durch Ihre Buchungsstelle bekannt gegeben.

Frantour behält sich ausserdem das Recht vor, die Preise nach Vertragsabschluss aus folgenden Gründen zu erhöhen:

- Verteuerung der Beförderungskosten, z. B. Treibstoffzuschläge
- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren, z. B. Flughafenafaxen, Sicherheitstaxen, Kurtaxen
- Wechselkursänderungen
- staatlich verfügte Preiserhöhungen, z. B. Mehrwertsteuer.

Falls Frantour sich aus einem der genannten Gründe zu einer Preiserhöhung gezwungen sieht, werden Sie davon spätestens 22 Tage vor Ihrer Abreise in Kenntnis gesetzt.

Beträgt die Erhöhung mehr als 10% des bei der Anmeldung bestätigten Preises, so steht Ihnen das Recht zu, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich, ohne Kostenfolge für Sie, vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Falle werden Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen entweder rückerstattet oder gutgeschrieben, wenn Sie sich für eine andere Frantour-Reise entschliessen. Lassen Sie uns innert dieser 5 Tage keine Mitteilung zukommen, so stimmen Sie der Preiserhöhung zu (die Frist von 5 Tagen gilt als eingehalten, wenn Ihr Brief am 5. Tag der schweizerischen Post übergeben wird).

3. Sie ändern oder annullieren Ihre Buchung

3.1 Bearbeitungsgebühren

Bei einer Änderung (z. B. des Namens, Abreisedatums, Hotels) oder Annullierung der Anmeldung vor dem Datum, ab welchem Annullationskosten fällig werden (siehe 3.2), wird zur Deckung unseres Arbeitsaufwandes eine Gebühr von Fr. 60.- pro Person (maximal Fr. 120.- pro Auftrag) erhoben. Zu dieser Gebühr können allfällige Übermittlungskosten (Telefon, Fax usw.), Versicherungsprämien, Annullationskosten der reservierten Plätze für Zug, Flug, Veranstaltungen usw. hinzukommen.

3.2 Annullationskosten

Je nach Annullationsdatum werden zusätzlich zu den unter 3.1 erwähnten Bearbeitungs- und übrigen Gebühren Annullationskosten in Rechnung gestellt, die prozentmässig aufgrund des Gesamtpreises Ihres Arrangements berechnet werden. Die Bearbeitungsgebühren (siehe 2.1) werden in jedem Fall verrechnet. Als Annullationsdatum gilt der Tag, an dem die Buchungsstelle oder Frantour Ihre schriftliche Mitteilung erhält (eingeschriebener Brief mit Reisedokumenten).

3.2.1 Arrangement Zug + Aufenthalt oder Flug + Aufenthalt, Nur-Hotel (ausser Städtereisen), Mietwagen, Rundreise, Kreuzfahrt, Thalassotherapie/Wellness

- 30 bis 15 Tage vor Reisebeginn: 30% des Gesamtpreises
- 14 bis 8 Tage vor Reisebeginn: 50% des Gesamtpreises
- 7 bis 1 Tag(e) vor Reisebeginn: 80% des Gesamtpreises

3.2.2 Nur-Hotel bei Städtereisen

- 14 bis 4 Tage vor Reisebeginn: 30% des Gesamtpreises
- 3 bis 1 Tag(e) vor Reisebeginn: 50% des Gesamtpreises

3.2.3 Ferienwohnung, Villa, Mobilhome, Schiffsüberfahrt, Charterflug

- 30 bis 15 Tage vor Reisebeginn: 50% des Gesamtpreises
- 14 bis 1 Tag(e) vor Reisebeginn: 100% des Gesamtpreises

3.2.4 Aufenthalt im Disneyland® Paris

- 45 bis 28 Tage vor Reisebeginn: 20% des Gesamtpreises
- 27 bis 8 Tage vor Reisebeginn: 80% des Gesamtpreises
- 7 bis 1 Tag(e) vor Reisebeginn: 100% des Gesamtpreises

3.2.5 Annullation am Abreisetag oder Nichterscheinen:

100% des Gesamtpreises

3.2.6 Ausnahmen bleiben vorbehalten, zu den vorab festgelegten Kosten können zusätzliche Kosten entstehen, besonders in unten stehenden Fällen.

3.2.6.1 Bahnreisen

Für gewisse Länder oder Sondertarife werden bei Änderung oder Annullation Kosten verrechnet.

Frankreich, Benelux, Spanien, London: 21 bis 15 Tage vor Reisebeginn 50% des

Billtippes; innerhalb von 14 Tagen vor Reisebeginn 100% des Billtippes

Italien: innerhalb von 14 Tagen vor Reisebeginn 100% des Billtippes

Zug zum «Spartarif»: nach Buchungsbestätigung 100% des Billtippes

3.2.6.2 Flugreisen

Änderungen (Name, Flug usw.) und Annullationen von Buchungen sind sehr strengen Regelungen unterworfen, welche von jeder Fluggesellschaft festgelegt werden und Kosten von bis zu 100% des Billtippes zur Folge haben können.

Flug zum «Spartarif» und Kombination Zug + Flug: jegliche Änderung oder Annullation wird zu 100% des gültigen Billtippes verrechnet.

3.2.6.3 Angebot Early booking

Änderungen nach Gültigkeit des Angebotes können die Aufhebung der Ermässigung zur Folge haben.

3.3 Annullationskosten-Versicherung

siehe 8.

3.4 Ersatzperson

Sollten Sie ein gebuchtes Reisearrangement absagen müssen, kann eine Ersatzperson unter folgenden Voraussetzungen an Ihre Stelle treten:

- die Ersatzperson ist bereit, Ihr Arrangement laut Vertragsbedingungen zu übernehmen;
- die beteiligten Leistungsträger akzeptieren diese Änderung. Fluggesellschaften schliessen Buchungsänderungen für bestimmte Flüge mit Spezialtarifen aus;
- die Ersatzperson erfüllt alle Erfordernisse für die Reise (Pass, Visum usw.) und es stehen ihrer Teilnahme keine gesetzlichen Vorschriften oder behördlichen Anordnungen entgegen.

Die Ersatzperson und Sie selbst haften solidarisch für die Zahlung des Arrangementpreises sowie für allfällige durch Ihren Rücktritt verursachte Zusatzkosten (siehe 3.1).

4. Beanstandungen

4.1 Entspricht die Reise nicht der Beschreibung in unseren Katalogen, weichen die Leistungen von den mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen ab oder haben Sie einen Schaden erlitten, sind Sie verpflichtet, dies unverzüglich bei der Frantour-Reiseleitung, der örtlichen Frantour-Vertretung oder, falls nicht vorhanden, beim betreffenden Leistungsträger zu melden, welche sich bemühen werden, Abhilfe zu schaffen. Ihre unverzügliche Meldung ist die unabdingbare Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche gegenüber Frantour.

4.2 Kann die Frantour-Reiseleitung, die örtliche Frantour-Vertretung oder der betreffende Leistungsträger innert angemessener Frist den Mangel oder Schaden nicht beheben, lassen Sie sich dies schriftlich bestätigen. In diesem Fall steht Ihnen das Recht zu, selbst für Abhilfe zu sorgen, sofern ein wichtiger Teil der Leistungen nicht oder nicht gehörig erfüllt wurde. Die dadurch verursachten Kosten werden Ihnen im Rahmen der vertraglich vorgesehenen Leistungen (Hoteltarife, Transportmittel usw.) gegen Vorweisung der Belege rückerstattet.

4.3 Ihre Beanstandung oder Schadenersatzforderung ist innert 30 Tagen nach vertraglichem Reiseende zusammen mit der Bestätigung der Reiseleitung, der Frantour-Vertretung oder des betreffenden Leistungsträgers und weiteren Beweismitteln schriftlich bei uns einzureichen. Bei Nichteinhaltung dieser Bestimmungen erlischt jeglicher Ersatzanspruch.

5. Sie brechen die Reise vorzeitig ab

Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen müssen, so kann Ihnen Frantour den Arrangementpreis nicht rückerstatten. Wir werden uns jedoch bemühen, wenigstens einen Teil der allfälligen von Ihnen nicht beanspruchten Leistungen zu vergüten. Unsere Annullationsversicherung + Assistance deckt die Rückreisekosten, wenn Sie Ihre Reise im Falle von Krankheit, Unfall usw. abbrechen müssen.

6. Programmänderung oder Absage der Reise durch Frantour

6.1 Programmänderung

Frantour behält sich ausdrücklich das Recht vor, das Reiseprogramm oder bestimmte vereinbarte Leistungen (z. B. Transportmittel, Fluggesellschaft, Unterkunft usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände dies erfordern. Diese allfälligen Änderungen werden Ihnen durch Ihre Buchungsstelle vor Vertragsabschluss bekannt gegeben. Vorbehalten bleiben ebenfalls Fahrplanänderungen (Zug, Flugzeug, Schiff usw.).

Wir behalten uns zudem das Recht vor, das Reiseprogramm oder bestimmte vereinbarte Leistungen nach Vertragsabschluss zu ändern; in diesem Fall informieren wir Sie schnellstmöglich. Betrifft die Änderung einen wesentlichen Vertragspunkt oder hat sie eine Preiserhöhung von mehr als 10% zur Folge, steht Ihnen das Recht zu, die Reise innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung zu annullieren (siehe 2.3).

6.2 Absage der Reise

6.2.1 Frantour kann gezwungen sein, die Reise aufgrund ungenügender Teilnehmerzahl, insbesondere bei Rundfahrten im Reisebus, begleiteten Reisen usw. zu annullieren. In diesem Fall informieren wir Sie rechtzeitig, spätestens 22 Tage vor der Abreise.

6.2.2 Frantour kann auch im Falle höherer Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Epidemien, politische Unruhen) oder nicht voraussehbarer oder abwendbarer Ereignisse zur Absage der Reise gezwungen sein. Bei einer Absage aus obigen Gründen sind wir bemüht, Ihnen eine qualitativ gleichstehende Ersatzreise anzubieten. Ist der Preis dieser Reise tiefer als der ursprünglich vereinbarte, erstatten wir Ihnen die Differenz zurück. Ihre Teilnahme an der Ersatzreise ist uns innert 5 Tagen nach unserer Mitteilung schriftlich zu bestätigen. Kann Ihnen keine Ersatzreise angeboten werden oder nehmen Sie unseren Ersatzvorschlag nicht an, erstatten wir Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen zurück. Weitergehende Forderungen sind ausgeschlossen.

7. Haftung

7.1 Allgemeines

Wurden die im Vertrag vorgesehenen Leistungen nicht bzw. nicht gehörig erbracht oder kamen Sie zu einem Schaden, dem nicht abgeholfen werden konnte, leistet Frantour eine Entschädigung, sofern Frantour oder einer ihrer Leistungsträger an der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung ein Verschulden trägt. Unsere Haftung bezieht sich jedoch nur auf den unmittelbaren Schaden und ist auf den zweifachen Arrangementpreis pro Person begrenzt.

7.2 Haftungsbeschränkungen

Sofern internationale Abkommen oder nationale Gesetze die Schadenersatzpflicht aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages durch Frantour oder einen ihrer Leistungsträger beschränken, haftet Frantour nur im Rahmen eben dieser Abkommen und Gesetze.

7.3 Haftungsausschlüsse

Frantour übernimmt keinerlei Haftung, wenn die Nichterfüllung oder nicht gehörige Erfüllung des Vertrages oder der entstandene Schaden auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise
- unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an den im Vertrag vorgesehenen Leistungen nicht beteiligt ist
- höhere Gewalt, Streik oder andere Ereignisse, die Frantour oder die beauftragten Leistungsträger nicht voraussehen oder abwenden konnten.

7.4 Personenschäden, Unfälle

Für unmittelbare Schäden im Falle von Unfall, Verletzung oder Tod während der Reise haftet Frantour, sofern diese die Folge eines Verschuldens von Frantour oder einem beauftragten Leistungsträger sind. Vorbehalten bleiben internationale Abkommen, nationale Gesetze und diese Reisebedingungen (siehe 7.2).

7.5 Übrige Schäden

Für übrige Schäden (wie Sach- und Vermögensschäden usw.) haftet Frantour, sofern diese die Folge eines Verschuldens von Frantour oder einem beauftragten Leistungsträger sind. Unsere Haftung beschränkt sich auf unmittelbare Schäden. Die Schadenersatzleistung ist auf den zweifachen Arrangementpreis pro Person begrenzt, vorbehalten bleiben weitergehende Haftungsbeschränkungen oder Haftungsausschlüsse in internationalen Abkommen, nationalen Gesetzen oder vorliegenden Reisebedingungen (siehe 7.2).

7.6 Örtliche Veranstaltungen und Ausflüge

Während Ihrer Reise haben Sie die Wahl, an Veranstaltungen oder Ausflügen teilzunehmen, die von örtlichen Unternehmen angeboten werden und nicht im Reiseprogramm vorgesehen sind. Frantour übernimmt keinerlei Haftung im Falle von Schäden, die bei solchen Veranstaltungen oder Ausflügen entstehen, insofern sie nicht von Frantour organisiert wurden.

7.7 Einzelleistungen

Beschränken sich die Leistungen von Frantour auf die Organisation des Transports (Zug, Flug, Schiff), die Bereitstellung eines Mietwagens oder die Reservation von Veranstaltungskarten usw., so handelt Frantour lediglich als Vermittler und ist für die Vertragserfüllung nicht haftbar. In diesem Fall kommen die Bedingungen des beauftragten Unternehmens (Transportgesellschaft, Autovermietungsfirmen usw.) zur Anwendung.

7.8 Ausservertragliche Haftung

Die ausservertragliche Haftung richtet sich nach den einschlägigen Gesetzesbestimmungen. Bei übrigen Schäden (nicht Personenschäden) ist die Haftung auf jeden Fall auf den zweifachen Arrangementpreis pro Person und den unmittelbaren Schaden beschränkt. Vorbehalten bleiben internationale Abkommen oder nationale Gesetze mit tieferen Haftungslimiten oder Haftungsausschlüssen.

7.9 Sicherstellung

Frantour ist Mitglied des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer gebuchten Pauschalreise einbezahlten Beträge. Für weitere Informationen beachten Sie die Broschüre «Garantiert hin und zurück», die Sie in Ihrem dem Garantiefonds angeschlossenen Reisebüro erhalten oder die Homepage www.garantiefonds.ch.

8. Versicherungen

8.1 Annullation

Frantour hat einen Kollektivvertrag für Annullationsversicherung + Assistance abgeschlossen. Sollten Sie nicht in der Lage sein, an der Reise teilzunehmen, deckt die Versicherung die Annullationskosten in der Höhe des Arrangementpreises. Diese Versicherung ist obligatorisch, ihr Preis beträgt pro Person Fr. 29.- (Erlebnis Städte) bzw. Fr. 40.- (Erlebnis Ferien); die vertraglich bedingten Leistungen stehen auf der Police, die Sie mit Ihren Reisedokumenten erhalten. Bei Annullation bleibt die Prämie geschuldet. Besitzen Sie bereits eine private Versicherung, können Sie bei der Buchung auf die unsrige verzichten. In diesem Fall sind Sie persönlich für die Bezahlung der Annullationskosten verantwortlich.

8.2 Assistance

Die Annullationskostenversicherung beinhaltet auch eine Betreuung bei Notfällen. Frantour empfiehlt Ihnen den Abschluss von Zusatzversicherungen, wie Reisegepäck-, Haftpflichtversicherung im Ausland usw.

9. Veranstaltungen

Frantour bietet Ihnen die Möglichkeit, Karten für kulturelle oder sportliche Veranstaltungen zu reservieren. Die Buchungsgebühren betragen Fr. 30.- pro Auftrag (Fr. 10.- für Ausstellungen). Die Buchung eines Arrangements darf jedoch nicht vom Erhalt dieser Karten abhängig gemacht werden: Im Falle einer Annullation wegen Nichterhalt der Plätze behält sich Frantour das Recht vor, die Annullationskosten in Rechnung zu stellen (siehe 3.2).

Die Reservation gilt als verbindlich, sobald sie Ihnen telefonisch oder schriftlich bestätigt wird. Bei einer Annullation können bestätigte Karten nicht rückerstattet werden. Eine Buchungsänderung wird als Annullation betrachtet und als solche verrechnet.

In den meisten Fällen erhöht sich der eigentliche Kartenpreis um die Kommission eines Vermittlers von ca. 25% des aufgedruckten Preises (mehr in gewissen Ausnahmefällen).

10. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

10.1 In unseren Katalogen sind die bei der Drucklegung geltenden Pass- und Visavorschriften sowie, falls nötig, gesundheitspolizeilichen Bestimmungen aufgeführt. Sind Sie Staatsbürger eines nicht erwähnten Landes, informiert Sie Ihr Konsulat oder Ihre Buchungsstelle gerne über die erforderlichen Einreiseformalitäten.

10.2 Für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Gesundheits- und Devisenvorschriften sind Sie selbst verantwortlich. Sollten Sie wegen Nichteinhaltung dieser Vorschriften die Reise absagen müssen, so finden die Annullationsbestimmungen Anwendung. Verweigert Ihnen ein Land die Einreise, so gehen die Rückreisekosten zu Ihren Lasten.

11. Ombudsman

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

11.2 Die Adresse des Ombudsmans lautet: Ombudsman der Schweizer Reisebranche Postfach, 4601 Olten www.ombudsman-touristik.ch

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen Ihnen und Frantour ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Klagen gegen Frantour Suisse SA müssen am Hauptsitz eingereicht werden; 3, place Cornavin, 1201 Genf. Kontakt unter www.frantour.ch.