

18 | Vertrags- und Reisebedingungen

1. Abschluss des Reisevertrages

Der Vertrag zwischen Ihnen und intens travel kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Anmeldung zustande. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (mitsamt diesen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen) für Sie und intens travel wirksam.

2. Vertragsgegenstand

2.1 Gegenstand des Vertrags ist die in diesem Katalog publizierte Reise oder die einzeln zusammengestellten Leistungen gemäss diesem Katalog. Die vorliegenden Reisebedingungen und die wichtigen Hinweise sind unabdingbare Vertragsbestandteile.

2.2 Die namentlich genannten Fluggesellschaften, Hotels usw. sind als Beispiele aufgeführt und intens travel ist berechtigt, diese mit anderen, qualitativ gleichwertigen Leistungsträgern zu ersetzen, sofern dadurch der Gesamtkarakter der Reise nicht geändert wird.

3. Preis und Zahlungsmodalitäten

3.1 Die Preise und die in den Preisen eingeschlossenen Leistungen finden Sie in der dem Katalog beigelegten Preisliste. Allfällige Preisänderungen werden Ihnen anlässlich der Buchung bekanntgegeben. Alle Leistungen sind in Schweizer Franken (CHF) zu bezahlen.

3.2 Bei Erhalt der Bestätigung ist innert 15 Tagen eine Anzahlung von 30% des Reisepreises zu leisten. Die Restzahlung hat bis ein Monat vor Reiseantritt und bei späterer Anmeldung sofort zu erfolgen. Die Reisedokumente werden erst nach vollständiger Bezahlung der gesamten Reise ausgehändigt. Bei verspäteter Anzahlung oder Restzahlung ist intens travel berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die Annullationskosten nach Ziffer 7 geltend zu machen.

3.3 Bei der Reservation eines reinen Landarrangements ohne Langstreckenflüge stellen wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 120.– pro Auftrag in Rechnung.

3.4 Die im vorliegenden Katalog publizierten Tarife in Schweizer Franken sind nicht unbedingt identisch mit den Preisen, die an Ort und Stelle für die gleiche Leistung in der Lokalwährung des Landes zu bezahlen sind. Viele Leistungen können durch uns dank Grosseinkauf günstiger angeboten werden. Es kann aber auch vorkommen, dass Sie bei uns in der Schweiz mehr bezahlen (wenn Leistungsträger wie Hotels usw. unterschiedliche Tarife für die lokale Bevölkerung und Überseetouristen anbieten oder an Ort und Stelle kurzfristig zeitlich beschränkte Sonderangebote ausgeschrieben werden).

3.5 intens travel behält sich ausdrücklich vor, die Preise die in diesem Katalog publiziert sind, vor Ihrer Buchung zu ändern. (Siehe auch 5.1.)

3.6 Wenn bei kurzfristigen Buchungen (weniger als 7 Tage vor Abreise) Leistungen extra angefragt werden müssen, verrechnen wir Ihnen einen Unkostenbeitrag von CHF 60.– pro Auftrag.

3.7 Sofern wir auf Ihren ausdrücklichen Wunsch ein Hotel buchen müssen, das in diesem Katalog nicht aufgeführt ist, erlischt unsere Qualitätsgarantie und Haftung. Ausserdem müssen solche Hotels meistens mangels vertraglicher Abmachungen sofort nach Erhalt der Buchungsbestätigung vorausbezahlt werden. Zusätzlich zum Preis der Unterkunft erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– pro Buchung im Katalog nicht aufgeführten Leistungen. Bei allfälligen Umbuchungen oder Annullationen können hohe Spesen entstehen.

3.8 Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle neben den im Katalog erwähnten Preisen zusätzlich Gebühren für Reservierung/Bearbeitung erheben kann.

4. Reisegarantie

Sicherstellung Ihrer Zahlungen

4.1 intens travel ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantiert Ihnen die Sicherstellung der im Zusammenhang mit Ihrer Pauschalreise-Buchung einbezahlten Beträge im Rahmen des Bundesgesetzes über Pauschalreisen.

5. Katalog-, Leistungs- und Preisänderungen

5.1 Änderungen vor Vertragsabschluss: intens travel behält sich ausdrücklich das Recht vor, Katalogangaben, Leistungsbeschreibungen und Preise in den Katalogen und auf den Preislisten vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, wird Sie Ihre Buchungsstelle vor Vertragsabschluss über diese Änderungen informieren.

5.2 Preisänderungen nach Vertragsabschluss: In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss. Preiserhöhungen können sich ergeben aus

a) der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Flughafentaxen und Treibstoffzuschläge),
b) neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie zum Beispiel Luxussteuern, Landegebühren etc.).

c) Wechselkursänderungen oder
d) staatlich verfügten Preiserhöhungen (zum Beispiel Mehrwertsteuer).
Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können diese an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. intens travel wird die Preiserhöhung bis spätestens 22 Tage vor Reisebeginn vornehmen. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 5.4 genannten Rechte zu.

5.3 Die im Katalog «China» publizierten Programme und Preise gelten generell für Reisen, die vor dem nächstfolgenden 31. Dezember beginnen und enden. Für Reisen, die nach dem 31. Dezember beginnen, sind deshalb Tarifanpassungen möglich.

5.4 intens travel behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie zum Beispiel Unterkunft, Hotels, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn bestimmte Umstände

dies erfordern. intens travel bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten und orientiert Sie so rasch als möglich.

5.5 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; oder
c) Sie können uns innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich bekanntgeben, dass Sie an einer von uns vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen. Wir sind bemüht, Ihnen eine solche anzubieten. Ist die Ersatzreise günstiger, wird Ihnen die Preisdifferenz rückerstattet. Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe b) oder c) zukommen, so stimmen Sie der Änderung zu.

6. Umbuchungen und Änderungen durch den Reisenden

6.1 Bei Änderungen (Namensänderungen, Änderung des Reisedatums, Umbuchung der Unterkunft etc.) oder Annullierung erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– pro Person, jedoch maximal CHF 200.– pro Auftrag. Für individuell zusammengestellte Programme mit mehr als 5 verschiedenen Leistungen wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 250.– pro Person, pro Auftrag jedoch maximal CHF 500.– verrechnet. Hinzu kommen noch eventuelle Telefon-, Telefax- und Mailspesen. Nach Beginn der Annullierungsfristen gelten die Bedingungen gemäss Ziff. 7.

6.2 Für Flugscheine und gewisse Landleistungen gelten besondere Annullations- und Änderungsbestimmungen. Sie finden diese auf den entsprechenden Seiten der Preisliste.

6.3 Werden Leistungen ersatzlos gestrichen, werden die Annullierungskosten nach Ziffer 7 berechnet.

7. Rücktritt (Annullation) durch den Kunden vor Reisebeginn; Annullationskosten.

7.1 Bei Annullation einer Buchung werden die Annullationskosten, zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr (siehe 6.1) sowie allfälliger Kommunikationsspesen erhoben. Ein Nichtantreten der Reise wird als Annullation behandelt.

7.2 Normale Annullationskosten:
45 – 21 Tage vor Reisebeginn: 25%
20 – 15 Tage vor Reisebeginn: 50%
14 – 8 Tage vor Reisebeginn: 75%
7 – 0 Tage vor Reisebeginn: 100%

7.3 Ausnahmen:
Für Annullierungen, Änderungen oder Umbuchungen nachfolgender Produkte unseres Kataloges gelten verschärfte Annullierungsbedingungen:
Die Banyan Tree Hotels in Lijiang und Ringha, die Yangtze Flussfahrten und die

Tangula-Luxuszüge. Die genauen Annullierungsbedingungen geben wir Ihnen bei Buchung bekannt.

7.4 Rücktrittsbedingungen bei Flug-Reservierungen Pauschalreisen mit Linienflügen: Linienfluggesellschaften, welche in einer Pauschalreise) begriffen sind, unterliegen teilweise sehr strengen Annullierungs-/Änderungsbedingungen, die je nach Airline und Tarifart bis zu 100% betragen können. Über die aktuell gültigen Bedingungen gibt Ihnen Ihr Reisebüro gerne Auskunft. Linienflüge «Nur Flug»: Bei Rücktritt nach Buchung oder Ausstellen des Tickets, werden zusätzlich zu einer Bearbeitungsgebühr die Airline-Spesen (bis zu 100%) in Rechnung gestellt.

7.5 In unseren Arrangements ist keine Annullationskostenversicherung eingeschlossen. Wir empfehlen Ihnen dringend den Abschluss einer solchen Versicherung.

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

– Die Ersatzperson ist bereit, Ihr Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen, die Sie mit uns vereinbart haben.
– Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Hotels, Flug-, Zug- oder Schifffahrtsgesellschaften) akzeptieren diese Änderung, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein kann oder an Flugtarifbestimmungen scheitern kann.
– Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reisevorschriften (Pass, Visa, Impfvorschriften).

Im weiteren richten sich die Rechte und Pflichten gemäss dem Bundesgesetz über Pauschalreisen, Art. 17.

8. Reiseabsage durch intens travel

8.1 intens travel darf die Reise absagen oder abbrechen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen dazu berechtigten Anlass geben. Es sind mindestens die Annullationskosten geschuldet. Schadenersatzansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen.

8.2 Wird bei einer Reise eine Mindestteilnehmerzahl vorgeschrieben, so ist diese bei der Reiseausbeschreibung im Katalog publiziert. Bei Nichterreichen der vorgesehenen Mindestteilnehmerzahl wird die Reise bis spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn abgesagt.

8.3 Bei Ereignissen höherer Gewalt (wie Naturkatastrophen, Epidemien, Schliessung von Grenzen, Unruhen, kriegerischen Ereignissen, Streiks usw.), behördlichen Massnahmen, Havarien, technischen Defekten usw. kann intens travel die Reise absagen.

Die Sicherheit der Teilnehmer steht bei diesem Entscheid an erster Stelle. Wird die Reise vor Reisebeginn abgesagt erhält der Teilnehmer den bereits bezahlten Reisepreis zurückerstattet. Weitergehende Forderungen sind ausgeschlossen.

9. Sie brechen die Reise ab

Brechen Sie die Reise ab, oder annullieren Sie an Ort und Stelle einzelne Leistungen (Exkursionen, Hotelübernachtungen usw.) können grundsätzlich kei-

ne Rückerstattungen vorgenommen werden. Sofern die Leistungsträger für die von Ihnen nicht bezogenen Leistungen eine Rückerstattung vornehmen und dadurch die Kosten für die anderen Reise Teilnehmer nicht erhöht werden, erhalten Sie von uns eine Rückvergütung abzüglich einer Bearbeitungsgebühr nach Ziffer 6.1. In jedem Fall bleiben jedoch mindestens die auf die nicht bezogenen Leistungen entfallenden Annullationskosten nach Ziffer 7 geschuldet.

10. Programmänderungen während der Reise; Reiseabbruch durch intens travel

10.1 intens travel behält sich ausdrücklich vor, während der Rundreisen die in diesem Katalog oder in Ihrer Reisebestätigung oder in Ihrem persönlichen Reiseprogramm namentlich genannten Fluggesellschaften, Transportunternehmen, Hotels usw. durch andere, gleichwertige zu ersetzen oder den Programmablauf zu ändern. Solche Änderungen können, sofern erforderlich, auch kurzfristig erfolgen.

10.2 Bei Eintritt wichtiger Gründe oder höherer Gewalt (zum Beispiel behördliche Massnahmen, Epidemien, Grenzschliessungen, geänderten meteorologischen Bedingungen usw.) kann intens travel im Interesse der Teilnehmer die Reise abbrechen. In diesem Fall wird der anteilmässige Preis der nicht bezogenen Leistungen rückerstattet.

11. Beanstandung durch den Reisenden

11.1 Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, beim örtlichen Leistungsträger (Hotel, Reiseleiter, intens travel-Vertretung) oder an unserem Hauptsitz in der Schweiz unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden.

11.2 Der lokale Leistungsträger, die Reiseleitung oder die intens travel-Vertretung wird bemüht sein, diesen Mangel oder Schaden zu beheben. Wird keine Abhilfe geleistet, ist Abhilfe nicht möglich oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe vom betreffenden Leistungsträger, der Reiseleitung oder der intens travel-Vertretung schriftlich bestätigen. Diese sind jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

11.3 Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber intens travel geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Beanstandung innert 4 Wochen nach vertraglich vereinbartem Reiseende schriftlich intens travel unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung des örtlichen Leistungsträgers, der Reiseleitung oder der intens travel-Vertretung beizulegen.

11.4 Allfällige Forderungen Ihrerseits erlöschen, sofern Sie den Mangel oder den Schaden nicht bereits an Ort und Stelle angezeigt haben und keine schriftliche Bestätigung des Leistungsträgers vorweisen können.

11.5 Bei Leistungsausfällen, Minderleistungen und erlittenen Schäden, welche den Betrag von CHF 500.– überschreiten können, sind Sie zudem verpflichtet, nach Eintritt des Leistungsausfalls oder des Schadens so rasch als möglich intens travel Hauptsitz in Zürich (Schweiz) per Telefon, Fax oder e-mail zu benachrichtigen. Anderenfalls erlöschen Ihre möglichen Forderungen.

12. Haftung von intens travel

12.1 intens travel vergütet Ihnen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen oder Ihres Mehraufwandes, soweit es intens travel, dem lokalen Leistungsträger oder der Reiseleitung nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen, sofern intens travel oder der beigezogene Leistungsträger ein Verschulden trifft. (Zur Höhe der Forderung sehen Sie Ziffer 12.5).

12.2 Enthalten internationale Abkommen oder nationale Gesetze Beschränkungen und Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages, so kann sich intens travel auf diese berufen und haftet insoweit nur im Rahmen eben dieser Abkommen. Internationale Abkommen und nationale Gesetze mit Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüssen bestehen insbesondere im Transportwesen (wie im Luftverkehr).

12.3 intens travel haftet nicht, wenn die Nichterfüllung 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 intens travel, der Vermittler oder der Dienstleistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von intens travel ausgeschlossen.

12.4 intens travel haftet für Personenschäden, Tod, Körperverletzungen usw., die Folge der Nichterfüllung des Vertrages sind nur, wenn die Schäden durch intens travel oder seine beigezogenen Dienstleistungsträger verschuldet sind. Vorbehalten bleiben internationale Abkommen und nationale Gesetze gemäss Ziffer 12.2.

12.5 intens travel haftet für Sach- und Vermögensschäden (übrige Schäden), die aus der Nichterfüllung des Vertrages entstehen, wenn diese von intens travel oder vom beigezogenen Dienstleistungsträger verschuldet sind. Diese Haftung ist auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden. Vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten- und Haftungsausschlüsse in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen.

12.6 Sofern Sie während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge buchen, ist intens travel nicht Ihr Vertragspartner und haftet in keinem Fall für die Durchführung der Veranstaltung oder

wenn Sie irgendwelche Schädigungen erleiden sollten.

12.7 Überall wo es Wildschutzgebiete und/oder Lodges gibt, ist zu beachten, dass dort vor allem die Tiere und nicht die Menschen geschützt sind. Die Unterkünfte für die Gäste (Bungalows, Zelte) sind in der Regel frei zugänglich und durch keine Zäune abgesichert. Das bedeutet, dass sich dort auch wilde Tiere frei bewegen können. Alle Reisenden besuchen und benützen diese Gebiete und die angebotene touristische Infrastruktur deshalb auf eigenes Risiko. intens travel und die Betreiber der Wildschutzgebiete und Lodges übernehmen ausdrücklich keine Haftung bei Unfällen, Verletzungen oder Tod von Gästen und haften auch nicht bei Verlust von persönlichem Eigentum.

12.8 Wenn Sie ausdrücklich die Buchung von Leistungen wünschen, welche nicht in unserem Katalog enthalten sind, so agieren wir ausschliesslich als Vermittler zwischen Ihnen und dem/den von Ihnen selber ausgesuchten Leistungsträger(n). intens travel haftet deshalb nicht für die richtige Vertragserfüllung dieser Unternehmen oder bei eventuell erlittenen Schäden.

12.9 intens travel haftet nicht für die Folgen von Verspätungen von offiziellen, fahrplanmässig verkehrenden Transportmitteln (Flugzeuge, Eisenbahnen usw.) wie etwa Mehrkosten für Hotelübernachtungen, Verpflegung, Taxikosten, Verfall von Reiseleistungen, Lohnausfall usw. Allfällige Schadenersatzansprüche sind direkt beim betreffenden Leistungsträger geltend zu machen.

13. Pass, Visa, Impfungen

13.1 Der Reisekatalog enthält Angaben zu den Pass- und Visavorschriften sowie zu den gesundheitspolizeilichen Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt zu beachten sind, und zwar auf dem Stand im Zeitpunkt der Drucklegung der Reisekataloge. Allfällige danach bekanntwerdende Änderungen wird Ihnen intens travel resp. Ihre Buchungsstelle bei Vertragsabschluss mitteilen und Ihnen die Fristen zur Erlangung der erforderlichen Dokumente nennen. Über die geltenden Einreisebestimmungen für Bürger/innen von Staaten, die nicht in unseren Informationen erwähnt sind, informiert Sie Ihre Buchungsstelle auf Ihre Bitte hin. Auf Wunsch besorgt Ihnen Ihr Reisebüro gerne die Einholung allfällig erforderlicher Visa. Die Einholungskosten werden Ihnen in Rechnung gestellt.

13.2 intens travel kann keine Haftung übernehmen für eine Einreiseverweigerung aufgrund nicht eingeholter oder nicht erhaltener Visa. Für die Einhaltung der vorgeschriebenen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen sind Sie allein verantwortlich.

14. Gepäck

Alle Flugreisen in der Economyklasse schliessen die Beförderung von 20 kg Freigepäck pro Person ein. In der Business Klasse sind es 30 kg und in der Ersten Klasse 40 kg. Kinder unter 2 Jahren haben keinen Anspruch auf Freigepäck.

15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die Verträge zwischen Reisenden und intens travel unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht. intens travel kann ausschliesslich an ihrem Sitz in der Schweiz eingeklagt werden.

16. Ombudsmann

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung können Sie den unabhängigen Ombudsmann für das Reisebüro kontaktieren. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und uns bzw. dem Reisebüro, bei welchem sie die Reise gebucht haben, eine ausgewogene und faire Einigung zu erzielen. Die Adresse des Ombudsmann lautet:

Ombudsmann der Schweizer Reisebranche
Postfach, 4601 Olten
Tel. 062 212 66 60
www.ombudsmann-touristik.ch

17. Veranstalter

intens travel, PRZ AG
Ihr Reisespezialist für den indischen Subkontinent und China