

Die nachfolgenden allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und der raltour suisse für Reisearrangements oder andere von raltour suisse angebotene Leistungen. Wir empfehlen Ihnen deshalb, diese sorgfältig zu studieren.

1. Anwendbarkeit

1.1 Werden Ihnen durch Ihre Buchungsstelle Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungsunternehmen vermittelt, so gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. In all diesen Fällen ist raltour suisse nicht Vertragspartei, und Sie können sich daher auch nicht auf die vorliegenden Vertrags- und Reisebedingungen berufen.

2. Vertragsabschluss

2.1 Der Vertrag zwischen Ihnen und der raltour suisse kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung bei Ihrer Buchungsstelle zustande. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag, inkl. der vorliegenden Vertrags- und Reisebedingungen, für Sie und raltour suisse wirksam.

2.2 Sonderwünsche sind nur Vertragsinhalt, wenn Sie von Ihrer Buchungsstelle akzeptiert und vorbehaltlos schriftlich bestätigt worden sind.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1 Preise

Die Preise für die Reisearrangements ersehen Sie aus dem Prospekt/Preisliste 2010, inkl. Leistungen. Grundsätzlich sind aber die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken, sofern nichts Gegenteiliges vermerkt ist. Die gesetzliche Mehrwertsteuer ist inkludiert.

3.2 Anzahlung

Anlässlich der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Buchung durch die Buchungsstelle sind folgende Anzahlungen zu leisten: mindestens Fr. 500.– für Reisen ab Fr. 5'000.– mindestens Fr. 1'000.– pro Person.

Erhält die Buchungsstelle die Anzahlungen nicht fristgerecht, kann raltour suisse die Reiseleistungen verweigern und die Annullationskosten gemäss Ziff. 4.3 geltend machen.

3.3 Restzahlung

Die Zahlungen für den restlichen Reisepreis haben bis spätestens 28 Tage vor Abreise bei der Buchungsstelle einzutreffen. Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, kann raltour suisse die Reiseleistungen verweigern und die Annullationskosten gemäss Ziff. 4.3 geltend machen. Wird die Reise weniger als 28 Tage vor Abreise gebucht, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der Buchung zu bezahlen. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Dokumente nach Eingang Ihrer Zahlung des gesamten Rechnungsbetrages ausgehändigt oder zugestellt.

3.4 Pro Visum und Person erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 50.–.

3.5 Bei Buchung von nur Zusatz- bzw. nur Bahnleistungen wird eine Buchungsgebühr von Fr. 50.– pro Strecke, max. Fr. 200.– pro Dossier verrechnet.

3.6 Zusätzlich zu den von raltour suisse fakturierten Beträgen kann das Reisebüro eine Auftragspauschale erheben.

4. Änderungen/Annullation

4.1 Wenn Sie eine Reise absagen (annulieren) oder eine Änderung resp. Umbuchung der gebuchten Reise wünschen, so müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle persönlich oder durch eingeschriebenen Brief mitteilen. Die bereits erhaltenen Reisedokumente sind der Buchungsstelle gleichzeitig zurückzugeben.

4.2 Bearbeitungsgebühren

Bis zu Beginn der Annullationsfristen (siehe 4.3) erheben wir für Änderungen und Änderungen (Namensänderungen, Änderungen des Reisedatums, Umbuchung der Unterkunft) eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.– pro Person, max. Fr. 500.– pro Auftrag. Hinzu kommen allfällige Annullierungs-/Änderungskosten bereits getätigter Bahn- oder Flugreservierungen und Bilette. Ebenfalls in Rechnung gestellt werden die Annullierungskostenversicherung.

4.3 Annullationskosten

Treten Sie bis 10 Uhr des entsprechenden Tages vor Abreise von der Reise zurück, so erhebt die raltour suisse zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr noch die folgenden Kosten in Prozenten des Arrangement-Preises:

Alle Reisen , (ausgenommen die nachfolgenden Ausnahmen):	
– ab Buchung bis 92 Tage vor Abreise	30%
– 91 – 46 Tage vor Abreise	50%
– 45 – 31 Tage vor Abreise	80%
– 30 – 0 Tage vor Abreise	100%

Blue Train, Royal Scotsman

– 61 – 0 Tage vor Abreise	100%
---------------------------	------

Buchung nur Bahnbilette

– ab Buchung bis zur Ausstellung des Bahnbillettes	10%
– ab Ausstellung des Bahnbillettes	100%

Die Buchungsgebühr gem. Ziff. 3.6 wird in keinem Fall rückerstattet.

Massgebend zur Berechnung des Annullations-, Änderungsdatums ist das Eintreffen Ihrer Erklärung bei der Buchungsstelle. An Samstagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend.

4.3.1 Ausnahmen bleiben vorbehalten, zu den vorab festgelegten Kosten können zusätzlich weitere Kosten entstehen, insbesondere im Falle von:

Flugreisen

Bei einer Änderung oder Annullierung eines Flugtickets zu Spezialpreisen, auf denen unsere Pauschalreisen basieren, können je nach Fluggesellschaft und Tarifklasse Annullierungskosten von bis 100% des Flugantells erhoben werden.

4.3.2 No-show:

Wenn Sie zur Abreise oder zum Abflug nicht oder zu spät erscheinen (No-show), kann keine Rückerstattung des Preises gewährt werden. Verpassen Sie den Rückflug, so müssen Sie auf Ihre eigenen Kosten einen anderen Rückflug buchen. Dies gilt insbesondere bei Flugplanänderungen.

4.3.3 Flug-Rückbestätigung:

Sie sind für die allfällige Rückbestätigung des Rückfluges verantwortlich. Versäumte Rückbestätigungen können zum Verlust des Transportanspruches führen, allfällige Mehrkosten gehen zu Ihren Lasten.

4.4 Annullierungskostenversicherung ELVIA

Die neben dem Pauschalreisepreis obligatorisch in Rechnung gestellte Annullierungskostenversicherung kostet Fr. 29.– für Reisen bis Fr. 999.–; Fr. 48.– für Reisen bis Fr. 2'500.– und deckt bis zur Höhe des Arrangementpreises die Annullierungskosten, die Sie der Buchungsstelle vertraglich schulden, wenn Sie die Reise nicht antreten können. Ebenso gedeckt sind die Bearbeitungsgebühren. Die Annullierungskostenversicherung deckt keine Kosten für: allfällige Spesen für Telefone, Telefax und Telex, getätigte Bahnreservierungen. Die Versicherung beinhaltet ebenfalls eine Assistance für den Notfall. Für Reisen, welche über Fr. 2'500.– kosten empfehlen wir Ihnen an der Buchungsstelle eine Jahresversicherung abzuschliessen.

4.5 Ersatzperson

Sollten Sie verhindert sein, so können Sie bei raltour suisse grundsätzlich immer eine Ersatzperson Ihre Reise antreten lassen. In diesem Fall sind folgende Voraussetzungen zu beachten: Der Ersatzreisende muss bereit sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten. Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen akzeptieren diese Änderung meist ebenfalls. Dies kann aber vor allem in der Hochsaison zu Schwierigkeiten führen oder an den Flugtarifbestimmungen scheitern. Für die Einreise- und Visabestimmungen gem. Punkt 12 ist die Ersatzperson selbst zuständig.

Die Ersatzperson und Sie haften der raltour suisse oder der Buchungsstelle, die Vertragspartei ist, solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten.

4.6 Wird der Ersatzreisende zu spät benannt oder kann er aufgrund der in Ziff. 4.5 genannten Erfordernissen nicht teilnehmen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullation (Ziff. 4.2 und 4.3).

5. Programmänderungen

5.1 Änderungen vor Vertragsabschluss raltour suisse behält sich ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschränkungen, Preise in den Prospekten und auf den Preislisten vor Ihrer Buchung zu ändern. Insbesondere haftet raltour suisse nicht für Änderungen im Reiseprogramm, welche auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Ausfall von Zügen und Verspätungen von Dritten, für die raltour suisse nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind. raltour suisse ist jedoch bemüht, Sie über Änderungen des Reiseprogramms über Ihre Buchungsstelle so früh wie möglich zu informieren.

5.2 Preisänderungen nach Vertragsabschluss In Ausnahmefällen muss sich raltour suisse vorbehalten, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss. Dies kann namentlich in folgenden Fällen eintreten:

- Tarifänderungen von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge, Bahn-/Flugtariferhöhungen, Änderung Flugklassen)
- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (z.B. Flughafentaxen, Landegebühren)
- Wechselkursänderungen
- staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer)

5.3 Falls raltour suisse die in den Katalogen angegebenen Preise aus den oben erwähnten Gründen ändern muss, wird Ihnen diese Preiserhöhung bis spätestens drei Wochen vor Abreise bekanntgegeben. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des ursprünglich gebuchten Pauschalpreises, so 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 raltour suisse vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen.

5.4 Mindestbeteiligung bei Gruppenreisen

Die von uns angebotenen Gruppenreisen basieren auf einer Mindestbeteiligung, die unterschiedlich sein kann. Wird die für Ihre Reise massgebliche Mindestbeteiligung nicht erreicht, so ist raltour suisse berechtigt, diese bis spätestens drei Wochen vor dem festgelegten Reisebeginn zu annullieren.

5.5 Überbuchung bei Flügen, Zügen und Hotels

Bei Überbuchungsproblemen behalten wir uns vor, Sie auch kurzfristig zu informieren. Wir werden bemüht sein, Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Entsprechende Preis Anpassungen werden wir in solchen Fällen im Rahmen von Ziff. 5.1 weiterbelasten.

6. Nichtdurchführung/Abbruch der Reise

6.1 Absage aus Gründen, die bei Ihnen liegen. raltour suisse ist berechtigt, die Reise abzusagen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen dazu berechtigten Anlass geben. In diesem Fall zahlt raltour suisse Ihnen den bereits bezahlten Reisepreis zurück. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Annullationskosten gemäss Ziff. 4.2 und 4.3 und weitere Schadenersatzforderungen.

6.2 Höhere Gewalt, Streik Ereignisse höherer Gewalt, behördliche Massnahmen, Zugausfälle oder Streiks können raltour suisse veranlassen, die Reise abzusagen. In einem solchen Fall orientiert Sie raltour suisse so rasch als möglich und ist bemüht, Ihnen eine gleichwertige Ersatzreise anzubieten.

6.3 Reiseabsage aus anderen Gründen durch raltour suisse raltour suisse ist berechtigt, die Reise aus anderen Gründen abzusagen. Sollte dieser Fall eintreten, werden Sie so rasch als möglich orientiert. Ihre Rechte richten sich nach Ziff. 5.3.

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 raltour suisse eine allfällige Differenz zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der 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. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen zurückbezahlt, sofern die raltour suisse nicht belastet wird.

9. Beanstandungen

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

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

9.3 Selbstabhilfe

Sofern innert angemessener Frist (72 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 raltour suisse ersetzt, vorausgesetzt, Sie haben den Mangel beanstandet und eine schriftliche Bestätigung (Ziff. 9.1 und 9.2) verlangt.

9.4 Ihr Absatzgehören und die Bestätigung der örtlichen raltour suisse-Vertretung oder des Leistungsträgers ist spätestens innerhalb von 4 Wochen nach der vereinbarten Beendigung Ihrer Reise schriftlich bei Ihrem Reisebüro oder der raltour suisse in Zollikofen einzureichen. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

10. Haftung

10.1 Allgemeines

raltour suisse vergütet Ihnen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen oder Ihres Mehraufwandes, soweit es der örtlichen raltour suisse-Vertretung oder dem Leistungsträger nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen. (Zur Höhe der Forderung sehen Sie Ziffer 10.2.4.)

10.2 Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse

10.2.1 Internationale Abkommen Enthalten internationale Abkommen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung, so kann sich raltour suisse auf diese berufen und haftet insoweit nur im Rahmen eben dieser Abkommen. Internationale Abkommen mit Haftungsbeschränkungen bestehen insbesondere im Transportwesen (wie im Luftverkehr und im Eisenbahnverkehr).

10.2.2 Haftungsausschlüsse

raltour suisse haftet 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 raltour suisse, der Vermittler oder der Dienstleistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

d) Keine Haftung können wir übernehmen, falls infolge Flugverspätungen oder Streiks Programmänderungen erfolgen müssen. Ebenso haften wir nicht für Programmänderungen, die auf höhere Gewalt, behördliche Anordnungen oder Verspätungen von Dritten, für die wir nicht einzustehen haben, zurückzuführen sind.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von raltour suisse ausgeschlossen.

10.2.3 Personenschäden, Unfälle und Erkrankungen Für Personenschäden, Tod, Körperverletzungen und Erkrankung, die die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages sind, haftet raltour suisse, sofern die Schäden durch raltour suisse oder seine Dienstleistungsträger verschuldet sind. Vorbehalten bleiben internationale Abkommen (Ziffer 10.2.1).

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

10.3 Flugsicherheit

Wenn immer möglich, beinhalten unsere Pauschalreisen Flugtransporte mit renommierten Airlines, die den Sicherheitsbestimmungen der EU-Kommission genügen. Um einige Reiseziele zu erreichen, können Inlandflüge mit lokalen Gesellschaften jedoch im Einzelfall unumgänglich sein. Diese können den Sicherheitsanforderungen der EU-Kommission nicht entsprechen. Es ist unsere Pflicht, Sie vor der Benutzung dieser Airlines hiermit zu warnen. Eine aktuelle Liste der gesperrten Fluggesellschaften und weitere Informationen finden Sie unter folgender Adresse: <http://www.raltour.ch/cgi/de/service/security/index.asp>

11. Versicherungen

Die Haftung der Reise-, Transport- und Luftfahrtunternehmen ist beschränkt.

raltour suisse empfiehlt Ihnen deshalb, für einen ergänzten Versicherungsschutz zu sorgen, wie z.B. Reisegepäckversicherung, Reiseunfall- und Reisekrankenversicherung, sowie Extra-Rückreisekostenversicherung. Die Annullierungskostenversicherung ist obligatorisch und wird neben dem Pauschalreisepreis in Rechnung gestellt, falls Sie nicht über einen entsprechenden Versicherungsschutz verfügen.

12. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

12.1 Einreisebestimmungen werden bei der Buchung bekannt gegeben.

12.2 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 Annullationsbestimmungen.

12.3 Reisende sind selber für die Einhaltung der Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften verantwortlich. Prüfen Sie vor Abreise, ob Sie alle notwendigen Dokumente auf sich tragen. Sollten Sie die raltour suisse beauftragen, Ihre Visa einzuholen so richten sich die Preise nach den bei der Buchung gültigen Preisbestimmungen eines Landes und der Ziff. 3.4.

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

13. Kataloggültigkeit

01.01.2010 – 31.12.2010

14. Ombudsman

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 der raltour suisse oder der Buchungsstelle eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen. Die Adresse des Ombudsman lautet: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 4601 Otten.

15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im vertraglichen Verhältnis zwischen Ihnen und raltour suisse ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Klagen gegen raltour suisse können nur am Hauptsitz in Zollikofen eingereicht werden.

raltour suisse sa

Bernstrasse 164, 3052 Zollikofen
Tel. 031 378 01 01
www.erlebniszuege.ch