

# ALLGEMEINE VERTRAGS- UND REISEBEDINGUNGEN

Liebe Kundin, Lieber Kunde

Wir freuen uns, dass Sie sich für das Angebot von «Reisen TCS» des Touring Club Schweiz, produziert, durchgeführt und/oder vermittelt durch Kuoni Reisen AG, interessieren und danken Ihnen für Ihr Vertrauen.

## 1. Vertrag

### 1.1 Vertragsabschluss

Mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung im Reisebüro kommt zwischen Ihnen und der Kuoni Reisen AG (nachfolgend «wir», «uns», «Kuoni»), welche unter der Marke «Reisen TCS» für TCS Reisen produziert, durchgeführt oder vermittelt, ein Vertrag zustande. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag für Sie und für uns bindend. Wir bitten Sie deshalb, die nachfolgenden Bestimmungen sorgfältig zu lesen.

### 1.2 Geltungsbereich

#### 1.2.1 Als Veranstalter

Die vorliegenden Allgemeinen Bedingungen gelten, wenn wir die von Ihnen bestellte Pauschalreise selber organisieren oder als Veranstalter auftreten. In diesem Fall sind wir Vertragspartei des Reisevertrags und für seine Erfüllung verantwortlich.

#### 1.2.2 Als Vertreter von Dritten

Bieten wir Pauschalreisen eines anderen Veranstalters oder einzelne Leistungen eines Dritten (Flugtickets, Mietwagen, Hotelzimmer, Fähren, Bahnreisen usw.) an, sind wir lediglich Vertreter des betreffenden Dritten. In diesem Fall wird der Vertrag direkt zwischen Ihnen und dem betreffenden Veranstalter zu dessen eigenen Vertrags- und Reisebedingungen abgeschlossen. Zusätzlich gelten auch die unter Kapitel 2 aufgeführten Punkte.

### 1.2.3 Leistungen von Dritten, die über die Internetseiten des TCS zugänglich sind

Bei Reisen oder Leistungen, die auf Internetseiten von Dritten über die Internetseiten des TCS zugänglich sind, gelten die vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebestimmungen nicht. In diesem Fall wird der Vertrag direkt zwischen Ihnen und dem betreffenden Veranstalter zu dessen eigenen Vertrags- und Reisebestimmungen abgeschlossen. Als «Dritte» in diesem Sinne gelten auch sämtliche Leistungen, welche direkt von Kuoni Reisen AG (also nicht unter der Marke «Reisen TCS») und deren Tochtergesellschaften bzw. Tochtergesellschaften der Kuoni Reisen Holding AG angeboten werden.

## 2. Geltende gemeinsame Bestimmungen, wenn wir Veranstalter oder Vertreter von Dritten sind

### 2.1 Einreisebestimmungen für andere Länder

Wir informieren Sie über die Einreisebestimmungen anderer Länder (Pass, Visum, Impfungen und Gesundheitsvorschriften), über die erforderlichen Formalitäten und über die Fristen für die Beschaffung der Dokumente. Für die Beachtung der Einreisebestimmungen in ein anderes Land und für das Mitführen der erforderlichen Dokumente sind Sie persönlich verantwortlich. Kontrollieren Sie deshalb vor Ihrer Abreise genau, ob Sie über alle erforderlichen Einreisedokumente verfügen. Sollten diese Dokumente unvollständig sein, entfällt jeder Anspruch auf eine allfällige Rückerstattung oder Entschädigung.

### 2.2 Flugtickets

#### 2.2.1 Rückbestätigung von Flugtickets

Bei unbegleiteten Reisen sind Sie selbst für die Rückbestätigung des Fluges verantwortlich. Unterlassene Rückbestätigungen können zum Verlust des Transportanspruchs führen, und allfällige, daraus entstehende Mehrkosten gehen zu Ihren Lasten.

#### 2.2.2 Elektronisches Flugticket (E-Ticket)

Stellt die Flugesellschaft ein elektronisches Flugticket aus, so hat dieses E-Ticket dieselbe Gültigkeit wie ein ausgedrucktes Ticket. In diesem Fall wird kein ausgedrucktes Ticket ausgestellt.

#### 2.2.3 Unkosten bei Änderung eines Flugtickets

Umbuchungen, Namensänderungen oder Annullierungen von Flugtickets verursachen in der Regel erhebliche Unkosten. Entsprechend den Bedingungen der Flugesellschaft und der betreffenden Tarifklasse stellen wir Ihnen diese Unkosten zusammen mit unserer Bearbeitungsgebühr in Rechnung.

### 2.3 Änderung der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen

Die vorliegenden Allgemeinen Bedingungen können jederzeit geändert werden. Es gilt die jeweils gültige Version bei Vertragsabschluss.

## 2.4 Datenschutz

### 2.4.1 Allgemein

Sie haben zur Kenntnis genommen und erklären sich damit einverstanden, dass Ihre persönlichen Daten im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Reisevertrags innerhalb der TCS- und/oder Kuoni-Gruppe (TCS, Assista TCS AG, TCS Versicherungen AG, Tochtergesellschaften der Kuoni Reisen Holding AG) für die Vertragserfüllung, für Marketing, statistische Auswertungen, Versicherungs-Risikomanagement und/oder administrative Aufgaben verwendet werden können. Sie haben auch zur Kenntnis genommen und sind damit einverstanden, dass diese Daten zur Vertragserfüllung auch Dritten (z.B. Hotel, Flugesellschaft) zur Verfügung gestellt werden.

### 2.4.2 Reisende nach (oder im Transit in) den USA

Im Rahmen der Terrorismusbekämpfung verlangen die US-Behörden von allen die USA anfliegenden Flugesellschaften die Bekanntgabe der Reservierungs- und Flugdaten aller Passagiere. Die Aufbewahrungsdauer dieser Daten liegt in der Kompetenz der US-Behörden.

## 2.5 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Für unsere rechtlichen Beziehungen gilt das Schweizerische Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Genf. Ausgenommen davon sind Verträge bezüglich privater Reisen. In letzteren Fällen ist der Gerichtsstand

- jener Ihres Domizils oder unseres Zentralsitzes (Genf), wenn Sie uns einklagen,
- jener Ihres Domizils, wenn wir Sie einklagen.

## 3. Bestimmungen, die nur anwendbar sind, wenn wir Veranstalter sind

### 3.1 Abweichungen des Vertrags vom Prospekt

Sonderwünsche werden nur dann Gegenstand des Vertrags, wenn wir diese vorbehaltlos akzeptieren und Ihnen dies schriftlich bestätigen.

### 3.2 Preise und Kosten

#### 3.2.1 Preise

Wenn nichts anderes erwähnt ist, verstehen sich unsere Preise pro Person in Schweizer Franken für die Unterkunft in einem Doppelzimmer. Die in ausländischen Devisen angegebenen Preise stellen wir Ihnen – sofern nichts anderes vereinbart worden ist – ungefähr 2 bis 4 Wochen vor Ihrer Abreise zu unserem internen Tageskurs in CHF in Rechnung.

### 3.2.2 Versicherungen

Um Doppelversicherungen zu vermeiden, sind in unseren Preisen (mit Ausnahme von Haftpflicht- und Kollisionsversicherungen bei Mietwagen) keinerlei Versicherungen eingeschlossen. Wir empfehlen Ihnen, sich für Gepäck, Unfall-, Kranken-, Krankreise- und Annullierungskosten-Versicherungen von unserem Reisebüro beraten zu lassen. Für Auslandsreisen empfehlen wir Ihnen den ETI-Schutzbrief Europa, wenn nötig mit der Erweiterung Welt und dem Heilungskosten-Zusatz.

### 3.2.3 Anzahlung und Restzahlung

Bei Ihrer Buchung im Reisebüro ist eine Anzahlung von 30% Ihrer Reisekosten zu leisten. Diese sind auf der Bestätigung/Rechnung aufgeführt. Die Restzahlung muss spätestens 45 Tage vor Ihrer Abreise beim Reisebüro eintreffen. Für bestimmte Reisen oder Leistungen ist der gesamte Preis bereits bei der Buchung zu entrichten, namentlich wenn es die Tarifbedingungen verlangen (sofort ausgetastetes Flugticket, Fährenpassagen, Bahnreisen, Kreuzfahrten usw.) oder bei Sonderangeboten. Die Reisedokumente stellen wir Ihnen nach Eingang Ihrer vollständigen Zahlung zu bzw. händigen sie Ihnen aus. Erhalten wir die Restzahlung nicht fristgerecht, so können wir die Reiseleistungen verweigern und die Annullierungskosten geltend machen.

### 3.2.4 Kurzfristige Buchung

Buchen Sie Ihre Reise weniger als 45 Tage vor Abreise, so ist bei Erhalt der Buchungsbestätigung der gesamte Rechnungsbetrag fällig.

### 3.2.5 Gebühren

Zusätzlich zu den Reisekosten verrechnen wir Ihnen auch Bearbeitungsgebühren, Gebühren unserer Leistungserbringer, Gebühren für individuelle Zusatzleistungen sowie allfällige Zusatzgebühren zum Pauschalarrangement für Unterkunft, Reise oder weitere zusätzliche Leistungen.

Für die Bezahlung mit einer Kreditkarte – ausgenommen die TCS-Kreditkarte – erheben wir einen Inkassozuschlag.

Alle unsere Zusatzgebühren werden in einem separaten Auszug aufgelistet.

## 3.3 Gruppenreisen

Unsere Gruppenreisen mit Linienflügen basieren in der Regel auf Gruppentarifen. Deshalb müssen alle Teilnehmer sämtliche Flugstrecken gemeinsam zurücklegen. Die Kosten für allfällige individuelle Abweichungen gehen zu Lasten des betreffenden Teilnehmers. Die Kosten für das Erstellen einer Offerte für eine Gruppenreise werden separat aufgelistet und verrechnet. Bei definitiver Buchung werden diese Kosten zurückstattet.

## 3.4 Preiserhöhung

### 3.4.1 Fälle

In Ausnahmefällen können wir gezwungen sein, den vereinbarten Preis zu erhöhen. Dies kann namentlich der Fall sein bei:

- Erhöhung der Beförderungskosten, einschliesslich des Treibstoffpreises;
- Einführung oder Erhöhung von Gebühren und Abgaben für bestimmte Leistungen wie Lande-, Sicherheits-, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und Flughäfen;
- Änderungen des Wechselkurses.

Wie in Ihrem Vertrag oder unserer Bestätigung/Rechnung entsprechend erwähnt, behalten wir uns vor, einen Kleingruppenzuschlag zu erheben, wenn bei Gruppenreisen die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. Gemäss Ziff. 3.7.2 können wir in einem solchen Fall die Reise auch annullieren.

## 3.4.2 Rechte des Kunden

Wenn aus den vorerwähnten Gründen eine Preiserhöhung notwendig wird, informieren wir Sie mindestens 3 Wochen vor Ihrem Abreiseterrain.

Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 %, haben Sie das Recht, Ihre Reise innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos zu annullieren. Ihre Anzahlung wird Ihnen raschmöglichst zurückerstattet.

Anstelle einer Annullierung können Sie eine andere unserer Reisen buchen. Eine allfällige Preisdifferenz zwischen der annullierten Reise und einem preisgünstigeren Ersatzangebot wird Ihnen zurückerstattet.

## 3.5 Garantiefonds

Wir sind Mitglied des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Damit sind Ihre an uns einbezahlten Beträge gesichert. Weitere Informationen dazu erhalten Sie unter [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

## 3.6 Annullierung oder Änderung der Buchung durch Sie

### 3.6.1 Mitteilung der Annullierung

Wenn Sie eine gebuchte Reise annullieren oder ändern möchten, müssen Sie dies Ihrem Reisebüro persönlich (nicht telefonisch) oder mit einem eingeschriebenen Brief mitteilen. Gleichzeitig sind dem Reisebüro die bereits erhaltenen Reisedokumente zurückzugeben. Massgebend für die Berechnung des Annullierungs- oder Änderungsdatums ist das Eintreffen Ihrer Erklärung beim Reisebüro. Fällt dieser Tag auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag, so ist der nächste Werktag massgebend.

In unseren Arrangements ist keine Annullierungskostenversicherung begriffen. Wir empfehlen Ihnen deshalb den Abschluss einer solchen Versicherung.

### 3.6.2 Ersatzperson

Verzichten Sie auf Ihre Reise, so können Sie uns eine Ersatzperson melden. Diese Ersatzperson muss sich bereit erklären, Ihr Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen, die Sie mit uns vereinbart haben. Sie muss die spezifischen Einreisebedingungen des betreffenden Landes erfüllen und nicht in Konflikt zu Gesetzen oder Vorschriften dieses Landes stehen. Ausserdem müssen alle an dieser Reise beteiligten Dritten wie Hotels, Flug- oder Schifffahrtsgesellschaften die Ersatzperson akzeptieren.

Eine Garantie, dass die von Ihnen gemeldete Ersatzperson Sie auf jeden Fall ersetzen kann, können wir nicht geben. Aufgrund von besonderen ist es möglich, dass eine Umbuchung nicht, oder bei gewissen Reisen nur bis zu einem bestimmten Zeitpunkt vorgenommen werden kann, unter Umständen verbunden mit einer Preiserhöhung (namentlich bei Erhöhung von Flugtarifen) und mit Umbuchungskosten.

Die Bearbeitungsgebühren und eventuell entstehende Mehrkosten (z.B. bessere Zimmerkategorie) werden Ihnen verrechnet. Für die Bezahlung der Reise und der allfälligen Zusatzkosten haften Sie und die von Ihnen gemeldete Ersatzperson solidarisch. Melden Sie Ihre Ersatzperson zu spät, oder kann sie aus obgenannten Gründen Ihre Reise nicht übernehmen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullierung.

### 3.6.3 Bearbeitungsgebühren für Annullierung oder Änderung

Für Änderungen des Reiseprogramms und für Annullierungen erheben wir – gemäss separater Aufstellung – eine Bearbeitungsgebühr und verrechnen Ihnen allfällige Übermittlungsgebühren (Telefon, Telefax usw.) sowie Spesen, die uns von Dritten in diesem Zusammenhang in Rechnung gestellt werden. Diese Kosten werden durch eine Annullierungskosten-Versicherung nicht gedeckt.

## 3.6.4 Annullierungskosten

Ihre nach Zeitpunkt Ihrer Annullierung entstehen Ihnen Annullierungskosten, die bis zu 100 % der Reisekosten betragen können. Die entsprechenden Bestimmungen finden Sie in unseren Annullierungsbedingungen oder in jenen von Dritten.

## 3.7 Annullierung der Reise durch uns

### 3.7.1 Ihre Wege

Wir behalten uns vor, Ihre Reise zu annullieren, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen uns dazu berechtigten Anlass geben. In diesem Fall werden Ihnen die Annullierungskosten analog der separaten Annullierungsbedingungen verrechnet.

### 3.7.2 Mindestteilnehmerzahl

Ist die Teilnehmerzahl kleiner als in Ihrem Vertrag als Mindestteilnehmerzahl angegeben, so kann die Reise bis spätestens 3 Wochen vor dem festgelegten Reisebeginn durch uns annulliert werden. Ihre Rechte sind in diesem Fall dieselben, wie diese unter Ziff. 3.4.2 (Rückerstattung oder Buchen einer anderen Reise) aufgeführt. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Sollten wir die Reise trotzdem durchführen, sind wir berechtigt einen Kleingruppenzuschlag zu verlangen (Ziff. 3.4.1.1.)

### 3.7.3 Höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht beeinflussbare Umstände

Sollten wir gezwungen sein, durch höhere Gewalt oder unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände (behördliche Massnahmen, politische Unruhen, kriegerische Ereignis-

nisse, terroristische Anschläge, Streiks oder durch Dritte verursachte Verspätungen, für die wir nicht verantwortlich gemacht werden können) eine Reise zu annullieren, so werden wir Sie so schnell als möglich darüber informieren. Ihre Rechte sind in diesem Fall dieselben, wie diese unter Ziff. 3.4.2 (Rückerstattung oder Buchen einer anderen Reise) aufgeführt. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

## 3.8 Programmänderungen

### 3.8.1 Vor der Abreise

Wenn wir ein massgebliches Element Ihrer Reise vor Ihrer Abreise einschneidend ändern müssen, haben Sie das Recht, Ihre Reise zu annullieren oder eine andere unserer Reisen zu buchen, wenn die daraus resultierende Preiserhöhung mehr als 10 % der gesamten Reisekosten beträgt.

### 3.8.2 Nach der Abreise

Wenn wir ein massgebliches Element Ihrer Reise nach Ihrer Abreise einschneidend ändern müssen, werden wir Ihnen eine Ersatzlösung vorschlagen, damit Sie Ihre Reise fortsetzen können. Entsteht dadurch ein objektiver Minderwert zur ursprünglich vereinbarten Leistung, erstatten wir Ihnen die Differenz zurück. In den unter Ziff. 3.11.5 aufgeführten Fällen haften wir nicht.

## 3.9 Mangelhafte Leistungen während der Reise

### 3.9.1 Beanstandung

Alle Beanstandungen zum Ablauf Ihrer Reise müssen Sie unverzüglich schriftlich dem Reiseleiter, unserer lokalen Vertretung oder dem örtlichen Leistungserbringer (Hotel, Autovermietung usw.) melden, damit diese Mängel überprüft und gegebenenfalls behoben werden können.

### 3.9.2 Abhilfe

Sofort innert 48 Stunden nach Erhalt Ihrer Beanstandung keine Abhilfe geschaffen oder keine geeignete Abhilfe zugesagt wurde, und es sich um schwerwiegende Mängel handelt, sind Sie berechtigt, selber für Abhilfe zu sorgen.

### 3.9.3 Ersatzmassnahmen

Ist Ihnen eine Fortsetzung der Reise nicht möglich, weil wir nicht für Ihre Abhilfe sorgen oder andere Massnahmen einleiten konnten, oder weil Sie unsere Alternativvorschläge aus guten Gründen ablehnen haben, werden wir uns bemühen, für Sie einen Rücktransport zum Ort Ihrer Abreise (oder einem anderen, mit Ihnen vereinbarten Ort) zu organisieren. Dies hat für Sie keine Mehrkosten zur Folge.

## 3.9.4 Rückzahlung

In den unter Ziff. 3.9.2 und 3.9.3 vorgesehenen Fällen ersetzen wir Ihnen im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen die entstandenen Kosten gegen Vorlage der entsprechenden Belege, namentlich auch Ihrer dem Reiseleiter, unserer lokalen Vertretung oder unserem örtlichen Leistungserbringer schriftlich übergebenen und entsprechend bestätigten Beanstandung. Diese Personen sind jedoch nicht ermächtigt, Ihre Forderungen als begründet anzuerkennen.

## 3.10 Abbruch der Reise

Müssen Sie die Reise vorzeitig abbrechen, können wir Ihnen die Kosten für das Reisearrangement oder für nicht beanspruchte Leistungen nicht zurückerstatten. Ausgenommen davon sind die in den vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen ausdrücklich genannten Fälle.

## 3.11 Haftung

### 3.11.1 Minderleistungen

Bei nachweislichen Minderleistungen, die namentlich durch Ihre schriftlich hinterlegte und vom Reiseleiter, von unserer lokalen Vertretung oder von unserem örtlichen Leistungserbringer bestätigte Beanstandung belegt sind, vergüten wir Ihnen die Differenz zwischen der effektiv erbrachten und der vertraglich vereinbarten Leistung.

### 3.11.2 Haftung der Flugesellschaften

Das Abkommen von Montreal und die Warschauer Konvention regeln die Haftung der Flugesellschaften im Falle von Tod, Personenschäden, Verspätung von Reisenden und/oder Gepäck, sowie Zerstörung, Verlust oder Beschädigung des Gepäcks.

### 3.11.3 Personenschäden

Unter Vorbehalt abweichender Bestimmungen der von der Schweiz ratifizierten internationalen Abkommen haften wir unbegrenzt für Personenschäden aus der Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung Ihres Vertrags.

### 3.11.4 Sach- und Vermögensschäden

Unter Vorbehalt abweichender Bestimmungen der von der Schweiz ratifizierten internationalen Abkommen haften wir für Sach- und Vermögensschäden aus der Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung Ihres Vertrags, bei leichtem Verschulden nur bis höchstens zum doppelten Preis Ihrer Reise.

### 3.11.5 Haftungsausschlüsse

Wir haften nicht, wenn die Nichterfüllung oder die mangelhafte Erfüllung Ihres Vertrags auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- auf Versäumnisse Ihrerseits;
  - auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist;
  - auf höhere Gewalt, oder auf ein Ereignis, das wir trotz aller gebotenen Sorgfalt weder vorhersehen noch abwehren konnten, wie z.B. politische Unruhen, kriegerische Ereignisse, terroristische Anschläge, Streiks, Verspätung im Transportbereich (Flugzeug, Fähre, Eisenbahn, usw.), Verlust oder verspätete Ankunft des Gepäcks.
- Vorbehalten sind anderslautende Bestimmungen der von der Schweiz ratifizierten internationalen Abkommen.

Des Weiteren haften wir nicht für Schäden, die während Ausflügen oder Veranstaltungen entstanden sind, die Sie bei Dritten an Ihrem Bestimmungsort gebucht haben. In diesem Fall gelten die entsprechenden Allgemeinen Bedingungen des betreffenden Dritten.

### 3.11.6 Geltendmachung von Forderungen

Ihre Beanstandungen und Forderungen müssen Sie Ihrem Reisebüro unter Beilage der entsprechenden Belege, namentlich der vorgelegten und vom Reiseleiter, von unserer lokalen Vertretung oder von unserem örtlichen Leistungserbringer bestätigten Beanstandung, spätestens 30 Tage nach dem vertraglich vorgegebenen Ende der Reise schriftlich einreichen. Nach diesem Termin erlischt jeglicher Anspruch auf Schadenersatz.

## 3.12 Ombudsmann

Vor Einreichung einer Gerichtsklage raten wir Ihnen an, vertragliche Streitfälle dem Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8801 Thalwil, ([www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)) zu unterbreiten. Er wird sich bemühen, für uns Differenzen eine gültige Lösung zu finden. Beim Scheitern der Vermittlung gilt der Gerichtsstand gemäss Ziff. 2.5.

## 3.13 Zusätzliche Bedingungen

Die zusätzlichen Bedingungen betreffen namentlich die Einreisebestimmungen, die Mindestanzahl der Reiseteilnehmer sowie die Annullierungsbedingungen. Diese zusätzlichen Bedingungen sind – eventuell auf einem separaten Blatt – in unseren Reiseangeboten oder in der Bestätigung/Rechnung aufgeführt. Die zusätzlichen Bedingungen sind integrierender Bestandteil des Vertrags.

Kuoni Reisen AG, Neue Hard 7, CH-8010 Zürich;  
Touring Club Schweiz (TCS), «Reisen TCS», Chemin de Blandonnet 4,  
Postfach 4, 1214 Vernier / Genf

**KUONI**