# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen der Reisebüro Treff AG

**Wir empfehlen Ihnen, die nachfolgenden Reise- und Vertragsbedingungen sorgfältig zu lesen. Zusammen mit den Informationen auf unserer Bestätigung/Rechnung und jenen in unseren Reiseunterlagen sind diese für Ihre Reise wichtig.**

**Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln:**

- **die Vermittlung von Reiseleistungen anderer Unternehmen (Ziffer A.1 bis A.7)**
- **von Reisebüro Treff AG im eigenen Namen angebotene Reiseleistungen und Pauschalreisen (Ziffer B.1 bis B.17)**

## A. Vermittlung von Reiseleistungen anderer Unternehmen

### A.1. Von Reisebüro Treff vermittelte Reiseleistungen

Die Reisebüro Treff AG vermittelt Ihnen Reisearrangement anderer Reiseveranstalter, Flugscheine, Mietwagen und andere touristische Dienstleistungen. In diesen Fällen schliessen Sie den Vertrag direkt mit den vermittelten Unternehmen (Reiseveranstalter, Fluggesellschaften usw.) ab und es gelten deren eigene Reise- und Vertragsbestimmungen. In all diesen Fällen ist die Reisebüro Treff AG nicht Vertragspartei und übernimmt keinerlei Haftung für die von den Drittparteien erbrachten Leistungen. Hier beschränkt sich unsere Leistung auf die pflichtgemässe Vermittlung des entsprechenden Vertrages und auf dessen Abschluss in Ihrem Namen.

### A.2. Namensangaben

Bei der Buchung sind die Vor- und Familiennamen der Reisenden wie in deren Personaldokumenten (Pass) anzugeben.

Die Reisebüro Treff AG weist darauf hin, dass Fluggesellschaften und andere Leistungserbringer Sie von den Leistungen ausschliessen können oder die Einreise ins Destinationsland verweigert wird, wenn die Namen auf den Reisedokumenten nicht wortwörtlich mit den Personaldokumenten (Pass) übereinstimmen.

### A.3. Zahlungsbedingungen

Die Zahlungsbedingungen werden Ihnen bei der Buchung oder auf der Bestätigung mitgeteilt. Werden Ihnen keine Zahlungsbedingungen übermittelt, sind die Leistungen sofort bei Erhalt der Bestätigung zu bezahlen (innert 5 Tagen nach Erhalt der Bestätigung). Flugscheine sind bei Buchung, spätestens bei deren Ausstellung zu bezahlen.

### A.4. Änderung der Buchung oder Annullierung der Buchung durch Sie

Wenn Sie nach der Buchung eine Änderung der Buchung möchten, müssen Sie uns dies schriftlich, per E-Mail mitteilen. In der Regel werden für Buchungsänderungen Gebühren seitens der Unternehmen erhoben, welche sich aus deren Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergeben. Es kann auch sein, dass eine Änderung als Annullierung mit Neuanmeldung behandelt wird. Wir empfehlen Ihnen sich vor der Änderung mit uns in Verbindung zu setzen, um die Folgen einer Änderung und deren Kosten in Erfahrung zu bringen.

Wenn Sie vermittelte Reiseleistungen annullieren, werden Ihnen Bearbeitungsgebühren und/oder Annullierungskosten in Rechnung gestellt, welche bis 100% des Preises betragen können. Diese Kosten ergeben sich aus den Vertragsbedingungen der betreffenden Unternehmen.

### A.5. Vertrags- und Preisänderungen seitens der Unternehmen

Die Reisebüro Treff AG macht Sie darauf aufmerksam, dass die vermittelten Unternehmen in ihren Allgemeinen Vertragsbedingungen das Recht zu Vertrags- und Preisänderungen vorbehalten. Einzelheiten entnehmen Sie bitte den betreffenden Vertragsbedingungen.

### A.6. Beratungs- und Buchungs-, Dossiergebühren usw., der Reisebüro Treff AG

Die Reisebüro Treff AG kann für die Beratung, Offertstellung eine Gebühr verlangen, welche Ihnen vorgängig mitgeteilt wird (siehe Anhang). Für Buchungen, Umbuchungen, Änderungen, Annullierungen usw. verlangen wir für unsere Tätigkeit eine Gebühr, welche im Anhang zu diesen Allgemeinen Reisebedingungen aufgeführt ist.

### A.7 Datenschutz

Zum Datenschutz siehe B.17.

## B. Allgemeine Bedingungen für Reiseleistungen und Pauschalreisen der Reisebüro Treff AG

## Wenn Ihnen die Reisebüro Treff AG vom Reisebüro Treff selbst veranstaltete Reisen oder im eigenen Namen Reiseleistungen anbietet, kommen nachfolgende Bedingungen zur Anwendung.

### B.1 Vertragsabschluss

**B.1.1 Vertragsabschluss**
Mit unserer Bestätigung Ihrer schriftlichen, telefonischen, persönlichen oder elektronischen (E-Mail, Internetanmeldeformular) Anmeldung kommt zwischen Ihnen und der Reisebüro Treff AG ein Vertrag zustande. Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen (und allenfalls weiteren Reiseteilnehmern) und der Reisebüro Treff AG für von ihr veranstaltete Reisearrangements oder andere von ihr angebotene Leistungen.

**B.1.2 Sonderwünsche**
Sonderwünsche sind nur Vertragsinhalt, wenn sie von der Reisebüro Treff AG ausdrücklich brieflich oder per E-Mail bestätigt worden sind.

**B.1.3 Buchung für weitere Teilnehmer**
Werden durch die buchende Person weitere Teilnehmer angemeldet, so ist sie auch für deren Vertragspflichten verantwortlich, insbesondere die Bezahlung des Reisepreises und korrekte Weitergabe der persönlichen Daten (wie Namen gemäss Reisepass etc.). Sollten Kosten durch fehlerhafte Angaben entstehen, gehen diese zu Lasten des Auftragsgebers.

**B.1.4 Namensangaben**
Bei der Buchung sind die Vor- und Familiennamen der Reisenden wie in deren Reisepapieren (Pass) anzugeben. Bei nachträglichen Namensänderungen wird eine Bearbeitungsgebühr erhoben (siehe Anhang). Wird die Namensänderung in den Annullierungsfristen (Ziffer B.7 ff.) verlangt, wird die Namensänderung als Annullierung mit Neuanmeldung behandelt und es werden die Annullierungskosten in Rechnung gestellt, vorbehältlich dass die Namensänderung nur geringe Kosten verursacht, dann werden nur diese verrechnet.

Die Reisebüro Treff AG weist darauf hin, dass Fluggesellschaften und andere Leistungserbringer Sie und Mitreisende von den Leistungen ausschliessen können oder die Einreise ins Destinationsland verweigert werden kann, wenn die Namen auf den Reisedokumenten nicht wortwörtlich mit den Personaldokumenten (Pass) übereinstimmen.

**B.1.5 Vertragsbedingungen**
Mit der Buchung bestätigen Sie, dass Sie die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen der Reisebüro Treff AG vorbehaltlos akzeptiert haben.

**B.1.6 Bestätigung**
Nach der Buchung erhalten Sie von der Reisebüro Treff AG die Reisebestätigung, darin werden alle wesentlichen Vertragsangaben sowie Leistungen aufgeführt. Bitte melden Sie uns Unstimmigkeiten sofort, da nachträgliche Änderungen mit Kosten verbunden sind.

### B.2 Provisorische Reservationen

Die Reisebüro Treff AG kann bei gewissen Leistungen auch provisorische Reservationen bis zu einem festgelegten Datum für Sie vornehmen. **Wenn Sie bis zum festgelegten Datum keine definitive Zusage machen, fällt die provisorische Reservation automatisch dahin.** Bei einer provisorischen Reservierung bleiben Änderungen der Preise und Leistungen bis zur definitiven Buchung vorbehalten.

### B.3. Beratungs-, Buchungs-, Reservations- und Dossiergebühren

**B.3.1 Gebühren für Beratung und Offerten**
Für Beratung und die Ausarbeitung von Offerten verlangen wir eine angemessene Gebühr, welche Ihnen vorgängig mitgeteilt wird (siehe Anhang). Diese Gebühr wird Ihnen auf den Preis einer nachfolgenden Buchung, die sich auf die Offerte bezieht, angerechnet.

**B.3.2 Buchungs-, Reservations-, Änderungs- und Dossiergebühren**
Die Reisebüro Treff AG kann für Buchungen eine Buchungsgebühr erheben, welche bei den jeweiligen Ausschreibungen zu finden ist resp. in Offerten ausgewiesen wird. Insbesondere bei kurzfristigen Buchungen wird eine solche Gebühr in Rechnung gestellt. Gleiches gilt bei Änderungen, Umbuchungen, Annullierungen usw. Siehe dazu den Anhang.

### B.4 Reisepreis, Zahlungsbedingungen & Reisedokumente

**B.4.1 Preise**
Die Preise für die Reisearrangements ersehen Sie aus der Ausschreibung resp. einer allfälligen Offerte, bzw. Bestätigung. Diese Preise verstehen sich, wenn nichts Anderes erwähnt ist, pro Person in CHF. Alle Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer.

**B.4.2 Anzahlung / Restzahlung**
Bei Erhalt der Bestätigung ist innert 10 Tagen nach Erhalt eine Anzahlung von 20% des Reisepreises, sofern nicht anders vereinbart, zu bezahlen. Die Schlusszahlung hat spätestens 30 Tage vor Abreise zu erfolgen. Bei Buchungen weniger als 30 Tage vor Abreise ist der gesamte Reisepreis anlässlich der Buchung zu bezahlen. Bereits ausgestellte Flugtickets sind sofort zu begleichen. Vorbehalten bleiben anderslautende Zahlungsbedingungen bei den Reiseausschreibungen oder in unseren Offerten.

Erfolgen die Zahlungen nicht fristgerecht, kann die Reisebüro Treff AG nach erfolglosem Verstreichen einer kurzen Nachfrist vom Vertrag zurücktreten und Bearbeitungs- und Annullierungskosten nach Ziffer B.7 ff. verlangen.

**B.4.3 Erhalt Reisedokumente**
Sofern nichts Anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Dokumente nach Eingang Ihrer Zahlung über den ganzen Betrag ca. 10 Tage vor Abreise ausgehändigt oder zugestellt.

**B.4.4 Preiserhöhungen nach Vertragsabschluss**
In Ausnahmefällen ist es möglich, dass die vereinbarten Preise nach Vertragsabschluss erhöht werden müssen, wie z.B.:

- Preiserhöhungen von Hotels.
- Erhöhung der Beförderungskosten (z.B. Treibstoffzuschläge).
- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben (z.B. erhöhte Flughafentaxen, Landegebühren, Sicherheitsgebühren, Hafentaxen, Ein- und Ausschiffungsgebühren usw.).
- staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. erhöhte Mehrwertsteuer).
- Wechselkursschwankungen

Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, können diese an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend.

Falls die Reisebüro Treff AG die vereinbarten Preise aus den oben erwähnten Gründen ändern muss, wird Ihnen diese Preiserhöhung bis spätestens drei Wochen vor Abreise bekanntgegeben. Sofern die Preiserhöhung 10% des vereinbarten Pauschalpreises übersteigt, haben Sie die Rechte nach Ziffer B.5.4 ff.

## B.5 Programm- und Leistungsänderungen

**B.5.1 Programm- und Leistungsänderungen vor der Buchung**
Die Reisebüro Treff AG hat das Recht vor Ihrer Buchung Reiseausschreibungen, Leistungen, Programme, Preise usw. jederzeit zu ändern. Solche Änderungen werden Ihnen vor der Buchung mitgeteilt. Prospekte, Webseiten und andere Werbemittel sind keine verbindlichen Angebote.

**B.5.2 Programm- und Leistungsänderungen nach der Buchung und vor der Abreise**
Die Reisebüro Treff AG behält sich auch in Ihrem Interesse vor, Programme oder einzelne Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportmittel, Fluggesellschaften, Ausflüge usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene und nicht abwendbare Umstände es erfordern. Bei erheblichen Änderungen eines wesentlichen Vertragspunktes informiert Sie die Reisebüro Treff AG umgehend.

**B.5.3 Mehrkosten**
Durch die Programm- oder Leistungsänderung verursachte unvermeidbare Mehrkosten werden Ihnen weiterbelastet.

**B. 5.4 Ihre Rechte, wenn nach Vertragsabschluss der Reisepreis erhöht, Programmänderungen oder Änderungen im Transportbereich vorgenommen werden**

**B.5.4.1** Führt die Programmänderung oder die Änderung einzelner vereinbarter Leistungen zu einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes oder beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent bezogen auf den Gesamtpreis der Reise pro Person, so haben Sie folgende Rechte:

a. Sie können die Vertragsänderung annehmen; Sie können innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis rückerstattet;
b. Oder 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 Ihnen die Preisdifferenz rückerstattet. Sollte die Ersatzreise teurer sein, ist der ursprünglich vereinbarte Preis zu bezahlen.

**B.5.4.2** Lassen Sie der Reisebüro Treff AG keine Mitteilung nach Buchstabe a. oder b. 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.

## B.6 Nichtdurchführung der Reise durch die Reisebüro Treff AG

**B.6.1 Reiseabsage aufgrund Ihres Verhaltens**
Die Reisebüro Treff AG ist berechtigt, Sie von der Teilnahme an der Reise auszuschliessen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen dazu Anlass geben (z.B. Nichtbezahlen des Reisepreises, Verhalten, welches eine Gruppenreise nachhaltig stört, mangelnde Gesundheit usw.). In diesem Fall bleiben die Bearbeitungsgebühren resp. die Annullierungskosten nach Ziffer B.7 ff. geschuldet, vorbehalten bleiben weitergehende Schadenersatzansprüche.

**B.6.2 Reiseabsage durch die Reisebüro Treff AG**
In seltenen Fällen ist die Reisebüro Treff AG gezwungen, Ihre Reise aus Gründen, die ausserhalb unserer Einwirkungsmöglichkeiten liegen, abzusagen, sei es zu Ihrer Sicherheit oder aus anderen zwingenden Umständen, wie z.B. Nichterteilung oder Entziehung von Landerechten, höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Naturereignisse, behördlichen Anordnungen oder Massnahmen, Streiks usw. Falls einer dieser Gründe eingetreten ist, werden Sie von der Reisebüro Treff AG so rasch wie möglich informiert.

Bei diesem Entscheid berücksichtigt die Reisebüro Treff AG auch die Reiswarnungen des EDA und des Bundesamtes für Gesundheit.

**B.6.3 Mindestteilnehmerzahl**
Einzelne angebotene Reisen basieren auf einer Mindestteilnehmerzahl, die unterschiedlich sein kann. Die Mindestteilnehmerzahl findet sich bei der jeweiligen Reiseausschreibung (oder in der Offerte). Wird die für Ihre Reise massgebliche Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so ist die Reisebüro Treff AG berechtigt, diese bis spätestens drei Wochen vor dem festgelegten Reisebeginn zu annullieren. In diesem Falle bemühen wir uns selbstverständlich, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Ist dies nicht möglich oder verzichten Sie auf das Ersatzprogramm, so erstatten wir Ihnen den bezahlten Reisepreis zurück (Versicherungsgebühren bleiben geschuldet).

## B.7 Änderung von Buchungen durch Sie, Rücktrittsbedingungen

**B.7.1 Änderungsmitteilung**
Wenn Sie die gebuchte Reise annullieren, eine Änderung oder Umbuchung wünschen, so muss dies brieflich oder per E-Mail, erfolgen. Massgebend zur Berechnung des Annullations- bzw. Änderungsdatums ist das Eintreffen Ihrer Erklärung; bei Samstag, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend (dies auch im Fall einer Mitteilung per E-Mail, über die Webseite, Telefonbeantworter oder andere elektronische Medien).

**B.7.2 Bearbeitungsgebühren**
Bis zu Beginn der Annullierungsfristen erheben wir für Annullierungen und Änderungen (Namensänderungen, Änderungen des Reisedatums, Umbuchung der Unterkunft etc.) eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.- pro Person, jedoch maximal CHF 200.- pro Auftrag. Nach Beginn der Annullierungsfristen gelten die Bedingungen gemäss Ziff. B 7.3.

**B.7.3 Annullierungsgebühren**
Sofern nicht anders vereinbart (oder bei der Reiseausschreibung aufgeführt) gelten für Reisen und Reiseleistungen, die von der Reisebüro Treff AG selbst organisiert und durchgeführt werden, folgende Annullierungsbedingungen:

100% des Reisepreises ab Buchung

## B.8 Programmänderungen, Leistungsausfälle während der Reise

B.8.1 Die Reisebüro Treff AG ist bemüht die Reise, wie vereinbart, durchzuführen. Gleichwohl kann es zu Leistungs- und Programmänderungen kommen. In diesen Fällen werden wir Ihnen soweit als möglich eine gleichwertige Lösung anbieten. Sollte die Abhilfe übermässige Kosten oder unverhältnismässigen Aufwand für die Reisebüro Treff AG verursachen, dürfen wir die Abhilfe verweigern. Allfällige Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

B.8.2 Sollten Programm- und Leistungsänderungen oder Leistungsausfälle durch Höhere Gewalt verursacht werden, darf die Reisebüro Treff AG die Abhilfe verweigern. Mögliche Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

B.8.3 Sollte die Leistungs- resp. Programmänderung einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betreffen, vergüten wir Ihnen den allfälligen objektiven Minderwert zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Leistungen im Rahmen dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sowie den anwendbaren Gesetzen.

**B.9 Vorzeitiger Abbruch der Reise durch Sie**

Falls Sie die Reise aus irgendeinem Grunde vorzeitig abbrechen müssen oder beziehen nicht alle Leistungen, so kann Ihnen die Reisebüro Treff AG den Preis für das Reisearrangement oder für nicht bezogene Leistungen nicht zurückerstatten. Im Weiteren empfehlen wir Ihnen den Abschluss einer Rückreisekostenversicherung für den Fall, dass Sie die Reise aus irgendeinem dringenden Grund (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod von Angehörigen usw.) vorzeitig abbrechen müssen. Massgebend für die Versicherungsleistungen sind die entsprechenden Versicherungsbedingungen. Die Reisebüro Treff AG wird Ihnen bei der Organisation Ihrer vorzeitigen Rückreise so weit wie möglich behilflich sein. Allfällige Zusatzkosten für Rückreise usw. gehen zu Ihren Lasten.

**B.10 Beanstandung Ihrerseits**

**B.10.1 Allgemein**
Ist es nicht möglich, eine Reise wie in der Reisebüro Treff AG Reisebestätigung versprochen oder mit Ihnen vereinbart durchzuführen, so bemühen wir uns, ohne Übernahme einer Haftung für das Gelingen, um eine Ersatzlösung, damit der objektive Zweck oder Charakter der Reise möglichst beibehalten werden kann.

**B.10.2 Abhilfeverfahren**
Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, diesen Mangel oder Schaden bei von der Reisebüro Treff AG begleiteten Reisen unverzüglich dem Reisebüro Treff AG Reiseleiter zu melden, bei nicht begleiteten Reisen wenden Sie sich unverzüglich an die örtliche Reiseleitung oder den Leistungsträger und verlangen unentgeltliche Abhilfe. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche.
Der Reiseleiter, die örtliche Reiseleitung und die Leistungsträger sind nicht berechtigt, im Namen von Reisebüro Treff AG Ansprüche irgendwelcher Art anzuerkennen.

**B.10.3 Abhilfe vor Ort**
Der Reisebüro Treff AG Reiseleiter, die örtliche Reiseleitung oder der Leistungsträger wird bemüht sein, innert der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert dieser Frist keine oder nicht genügend Abhilfe geleistet oder ist Abhilfe gar nicht möglich, so müssen Sie unbedingt vom Reisebüro Treff AG Reiseleiter, resp. bei unbegleiteten von der örtlichen Vertretung, dem örtlichen Reiseleiter oder vom Leistungsträger eine schriftliche Bestätigung Ihrer Reklamation, und was deren Grund dafür war, verlangen. Diese sind verpflichtet, Ihnen die Bestätigung auszuhändigen. Sie sind jedoch nicht berechtigt, Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

**B.10.4 Selbstabhilfe**
Sofern innert der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet wird und es sich um einen wesentlichen Mangel handelt, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe im Rahmen des vereinbarten Programms und der Leistungen zu sorgen. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen gemäss der gesetzlichen und vertraglichen Haftung von der Reisebüro Treff AG gegen Beleg ersetzt.

**B.10.5 Geltendmachung Ihrer Ansprüche**
Wenn Sie Forderungen, Minderungs-, Schadenersatzansprüche usw. gegenüber der Reisebüro Treff AG geltend machen wollen, müssen Sie diese Ansprüche mit der Bestätigung nach Ziffer B.10.3 spätestens innert 30 Tagen nach Rückkehr schriftlich der Reisebüro Treff AG einreichen. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, verwirken sämtliche Ansprüche gegenüber der Reisebüro Treff AG. Vorbehalten bleibt die Regelung für Fluggepäck (Ziffer B.10.6).

**B.10.6 Fluggepäck**
Schäden an Fluggepäck oder dessen verzögerte Zustellung ist unverzüglich an Ort und Stelle der zuständigen Fluggesellschaft mittels Schadenanzeige (PIR.) anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel jegliche Schadenersatzforderungen ab, wenn keine Schadenanzeige oder verspätet gemacht wird. Werden Gepäckschäden nicht innert 7 Tagen nach Erhalt, Schäden infolge verspäteter Gepäckauslieferung nicht innert 21 Tagen, nachdem das Gepäck zur Verfügung gestellt worden ist, angemeldet, gehen Sie sämtlicher Rechte verlustig.

**B.11 Haftung von der Reisebüro Treff AG**

**B.11.1 Allgemeines zu unserer Haftung**
Die Reisebüro Treff AG vergütet Ihnen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen, Ihres Mehraufwandes oder des erlittenen Schadens im Rahmen dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen und anwendbaren Gesetzen, soweit es der Reisebüro Treff AG nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen. Wir haften nicht für Leistungen von Drittparteien (Reiseveranstalter; Transportunternehmen und andere Leistungserbringer), die wir entsprechend Ihrem Auftrag nur vermittelt haben und wo wir nicht Vertragspartei sind.

**B.11.2 Lokale Veranstaltungen und Ausflüge**
Wenn Sie an lokalen Veranstaltungen und Ausflügen ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms teilnehmen, liegt dies allein in Ihrer Verantwortung, da in einzelnen Fällen eine Teilnahme aufgrund besonderer örtlicher Verhältnisse mit Problemen verbunden sein kann oder gewisse körperliche Voraussetzungen erfordert sind. Die Reisebüro Treff AG kann deshalb für Ausflüge oder Veranstaltungen, die Sie direkt am Ferienort buchen, keine Haftung übernehmen.

**B.11.3 Ausschluss und Begrenzung der Haftung von der Reisebüro Treff AG**
**B.11.3.1 Ausschluss der Haftung von der Reisebüro Treff AG**
Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen, wenn sie auf ein Versäumnis von Ihnen vor oder während der Reise, auf unvorhersehbare oder unabwendbare Versäumnisse eines Dritten oder auf höhere Gewalt zurückzuführen sind oder wenn ein Schaden trotz gebotener Sorgfalt durch uns oder durch den Dienstleistungsträger nicht vorhergesehen oder abgewendet werden konnte.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht, Pflicht zum Ersatz immaterieller Schäden, Frustrationsschäden, Entschädigung für Selbstabhilfe usw. von der Reisebüro Treff AG ausgeschlossen. Gleichfalls besteht kein Anspruch auf Reisepreisminderung.

**B.11.3.2 Internationale Abkommen**
Enthalten internationale Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze oder nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden usw. aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Vertragserfüllung, so haftet die Reisebüro Treff AG nur im Rahmen dieser Abkommen und Gesetze.

Internationale Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze und nationale Gesetze mit Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüssen bestehen insbesondere im Transportwesen (wie im Luftverkehr, in der Schifffahrt auf Hoher See und im Eisenbahnverkehr).

**B.11.3.3 Andere Schäden (Sach- und Vermögensschäden usw.)**
Bei anderen Schäden, d.h. nicht Personenschäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung von der Reisebüro Treff AG auf maximal den zweifachen Reisepreis/Person je Reisenden beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden; vorbehalten bleiben diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sowie die anwendbaren internationalen Abkommen, die auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetze und nationalen Gesetze mit tieferen Haftungslimiten oder Haftungsausschlüssen.

**B.11.4 Nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, entgangene Urlaubsfreude, Frustrationsschäden**
Für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, entgangene Urlaubsfreude, Frustrationsschäden usw. haftet die Reisebüro Treff AG nicht.

**B.11.5 Wertgegenstände, elektronische Geräte, Foto- und Videoausrüstung, Kreditkarten, Bargeld usw.**
Für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen wie Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, etc. sind Sie verantwortlich. In Hotels sind Wertgegenstände im Safe aufzubewahren. Sie dürfen sie in keinem Fall im unbewachten oder in einem nur von einem Fahrer bewachten Fahrzeug, oder sonst wo unbeaufsichtigt liegenlassen. Bei Diebstahl, Verlust oder Missbrauch von abhandengekommenen Wertgegenständen, Geld, Kreditkarten, elektronischen Geräten wie Smartphones und Tablets, Foto- und Videoausrüstung usw. haften wir nicht. Wir empfehlen daher den Abschluss einer Reisegepäckversicherung.

**B.11.6 Ausservertragliche Haftung**
Die ausservertragliche Haftung richtet sich nach den einschlägigen Gesetzesbestimmungen und internationalen Abkommen. Bei anderen Schäden (d.h. nicht Personenschäden) ist die Haftung in jedem Falle auf den zweifachen Reisepreis/Person je Reisender beschränkt, sofern nicht internationale Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze, nationale Gesetze oder diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen tiefere Haftungslimiten oder Haftungsausschlüsse vorsehen.

**B.11.7 Verjährung**
Sämtliche Forderungen verjähren innert eines Jahres nach vertraglichem Reiseende. Vorbehalten bleiben kürzere Verjährungsfristen in den anwendbaren internationalen Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetzen oder nationalen Gesetzen resp. längere, vertraglich nicht abänderbare Verjährungsfristen.

## B.12 Einreise- und Gesundheitsbestimmungen

**B.12.1 Einreise- und Gesundheitsbestimmungen**
Für die Einhaltung der Impf-, Einreise-, Pass-, Zoll- und Devisenbestimmungen sind Sie selber verantwortlich. Für Auskünfte stehen wir Ihnen selbstverständlich zur Verfügung. Auf Wunsch besorgt Ihnen die Reisebüro Treff AG gegen Bezahlung gerne die Einholung allfällig erforderlicher Visa, sofern die entsprechende Botschaft/Konsulat einen Sitz in der Schweiz hat. Die Kosten für das Visum und eine Dossiergebühr (siehe Anhang) werden Ihnen in Rechnung gestellt. Bei einem allfälligen Transit müssen Sie die Einreise-, Pass-, Zoll-, Devisen- und Impfbestimmungen des Transitlandes erfüllen. Die Reisebüro Treff AG macht Sie darauf aufmerksam, dass die Einreisebehörden Ihnen die Einreise verweigern kann, wenn Sie nicht über die notwendigen Papiere verfügen. Gleiches gilt für Leistungsträger, die Leistungen verweigern können. Die Zulassung zur Einreise obliegt in jedem Fall den Einreisebehörden.

**B.12.2 Anmeldung bei Behörden**
**B.12.2.1** Je nach Reisedestination müssen Sie sich vor Abreise rechtzeitig bei einer ausländischen Behörde anmelden (z.B. USA: Electronic System for Travel Authorization (ESTA); Canada: eTA Electronic Travel Authoization). Eine Einreise ist nur möglich, wenn Sie die Einreisegenehmigung erhalten haben. Ihre Buchungsstelle weist Sie auf dieses Prozedere hin, doch sind Sie selber für die Anmeldung verantwortlich. Sollte Ihnen oder Mitreisenden die Einreise verweigert oder keine Einreisegenehmigung erteilt werden, können Ihnen die nicht bezogenen Leistungen nicht rückerstattet werden.

Solche Reiseanmeldungen können kostenpflichtig sein. Diese Kosten gehen zu Ihren Lasten.

**B.12.2.2** Zudem ist es möglich, dass Sie auf dem Abflugflughafen oder während des Fluges weitere Formulare für die Einreise ins Zielland ausfüllen müssen. Diese werden den zuständigen Behörden übermittelt (z.B. USA: Advance Passenger Information System). Viele Fluggesellschaften haben die entsprechenden Formulare auf ihren Webseiten aufgeschaltet, sodass die Formulare im Voraus ausgefüllt werden können. Ihre Buchungsstelle wird Sie orientieren oder Sie finden diese Angaben in den Reiseunterlagen.

## B.13 Flüge

**B.13.1 Änderungen Flugpläne**
Die bestätigten Flugpläne, Fluggesellschaften und Flugzeugtypen können ändern. Mit den Reiseunterlagen erhalten Sie Ihre zu diesem Zeitpunkt gültigen Flugpläne. Diese können jedoch noch kurzfristigen Änderungen unterworfen sein, auch wenn Sie bereits auf der Reise sind.

**B.13.2 Reisegepäck und Sportgeräte**
Ihr Reisegepäck (Handgepäck und aufgegebenes Gepäck) ist bei Flügen beschränkt. Auf den meisten Flügen ist der Transport von Übergepäck und Sportgeräten möglich, jedoch **nur bei Voranmeldung und gegen Gebühr.** Da diese Bestimmungen jederzeit von den Fluggesellschaften geändert werden können, empfehlen wir Ihnen, sich auf den jeweiligen Internetseiten zu erkundigen. Die korrekte Einhaltung der Bedingungen liegt in Ihrer Verantwortung.

## B.14 Sportmöglichkeiten in Hotels

In vielen Hotels werden diverse Sportmöglichkeiten angeboten. Die Kapazität solcher Einrichtungen ist jedoch in der Regel begrenzt. Die Einrichtungen befinden sich nicht immer in unmittelbarer Nähe des Hotels. Es werden dafür auch oft Anlagen und Einrichtungen Dritter benützt. Diese sind in Zusammenarbeit oder im Auftrag der Hotels für die Bereitstellung verschiedener Sportmöglichkeiten besorgt. Auf solche Drittpersonen haben wir verständlicherweise wenig oder überhaupt keinen Einfluss. Wir können deshalb nicht garantieren, dass Sie die in unseren Beschreibungen aufgeführten Sportarten auch wirklich so ausüben können.

## B.15. Versicherungen

**B.15.1 Annullierungskosten-Versicherung**
Der Abschluss einer Annullierungskosten-Versicherung ist obligatorisch. Falls Sie nicht bereits privat eine Versicherung dieser Art abgeschlossen haben, sind wir Ihnen diesbezüglich gerne behilflich. Die Leistungen der Versicherungen richten sich nach den jeweiligen Versicherungsbedingungen.

**B.15.2 Zusätzliche Versicherungen**
Die Haftung der Reise- und Transportunternehmer ist beschränkt, diejenige der Fluggesellschaften gestützt auf die bestehenden internationalen Abkommen. Die Reisebüro Treff AG empfiehlt Ihnen deshalb, für einen ergänzenden Versicherungsschutz zu sorgen. Nebst einer Reiseunfall- und Reisekranken-Versicherung empfehlen wir ebenso den Abschluss einer Gepäck- sowie einer Extra-Rückreisekosten-Versicherung. Angaben und Informationen erhalten Sie auf Anfrage von uns.

**B.15.3 Reisegarantie**
Unser Unternehmen ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, welcher Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge sowie Ihre Rückreise garantiert. Detaillierte Auskunft erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle oder unter www.garantiefonds.ch

## B.16 Schlichtungsstelle

**B.16.1 Ombudsman**
Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung können Sie den Ombudsman der Schweizer Reisebranche kontaktieren. Dieser ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und uns bzw. dem Veranstalter, eine ausgewogene und faire Einigung zu erzielen.

**B.16.2 Adresse Ombudsman**
Die Adresse des Ombudsmannes lautet:
Ombudsmann der Schweizer Reisebranche
Postfach
8038 Zürich.

**B.17 Datenschutz**

**B.17.1 Ihre Daten**

Die Reisebüro Treff AG regelt den Datenschutz in einer separaten Erklärung welche auf unseren Websiten «www.aebi-travel.ch» und «www.treff.ch» aufgeschaltet ist oder bei uns direkt bezogen werden kann.
Die Datenschutzerklärung ist ein Bestandteil unserer AGB's

**B.17.2 Fragen zum Datenschutz**

Wenn Sie Fragen zum Datenschutz haben, Einsicht in die bei uns gespeicherten Daten nehmen oder unseren Informationsdienst abbestellen möchten, wenden Sie sich bitte an Reisebüro Treff AG, Hirschenplatz 1, 3250 Lyss.

**B.18 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

**B.18.1 Auf alle Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und der Reisebüro Treff AG ist schweizerisches Recht anwendbar. Als ausschliesslicher Gerichtsstand wird 3250 Lyss vereinbart.**

**B.18.2** Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages führt nicht zur Unwirksamkeit des gesamten Vertrages.

**B.18.3** Die vorstehenden Bestimmungen über die Rechtswahl und den Gerichtsstand gelten unter Vorbehalt von vertraglich nicht abänderbaren Bestimmungen in anwendbaren Gesetzen oder internationale Abkommen.

Reisebüro Treff AG
Hirschenplatz 1
3250 Lyss
Schweiz

Stand: Januar 2024

# Anhang 1
# Kostenanteile für Reservation und Bearbeitung

**Reiseberatungen**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Offertgebühr | Schriftliche Offerte | pro Auftrag | CHF 100 - 200 |

Die erste Offerte erstellen wir in der Regel ohne Kosten. Für eine sehr aufwändige Erstofferte, respektive für jede Folgeofferte verrechnen wir die Offertgebühr je nach Aufwand. Die Gebühr wird bei einer Buchung gutgeschrieben.

**Auftragspauschale**

| | | | |
|---|---|---|---|
| inkl. Systemkosten gesetzliche Reisegarantie: | pro Rechnung/Bestätigung | CHF | 80.00 |

**Servicekosten**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Sitzplatzreservationen Flug | pro Flugstrecke | CHF | 10.00 |
| Visa-Einholung (plus offizielle Visum-Gebühr) | pro Visum/Land | CHF | 40.00 |
| Elektronisches Visum | pro Visum | CHF | 20.00 |

**Servicepauschale Flug**

| | | |
|---|---|---|
| Flugscheine Europa | CHF | 90.00 |
| Flugscheine Weltweit | CHF | 150.00 |
| Servicepauschale Flug ab CHF 1'350.00 | plus 10% | |

**Service Plus**

Die Servicekosten können auch höher ausfallen, wenn der Auftrag zeitaufwendig ist oder Fremdkosten verursacht (Hotelsuche, persönliche Visaeinholung, div. Formulare etc.). In diesem Falle verpflichtet sich die Reisebüro Treff AG, den Kunden vorgängig zu informieren.

| | | |
|---|---|---|
| Service Plus pro 15 Minuten | CH | 30.00 |