

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der vtours international AG

### 1. Geltungsbereich

Die vorliegenden AGB ergänzen die gesetzlichen Regelungen und regeln alle Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und der vtours international AG als Veranstalter von Pauschal- und anderen Reisedienstleistungen für Konsumenten. Diese AGB können im Rahmen eines individuell geschlossenen Vertrags ergänzt und verändert werden, insbesondere durch die wirksame Einbeziehung von Geschäftsbedingungen von Leistungsträgern (z. B. Transport) und/oder wenn Leistungen Dritter nur vermittelt werden.

Mit Ihrer Reiseanmeldung (vgl. Ziffer 2.) erklären Sie, diese AGB zu kennen und zu akzeptieren.

### 2. Abschluss des Reisevertrags

Mit der Reiseanmeldung bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages für private Zwecke im Sinne des Konsumentenschutzes verbindlich an. Der Vertrag kommt mit der Annahme durch die vtours international AG (Reisebestätigung) zustande.

2.1. Für alle Buchungswege gilt:

a) Grundlage des Reisevertrags sind die Reiseausschreibung, die ergänzenden Informationen von uns für die jeweilige Reise sowie die Reisebestätigung der vtours international AG.

b) Sie haben für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die Sie eine Reiseanmeldung vornehmen, wie für Ihre eigenen einzustehen, soweit Sie diese Verpflichtung nicht ausdrücklich abgelehnt haben.

c) Weicht der Inhalt unserer Reisebestätigung von Ihrer Reiseanmeldung ab, so liegt ein neues Angebot von uns vor, an das wir für die Dauer von zehn Tagen gebunden sind. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn Sie innerhalb der Bindungsfrist uns die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung erklären.

Die Reiseanmeldung kann mündlich, schriftlich, telefonisch, per Telefax oder auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erfolgen. Den Eingang von elektronischen Reiseanmeldungen bestätigen wir auch auf elektronischem Weg.

2.2. Für die Reiseanmeldung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail (ohne Internet Buchungs-Plattform oder –Formulare) erfolgt, gilt:

Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung (Annahmeerklärung) durch uns zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss werden wir Ihnen eine Reisebestätigung schriftlich oder in Textform übermitteln.

2.3. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. Internet) gilt für den Vertragsabschluss:

a) Ihnen wird der Ablauf der Onlinebuchung im entsprechenden Internetauftritt erläutert.

b) Ihnen steht zur Korrektur der Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Onlinebuchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.

c) Die zur Durchführung der Onlinebuchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.

d) Soweit der Vertragstext von uns gespeichert wird, werden Sie darüber sowie über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.

e) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „zahlungspflichtig buchen“ bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages in Form Ihrer Reiseanmeldung verbindlich an.

f) Ihnen wird der Eingang der Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).

g) Die Übermittlung der Reiseanmeldung durch Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ begründet keinen Anspruch Ihrerseits auf das Zustandekommen eines Reisevertrages. Der Vertrag kommt durch unsere Reisebestätigung zustande, die keiner besonderen Form bedarf und telefonisch, per E-Mail, Fax oder schriftlich erfolgen kann.

h) Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ durch entsprechende unmittelbare Darstellung am Bildschirm, so kommt der Reisevertrag mit Darstellung dieser Reisebestätigung ohne Zwischenmitteilung zustande. In diesem Fall wird Ihnen die Möglichkeit zur Speicherung und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten. Die Verbindlichkeit des Reisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass Sie diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzen.

2.4. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss werden wir Ihnen oder Ihrer Buchungsstelle mit der Reisebestätigung eine Rechnung übermitteln. Der Reisevertrag kommt mit Wirkung für alle in der Reiseanmeldung genannten Teilnehmer und auf Grundlage dieser AGB zustande, welche Sie mit der Wirkung für alle von ihnen benannten Teilnehmer anerkennen. Sollten Ihnen die AGB und Zahlungsbedingungen bei Ihrer Reiseanmeldung nicht vorliegen, übersenden wir diese mit der Reisebestätigung/Rechnung. Widersprechen Sie nicht innerhalb von 10 Tagen den AGB und Zahlungsbedingungen (bei kurzfristigen Reiseanmeldungen, das heisst innerhalb von 28 Tagen vor Reiseantritt, unverzüglich), ist der Reisevertrag zu diesen Bedingungen zustande gekommen. Im Falle des Widerspruchs bleibt der Reisevertrag ohne Einbeziehung der AGB und Zahlungsbedingungen wirksam.

### 3. Zahlung

Nach Erhalt Ihrer Reisebestätigung/Rechnung ist innerhalb einer Woche die auf unserer Reisebestätigung/Rechnung ausgewiesene Anzahlung zu leisten. Diese beträgt bei Flugreisen 25% und bei eigener Anreise bzw. Beherbergung 20%, soweit vor Vertragsschluss nichts Abweichendes vereinbart wurde.

Für unsere attraktiven Urlaubsangebote nutzen wir auch Sonderkonditionen von Fluganbietern, die unmittelbar bei Buchung beim Fluganbieter vollständig bezahlt werden müssen. Bei Ihrer Buchung einer Pauschalreise werden Sie auf diesen Umstand und soweit eine erhöhte Anzahlung in Höhe von 40% des Reisepreises im Rahmen der Gesamtkalkulation gerechtfertigt ist, vor Abgabe Ihrer auf den Vertragsschluss gerichteten Willenserklärung, auf diese erhöhte Anzahlung auf den Reisepreis hingewiesen.

Die Restzahlung ist 30 Tage vor Reiseantritt ohne nochmalige Aufforderung fällig. Wenn Sie trotz Fälligkeit nicht zahlen, behalten wir uns vor, für die zweite Mahnung eine Mahnkostenpauschale i. H. v. CHF 10 zu erheben. Bleibt die Zahlung weiter aus, ist die vtours international AG dazu berechtigt, entschädigungslos per sofort vom Vertrag zurückzutreten. Der Reisebestätigung/Rechnung entnehmen Sie bitte die für diese Buchung gewählte Zahlungsart und-frist. Sofern wir das Inkasso mit Ihrem Reisebüro vereinbart haben, bezahlen Sie den Reisepreis an Ihre Buchungsstelle. Vor Eingang des Geldes werden keine Reiseunterlagen zur Verfügung gestellt. Sofern wir die Möglichkeit der Zahlung mit Kreditkarte einräumen sollten und Sie bei der Reiseanmeldung davon Gebrauch machen oder wir Zahlungen mit SEPA-Lastschriftverfahren anbieten, erfolgen die Abbuchungen von Ihrem Konto zu den gleichen Zeitpunkten wie oben erwähnt. Wenn die Zahlungsart Lastschrift bei der Reiseanmeldung gewählt wird, erteilen Sie der vtours international AG ein SEPA-Basislastschriftmandat für wiederkehrende Zahlungen, welche an den in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsterminen eingezogen werden. Zur Erleichterung des Zahlungsverkehrs beträgt die Frist für die Information vor Einzug einer fälligen Zahlung mindestens einen Tag vor Belastung. Fällt der Fälligkeitstag auf keinen Geschäftstag des Kreditinstitutes oder kommt es am Fälligkeitstag zu unvorhergesehenen Übermittlungsstörungen, so gilt der folgende Geschäftstag als Fälligkeitstag.

#### **4. Leistungen/Preise**

Der Umfang der vertraglichen Leistungen und deren Preis ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung in unserer jeweils massgeblichen Ausschreibung, sowie den Reiseunterlagen, insbesondere der Reiseanmeldung und der Reisebestätigung einschliesslich der in der Reisebestätigung eventuell verbindlich aufgeführten Sonderwünsche. Vollendet ein Kind während der Reise das 2. Lebensjahr, gelten bei der Reiseanmeldung die Bedingungen und Preise für Kinder ab 2 Jahren. Kosten, die für Kinder unter 2 Jahren im Hotel entstehen, sind dort direkt zu bezahlen.

#### **5. Leistungsänderungen**

Zumutbare Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen (z. B. der Fahrtroute) von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und nicht von uns wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind gestattet, soweit sie unter Berücksichtigung unserer Interessen für den Reisenden zumutbar sind. Hierüber wird der Reisende unverzüglich in Kenntnis gesetzt.

#### **6. Preisänderungen**

Preisänderungen sind nach Abschluss des Reisevertrages im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten, insbesondere Treibstoffkosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder Flughafengebühren oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse möglich. Die Preisänderungen werden wie folgt berechnet: bei der Erhöhung der bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere der Treibstoffkosten, können wir den Reisepreis nach Massgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

- a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung können wir vom Reisenden den konkreten Erhöhungsbetrag verlangen.
- b) Soweit vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel eine Preiserhöhung gefordert wird, werden die zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz können wir vom Reisenden verlangen.

Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren uns gegenüber erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, auf den jeweiligen Reisepreis entfallenden anteiligen Betrag heraufgesetzt werden. Verändern sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Wechselkurse dergestalt, dass sich Kosten für die Reise erhöhen, so sind wir berechtigt, die tatsächlich hierdurch entstandenen Mehrkosten für Ihre Reise von Ihnen zu fordern.

Eine Erhöhung ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsschluss und dem Reiseternin mehr als 4 Monate liegen. Sollte eine Preisänderung erfolgen, werden Sie unverzüglich mit genauen Angaben zur Berechnung des neuen Preises davon in Kenntnis gesetzt. In jedem Fall ist eine Preisänderung nur bis zum 21. Tag vor Reiseantritt möglich, Preiserhöhungen danach sind nicht mehr zulässig. Bei einer Preiserhöhung von mehr als 5 % des Reisepreises sind Sie berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer gleichwertigen Reise aus unserem Programm zu verlangen, wenn wir in der Lage sind, Ihnen eine solche anzubieten. Sie haben die Rechte unverzüglich nach Erhalt der Erklärung über die Preiserhöhung uns gegenüber geltend zu machen.

#### **7. Rücktritt / Annullierung durch den Reisegast**

Sie können jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Zur Vermeidung von Missverständnissen muss der Rücktritt schriftlich erklärt werden. Der Nichtantritt der Reise wird

grundsätzlich wie ein Rücktritt gewertet. Massgebend für den Rücktrittszeitpunkt ist der Eingang der Rücktrittserklärung bei uns.

Treten Sie vom Reisevertrag zurück oder treten Sie die Reise nicht an, können wir Ersatz unserer Aufwendungen und der getroffenen Reisevorkehrungen verlangen. Wir haben diesen Entschädigungsanspruch zeitlich gestaffelt.

Bei der Berechnung der Rücktrittspauschalen haben wir gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnliche mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen berücksichtigt. Ihnen bleibt ausdrücklich vorbehalten, uns gegenüber nachzuweisen, dass ein Schaden nicht oder nur ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

In der Regel belaufen sich die Rücktrittskosten, die wir fordern müssen:

Bei Flugreisen:

Bei Stornierung bis 40 Tage vor Reisebeginn 30%,  
ab dem 39. Tag bis 30. Tag vor Reisebeginn 40%,  
ab dem 29. Tag bis 22. Tag vor Reisebeginn 50%,  
ab dem 21. Tag bis 15. Tag vor Reisebeginn 60%,  
ab dem 14. Tag bis 7. Tag vor Reisebeginn 70%,  
ab dem 6. Tag bis 1. Tag vor Reisebeginn 80%,  
am Tag der Abreise oder bei Nichterscheinen 90% des Reisepreises.

Bei Beherbergung ohne weitere Hotelleistungen:

bei Stornierung bis 60 Tage vor Reisebeginn 30%,  
ab dem 59. Tag bis 30. Tag vor Reisebeginn 60%  
ab dem 29. Tag bis 1. Tag vor Reisebeginn 90%,  
ab dem Tag der Beherbergungsleistung oder bei Nichterscheinen 100%.

Bei einigen Angeboten nutzen wir besonders günstige Hotel-/Übernachtungstarife. Diese beruhen auf besonderen Konditionen beim Hotel-/Unterbringungseinkauf. Diese sind nicht umbuchbar und bei Rücktritt betragen die Rücktrittskosten 80 % des vereinbarten Entgelts bis 2 Tage bzw. 100% ab 1 Tag vor dem im Beherbergungsvertrag bestimmten Beginn der Beherbergungsleistungen. Auf diese Regelung werden Sie bei Buchung vor Abgabe Ihrer auf den Vertragsschluss gerichteten Willenserklärung hingewiesen.

Bei Beherbergung inklusive Verpflegungsleistungen:

bei Stornierung bis 60 Tage vor Reisebeginn 20%,  
ab dem 59. Tag bis 30. Tag vor Reisebeginn 50%  
ab dem 29. Tag bis 1. Tag vor Reisebeginn 75%,  
ab dem Tag der Beherbergungsleistung oder bei Nichterscheinen 100%.

Bei einigen Angeboten nutzen wir besonders günstige Hotel-/Übernachtungstarife. Diese beruhen auf besonderen Konditionen beim Hotel-/Unterbringungseinkauf. Diese sind nicht umbuchbar und bei Rücktritt betragen die Rücktrittskosten 80 % des vereinbarten Entgelts bis 2 Tage bzw. 100% ab 1 Tag vor dem im Beherbergungsvertrag bestimmten Beginn der Beherbergungsleistungen. Auf diese Regelung werden Sie bei Buchung vor Abgabe Ihrer auf den Vertragsschluss gerichteten Willenserklärung hingewiesen.

Bei Reisen, die eine Rundreise beinhalten, unabhängig von der Frage, ob die Anreise mit Flug, Bahn-Bus oder eine eigene Anreise erfolgt:

Bei Stornierung bis 60 Tage vor Reisebeginn 30%,  
ab dem 59. Tag bis 45. Tag vor Reisebeginn 50%,  
ab dem 44. Tag bis 30. Tag vor Reisebeginn 70%,  
ab dem 29. Tag bis 15. Tag vor Reisebeginn 80%,  
ab dem 14. Tag bis 03. Tag vor Reisebeginn 90%,  
ab dem 02. Tag vor Reisebeginn oder bei Nichterscheinen 95% des Reisepreises.

Bei Stornierungen sind bereits ausgehändigte Linienflugscheine, Bahnfahrkarten oder Fährtickets zurückzugeben, da ansonsten in jedem Fall der volle Preis berechnet werden muss.

## **8. Umbuchungen, Ersatzperson**

#### Umbuchungen bei Reisen mit Flug:

Änderungen auf Ihren Wunsch in Bezug auf den Reiseternin, das Reiseziel und die Beförderungsart sowie die Abflughäfen sind nach Vertragsschluss nicht mehr möglich. Hinsichtlich der Unterkunft, der Zustiegsbahnhöfe oder des Mietwagentyps können Änderungen bis 30 Tage vor Reiseantritt vorgenommen werden. Neben den effektiv entstehenden Mehrkosten wird zusätzlich eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von CHF 30 / EUR 30 je Reisenden (jedoch maximal CHF 50 / 50 EUR pro Buchung) berechnet. Die genauen Kosten für die Umbuchung erfragen Sie bitte vorab bei uns.

#### Umbuchungen bei Reisen ohne Flug:

Änderungen auf Ihren Wunsch hinsichtlich des Reiseternins, des Reiseziels, der Unterkunft, der Beförderungsart, der Zustiegsbahnhöfe oder des Mietwagentyps sind bis 30 Tage vor Reiseantritt möglich. Bei einer Umbuchung werden die effektiv entstehenden Mehrkosten zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von CHF 30 / EUR 30 je Reisenden (jedoch maximal CHF 50 / 50 EUR pro Buchung) erhoben. Änderungen ab 30 Tage vor Reiseantritt, sind unabhängig von der Art der Reise, nur nach vorherigem Rücktritt von der Reise möglich.

#### Benennung einer Ersatzperson:

Können Sie die gebuchte Reise nicht antreten, sind jedoch in der Lage, uns eine Ersatzperson zu stellen, die bereit ist, die Reise unter den gleichen Bedingungen an Ihrer Stelle mitzumachen und das von Ihnen gebuchte Arrangement zu übernehmen, so erhebt vtours international dafür eine Unkostengebühr von CHF 30 / EUR 30 zuzüglich zu den effektiv entstehenden Mehrkosten. Der Eintritt einer Ersatzperson ist zulässig

- a) bei Reisen in der Schweiz bis zum Reisebeginn;
- b) bei Reisen in Europa und Ländern ohne Visumpflicht nach Absprache mit Ihrem Reisebüro bzw. vtours international unter Vorbehalt unserer organisatorischen Möglichkeiten.

Die Ersatzperson muss den besonderen Reiseerfordernissen genügen, und es dürfen ihrer Teilnahme an der Reise keine gesetzlichen Vorschriften oder behördlichen Anordnungen entgegenstehen. Im Falle des Eintritts der Ersatzperson bleiben Sie vtours international gegenüber jedoch neben der Ersatzperson persönlich haftbar für den Reisepreis inklusive allfälliger Gebühren aus dem Personenwechsel.

## 9. Rücktritt durch den Reiseveranstalter

Ist in einer Ausschreibung der Reise ausdrücklich auf eine Mindestteilnehmerzahl hingewiesen worden, so können wir bis 30 Tage vor Reiseantritt von der Reise zurücktreten, wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht und die Reise nicht durchgeführt wird. Sie können die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn wir in der Lage sind, eine solche Reise ohne Mehrpreis anzubieten. Diese Erklärung müssen Sie unverzüglich uns gegenüber abgeben. Soweit dies nicht geschieht, erhalten Sie den Reisepreis unverzüglich zurück.

Ist die Durchführung einer Reise nach Ausschöpfung aller Möglichkeiten für uns deshalb nicht zumutbar, weil das Buchungsaufkommen für diese Reise so gering ist, dass die uns entstehenden Kosten, bezogen auf diese Reise, nicht gedeckt sind, sind wir berechtigt, die Reise bis zu vier Wochen vor Reisebeginn abzusagen. Den eingezahlten Reisepreis erhalten Sie unverzüglich zurück. Erhalten wir vor Reisebeginn Kenntnis von wichtigen, in der Person des Reisenden liegenden Gründen, die eine nachhaltige Störung der Reise befürchten lassen, sind wir berechtigt, vom Reisevertrag unverzüglich zurückzutreten.

In einem solchen Fall steht uns ein Schadensersatzanspruch in Höhe der Rücktrittspauschale zu. Ihnen bleibt ausdrücklich vorbehalten, uns gegenüber nachzuweisen, dass ein Schaden nicht oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

Erhalten wir trotz Mahnung keine fristgemässe Bezahlung des Reisepreises oder von Teilen des Reisepreises, so sind wir berechtigt, vom Reisevertrag zurückzutreten. In einem solchen Fall steht uns ein Schadensersatzanspruch in Höhe der Rücktrittspauschale gemäss der obigen Ziffer 7 entsprechend zu. Ihnen bleibt ausdrücklich vorbehalten, uns gegenüber nachzuweisen, dass ein Schaden nicht oder nur ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

## 10. Haftung des Reiseveranstalters

Wir haften im Rahmen der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Kaufmannes für die gewissenhafte Reisevorbereitung; die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Leistungsträger; die Richtigkeit der Beschreibungen aller in der jeweiligen Ausschreibung angegebenen Reiseleistungen; die ordnungsgemässe Erbringung der vertraglich vereinbarten Reiseleistungen, unter Berücksichtigung der geltenden Vorschriften des jeweiligen Ziellandes und -ortes.

### Vertragliche Haftungsbeschränkung

Unsere Haftung für vertragliche Schadensersatzansprüche und für Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung sind insgesamt auf das Zweifache des Reisepreises beschränkt (Art. 16 PauRG), soweit ein Schaden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig durch uns oder einen Leistungsträger herbeigeführt wurde und es sich nicht um eine Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt. Etwaige darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen bleiben hiervon unberührt.

### Gesetzliche Haftungsbeschränkung

Weitergehende Gewähr-/Garantieleistungs- oder Haftungsansprüche gegen uns sind ausgeschlossen. Anderslautende zwingende sowie auch allfällig weitergehende Beschränkungen der Haftung gemäss gesetzlichen und internationalrechtlichen Bestimmungen sowie gemäss den für den Kunden geltenden AGB von vermittelten Dienstleistern bleiben vorbehalten.

### Haftung für Fremdleistungen

Wir haften nicht für lediglich vermittelte Fremdleistungen (Ausflüge, Mietwagen etc.), die wir auch ausdrücklich als solche bezeichnet haben. Dies gilt auch, wenn die Reiseleitung an einer solchen Leistung teilnimmt.

## 11. Mängelrüge: Vorgehen und Fristen

Ansprüche wegen Mängeln unserer Dienstleistung können ausschliesslich gegenüber Mitarbeitenden von vtours international oder der von vtours international beauftragten Reiseleitung geltend gemacht werden wie folgt:

- a) Sie sind verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich der örtlichen Vertretung von vtours international (Mitarbeiter, Reiseleitung, Agentur) schriftlich anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen. Über die Person, die Erreichbarkeit und die Kommunikationsdaten der Vertretung von vtours international werden Sie spätestens mit Übersendung der Reiseunterlagen informiert.
- b) Ist nach den vertraglichen Vereinbarungen eine örtliche Vertretung oder Reiseleitung nicht geschuldet, so sind Sie verpflichtet, Mängel unverzüglich direkt vtours international an die benannten Kontaktdaten anzuzeigen.
- c) Bei Nichtbeachten dieses Vorgehens (a/b) verirken sämtliche Mängelrechte des Kunden.

Reiseleitungen, Agenturen und Mitarbeiter von Leistungsträgern sind nicht befugt und von vtours international nicht bevollmächtigt, Ansprüche gegen uns anzuerkennen.

Verspätung, Beschädigung oder Verlust von Gepäck müssen Sie insbesondere bei Flugreisen unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige dem zuständigen Transportunternehmen (so der Fluggesellschaft) anzeigen. Transportunternehmen können die Erstattungen ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung, zu erstatten. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der von vtours international hier oben angegebenen Stelle anzuzeigen.

## 12. Höhere Gewalt

Die vereinbarte Dienstleistung entfällt ohne Kündigung des Vertrags entschädigungslos, sofern, soweit und solange sie unmöglich (geworden) ist aufgrund höherer Gewalt (Naturkatastrophen wie Feuer, Hochwasser, Stürme, Erdbeben, Vulkanausbruch; Epidemien; Krieg, Regierungsbeschränkungen, Embargo- und Handelsbeschränkungen; Streiks und andere unvorhersehbare Betriebsstörungen). Artikel 15 PauRG bleibt vorbehalten.

### **13. Pass-, Visa und gesundheitspolizeiliche Formalitäten**

Die vtours international AG steht dafür ein, Staatsangehörige des Staates, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass-, Visa-, Einreise-, Devisen- Gesundheitsvorschriften sowie deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt zu unterrichten. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft; beachten Sie zudem die Reisehinweise des EDA unter [www.eda.admin.ch](http://www.eda.admin.ch).

Die vtours international AG haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Reisende die vtours international AG mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass die vtours international AG die Verzögerung zu vertreten hat. Die Kosten für die Visumbesorgung sind nicht Bestandteil des Reisepreises, sondern werden zusätzlich erhoben.

Die Reisenden sind für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften (im Sinne von Absatz 1 hiervor) selbst verantwortlich.

Prüfen Sie vor Abreise, ob Sie im Besitz der notwendigen Dokumente sind. Bei Einreise-Verweigerung aufgrund fehlender oder ungültiger Dokumente haften Sie für die Reisekosten.

### **14. Reise-Versicherungen**

Eine Annullations- und Reiserücktrittskosten-Versicherung ist im Reisepreis nicht eingeschlossen. Wir empfehlen dringend, eine solche Versicherung bei Reiseanmeldung abzuschliessen. Prüfen Sie bitte, ob Sie zudem eine Gepäck-, Kranken- und Unfall-Versicherung haben oder benötigen. In allen Fällen gelten ggf. die Vereinbarungen zwischen der Versicherung und Ihnen; gegenüber vtours international gelten ausschliesslich die mit Ihnen in diesen AGB und im Reisevertrag vereinbarten Regeln.

### **15. Datenschutz**

Für die Buchung Ihrer Reisen erfragen wir die notwendigen Angaben zur Person (Name, Adresse, Kontaktdaten, Angaben zu Mitreisenden) sowie die Angaben zu der Reise selbst (Reiseziel, Hotel, Reiseternin, Flugdaten). Je nach Buchung kann dabei auch nach ergänzenden Informationen gefragt werden (Präferenzen zur Unterkunft, Ausflüge, Urlaubstransfers). Da Sie die Daten selbst eingeben, wissen Sie, welche Informationen Sie uns übermitteln. Falls Sie personenbezogene Daten von Mitreisenden eintragen oder Reisen für Dritte buchen, müssen Sie sicherstellen, das Einverständnis der Betroffenen zu haben.

Die erhobenen Daten werden von uns dazu verwendet, die gewünschten Dienstleistungen zu erbringen. Ein Teil dieser Daten muss an die jeweiligen Leistungserbringer (Fluglinien, Hotels, Anbieter von Aktivitäten usw.) weitergegeben werden. Dabei achten wir auf Datensparsamkeit und geben nur die Daten weiter, die für das Erbringen der konkreten Leistung erforderlich sind.

Soweit dies für die von Ihnen gebuchten Leistungen erforderlich ist, werden notwendige Daten auch an Online-Dienstleister weitergegeben (Rechenzentrumsbetreiber, Internet-Booking-Engines). Wir nutzen auch die Dienstleistungen von Marketing-Services, die uns helfen, unsere Angebote für Sie zu verbessern. Mit diesen Dienstleistern haben wir vertragliche Vereinbarungen zur Einhaltung des Datenschutzes abgeschlossen. Darin wird vertraglich geregelt, dass die Daten nur so bearbeitet werden, wie wir dies selbst tun dürfen.

Vertrags- und Buchungsdaten werden von uns entsprechend der gesetzlichen Vorschriften in unseren Systemen gespeichert und archiviert.

Wir verarbeiten personenbezogene Daten mit grösstmöglicher Sicherheit. Dazu nutzen wir mit verschlüsselten Verbindungen und nutzen ein in Deutschland zertifiziertes Rechenzentrum. Wir haben organisatorische und technische Sicherheitsvorkehrungen getroffen, um die Datensicherheit zu gewährleisten.

Wir weisen Sie darauf hin, dass je nach Art und Umfang der vorhandenen Daten ein Persönlichkeitsprofil vorliegen kann oder einzelne Daten als besonders schützenswerte Personendaten beurteilt werden. Ein Persönlichkeitsprofil besteht, wenn die Zusammenstellung der Daten die Beurteilung wesentlicher Aspekte Ihrer Persönlichkeit erlaubt. Besonders schützenswerte Daten können vorliegen, z.B. wenn Sie für eine Flugreise eine spezielle Mahlzeit bestellen, die einen Rückschluss auf die Glaubensrichtung erlaubt. Diese Daten werden wie alle anderen Daten nur zur Geschäftsabwicklung verwendet. Eine andere Verwendungsart findet nicht statt.

In bestimmten Ländern werden aus Sicherheits- und Einreisegründen Daten über Ihre Reise verlangt. Die vtours international AG oder die entsprechende Fluggesellschaft ist dazu verpflichtet, auf Verlangen diese Daten herauszugeben. Dazu können folgende Daten gehören: Name, Geburtsdatum, Wohnadresse, Telefonnummern, Informationen über Mitreisende, Ticketausstellung und -buchung, Reisedatum, Zahlungsinformationen, Ihr Reisestatus und die Reiseroute, Informationen über Ihr Gepäck usw. Es kann nicht gewährleistet werden, dass dieses Land eine Datenschutzgesetzgebung hat, welche dem schweizerischen Schutzniveau entspricht. Durch Ihre Buchung erteilen Sie vtours international Ihre Einwilligung zur Weitergabe dieser Daten ins Ausland.

## **16. Kundengeldabsicherung & Ombudsman**

Die im Zusammenhang mit Ihrer gebuchten Pauschalreise einbezahlten Beträge haben wir bei der Swiss Re abgesichert. Diese garantiert Ihnen die Sicherstellung der im Zusammenhang mit Ihrer gebuchten Pauschalreise einbezahlten Beträge.

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 vtours international oder der Buchungsstelle, bei der Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.

Die Adresse des Ombudsmans lautet:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich  
Tel. 044 485 45 35 / Fax 044 485 45 30, [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)  
[www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch).

## **17. Gerichtsstand & anwendbares Recht**

Für Klagen gegen uns sind die ordentlichen Gerichte am Sitz des Unternehmens in Glattbrugg, Zürich, zuständig. Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und uns findet das Schweizerische Recht Anwendung.

Für Klagen aus Vertrag zum privaten Gebrauch gegenüber Kunden (Konsumenten) ist der Wohnsitz des Kunden massgebend und findet Schweizerisches Recht Anwendung.

Für Klagen gegen Geschäftskunden wird als Gerichtsstand Frankfurt am Main vereinbart und findet ausschliesslich deutsches Recht Anwendung.  
Zwingende anderlautende Vorschriften in Gesetzen oder internationalen Übereinkommen bleiben vorbehalten.

Reiseveranstalter:

vtours international AG, Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg