

## **Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB)**

Wir freuen uns, dass Sie sich für Ihre bevorstehende Reise das reiseAtelier als Ihren Partner ausgesucht haben. Das reiseAtelier ist ein Brand der RMR Schaffhausen AG, nachfolgend „rnr“ genannt. Gerne stellen wir Ihnen unsere langjährige Erfahrung zur Verfügung und helfen Ihnen, Ihr Reiseangebot zu finden. Wir danken herzlich für Ihr Vertrauen. 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.

### **1. Was diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln**

#### **1.1 Anwendungsbereich**

Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen gelten für sämtliche auf der Webseite reiseAtelier oder im Reisebüro reiseAtelier in Bassersdorf abgewickelten Buchungen.

#### **1.2 Leistungen von Drittunternehmen**

Bei allen von reiseAtelier vermittelten «Nur-Flug-Arrangements» und vermittelten Einzelleistungen gelten die Allgemeinen Transportbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaften resp. die Allgemeinen Vertragsbedingungen der vermittelten Unternehmen. Bei vermittelten Leistungen kommt der Vertrag direkt zwischen Ihnen und den vermittelten Unternehmen zustande. reiseAtelier ist für deren Vertragserfüllung nicht verantwortlich.

### **2. Anmeldung für eine Reise**

#### **2.1 Vertragsabschluss**

Der Vertrag zwischen Ihnen und reiseAtelier kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer persönlichen oder telefonischen Anmeldung zustande. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (mitsamt diesen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen) für Sie und reiseAtelier wirksam. Bei schriftlichen Buchungen, per E-Mail, SMS oder über unsere Webseite akzeptieren Sie ausdrücklich die Bedingungen. reiseAtelier hat das Recht, innert angemessener Frist eine Anmeldung ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

#### **2.2 Buchung für mehrere Reiseteilnehmer**

Melden Sie als buchende Person weitere Reiseteilnehmer an, so stehen Sie für deren Vertragspflichten (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für ihre eigenen Verpflichtungen ein. Die vertraglichen Vereinbarungen und diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen gelten für alle Reiseteilnehmer (auch für «Ersatzteilnehmer» nach Ziffer 5.5)

#### **2.3 Namensangaben**

Sie sind verpflichtet, anlässlich der Buchung Ihren Namen und die Namen der Mitreisenden wie in den für die Reise verwendeten Personalausweisen (Pass, usw.) anzugeben. Stimmen die Namen auf den Reisedokumenten, insbesondere auf dem Flugschein nicht mit den Namen auf dem Personalausweis überein (z.B. Heiri statt Heinrich oder Ursi statt Ursula), kann Ihnen die Reiseleistung, z.B. durch die Fluggesellschaft, verweigert werden, oder es entstehen Kosten für die Neuausstellung des Tickets. In diesem Falle werden nicht bezogene Leistungen nicht rückvergütet.

### **3. Leistungen**

#### **3.1 Unsere Leistungen**

Unsere Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung des Prospektes, auf unserer Internetseite oder der Reiseausschreibung sowie der Reisebestätigung. Sonderwünsche Ihrerseits oder Nebenabreden sind nur Vertragsbestandteil, wenn sie von uns schriftlich und vorbehaltlos bestätigt worden sind.

#### **3.2 Beginn der Leistungen**

Die Leistungen von reiseAtelier, wenn in der Reiseausschreibung nicht anders vermerkt ist, ab Flughafen in der Schweiz, bei Busreisen ab Einsteigeort und bei Schiffsreisen ab Einschiffungshafen. Für die Anreise und das rechtzeitige Eintreffen sind Sie selber besorgt.

### **3.3 Namen der ausführenden Fluggesellschaften**

Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen sind wir verpflichtet, Sie über die Namen der ausführenden Fluggesellschaften, sobald diese bestimmt sind, zu informieren. Wir behalten uns das Recht vor, eine namentlich bezeichnete Fluggesellschaft durch eine andere Fluggesellschaft zu ersetzen. In diesem Falle wird Ihnen der Name der neuen Fluggesellschaft baldmöglichst mitgeteilt.

## **4. Preise, Zahlungsbedingungen und Reisedokumente**

### **4.1 Preise**

Die Preise für die Reisearrangements ersehen Sie aus dem Prospekt/Preisliste, der Internetausschreibung oder weiteren Werbemitteln. Die Preise für Reisearrangements verstehen sich, wenn nichts anderes bei der Ausschreibung, in der Preisliste oder auf der Internetseite erwähnt ist, pro Person bei Unterkunft im Doppelzimmer. Die Preise sind in Schweizer Franken angegeben.

Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise bezogen auf das Datum des Reisebeginns massgebend. Preisänderungen nach Vertragsabschluss siehe Ziffer 6. Fremdwährungen werden zum tagesaktuellen Kurs umgerechnet.

### **4.2 Kreditkarten- und Reka Checks-Bezahlungen**

Unsere Preise sind Barzahlungspreise. Bei Zahlungen mit Reka Checks erheben wir einen Zuschlag von 3.5%, jedoch mindestens CHF 20.00. Bei Zahlungen mit Kreditkarte kann eine Gebühr erhoben werden.

### **4.3 Altersbestimmte Preise**

Bei Preisen, die vom Alter der jeweiligen Person abhängig sind, z.B. Kinderrabatte, ist das Alter bei Reisebeginn (Datum) zur Preisbestimmung massgebend. Wir behalten uns das Recht vor, bei falschen Angaben den Reisepreis neu zu berechnen und eine allfällige Differenz in Rechnung zu stellen. Dies auch nach dem Abschluss der Reise.

### **4.4 Zahlung**

Anlässlich des Vertragsabschlusses ist folgende Anzahlung zu leisten: 30% des gesamten Rechnungsbetrages innert 10 Tagen. Versicherungsprämien sind mit der Anzahlung zahlbar. Flugtickets sowie Garantieleistungen werden in die Anzahlung miteingeschlossen, auch wenn der Anzahlungsanteil so mehr als 30% beträgt.

Der restliche Reisepreis ist bis spätestens 45 Tage vor Abreise zahlbar.

Nicht rechtzeitige Bezahlung der Anzahlung oder Restzahlung berechtigt uns, nach erfolglosem Verstreichen einer kurzen Nachfrist, die Reiseleistungen zu verweigern. In diesem Fall wird die Reise als annulliert betrachtet und es werden die Annullierungskosten gemäss Ziffer 5 zur Zahlung fällig.

Sollte eine Zahlung per Kreditkarte nicht honoriert werden, so gilt Ziffer 4.4.3 analog. Befinden Sie sich bereits auf der Reise, bleibt der gesamte Reisepreis geschuldet. Hinzu kommen allfällige Verzugszinsen und Inkassokosten.

### **4.5 Kurzfristige Buchungen**

Bei kurzfristigen Buchungen ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich des Vertragsabschlusses zu bezahlen. Im Weiteren gelten Ziffer 4.2. bis 4.4.4 analog.

### **4.6 Kostenanteile für Reservation und Bearbeitung**

Eine Auftragspauschale kann zusätzlich zum Rechnungsbetrag in Rechnung gestellt werden. Kosten für Visaeinholung, Offerten Erstellung und weitere Dienstleistungen können separat verrechnet werden.

### **4.7 Reisedokumente**

4.7.1 Sofern nicht anders vereinbart wurde, werden Ihnen die Dokumente nach Eingang Ihrer Zahlung für den gesamten Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zugestellt. In der Regel 10 Tage vor Reisebeginn. Sollten Sie die Reisedokumente (Flugscheine, Hotelgutscheine usw.) nicht innert dieser Frist erhalten, so informieren Sie uns bitte umgehend.

## **5. Sie ändern Ihre Anmeldung, Ihr Reiseprogramm oder können die Reise nicht antreten (Annullierung)**

### **5.1 Allgemeines**

Wenn Sie eine Änderung der Buchung wünschen oder die Reise absagen (annullieren), so müssen Sie uns dies schriftlich mitteilen. Die bereits erhaltenen Reisedokumente sind gleichzeitig zurückzugeben.

### **5.2 Gebühren bei Änderungen**

5.2.1 Bei einer Änderung der Buchung, wie Namensänderung, der Benennung eines Ersatzreisenden, einer Änderung der Reisedaten innerhalb des zeitlichen Geltungsbereiches des Reiseprogramms, gebuchter Nebenleistungen, des Reiseziels oder des Ortes des Reisebeginns, usw. oder bei einer Reiseabsage (Annullierung) werden pro Person CHF 100, pro Auftrag maximal CHF 200 als Bearbeitungsgebühr erhoben (s. Ziffer 5.3).

Änderungen und Umbuchungen, welche in den nachfolgenden Annullierungsfristen (5.3) vorgenommen werden, gelten als Annullierungen mit gleichzeitiger Neuanschreibung. Entstehen durch die Änderung oder Umbuchung nur geringfügige Kosten, werden lediglich diese in Rechnung gestellt.

Bei Änderungen oder Umbuchungen, die ausserhalb des zeitlichen Geltungsbereiches der Reiseanschreibung sind, gelten die Annullierungsbedingungen, Ziffer 5.3.

Wenn Sie eine Annullierungskostenversicherung (Ziffer 5.4) abgeschlossen haben, ersehen Sie aus der Versicherungspolice, ob diese Bearbeitungsgebühr von der Versicherung bezahlt wird.

### **5.3 Annullierungskosten**

5.3.1 Bei Änderungen, Umbuchungen oder Annullierungen weniger als 45 Tage vor Reisebeginn, werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren (Ziffer 5.2) folgende Annullierungskosten erhoben:

Ab Buchung – 92 Tage vor Reisebeginn: 20% des Reisepreises

91 – 60 Tage vor Reisebeginn: 30 % des Reisepreises

59 – 45 Tage vor Reisebeginn: 50 % des Reisepreises

44 – 8 Tage vor Reisebeginn: 80 % des Reisepreises

7 – 0 Tage vor Reisebeginn oder Nichterscheinen: 100 % des Reisepreises

Bei annullierten Flügen vor Ticketausstellung wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro Ticket, max. CHF 200.- pro Auftrag erhoben.

Annullationsgebühren nach Ticketausstellung: CHF 200 pro Ticket. Dazu kommt die offizielle Gebühr der Fluggesellschaft von max. 100%, je nach Fluggesellschaft und Ticketbestimmungen.

Abweichende Annullierungskosten sind bei der jeweiligen Programmausschreibung, bzw. auf der Auftragsbestätigung zu finden.

Massgebend zur Berechnung des Annullierungs-, Änderungsdatums ist der Zeitpunkt des Eintreffens Ihrer Erklärung zu den normalen Bürozeiten. Bei Samstagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend. Diese Regelung gilt auch für Mitteilungen per E-Mail oder über andere elektronische Medien.

### **5.4 Reiseversicherung**

Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Reise-/Annullierungskostenversicherung. Diese bezahlt die Annullierungskosten im Falle eines versicherten Ereignisses. Massgebend ist die jeweils geltende Versicherungspolice

Im Falle einer Annullierung übernehmen wir auf Ihren ausdrücklichen Wunsch die Abwicklung des Versicherungsfalles mit der Versicherungsgesellschaft. Die Buchungsstelle kann für ihre Arbeit von Ihnen eine Bearbeitungsgebühr verlangen.

Wenn Sie die Reise annullieren, bleibt die Prämie für die Reiseversicherung geschuldet, resp. wird nicht zurückbezahlt. Auch wenn Sie eine Reiseversicherung abgeschlossen haben, bleiben Sie Schuldner/Schuldnerin der Stornokosten.

## **5.5 Ersatzreisender**

Wenn Sie Ihre Reise absagen müssen, können Sie einen Ersatzreisenden benennen. Der Ersatzreisende muss bereit sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten. Er hat zudem den besonderen Reiseerfordernissen (Gesundheit, usw.) zu genügen, und es dürfen seiner Teilnahme keine gesetzlichen Vorschriften oder behördlichen Anordnungen entgegenstehen. Bei gewissen Reisen kann aufgrund besonderer Transportbedingungen und dergleichen keine Umbuchung oder nur bis zu einem bestimmten Zeitpunkt (der von den untenstehenden Fristen abweichen kann) vorgenommen werden. Der Eintritt einer Ersatzperson ist in der Regel zulässig:

- a. bei Reisen in der Schweiz bis zum Reisebeginn
- b. bei Reisen in Europa und in Länder ohne Visumpflicht bis zwei Tage vor Reisebeginn (Tag des Reisebeginns nicht mitgerechnet)
- c. bei Reisen nach Übersee und in Länder mit Visumpflicht nach Absprache mit uns und aufgrund unserer organisatorischen Möglichkeiten (Zeitdauer für die Einholung der Visa, Neuausstellung der Dokumente usw.)

Die Bearbeitungsgebühr (Ziffer 5.2) und allfällig entstehende Mehrkosten sind durch Sie und den Ersatzreisenden zu übernehmen. Tritt ein Ersatzreisender in den Vertrag ein, so haften Sie und er gemeinsam (solidarisch) für die Bezahlung des Reisepreises. reiseAtelier orientiert Sie innert angemessener Frist, ob der benannte Ersatzreisende an der Reise teilnehmen kann (in der Hochsaison kann dies einige Tage dauern); bei Reisen mit Teilnahmebedingungen ist eine Überprüfung notwendig.

Benennen Sie den Ersatzreisenden zu spät oder kann er aufgrund der Reiseerfordernisse, behördlicher Anordnungen, gesetzlicher Vorschriften, usw. nicht teilnehmen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullierung (Ziffer 5.2 f.).

## **6. Änderungen der Prospektausschreibungen, Preis / Programmänderungen, Änderungen im Transportbereich**

### **6.1 Änderungen vor Vertragsabschluss**

reiseAtelier behält sich ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen, Ausschreibungen auf Internetseiten usw. sowie Preise, vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientieren wir Sie vor Vertragsabschluss.

### **6.2 Preisänderungen nach Vertragsabschluss**

Preiserhöhungen nach Vertragsabschluss können sich aus

- a. der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich Treibstoffzuschläge)
- b. neu eingeführten oder erhöhten Abgaben oder Gebühren (wie zum Beispiel Flughafentaxen, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren, Sicherheitsgebühren, Einführung oder Erhöhung von Steuern und staatlichen Abgaben, staatlich verfügte Preiserhöhungen usw.) oder
- c. Wechselkursänderungen ergeben. Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können diese an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend.

Wir werden Sie bis spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn über eine Preiserhöhung informieren. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt (bezogen auf den Gesamtpreis der Reise pro Person), stehen Ihnen die unter Ziffer 6.4 genannten Rechte zu.

### **6.3 Programmänderungen, Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn**

reiseAtelier behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände, behördliche Massnahmen, Streiks usw. es erfordern. reiseAtelier bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Im Falle einer Annullation aufgrund von höherer Gewalt (Naturkatastrophen, Epidemien / Pandemien, Kriege und politische Unruhen) fallen 20% Annullationskosten an.

reiseAtelier orientiert Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

## **6.4 Ihre Rechte, wenn nach Vertragsabschluss der Reisepreis erhöht, Programmänderungen oder Änderungen im Transportbereich vorgenommen werden**

6.4.1 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
- b. Sie können innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet.
- c. 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.

Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe b. oder c. 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.

## **7. Reiseabsage durch reiseAtelier**

### **7.1 Absage aus Gründen, die bei Ihnen liegen**

reiseAtelier berechtigt, Ihre Reise abzusagen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen dazu berechtigten Anlass geben. In diesem Fall zahlt reiseAtelier Ihnen den bereits bezahlten Reisepreis zurück; weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

Vorbehalten bleiben Annullierungskosten gemäss 5.2 f. und Schadenersatzforderungen.

### **7.2 Mindestteilnehmerzahl**

Für einige vom Veranstalter respektive reiseAtelier angebotenen Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl, die Sie bei der jeweiligen Reiseausschreibung finden. Wird die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, kann der Veranstalter respektive reiseAtelier die Reise bis spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn absagen. In diesem Fall zahlen wir den bezahlten Reisepreis zurück (Versicherungsprämien werden nicht rückerstattet resp. bleiben geschuldet).

Weitergehende Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen.

### **7.3 Unvorhersehbare Ereignisse, Höhere Gewalt, Streiks**

Sollten unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen), behördliche Massnahmen aller Art oder Streiks die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen, kann der Veranstalter respektive reiseAtelier die Reise absagen. In diesem Fall wird der bezahlte Reisepreis zurückbezahlt (Versicherungsprämien werden nicht rückerstattet resp. bleiben geschuldet). Weitergehende Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen.

Bei unserer Entscheidung, ob eine Reise durchgeführt werden kann oder nicht, ziehen wir die Empfehlungen des Eidgenössischen Departementes für auswärtige Angelegenheiten (EDA) sowie des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) bei und prüfen, ob eine konkrete Gefährdung der Reise resp. der Teilnehmer besteht. Im Falle einer konkret bestehenden Gefährdung oder einer zukünftigen möglichen konkreten Gefährdung behalten wir uns das Recht vor, die Reise abzusagen.

## **8. Programmänderungen, Leistungsausfälle während der Reise**

Der Veranstalter respektive reiseAtelier bemüht, die Reise wie vereinbart durchzuführen. Gleichwohl kann es zu Leistungs- und Programmänderungen kommen. In diesen Fällen wird Ihnen der Veranstalter respektive reiseAtelier soweit als möglich eine gleichwertige Lösung anbieten. Sollte die Abhilfe übermässige Kosten oder unverhältnismässigen Aufwand für reiseAtelier verursachen, reiseAtelier die Abhilfe verweigern. Allfällige Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

Sollten Programm- und Leistungsänderungen oder Leistungsausfälle durch höhere Gewalt verursacht werden, darf reiseAtelier die Abhilfe verweigern. Mögliche Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

Sollte die Leistungs- resp. Programmänderung einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betreffen, vergütet Ihnen der Veranstalter respektive reiseAtelier den allfälligen objektiven Minderwert zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Leistungen (s. Ziffer 11).

### **9. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden, nicht bezogene Leistungen**

Sollten Sie die Reise vorzeitig abbrechen oder bestimmte Leistungen nicht beziehen, so kann Ihnen der Preis für das Reisearrangement resp. die nicht bezogenen Leistungen nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen, unter Abzug einer angemessenen Bearbeitungsgebühr, zurückbezahlt, sofern sie reiseAtelier nicht belastet werden, es sich nicht um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder der Erstattung nicht gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

In dringenden Fällen (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwerer Erkrankung oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen die Reiseleitung des Veranstalters respektive reiseAtelier, die örtliche Vertretung des Veranstalters respektive reiseAtelier oder der Leistungsträger soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein.

Allfällige Kosten, wie z.B. für Transport, usw., gehen zu Ihren Lasten. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zum Abschluss einer sogenannten Rückreisekosten Versicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist. Wir beraten sie gerne.

## **10. Beanstandungen**

### **10.1 Beanstandungsfrist und Abhilfeverlangen**

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, bei der Reiseleitung oder örtlichen Vertretung des Veranstalters respektive reiseAtelier, unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Sollte vor Ort keine Reiseleitung des Veranstalters respektive reiseAtelier oder keine Vertretung des Veranstalters sein, ist der entsprechende Leistungsträger zu informieren und vom ihm Abhilfe zu verlangen.

Die Reiseleitung des Veranstalters respektive reiseAtelier, die örtliche Vertretung des Veranstalters oder der Leistungsträger wird bemüht sein, innert der der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert der der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe von der Reiseleitung des Veranstalters respektive reiseAtelier, der örtlichen Vertretung des Veranstalters oder dem Leistungsträger schriftlich festhalten

Sollten Sie wider Erwarten weder die Reiseleitung des Veranstalters respektive reiseAtelier, die örtliche Vertretung des Veranstalters oder den Leistungsträger erreichen oder von diesen Stellen keine Unterstützung erhalten, so wenden Sie sich bitte direkt an uns. Die notwendigen Angaben erhalten Sie mit den Reiseunterlagen.

Je nach Reisedestination kann ein anderes Vorgehen bei Mängeln und Schäden festgelegt sein.

### **10.5 Selbsthilfe**

Sofern innert der der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet wird und es sich um einen wesentlichen Mangel handelt, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Reise (Hotelkategorie, Transportmittel usw.) und gegen Beleg vom Veranstalter respektive reiseAtelier ersetzt, vorausgesetzt Sie haben den Mangel beanstandet und eine schriftliche Bestätigung verlangt (Ziffer 10.1 bis 10.3; weitere Einzelheiten unter Ziffer 11).

### **10.6 Wie Sie Ihre Forderung gegenüber reiseAtelier geltend machen können**

Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen, usw. gegenüber reiseAtelier geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Forderung innert einem Monat nach vertraglichem Reiseende schriftlich unterbreiten. Ihrer Forderung sind die Bestätigung der Reiseleitung des Veranstalters, der örtlichen Vertretung des Veranstalters oder des Leistungsträgers und allfällige Beweismittel beizulegen.

### **10.7 Verwirkung Ihrer Ansprüche**

Sollten Sie die Mängel oder den Schaden usw. nicht nach Ziffer 10.1 bis 10.3 anzeigen, so verlieren und verwirken Sie sämtliche Rechte, wie z.B. das Recht auf Abhilfe, Selbstabhilfe, Minderung des Reisepreises, Kündigung des Vertrages, Schadenersatz, usw. Gleiches gilt, wenn Sie Ihre Forderung nicht innert einem Monat nach vertraglichem Reiseende schriftlich uns gegenüber geltend gemacht haben. Vorbehalten bleibt die Regelung betreffend Fluggepäck (Ziffer 10.8).

### **10.8 Fluggepäck**

Schäden an Fluggepäck oder dessen verzögerte Zustellung ist unverzüglich an Ort und Stelle der zuständigen Fluggesellschaft mittels Schadenanzeige anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel jegliche Schadenersatzforderungen ab, wenn keine Schadenanzeige oder diese 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.

## **11. Haftung von reiseAtelier**

### **11.1 Allgemeines**

reiseAtelier vergütet Ihnen im Rahmen nachstehender Bestimmungen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen, Ihres Mehraufwandes, des erlittenen Schadens usw., soweit es der Reiseleitung des Veranstalters, der örtlichen Vertretung des Veranstalters oder dem Leistungsträger oder uns nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen. Im Falle der Selbstabhilfe (Ziffer 10.5) wird Ihnen Ihr Mehraufwand bis maximal den zweifachen Reisepreis/Person je Reisenden ersetzt. Vorbehalten bleiben Ziffer 8.1 f. und nachfolgende Bestimmungen.

### **11.2 Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse**

Internationale Abkommen und nationale Gesetze

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 reiseAtelier 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).

### **11.3 Haftungsausschlüsse**

reiseAtelier 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 reiseAtelier, der Vermittler oder der Leistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte. In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht, Pflicht zum Ersatz immaterieller Schäden, Frustrationsschäden, Entschädigung für Selbstabhilfe, usw. von reiseAtelier reisen Schaffhausen ausgeschlossen.

### **11.4 Personenschäden**

Für Personenschäden, welche die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages sind, haftet reiseAtelier im Rahmen dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen, der anwendbaren internationalen Abkommen, der auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetze und nationalen Gesetze.

### **11.5 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 reiseAtelier 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.

### **11.6 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.

### **12. Weiterreise nach Ankunft**

Wenn Sie Ihre private Heimreise nach Ihrer Ankunft in der Schweiz planen, berücksichtigen Sie bitte mögliche Ankunftsverspätungen Ihres Fluges, Zuges oder Cars, usw. Ankunftsverspätungen sind auch bei guter Reiseplanung immer möglich, z.B. bei Ankunft in Zürich Flughafen sollten Sie mindestens 120 Minuten bis zur Abfahrt Ihres Zuges einplanen. Nach Langstreckenflügen ist diese Zeitspanne angemessen zu verlängern. Denken Sie daran, dass Pass- und Zollkontrollen erhebliche Zeit in Anspruch nehmen können.

### **13. Versicherungen**

Die Haftung der Reise-, Transport- und Luftfahrtunternehmen ist beschränkt. reiseAtelier empfiehlt Ihnen deshalb für einen ergänzenden Versicherungsschutz zu sorgen, wie z.B. Reisegepäck-Versicherung, Annullierungskostenversicherung, Reiseunfall- und Reisekrankenversicherung, Extra-Rückreisekosten-Versicherung, usw.» Falls Sie eine eigene Versicherung haben (ETI Schutzbrief, Mobiliar, Intertour/Winterthur), möchten Sie uns das bitte mitteilen.

### **14. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften, Gepäckbestimmungen**

#### **14.1 Einreisebestimmungen**

Bei der Reiseausschreibung finden Sie die Angaben über Pass- und Einreisevorschriften. Diese Angaben gelten für Schweizer Bürger und Bürger Liechtensteins. Bürger anderer Staaten geben bitte ihre Nationalität bei der Buchung bekannt, damit reiseAtelier sie über die entsprechenden Vorschriften orientieren kann. Dabei geht reiseAtelier davon aus, dass keine Besonderheiten wie Doppelbürgerschaft, Staatenlosigkeit usw. vorliegen.

#### **14.2 Schengen Staaten**

Wenn Sie als Bürger eines Schengen Staates von einem Schengen Staat in einen anderen Schengen Staat einreisen, werden keine systematischen Kontrollen der Reisepapiere vorgenommen.

Gleichwohl müssen Sie sich jederzeit mit den vorgeschriebenen Reisepapieren ausweisen können. Das heisst, Sie haben den vorgeschriebenen Personalausweis jederzeit mit sich zu führen.

#### **14.3 Visa und Reisedokumente**

Wenn Reisedokumente ausgestellt oder verlängert, Visa eingeholt werden müssen, usw., sind Sie selber dafür verantwortlich. Sollte ein Reisedokument nicht erhältlich sein oder wird es zu spät ausgestellt und müssen Sie die Reise absagen oder ändern, gelten die Annullierungsbestimmungen.

Visaanträge usw. sind immer vollständig auszufüllen. Die Vor- und Familiennamen sind wie im verwendeten Personalausweis aufgeführt anzugeben.

#### **14.4 Anmeldung bei Behörden**

Je nach Reisedestination müssen Sie sich vor Abreise rechtzeitig bei einer ausländischen Behörde anmelden (z.B. USA: Electronic System for Travel Authorization (ESTA), <https://esta.cbp.dhs.gov/>), aufgerufen am 18. August 2011.

Eine Einreise ist nur möglich, wenn Sie die Einreisegenehmigung erhalten haben. reiseAtelier 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.

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. reiseAtelier wird Sie orientieren oder Sie finden diese Angaben in den Reiseunterlagen.

#### **14.5 Einhaltung der Einreisebestimmungen**

Die Reisenden sind selber für die Einhaltung der Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften verantwortlich. Überprüfen Sie vor Abreise, ob Sie alle notwendigen Dokumente auf sich tragen.

#### **14.6 Einreiseverweigerung**

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

#### **14.7 Gepäckbestimmungen**

reiseAtelier wird Sie über die allgemeinen Gepäckbestimmungen informieren oder Sie finden diese Informationen in den Reiseunterlagen. Einige Fluggesellschaften verlangen für Reisegepäck eine zusätzliche Gebühr, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist. Auch für Übergepäck, Surfbretter, Golfsäcke, usw. können zusätzliche Kosten anfallen. Unter Umständen werden solche Gepäckstücke nur auf Voranmeldung transportiert. Für diese Anmeldung sind Sie selber besorgt.

#### **15. Rückbestätigung von Flugscheinen**

Bei nicht begleiteten Reisen sind Sie für die allfällige Rückbestätigung des Rückfluges verantwortlich. Die notwendigen Angaben entnehmen Sie bitte den Reiseunterlagen. Versäumte Rückbestätigungen können zum Verlust des Transportanspruches führen, allfällige Mehrkosten gehen zu Ihren Lasten.

#### **16. Sicherstellung**

reiseAtelier by rnr ist Teilnehmer im Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Der Garantiefonds der Schweizer Reisebranche garantiert Ihnen die Sicherstellung der im Zusammenhang mit Ihrer gebuchten Pauschalreise einbezahlten Beträge.

Detaillierte Angaben finden Sie unter: [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

#### **17. Ombudsman**

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 rolf meier reisen Schaffhausen eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.

Die Adresse des Ombudsmans lautet: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich. Telefon 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)

#### **18. Datenschutz**

##### **18.1 Ihre Daten**

reiseAtelier benötigt von Ihnen und den Mitreisenden verschiedene Daten (wie Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Adresse, Telefonnummer, Passkopie usw.) zur korrekten Vertragsabwicklung. Wir unterstehen dem schweizerischen Datenschutzgesetz. Wir sind verpflichtet, Ihre Daten sicher aufzubewahren und speichern sie in der Schweiz.

##### **18.2 Übermittlung an Leistungsträger und Behörden**

Wir werden Ihre Daten, soweit zur Vertragsabwicklung notwendig, an die Leistungserbringer weiterleiten. Diese können sich im Ausland befinden, wo der Datenschutz unter Umständen nicht schweizerischem Standard entspricht. Sowohl wir wie die Leistungserbringer können aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher Anordnung verpflichtet sein, Daten von Ihnen an (ausländische) Behörden weiterzuleiten. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich, Flugreisen in die USA (Advance Passenger Information System (APIS), resp. TSA Secure Flight Programm) oder Ferienwohnungsvermieter und Hoteliers.

##### **18.3 Besonders schützenswerte Personendaten**

Je nach gebuchten Leistungen kann es sein, dass wir besonders schützenswerte Personendaten erheben müssen. So kann aufgrund eines Verpflegungswunsches unter Umständen auf die Religionszugehörigkeit geschlossen werden. Solche Daten werden in der Regel an Leistungserbringer

für die korrekte Vertragserfüllung weitergeleitet oder unter Umständen aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlichen Anordnungen staatlichen Stellen bekannt gegeben. Indem Sie uns solche Angaben machen, ermächtigen Sie uns ausdrücklich, dass wir diese Informationen gemäss dieser Bestimmung verwenden dürfen.

#### **18.4 Informationen über unsere Angebote/Programme**

Wir werden uns erlauben, Sie in Zukunft über unsere Programme und Reisen informieren. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, diesen Dienst bei uns abzubestellen.

#### **18.5 Durchsetzung von Rechten**

Wir behalten uns das Recht vor, Ihre Daten an Behörden und Dritte zur Durchsetzung unserer berechtigten Interessen weiterzuleiten. Gleiches gilt bei Verdacht auf eine Straftat.

#### **19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Auf alle Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und reiseAtelier ist schweizerisches Recht anwendbar. Als ausschliesslicher Gerichtsstand wird Zürich vereinbart.

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

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

reiseAtelier by RMR Schaffhausen  
Hardstrasse 16a  
8303 Bassersdorf

Stand: 01. Januar 2024