

# ALLGEMEINE VERTRAGS- UND REISEBEDINGUNGEN (AVRB)



Gültig für Abreisen ab 1. April 2019 oder gemäss der Gültigkeit des entsprechenden Angebotes.  
Diese AVRB finden Sie unter [www.tui.ch/avrb](http://www.tui.ch/avrb)

- 1. Gegenstand und Anwendbarkeit der Vertrags- und Reisebedingungen**
- 1.1 Diese Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und uns für Pauschalreisen und sonstige Reisedienstleistungen aus dem Reiseveranstaltungsangebot, welches im jeweiligen Prospekt, dem Internet oder anderswo veröffentlicht ist. Für einzelne, spezielle Reisen, welche in einem Prospekt, Katalog oder im Internet etc. publiziert werden, gelten die dort allenfalls abweichend publizierten oder ergänzenden Bedingungen.
- 1.2 Die AVRB unterscheiden zwischen Pauschalreisen und sonstigen Reisedienstleistungen. Eine Pauschalreise liegt vor, wenn die im Voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen zu einem Gesamtpreis angeboten wird und länger als 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung einschliesst: Beförderung, Unterbringung oder andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistungen von Beförderung oder Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen.
- 1.3 Werden Ihnen durch die Buchungsstelle oder über eine unserer Websites Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungserbringer vermittelt, sind wir nicht Vertragspartner, sondern lediglich Vermittler, und es gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. Für zusätzlich vermittelte Transportleistungen (Flugscheine, Schiff-, Bahn-, Busbillette, Miete von Fahrzeugen etc.) sowie für alle anderen Leistungen, die von Dritten erbracht werden, gelten die Vertrags- und Reisebedingungen sowie die Haftungsbeschränkungen des jeweiligen Transportunternehmens, Dienstleistungserbringers oder Vermieters. In all diesen Fällen beschränkt sich unsere Leistung als Vermittler darauf, Ihnen gegen Entgelt (Auftragspauschale und Vermittlungsprovision) die von Drittparteien (Reiseveranstalter, Transportunternehmen und andere Leistungserbringer) angebotenen Leistungen entsprechend Ihrem Auftrag zu vermitteln. Unsere eigene Leistung beschränkt sich in diesen Fällen auf die pflichtgemässe Vermittlung des entsprechenden Vertrages und, bei entsprechender Vollmacht Ihrerseits, auf dessen Abschluss in Ihrem Namen. Wir übernehmen in diesen Fällen keinerlei Haftung für die von den Drittparteien erbrachten Leistungen. Der an die Drittparteien pro Leistung zu bezahlende Preis wird separat ausgewiesen und ist uns von Ihnen, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, im Voraus zur Weiterleitung an die Drittparteien zu bezahlen. Die nachstehenden Vertrags- und Reisebedingungen finden in all diesen Fällen, soweit nicht anders vermerkt, keine Anwendung; ausgenommen sind die nachfolgenden Ziffern 2, 4.5, 5, 6, 9, 11.2.1, 11.6, 11.7, 13, 14, 16.1, 16.2, 16.3, 16.4, 17, 18 und 19, welche analog Anwendung finden.
- 2. Vertragsabschluss**
- 2.1 Der Vertrag zwischen Ihnen und uns kommt mit der schriftlichen Bestätigung Ihrer persönlichen, telefonischen, schriftlichen oder elektronischen (online) Anmeldung (Buchung) zustande. Meldet die buchende Person weitere Reiseteilnehmer, so steht sie für deren Vertragspflichten (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für ihre eigenen Verpflichtungen ein. Diese AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer.
- 2.2 Erfolgt Ihre Buchung zunächst provisorisch (Option), kommt der Vertrag zwischen Ihnen und uns – vorbehaltlich Ihrer früheren ausdrücklichen und definitiven Zustimmung – spätestens zustande, wenn Sie nicht innert drei Werktagen nach dem Tag der provisorischen Buchung diese persönlich, telefonisch oder schriftlich bei Ihrer Buchungsstelle annullieren.
- 2.3 Mit der Buchung bestätigen Sie, die AVRB (Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen; [www.tui.ch/avrb](http://www.tui.ch/avrb)) und gegebenenfalls die AVB (Allgemeine Versicherungsbedingungen; [www.tui.ch/reiseschutz](http://www.tui.ch/reiseschutz)) der Reiseversicherung verstanden und vorbehaltlos anerkannt zu haben.
- 2.4 Die buchende Person erklärt mit dem Abschluss der Buchung, dass sie volljährig (18 Jahre) und damit voll handlungsfähig ist. Falls die Buchung von einer minderjährigen Person getätigt wird, können wir in keinem Fall dafür haftbar gemacht werden. Für den Zugriff auf die Webseite sind ausschliesslich die Benutzer und/oder Eltern oder Erziehungsberechtigten verantwortlich. Sollten minderjährige Personen bei einer missbräuchlich getätigten Buchung trotz allem die gebuchten Leistungen beziehen wollen, können diese durch die Leistungspartner (Fluggesellschaft, Hotel, etc.) verweigert werden. Die Folgen und Kosten einer missbräuchlichen Buchung müssen von der minderjährigen Person selbst, von seinen Eltern oder den Erziehungsberechtigten solidarisch getragen werden.
- 2.5 Nach der Buchung erhalten Sie über Ihre Buchungsstelle die Reisebestätigung, die alle wesentlichen Vertragsangaben über die von Ihnen gebuchten Leistungen enthält. Weicht die Reisebestätigung vom Inhalt Ihrer Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von uns vor. Daran sind wir so lange gebunden wie im Angebot erwähnt, jedoch max. 7 Tage ab Zugang der Bestätigung. Der Reisevertrag kommt auf Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, wenn Sie das Angebot innerhalb dieser Frist durch ausdrückliche oder schlüssige Erklärung (Anzahlung bzw. vollständige Zahlung des Reisepreises) annehmen. Möchten Sie nach Ablauf der gewährten Gültigkeitsfrist des Angebots trotzdem allfällige Änderungen vornehmen, sind diese gemäss den Bestimmungen in Ziffer 7 kostenpflichtig.
- 2.6 Zur Sicherheit und im Interesse von Reisenden behalten wir uns ausdrücklich vor, nach unserer Beurteilung der Reisetauglichkeit den Abschluss des Vertrages zu verweigern, den Vertrag nur unter der Bedingung der Mitnahme einer geeigneten

- Begleitperson abzuschliessen oder den Vertrag selbst kurz vor der Abreise oder – sollten wir erst nach der Abreise von der eingeschränkten Reisetauglichkeit erfahren – während der Reise zu kündigen. Allfällig aufgelaufene oder zusätzliche Kosten werden in Rechnung gestellt. Bei Schiffsreisen kann die verantwortliche Reederei in folgenden Fällen vor Beginn der Reise von dem Reisevertrag ganz oder teilweise zurücktreten oder nach Beginn der Reise den Reisevertrag ganz oder teilweise ohne Einhaltung von Fristen kündigen, wenn Sie nach dem Urteil des Kapitäns:
- Auf Begleitung angewiesen sind, jedoch ohne Begleitung reisen;
  - In einem geistigen oder körperlichen Zustand sind, der Sie reiseunfähig macht oder eine Gefahr für Sie selbst oder andere Personen an Bord darstellt;
  - Unter falschen Angaben gebucht haben;
  - Waffen oder andere gefährliche Gegenstände, Rauschmittel sowie für den Verbrauch während der Reise bestimmte alkoholische Getränke mit sich führen;
  - Die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung mit Fristsetzung so nachhaltig stören oder sich so nachhaltig vertragswidrig verhalten, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist.
- In diesem Falle können Sie von der Reise ausgeschlossen werden. Die Reederei behält den Anspruch auf den Reisepreis; der Wert etwa ersparter Aufwendungen sowie etwaiger Vorteile, welche die Reederei aus anderweitiger Verwendung nicht in Anspruch genommener Leistungen erlangt, wird angerechnet. Eventuell entstehende zusätzliche Kosten für die Rückreise tragen Sie.
- 3. Leistungen**
- 3.1 Wir verpflichten uns, die versprochenen Leistungen der Reise gemäss der Leistungsbeschreibung in der zum Zeitpunkt Ihrer Buchung gültigen Ausschreibung und der Bestätigung sorgfältig zu erfüllen. Bei Widersprüchen ist die Bestätigung ausschlaggebend.
- 3.2 Für die zu erbringende Leistung ist ausschliesslich unsere Publikation im jeweiligen Prospekt, Inserat oder im Internet massgebend. Die in unseren Publikationen verwendeten Fotos dienen ausschliesslich zur Veranschaulichung und stellen keine Zusagen dar. Besondere Leistungen müssen deshalb in der jeweiligen Ausschreibung beschrieben und in der Bestätigung aufgeführt sein. Andere Prospekte (Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial), Internet-Seiten von Leistungsanbietern oder eigene Anfragen beim Leistungspartner sind nicht Gegenstand des Reisevertrages; wir haften nicht für die darin enthaltenen Angaben.
- 3.3 Die Leistungen beginnen am jeweils publizierten bzw. bestätigten Abflug-, Abfahrts- oder Einsteigeort. Für das rechtzeitige Eintreffen sind Sie selbst verantwortlich.
- 3.4 Sonderwünsche sind nur verbindlich und Vertragsbestandteil, wenn sie von uns ausdrücklich in der Bestätigung akzeptiert und einzeln aufgeführt werden.
- 3.5 Als Reiseteilnehmer verpflichten Sie sich, den für die Reise vereinbarten (Pauschal-) Preis sowie allfällige im (Pauschal-) Preis nicht begriffene Sonderleistungen (z.B. Versicherungsprämien, Sicherheits- und Flughafentaxen, Visagebühren, Exkursionen, Gebühren für fakturierte Extraleistungen) zu bezahlen, die Zahlungsmodalitäten einzuhalten, die notwendigen, persönlichen Reisedokumente zu besorgen und die jeweils gültigen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen des Reiselandes einzuhalten.
- 3.6 Bei Schiffsreisen bilden die Leistungen des Schiffsarztes keinen Vertragsbestandteil. Kostenfrei ist einzig die Prophylaxe gegen bzw. die Behandlung von Seekrankheit sowie die Behandlung infolge von der verantwortlichen Reederei bzw. ihren Mitarbeitern verursachten Unfällen, die an Bord bzw. während der von der Reederei veranstalteten Landausflügen geschehen. In allen anderen Fällen berechnet der Arzt für seine Inanspruchnahme ein Honorar. Die abgegebenen Medikamente werden dem Reisenden ebenfalls in Rechnung gestellt.
- 4. Preise**
- 4.1 Wo nicht anders erwähnt, verstehen sich die Preise pro Person in Schweizer Franken. Es kann vorkommen, dass einzelne Reisen in einer Fremdwährung (z.B. in Euro) publiziert werden. Für die Berechnung des definitiven Reisepreises gilt der Wechselkurs zum Zeitpunkt der Buchung. Falls Sie Ihre Reise direkt online buchen, wird der Reisepreis automatisch in Schweizer Franken ausgewiesen. Bitte beachten Sie, dass der Kurs zwischen dem Zeitpunkt der Kursabfrage und der Buchung ändern kann. Werden für einzelne Personengruppen (z.B. Kinder, Senioren) Vergünstigungen etc. angeboten, ist für die Preisberechnung die Anzahl der vollzahlenden Reiseteilnehmer massgebend. Ist zum Beispiel der Aufenthalt eines Kindes im gleichen Doppelzimmer wie die Eltern kostenlos, wird der Preis auf der Basis von zwei vollzahlenden Personen errechnet. Alle Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer. Die Preise können Sie unserer Ausschreibung beim jeweiligen Angebot bzw. der dazugehörigen Preisliste entnehmen. Die Gültigkeit der ausgeschriebenen Preise für die Verlängerungen und die maximale Aufenthaltsdauer können beschränkt werden.
- 4.2 Die publizierten Preise eines Angebotes (z.B. im Katalog, Prospekt, Internet) werden mit der Neuausgabe des gleichen Angebotes (z.B. im Katalog, Prospekt, Internet) für neu buchende Kunden ungültig. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Bei Pauschalarrangements ist – Ausnahmen sind entsprechend aufgeführt –

- für die Preisberechnung das Abflugdatum, bei den übrigen Angeboten (Ausnahmen gemäss Ausschreibung) das Datum des Leistungsbezugs entscheidend. Die ausgeschriebenen Pauschalpreise des jeweiligen letzten Abflugs gemäss Winter- oder Sommerprospekt sind für eine Aufenthaltsdauer von höchstens einer Woche gültig. Danach gelten die Preise und Bedingungen der Folgeaison.
- 4.3 Bei einzelnen Angeboten oder Reisearten (z.B. bei individuellen Reisen) werden statt Fix- oft Richtpreise publiziert. Wegen den schwankenden Wechselkursen sind Preisänderungen möglich. Den tagesaktuellen Preis erfahren Sie bei der Buchung.
- 4.4 Die ausgeschriebenen Preise gelten ausschliesslich für Kunden mit ständigem Wohnsitz in der Schweiz, Deutschland und Österreich. Für alle anderen Kunden kann es sein, dass die Hoteliers in bestimmten Fällen eine vor Ort zu leistende Nachzahlung zum ausgeschriebenen Preis einfordern. Es ist daher unbedingt erforderlich, dass bei der Buchung die korrekten Namen und Wohnadressen der tatsächlich Reisenden angegeben werden. Die Buchungsstelle und die Reisenden sind für die Einhaltung der Bestimmung verantwortlich.
- 4.5 Es kann vorkommen, dass einzelne Leistungen (z.B. Flüge, Hotels) zum publizierten Datum zu den publizierten Preisen nicht mehr verfügbar oder ausgebucht sind. In solchen Situationen empfehlen wir Ihnen von uns aus oder auf Nachfrage eine aufpreispflichtige, gleiche oder ähnliche Leistung. Mit steigender Auslastung der Flüge oder der Hotels können unsere Verkaufspreise steigen; Sie bezahlen tendenziell weniger je früher Sie buchen und zusätzlich profitieren Sie von den Frühbuchervorteilen.
- 4.6 Ihre Buchungsstelle kann zusätzlich zum publizierten Reisepreis eine Servicerespektive Beratungsgebühr oder Auftragspauschale sowie Kostenanteile für die Reservierung und Bearbeitung verrechnen. Die Gebührenregelung liegt in Ihrer Buchungsstelle auf. Sie wird Ihnen gleichzeitig mit dem Reisepreis bekannt gegeben.
- 4.7 Für telefonische Buchungen im Internet Travelshop werden pro Auftrag CHF 80 Servicegebühren verrechnet. Diese Gebühr entfällt bei Online-Buchungen, die Sie selbstständig vornehmen.
- 4.8 Bei Internet-Buchungen von Flügen sind wir nur Vermittler im Sinne von Ziffer 1.3. Der Vertrag mit der Fluggesellschaft kommt mit der Ausstellung der Tickets durch uns zustande. Erfolgt Ihre Online-Buchung ausserhalb eines Werktages und ausserhalb der Büroöffnungszeiten (09.00 bis 18.00 Uhr, Änderungen ohne Vorankündigung möglich) werden die Tickets erst am darauffolgenden Werktag ausgestellt. Massgebender Preis ist in diesem Fall der Preis am darauffolgenden Werktag und nicht der Preis am Tag Ihrer Online-Buchung.
- 4.9 Buchungs- und Servicegebühren
- 4.9.1 Für Buchungen von Nur-Landarrangements (z.B. Buchung der Unterkunft oder der Rundreise ohne ausgeschriebene Flugleistung), welche als Pauschalreisen publiziert sind, für kurzfristige Buchungen (weniger als 7 Tage vor Abreise), die Rückfragen erfordern, für Reisen mit einem individuellen Aufenthalt (z.B. 1 Woche mit Hotel, 2. und 3. Woche ohne Hotel) sowie für Reisen, die Sie in Abänderung der Ausschreibung – sofern möglich – individuell gestalten möchten, gelten je nach Angebot folgende Regeln: Entweder werden für solche Angebote spezielle Preise (z.B. pro Person, pro Tag/Nacht/Woche) publiziert oder wir verrechnen eine Buchungsgebühr CHF 100 pro Person, höchstens CHF 200 pro Auftrag. Die Details erfahren Sie bei der Offertstellung.
- 4.9.2 Für die Reservierung von Nur-Sport-Leistungen und den Kartenvorverkauf für Theater, Oper, Musicals, Festspiele und Sportveranstaltungen verrechnen wir – sofern bei der Ausschreibung nicht anders erwähnt – eine Buchungsgebühr von CHF 30 pro Person höchstens CHF 60 pro Auftrag.
- 4.9.3 Für Nur-Hotel-Buchungen auf der Mittelstrecke der Marken TUI, airtours und der Clubmarken ROBINSON und TUI MAGIC LIFE (Aufzählung nicht vollständig) wird eine Servicegebühr von CHF 30 pro Person und Leistung erhoben.
- 4.10 airtours Private Travel  
Unter der Marke airtours erfüllen wir individuelle Reisewünsche. Den Private Travel Service für Reisebausteine, die nicht im airtours Katalog ausgeschriebenen sind, bieten wir airtours Reisenden ab einem Mindestreisepreis von CHF 3'000 pro Person für ein Arrangement (Flug und Hotel) oder ab einem Gesamtpreis von mindestens CHF 6'000 pro Buchung von Katalogleistungen. Wir berechnen hierfür eine Servicegebühr von CHF 100 pro Person, höchstens CHF 200 pro Buchung. Die Servicegebühr wird bei einer Festbuchung auf den Reisepreis angerechnet. Bei Nichtzustandekommen eines Reisevertrages (Buchung) wird die Gebühr nicht erstattet.
- 4.11 Nebenkosten für Ferienwohnungen und Ferienhäuser  
Fakultative oder verbrauchsabhängige Nebenkosten sind in der Regel nicht im Reisepreis eingeschlossen. Sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes erwähnt ist, sind sie unmittelbar vor Ort zu zahlen.
- Die Ferienwohnung/das Ferienhaus darf nur von der in der Leistungsbeschreibung angegebenen und in der Reisebestätigung aufgeführten Anzahl von Erwachsenen und Kindern bewohnt werden.
  - Die angegebenen An- und Abreisetermine sind bindend.
  - Bei Übergabe der Schlüssel kann ein angemessener Betrag (Kaution) als Sicherheit für evtl. Schäden oder vor Ort zu zahlende, verbrauchsabhängige Nebenkosten verlangt werden. Die Rückzahlung oder Verrechnung erfolgt, wenn die Wohneinheit und das Inventar bei Beendigung des Aufenthaltes in ordnungsgemäsem Zustand gereinigt zurückgegeben worden sind.

#### 4.12 Kinderermässigungen

Massgebend ist das Alter bei Reiseantritt. Unabhängig davon ist jedes mitreisende Kind und dessen Alter bei der Buchung anzugeben. Den Umfang der Kinderermässigungen entnehmen Sie bitte der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Kinder unter 2 Jahren werden bei Charterflügen im Rahmen von Pauschalarrangements ohne Anspruch auf einen Sitzplatz im Flugzeug unentgeltlich befördert, sofern je Kind eine erwachsene Begleitperson mitreist. Im Rahmen von Pauschalarrangements mit Linienflugbeförderung und bei reinen Flugangeboten (Charter bzw. Linienflug) werden für Kinder unter 2 Jahren 10% der Flugkosten belastet, ohne Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz. Bei falschen Altersangaben ist der Veranstalter berechtigt, allfällige Differenzen zwischen dem bezahlten und dem korrekten Reisepreis zusätzlich einer Bearbeitungsgebühr von CHF 100 nachträglich zu erheben. Falls ein Kind unter 2 Jahren nach dem Abflug und vor der Rückreise das 2. Altersjahr erreicht, muss für den Rückflug ein Sitzplatz gebucht und bezahlt werden.

#### 5. Zahlungsbedingungen

Soweit nicht anders vereinbart ist bei Vertragsabschluss eine Anzahlung und die Prämie für die gebuchten Versicherungsleistungen fällig und der Buchungsstelle umgehend zu entrichten. Sie beträgt 30% des gesamten Reisepreises. Die Restzahlung hat spätestens 4 Wochen vor Abreise zu erfolgen. Bei Buchungen innerhalb von 4 Wochen vor Abreise und bei Produkten mit dem Vermerk «100% Stornogeühr ab Buchung» bzw. «100% immediate cnx. fee» ist der Gesamtbetrag bei Vertragsabschluss fällig. Nicht rechtzeitige Zahlungen berechnen wir, den Reisevertrag ohne weitere Fristansetzung zu kündigen und die noch nicht bezogenen Reiseleistungen zu verweigern. Durch die Kündigung entstehende Kosten gehen zu Ihren Lasten. Für individuell zusammengestellte Reisen oder für Gruppenreisen können andere Bedingungen gemäss der Offerte bzw. Buchungsbestätigung zur Anwendung kommen. Der gesamte Reisepreis für Online-Buchungen und für Sonderangebote wird, soweit nicht anders vereinbart, vollständig 10 Tage nach der Reservierung respektive dem Erhalt der Buchungsbestätigung fällig. Bei allfälligen Rückzahlungen von Teil- oder Gesamtzahlungen aller Art an Sie (z.B. wegen Leistungsänderungen, Annullierung) schulden wir Ihnen keinen Zins.

#### 6. Preisänderungen

Es ist möglich, dass die in den Prospekten, Katalogen etc. und im Internet publizierten Preise verändert werden müssen, insbesondere in folgenden Fällen:

- Bei nachträglichen Preiserhöhungen oder Tarifänderungen unabhängiger Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge) seit dem Zeitpunkt der Drucklegung des Angebotes respektive des Vertragsabschlusses.
- Bei Erhöhung oder Neueinführung staatlicher Abgaben und Gebühren (z.B. Sicherheits- und Flughafentaxen).
- Bei Erhöhung von Steuern oder öffentlich-rechtlichen Gebühren (z.B. Sicherheits- und Flughafentaxen oder Hafengebühren).
- Bei Wechselkursänderungen seit dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Preise dadurch für die gebuchte Veranstaltermarke verteuert hat.

In diesen Fällen behalten wir uns vor, Preiserhöhungen weiter zu belasten, jedoch bis spätestens 32 Tage vor dem vereinbarten Reiseterrin. Wir werden Ihnen die Preisänderungen umgehend bekanntgeben. Übersteigt die Preiserhöhung 10% des publizierten und bestätigten Pauschalpreises oder bei Individualreisen mit einzelnen Leistungspreisen, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich kostenlos vom Vertrag zurückzutreten oder ohne Mehrkosten auf eine von uns allenfalls offerierte andere Reise umzubuchen. Bereits geleistete Zahlungen werden Ihnen im Falle des Rücktritts schnellstmöglich ohne jeglichen Abzug und zinslos rückerstattet.

#### 7. Sie können nicht reisen oder ändern den Auftrag

##### 7.1 Annullierung

Falls Sie die Reise am vereinbarten Reiseterrin nicht antreten können, müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle oder dem gebuchten Veranstalter (Vertragspartner) unverzüglich persönlich, mittels eingeschriebenem Brief oder E-Mail und unter Beilage respektive separater Rücksendung bereits ausgehändigter Reisedokumente mitteilen. Wenn Sie von der Reise zurücktreten oder wenn Sie die Reise nicht antreten, verliert der Veranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann der Veranstalter, soweit der Rücktritt bzw. der Nichtantritt der Reise nicht von ihm zu vertreten ist und nicht ein Fall höherer Gewalt vorliegt, eine angemessene Entschädigung («Annullierungskosten oder Stornokosten») in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen. Die Annullierungskosten sind – ab dem Buchungsdatum gerechnet – nachstehend unter Ziffer 7.1.1 ff. unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn meist pro Person oder verrechneter Leistungseinheit in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis oder als Pauschale aufgeführt. Zusätzlich verrechnen wir nebst einem Selbstbehalt (Bearbeitungsgebühren) von CHF 100 pro Person, höchstens jedoch CHF 200 pro Auftrag\*, auch die Prämie für die von Ihnen abgeschlossene Reiseversicherung.

*\* Besteht ein Auftrag aus mehreren Dossiers oder Vorgängen, in denen die Kundendaten aufgeführt werden, wird der oben angegebene Selbstbehalt von CHF 200 pro Dossier oder Vorgang verrechnet.*

Beachten Sie in diesem Zusammenhang zwingend Ziffer 9. «Reiseversicherung und -schutz» und die Versicherungsangebote in der Ausschreibung (z.B. Katalog, Preisliste, Internet). Beim Abschluss einzelner Versicherungsangebote, welche die Annullierungskosten decken, werden nebst den Annullierungskosten auch die Bearbeitungsgebühren (Selbstbehalt) von der Reiseversicherung übernommen. Die Leistungsbestandteile und die Höhe eines allfälligen Selbstbezahls der Reiseversicherung für das von Ihnen gewählte Versicherungspaket sind den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) ersichtlich. Bei Nichtbezug der Leistung oder Nichtantritt der Reise (Noshow), zu spätem Erscheinen am Abflug- oder Abreiseort bzw. Verpassen des Abflugs oder der Abfahrt wegen ungenügender Reisepapiere etc. verrechnen wir 100% des Arrangement- oder Leistungspreises. Ihre Buchungsstelle kann zusätzlich Kostenanteile für die Beratung und Bearbeitung verrechnen (siehe Ziffer 4.6). Für die Berechnung der Annullierungskosten ist das Eingangsdatum Ihrer Annullierung bei uns oder Ihrer Buchungsstelle massgebend.

##### 7.1.1 Standardregel

Pauschalreisen, TOP-Angebote, einzelne Bestandteile von Pauschalreisen, wie Nur-Flug- oder Nur-Landarrangements (Mietwagen-, Rundreisen, Kurtouren etc.), Nur-Hotel-Angebote (TUI individuell), Charter Nur-Flug; ausgenommen sind die Produkte der Ziffern 7.1.2 und 7.1.3:

Bis 31 Tage vor Reiseantritt	0%
30–15 Tage vor Reiseantritt	30%
14–8 Tage vor Reiseantritt	50%
7–1 Tage vor Reiseantritt	90%
Am Abreisetag und bei Nichterscheinen	100%

##### 7.1.2 Ausnahmen von der Standardregel

A. Ferienwohnungen/-häuser, Appartements oder Caravan Parks bei Eigen-, Bus- und Bahnreise; Motorradrundreisen, Golfpakete (soweit nicht in 7.1.1 inbegriffen), airtours Private Travel und Meine-Reise-à-la-carte-Landleistungen:

Bis 45 Tage vor Reiseantritt	45%
44–36 Tage vor Reiseantritt	50%
35–4 Tage vor Reiseantritt	80%
3–1 Tage vor Reiseantritt	90%
Am Anreisetag und bei Nichterscheinen	100%

B. Für TUI Cars, Motorroller:

Bis 24 Stunden vor Reiseantritt	0%
Ab 24 Stunden vor Reiseantritt und bei Nichterscheinen	90%
Vorzeitige Rückgabe und/oder verspätete Übernahme	keine Rückerstattung

C. Motorräder von Eagle Rider, Mietwagen von Go North:

30–25 Tage vor Reiseantritt	40%
24–18 Tage vor Reiseantritt	50%
17–11 Tage vor Reiseantritt	60%
10–4 Tage vor Reiseantritt	80%
Ab 3 Tage vor Reiseantritt und bei Nichterscheinen	100%

D. Schiffsreisen, Spezial-, Aktiv- und Camperprogramme Ticket-Pakete bestehend aus Musical-/ Showticket und Unterkunft, Nur-Landarrangements (Mietwagen-, Rundreisen, Kurtouren etc.), Nur-Hotel-Angebote. Ausgenommen sind die Angebote gemäss Ziffer 7.1.E:

Bis 31 Tage vor Reiseantritt	25%
30–25 Tage vor Reiseantritt	40%
24–18 Tage vor Reiseantritt	50%
17–11 Tage vor Reiseantritt	60%
10–4 Tage vor Reiseantritt	80%
Ab 3 Tage vor Reiseantritt und bei Nichterscheinen	100%

E. Pauschalreisen mit Linienflügen zu Sondertarifen:

Bis 15 Tage vor Reiseantritt	60%
14–1 Tage vor Reiseantritt	90%
Am Abreisetag und bei Nichterscheinen	100%

F. Produkte mit dem Vermerk «100% Stornogeühr ab Buchung» bzw. «100% immediate cnx. fee»:

Ab Zeitpunkt der Buchung	100%
--------------------------	------

G. Flex Travel Basket

Die Reisen werden tagesaktuell zusammengestellt und preislich berechnet. Eine generelle Regelung mit prozentualen Annullierungs- oder Umbuchungskosten ist deshalb nicht möglich. Die jeweils gültigen Bestimmungen für Ihre Buchung erhalten Sie nach der Reservierung per E-Mail respektive mit der Bestätigung/Rechnung. Für gewisse Leistungen (z.B. Flüge, Unterkunft) und / oder Reisedaten (z.B. Hochsaison) und je nach dem Zeitpunkt der Annullierung oder Umbuchung können die Annullierungskosten bis zu 100 Prozent des Rechnungsbetrages anfallen. Beachten Sie zusätzlich Ziffer 7.1.3. Im elektronischen Buchungsablauf (Internet) werden Sie bei Bedarf auf spezifische Konditionen hingewiesen. Mit dem Weiterklicken akzeptieren Sie diese. Die Bearbeitungsgebühren (Selbstbehalt) gemäss Ziffer 7.1 sind in jedem Fall fällig.

7.1.3 Für alle anderen Reisen oder in Ausnahmefällen sowie in Abweichung zu den oben aufgeführten Regeln (z.B. Festspiel-, Spezialreisen, Events) und Dienstleistungen, Mietwagen und Motorhomes, Theater und Opernkarten, Hotelreservierungen, Golf etc. verweisen wir auf die Ausschreibung beim entsprechenden Angebot und/oder der Reisebestätigung.

Wir verrechnen Ihnen die uns effektiv entstandenen Kosten, welche vom Zeitpunkt der Annullierung, der Reiseart oder Dienstleistung und der Anzahl der gebuchten Passagiere abhängig sind.

7.1.4 Für spezielle Linienflugtarife (z.B. auch aus Vielflieger-, Meilen-, Bonus- oder anderen Kundenbindungsprogrammen), für alle im Internet gebuchten Linienflüge und für Buchungen von Flügen mit Low Cost Carriern gelten die von den Fluggesellschaften festgelegten Annullierungsbedingungen je nach Tarifart. Die Bedingungen werden Ihnen vor, respektive bei der Buchung und/oder mit der schriftlichen Bestätigung mitgeteilt.

##### 7.1.5 Veranstaltungs- und Eintrittskarten

Karten für Veranstaltungen oder Eintritte aller Art (z.B. Musicals), die lediglich vermittelt sind, gelten die Stornobedingungen des jeweiligen Anbieters, die Ihnen bei der Buchung mitgeteilt werden (siehe Ziffer 1.3). Sie haben jedoch die Wahl, die Karten – sofern dies möglich und erlaubt ist – selbst weiterzuverkaufen oder uns zum Verkauf zu überlassen. In diesem Falle belasten wir Ihnen nur den Differenzbetrag zu dem von uns verrechneten Verkaufspreis. Für Umbuchungen oder Annullierungen erheben wir ab dem Buchungsdatum eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro Auftrag.

7.1.6 Ihnen steht innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt der Stornokostenrechnung das Recht zu, uns nachzuweisen, dass im Zusammenhang mit dem Rücktritt oder Nichtantritt der Reise keine oder wesentlich niedrigere Kosten entstanden sind, als die vom Veranstalter in der im Einzelfall anzuwendenden Pauschale ausgewiesenen Kosten.

##### 7.2 Ersatzperson

Falls Sie verhindert sein sollten, können Sie unter folgenden Voraussetzungen eine Ersatzperson Ihre Reise antreten lassen:

- Die Ersatzperson übernimmt das Reisearrangement zu den gleichen Bedingungen, wie sie mit Ihnen vereinbart wurden.
- Es stehen keine behördlichen Anordnungen, gesetzliche Bestimmungen oder Tarifvorschriften der Teilnahme der Ersatzperson entgegen.
- Die beteiligten Unternehmen bzw. Leistungsträger (Hotels, Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) akzeptieren die damit verbundenen Änderungen.
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visa, Impfvorschriften).
- Die Ersatzperson übernimmt alle mit der Umbuchung anfallenden Mehrkosten (z.B. die von anderen Leistungsträgern infolge der Umbuchung erhobenen Gebühren und Preisaufschläge). Sie haften uns oder der Buchungsstelle gegenüber, falls diese Vertragspartei ist, zusammen mit der Ersatzperson persönlich und solidarisch für die Zahlung des vereinbarten Preises für das Reisearrangement und für alle durch diese Umbuchung auf die Ersatzperson entstehenden Mehrkosten. Über die Frage, ob die vorstehend erwähnten Voraussetzungen erfüllt sind, entscheiden wir nach pflichtbewusstem Ermessen unter Berücksichtigung allfälliger Auflagen Dritter. Wir orientieren Sie innert angemessener Frist, ob der benannte Ersatzreisende an der Reise teilnehmen kann. Für die Umbuchung wird Ihnen eine Umbuchungsgebühr von CHF 100 pro Person belastet, welche mit der Anmeldung der Umbuchung zu bezahlen ist. Diese Umbuchungsgebühr ist zusätzlich zu allfälliger durch die Umbuchung entstehenden Mehrkosten zu bezahlen. Falls eine Ersatzperson unter den oben genannten Voraussetzungen die Reise antritt, werden Ihnen jedoch keine Annullierungskosten gemäss Ziffer 7.1 in Rechnung gestellt. Der Eintritt einer Ersatzperson ist unter Vorbehalt der organisatorischen Möglichkeiten und der obgenannten Bedingungen bis spätestens zwei Tage vor Reisebeginn zulässig.

##### 7.3 Änderungen und Umbuchungen

Für Namensänderungen, Umbuchungen des Reisedatums, des Reiseziels, des Ortes, des Reiseantritts oder der Unterkunft nach Vertragsabschluss belasten wir Sie mit einer Gebühr von CHF 100 pro Person, jedoch höchstens CHF 200 pro Auftrag.

Für die gleichen Änderungen innerhalb der Annullierungsfristen gemäss Ziffer 7.1 sind zusätzlich die dort genannten Annullierungskosten geschuldet. Änderungen oder Umbuchungen – oft im Zusammenhang mit Teilannullierungen – können Mehrkosten verursachen (z.B. von Doppel- auf Einzelzimmer, Nichterreichen der Anzahl Vollzahler pro Zimmer), die zu Ihren Lasten gehen. Die Fluggesellschaften verfügen je nach Tarif über strenge Bedingungen in Bezug auf Änderungen, Umbuchungen usw. vor und nach der Erstellung der Flugscheine. Allfällig von den Fluggesellschaften oder anderen Leistungsträgern verlangte Spesen dieser Art werden Ihnen nebst der Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt. Bei von Reisenden im Zielgebiet gewünschten Flugumbuchungen behält sich der Veranstalter zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten die Erhebung einer angemessenen Bearbeitungsgebühr vor.

## 8. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht oder nicht vertragsgemäss beenden – Vorzeitiger Abbruch

Sofern Sie Ihre Reise aus irgendwelchen Gründen vorzeitig abbrechen, haben Sie keinen Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises oder der nicht beanspruchten Leistungen. Wir werden jedoch nach Möglichkeit von Ihnen nicht beanspruchte Leistungen zurückerstatten, sofern und soweit uns diese von den Leistungsträgern nicht belastet werden. Wir sind berechtigt, eine nach dem uns dabei entstehenden Aufwand bemessene Bearbeitungsgebühr (min. CHF 100 pro Person) in Abzug zu bringen. Verweigerung der Landerlaubnis und der Einreise, Kosten der Weiterreise wird auf einer Schiffs- oder Flugreise die Landung oder – auch bei einer Flugreise – Ihre Einreise und/oder die Einfuhr Ihres Gepäcks in den vorgesehenen Hafen oder das Land verweigert, weil Sie die entsprechenden Bestimmungen verletzt haben, über welche wir Sie vorgängig pflichtgemäss informiert haben, können wir Sie und/oder Ihr Gepäck nach einem anderen Hafen oder Land, die vom Schiff angelaufen oder mit dem Flugzeug angefliegen werden, weiterbefördern und dort landen. Sie haben uns ein der Weiterreise entsprechendes Entgelt zu bezahlen und alle hiermit im Zusammenhang stehenden sonstigen Aufwendungen zu ersetzen. Für eine solche Weiterreise gelten diese Reisebedingungen sowie bei speziellen Reisen die allfälligen abweichend publizierten oder ergänzenden Bedingungen (vgl. Ziffer 1.1).

## 9. Reiseversicherung und -schutz

9.1 Zu Ihrem Schutz bieten wir Ihnen in unseren Katalogen resp. Preislisten und auf unseren Webseiten eine umfassende Palette an Versicherungslösungen an. Im Arrangementspreis ist die Prämie für die Reiseversicherung (z.B. Assistance PLUS mit Annullierungskosten-Reisezwischenfall-Versicherung) nicht inbegriffen. Sie wird Ihnen automatisch in Rechnung gestellt, sofern Sie gegen diese Risiken nicht bereits versichert sind (z.B. ELVIA/Allianz Global Assistance, Europäische Reiseversicherung, TCS ETI-Schutzbrief) und Sie uns dies bei Buchungsabschluss bekannt geben. Dabei kann Ihre Buchungsstelle verlangen, dass Sie eine entsprechende Verzichtserklärung unterzeichnen. Die Prämie ist jeweils publiziert. Der Abschluss der Reiseversicherung muss zusammen mit der definitiven Buchung der Reiseleistungen erfolgen. Ein nachträglicher Abschluss ist ausserhalb der kostenpflichtigen Stufen (gemäss den Annullierungsfristen in Ziffer 7.1) unter gewissen Bedingungen möglich. Eine nachträgliche Stornierung der Versicherung und (allenfalls anteilige) Rückzahlung der Prämie ist nur möglich, sofern uns die Prämie vom jeweiligen Versicherer erlassen wird.

9.2 Eine Annullierungskosten-Versicherung (z.B. Assistance PLUS) bezweckt die Deckung der Annullierungskosten (vgl. Ziffer 7) bei Krankheit, Unfall oder Tod des Reiseteilnehmers, seines Reisepartners oder ihm nahe stehender Personen. Eine Reisezwischenfallversicherung bezweckt die Deckung der Mehrkosten des Rücktransportes der versicherten Reiseteilnehmer in beschränktem Umfang bei Krankheit, Unfall oder Tod.

9.3 Beachten Sie in jedem Fall den detaillierten Leistungsumfang und allfällige Hinweise zum Selbstbehalt sowie die Bestimmungen über den Deckungsausschluss der einzelnen Versicherungsangebote. Ausführliche Angaben finden Sie entweder in der Ausschreibung (z.B. Katalog, Preisliste, Internete) oder in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (siehe auch [www.tui.ch/reiseschutz](http://www.tui.ch/reiseschutz)).

9.4 Der Eintritt eines versicherten Ereignisses ist der Versicherungsgesellschaft oder der von ihr angegebenen Person oder Stelle unverzüglich anzuzeigen. Informieren Sie umgehend Ihre Buchungsstelle oder den gebuchten Vertragspartner (bei TUI Suisse: [customerservice@tui.ch](mailto:customerservice@tui.ch)) und stellen Sie die erforderlichen Beweismittel (Arztatteste, Polizeirapporte, amtliche Bescheinigungen usw.) rasch zur Verfügung. Auf Verlangen der Versicherung ist der behandelnde Arzt von der Schweigepflicht zu entbinden. Um die Leistungen der bei uns gebuchten Reisezwischenfallversicherung (z.B. Assistance PLUS) beanspruchen zu können, muss bei Eintritt des Ereignisses oder des Leidens zusätzlich die ELVIA Reiseversicherung (Allianz Global Assistance)-Zentrale verständigt werden. Tel. +41 (0)44 283 33 90. Nützliche Informationen und die Formulare für den Schadenfall finden Sie unter [www.allianz-assistance.ch/content/8/de/hilfesservice](http://www.allianz-assistance.ch/content/8/de/hilfesservice)

## 10. Wir können die Reise nicht wie vereinbart durchführen oder müssen diese vorzeitig abbrechen

10.1 Programmänderungen, Nichtdurchführung, Reiseabbruch

10.1.1 Programmänderungen

Es kann sich gemäss unserer Beurteilung als notwendig erweisen, nach Vertragsabschluss das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen wie Unterkunft, Transportmittel, Fluggesellschaften, den Abflug- resp. Ankunftsflughafen, den Auslauf- resp. Ankunftsflughafen sowie Flug- oder Abfahrtszeiten zu ändern, wenn höhere Gewalt oder andere unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände (z.B. wegen der besonderen Gegebenheiten in der Luft- oder Schifffahrt) es erfordern. Bei erheblichen Änderungen bemühen wir uns, Ihnen eine nach unserem Ermessen objektiven Gesichtspunkten mindestens gleichwertige Ersatzleistung anzubieten, welche den Gesamtzuschuss der Reise nicht erheblich beeinträchtigt. Ist das Ersatzprogramm gemäss unserem Katalogpreis günstiger, vergüten wir Ihnen den Preisunterschied. Ist ein Ersatzprogramm nicht möglich, erstatten wir Ihnen die bereits geleisteten Zahlungen zurück. Als Veranstalter sind wir verpflichtet, Sie über wesentliche Leistungsänderungen oder -abweichungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Ein Anspruch auf die Durchführung eines

Ersatzprogramms besteht nicht. Schadenersatzansprüche wegen Nichterfüllung des Vertrages sind ausgeschlossen. Die auf dem Flugticket angegebenen Flugzeiten gelten als vorgesehen. Aufgrund der zeitweiligen Überlastung des internationalen Luftraumes können Flugverspätungen oder -verschiebungen sowie Änderungen der Streckenführung in Einzelfällen nicht ausgeschlossen werden. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, insbesondere soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Gegebenenfalls werden wir Ihnen eine kostenlose Umbuchung zu Katalogpreisen oder einen kostenlosen Rücktritt anbieten. Falls die Sitzplatzreservierung bei Flugreisen nicht eingehalten wird, erstatten wir Ihnen die Reservierungsgebühr – allenfalls anteilig – zurück.

10.1.2 Nichtdurchführung einer Reise

Liegen Gründe vor, welche die Durchführung einer Reise verunmöglichen, wie höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks, behördliche Massnahmen, Konkurs des Leistungserbringers, oder Verweigerung von Landerechten, Bewilligungen etc. oder Umstände, die aus unserer Sicht zur Gefährdung von Leben und Gesundheit führen könnten, haben wir als Veranstalter das Recht, die Reise auch kurzfristig zu annullieren. Wir bemühen uns in diesem Fall, Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Ist ein Ersatzprogramm nicht möglich oder verzichten Sie darauf, erstatten wir Ihnen die bereits geleisteten Zahlungen zurück. Ein Anspruch auf die Durchführung eines Ersatzprogramms besteht nicht. Schadenersatzansprüche wegen Nichterfüllung des Vertrages sind ausgeschlossen.

10.1.3 Abbruch einer Reise – Im Allgemeinen

Muss aus den unter Ziffer 10.1.2 genannten Gründen die Reise oder der Aufenthalt abgebrochen werden, bemühen wir uns, die Reiseteilnehmer so schnell wie möglich in ein anderes Feriengebiet oder in die Schweiz zurückzubringen. Wir sind berechtigt, vor der Rückerstattung Ihrer Zahlung unsere nachweislich erbrachten Aufwendungen in Abzug zu bringen. Schadenersatzansprüche wegen Nichterfüllung des Vertrages sind ausgeschlossen.

10.1.4 Abbruch einer Reise – Besondere Gegebenheiten der Schifffahrt  
Muss ein Schiff aus von uns nicht zu vertretenden Gründen in Quarantäne, haben Sie selbst die Kosten für Ihren Unterhalt zu tragen. Sind Sie an Bord und werden Sie dort verpflegt, haben Sie die entstehenden Mehrkosten zu ersetzen.

10.1.5 Kündigung

Wir können den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn die Durchführung der Reise trotz einer entsprechenden Abmahnung von unserer Seite von Ihnen nachhaltig gestört wird. Das gleiche gilt, wenn Sie sich in solchem Masse vertragswidrig verhalten, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Wir behalten jedoch den Anspruch auf den Reisepreis. Eventuelle Mehrkosten für die Rückbeförderung tragen Sie als Störer selbst. Der Wert ersparter Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile, die aus einer anderen Verwendung nicht in Anspruch genommener Leistungen erlangt werden, einschliesslich eventueller Erstattungen durch Leistungsträger, werden Ihnen jedoch angerechnet.

10.2 Mindestbeteiligung

Für gewisse Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl, die je nach Reise unterschiedlich sein kann und beim Angebot publiziert ist. Beteiligen sich an einer Reise zu wenig Teilnehmer, können wir die Reise bis 22 Tage vor dem vereinbarten Reiseterrain absagen. Wir informieren Sie so schnell wie möglich, wenn zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich wird, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann. In diesem Fall bemühen wir uns, Ihnen eine nach unserem Ermessen objektiven Gesichtspunkten mindestens gleichwertige Ersatzleistung anzubieten, welche den Gesamtzuschuss der Reise nicht erheblich beeinträchtigt. Ist das Ersatzprogramm gemäss unserem Katalogpreis günstiger, vergüten wir Ihnen den Preisunterschied. Preisänderungen zu Ihren Lasten sind im Rahmen von Ziffer 6 zulässig. Sollte das Ersatzprogramm teurer werden, sind wir ermächtigt, einen Kleingruppen-Zuschlag zu erheben. Ist ein Ersatzprogramm nicht möglich oder verzichten Sie darauf, erstatten wir Ihnen die bereits geleisteten Zahlungen zurück. Ein Anspruch auf die Durchführung eines Ersatzprogramms besteht nicht. Schadenersatzansprüche wegen Nichterfüllung des Vertrages sind ausgeschlossen.

## 11. Haftungsbestimmungen

11.1 Allgemein

Wir entschädigen Sie im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen für den Ausfall oder die nicht gehörige Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen und allfällige Ihnen dadurch zusätzlich entstandene Kosten (Ziffern 10 und 12 bleiben vorbehalten), sofern unsere Reiseleitung oder lokale Vertretung vor Ort keine objektiv gleichwertige Ersatzleistung anbieten konnte. Unsere Leistung ist dabei insgesamt auf den zwischen Reisepreis beschränkt, ausser bei Absicht oder grober Fahrlässigkeit.

11.2 Haftungsausschluss

11.2.1 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 (vgl. Ziff. 1.3 AVR). Unsere Haftung beschränkt sich in diesen Fällen auf die sorgfältige Erbringung der Vermittlungsleistung. Ausserhalb des Pauschalarrangements können am Reiseziel örtliche Veranstaltungen, Ausflüge und weitere Dienstleistungen gebucht werden, die aufgrund lokaler Gegebenheiten mit besonderen Risiken verbunden sind oder besondere physische Voraussetzungen verlangen. Sie buchen solche Veranstaltungen auf Ihr

eigenes Risiko. Wir sind nicht Ihre Vertragspartei. Wir lehnen dafür sowie für von Ihnen von der Reiseleitung gewünschte Dienstleistungen ausserhalb des Pauschalarrangements jegliche Haftung ab, sofern für solche Angebote nicht ausdrücklich wir oder unsere örtliche Vertretung als Veranstalter oder Dienstleistungserbringer verantwortlich zeichnen.

11.2.2 Wir übernehmen keine Haftung, wenn die Nichterfüllung oder nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- Auf Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise.
- Auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, die an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt sind.
- Auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches wir trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnten, namentlich Streiks, Flugverspätungen, politische Unruhen, Naturkatastrophen und behördliche Massnahmen. Wir haften überdies nicht für Programmänderungen gemäss Ziffer 10, bemühen uns jedoch, Ihnen eine nach unserem Ermessen objektiven Gesichtspunkten mindestens gleichwertige Ersatzleistung anzubieten.

11.2.3 Haftung bei Schiffsreisen

Sofern TUI bei Schiffsreisen die Stellung eines vertraglichen oder ausführenden Beförderers zukommt, richtet sich die Haftung von TUI nach den jeweils anwendbaren besonderen internationalen Abkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften.

11.3 Unfälle und Erkrankungen (Personenschäden)

Wir haften für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern dieser schuldhaft von uns oder einem von uns beauftragten Unternehmen verursacht wurde. Sind wir für das Verhalten der von uns beauftragten Drittunternehmen haftbar, müssen Sie Ihre Schadenersatzansprüche gegenüber diesen Unternehmen an uns abtreten. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei Benützung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn-, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche in der Höhe auf die Summe beschränkt, welche sich aus den jeweils anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergibt. Eine weitergehende Haftung von uns ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Siehe auch Ziff. 12.

11.4 Informationen zu Flugreisen

Die Beförderung im internationalen Luftverkehr unterliegt hinsichtlich der Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden, der Verspätung von Reisenden und/oder Reisegepäck sowie der Zerstörung, dem Verlust oder der Beschädigung von Reisegepäck den Regelungen des Montrealer Übereinkommens ([www.tui.ch/montrealeruebereinkommen](http://www.tui.ch/montrealeruebereinkommen)) oder Warschauer Abkommens ([www.tui.ch/warschauerabkommen](http://www.tui.ch/warschauerabkommen)). Welches Abkommen unter welchen Voraussetzungen zur Anwendung kommt, richtet sich danach, welche Staaten die Abkommen unterzeichnet und ratifiziert haben. Vertragsstaaten, die das Montrealer Übereinkommens und des Warschauer Abkommens unterzeichnet und ratifiziert haben, finden Sie im Internet unter [www.icao.int](http://www.icao.int). Entschädigungsansprüche für Nichtbeförderung, Flugannullierungen und -verspätungen richten sich u.a. nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Rates vom 11.02.2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste. Zusätzlich zum eigenen Recht hat die Schweiz die Fluggastrechte der Europäischen Union (EU) übernommen. Beachten Sie unter anderem Ziffer 12.3 und [www.bazl.admin.ch](http://www.bazl.admin.ch), Rubrik «Sicherheit».

11.5 Einkäufe

Wir lehnen jede Haftung für Verträge ab, die Sie während einer Reise mit Händlern oder Verkäufern für Waren oder Dienstleistungen abschliessen.

11.6 Übrige Schäden (Sach- und Vermögensschäden)

Bei übrigen Schäden (Sach- und Vermögensschäden) haften wir nur, falls uns oder ein von uns beauftragtes Unternehmen ein Verschulden trifft, wobei die Haftung auf den unmittelbaren Schaden und von der Höhe her auf den zweifachen Reisepreis beschränkt ist. Sind wir für das Verhalten der von uns beauftragten Drittunternehmen haftbar, müssen Sie Ihre Schadenersatzansprüche gegenüber diesen Unternehmen an uns abtreten. Bei Schäden und Verlusten, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei Benützung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn-, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche in der Höhe auf die Summe beschränkt, welche sich aus den jeweils anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergibt. Eine weitergehende Haftung unsererseits ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

11.7 Versicherungsschutz

Unsere Haftung ist gemäss diesen Haftungsbestimmungen beschränkt, ebenso die Haftung der Fluggesellschaften oder übrigen Transportunternehmungen, die sich nach den internationalen Abkommen bzw. nationalen Gesetzen richten. Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass die Transportunternehmungen in verschiedenen Ländern mangels gesetzlicher Grundlagen nur über einen ungenügenden Versicherungsschutz für Unfälle, Gepäckverlust oder –beschädigung etc. verfügen. Wir empfehlen Ihnen, Ihren Versicherungsschutz zu prüfen und allenfalls für die Dauer der Reise eine entsprechende Reiseversicherung abzuschliessen, wie z.B. eine Reisegepäck-, Reisezwischenfall-, Reiseunfall- und/oder Reisekrankenversicherung. Verfügen Sie über eine private Versicherungsdeckung für Annullierungskosten, können Sie bei Ihrer Buchungsstelle eine Verzichtserklärung verlangen.

## 11.8 Zu Ihrer Sicherheit

Das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) veröffentlicht Informationen über Länder, in denen allfällige sicherheitspolitische oder andere erhöhte Risiken bestehen. Über die Reisehinweise können Sie sich selbst beim EDA unter [www.eda.admin.ch/reisehinweise](http://www.eda.admin.ch/reisehinweise) oder Tel. 0800 24-7-365 oder bei Ihrer Buchungsstelle informieren. Wir empfehlen Ihnen zudem, sich vor der Abreise unter [www.itineris.eda.admin.ch](http://www.itineris.eda.admin.ch) zu registrieren. Sie erhalten dann auch unterwegs immer die für Sie relevanten Informationen. Medizinische Hinweise finden Sie unter [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch), [www.safetravel.ch](http://www.safetravel.ch), [www.osir.ch](http://www.osir.ch) oder [www.who.int](http://www.who.int). Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über die Reise- und Gesundheitshinweise informiert haben und Ihnen die entsprechenden Risiken vollständig bewusst sind. Gefahren und Risiken können sowohl unterwegs als auch an den Ferienorten bestehen, weshalb wir Ihnen dringend empfehlen, die jeweiligen Sicherheitshinweise (z.B. in den Transportmitteln, in den Unterkünften, am Strand, am Swimmingpool, an den Sportanlagen) genau zu lesen und zu befolgen. Bei allfälligen Fragen wenden Sie sich bitte an unsere lokale Reiseleitung. Sollten Ihnen Angebote unterbreitet werden (z.B. für Glücksspiele, Time Sharing), so raten wir Ihnen zur Vorsicht. Treffen Sie keine überstürzten Entscheide, sondern lassen Sie sich von unabhängigen, fachkundigen Personen beraten. In allen Feriengebieten kann es ohne vorherige Ankündigung zu Naturereignissen (z.B. Unwetter aller Art, Waldbrand) mit schwerwiegenden Auswirkungen kommen. In einigen Fällen kann sogar die ordnungsgemässe Erbringung der gebuchten Leistungen beeinträchtigt sein (siehe Ziffer 10). Erkundigen Sie sich vor der Abreise über die möglichen klimatischen Verhältnisse an Ihrem Reiseziel.

## 12. Beanstandungen/Ersatzansprüche

12.1 Sie sind verpflichtet, bei Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen daran mitzuwirken, evtl. Schäden zu vermeiden oder gering zu halten (Mitwirkungspflicht).

12.2 Wird eine vereinbarte Leistung mangelhaft oder überhaupt nicht erbracht, sind Sie berechtigt und verpflichtet, unverzüglich bei unserer Reiseleitung oder örtlichen Vertretung (z.B. Transfer-Unternehmen, Hotelier, Schiffsleitung) sofortige und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Wir bemühen uns in Ihrem Interesse um geeignete Lösungen. Ist Abhilfe oder eine angemessene Lösung innert 48 Stunden nicht möglich, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Kann eine gleichwertige Ersatzleistung nicht erbracht werden, haben Sie Anspruch auf eine Preisermäßigung in der Höhe des objektiven Minderwertes der erbrachten Leistung im Verhältnis zur vereinbarten Leistung oder, gegen entsprechenden Nachweis, auf Ersatz der Kosten bei eigener Abhilfe im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Leistung. Weitergehende Ersatzansprüche sind ausgeschlossen. Falls ein Leistungsmangel eintritt oder Ihnen die Fortsetzung der Reise oder des Aufenthaltes wegen schwerwiegender Mängel nicht mehr zugemutet werden kann, müssen Sie Ihre Beanstandung von unserer Reiseleitung oder örtlichen Vertretung schriftlich bestätigen lassen. Diese sind nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzansprüche und ähnliche Ansprüche (z.B. Genugtuung) gültig anzuerkennen. Ihre Beanstandung und die schriftliche Bestätigung der Mängelanzeige unserer Reiseleitung oder örtlichen Vertretung sowie allfällige Beweismittel sind uns zur Geltendmachung Ihrer Ansprüche unverzüglich, spätestens aber bis 30 Tage nach Ihrer Rückkehr (bei Pauschalreisen) respektive nachdem Bezug der Leistung (bei Individualreisen und -leistungen) einzureichen. Bitte beachten Sie, dass Sie Ihre Beanstandung selbst verfassen, um allfällige Ansprüche nicht zu gefährden. Zeigen Sie Ihre Beanstandungen nicht unverzüglich vor Ort an und machen Sie Ihre Ansprüche nicht innerhalb von 30 Tagen nach Ihrer Rückkehr respektive nach dem Bezug der Leistung (bei Individualreisen und -leistungen) bei uns geltend, verirken Sie Ihre allfälligen Rechte auf Abhilfe, Selbstabhilfe, Preisermäßigung, Kündigung des Vertrages, Schadenersatz und Genugtuung.

12.3 Schäden, Verluste oder Zustellungsverzögerungen von Reisegepäck bei Flugreisen müssen nach Ankunft an Ort und Stelle, spätestens jedoch binnen sieben Tagen nach Entdeckung des Schadens, mittels Schadensanzeige (P.I.R) bei der zuständigen Fluggesellschaft oder Vertretung angezeigt werden. Fluggesellschaften lehnen Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden oder zu spät erfolgt ist. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleistung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Veranstalters anzuzeigen.

12.4 Bei Beanstandungen müssen Gäste von Ferienwohnungen/ -häusern/Appartements unverzüglich bei dem in den Reiseunterlagen angegebenen Ansprechpartner Abhilfe verlangen. Sollte der Mangel nicht wie gewünscht beseitigt werden, sind Sie verpflichtet, sich mit der nächstgelegenen TUI Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Veranstalters in Verbindung zu setzen. Unterlassen Sie es schuldhaft, einen Mangel anzuzeigen, stehen Ihnen keine Ansprüche zu. Die Ausführungen gemäss Ziffer 12.2 gelten ergänzend.

## 13. Reisegarantie

Wir sind als Reiseveranstalter Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantieren Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge. Detaillierte Auskunft erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle oder unter [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch). Für Pauschalreise-Buchungen aus Deutschland ist die Kundengeldabsicherung gemäss § 651 k(1) Nr. 2 BGB durch eine Insolvenzversicherung unter der Policen-Nummer 10.00.651 über die tourVers (Touristik-Versicherungs-Service) bei der Aachener und Münchener Versicherung AG sichergestellt.

## 14. Pass-, Visa-, Zoll-, Gesundheits- und Devisenbestimmungen

14.1 Für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Zoll-, Gesundheits- und Devisenbestimmungen in einem allfälligen Transit- und im Bestimmungsland sind Sie selbst verantwortlich. Als Veranstalter stehen wir respektive die Buchungsstelle dafür ein, Schweizer Bürgerinnen und Bürger über die Pass-, Visa-, Zoll-, Gesundheits- und Devisenbestimmungen sowie deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt zu unterrichten. Für Angehörige anderer Staaten gibt u.a. das Konsulat eines allfälligen Transit- und des Reiselandes Auskunft. Durch die Reiseausschreibung in den Katalogen, Inseraten usw. und mit den Reiseunterlagen erhalten Sie wesentliche Informationen über die für Ihre Reise notwendigen Formalitäten. Bitte beachten Sie diese Informationen und lassen Sie sich durch Ihre Buchungsstelle weitergehend orientieren. Die Kontakte der ausländischen Vertretungen in der Schweiz finden Sie unter [www.eda.admin.ch](http://www.eda.admin.ch); Rubrik «Vertretungen». (Änderungen vorbehalten).

14.2 Wir und die Buchungsstelle haften nicht für die rechtzeitige Erteilung notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung und das rechtzeitige Eintreffen bei Ihnen, wenn Sie uns oder die Buchungsstelle mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass die Verzögerung von uns respektive der Buchungsstelle zu verantworten ist. Zur Erlangung von Visa etc. bei den zuständigen Stellen müssen Sie mit einem Zeitraum von bis zu 8 Wochen rechnen.

14.3 Sie sind für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Annullierungskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften entstehen, gehen zu Ihren Lasten, ausgenommen bei nachweislich schuldhafter Falsch- oder Nichtinformation durch uns oder die Buchungsstelle.

14.4 Entnehmen Sie bitte der Ausschreibung oder erkundigen Sie sich bei Ihrer Buchungsstelle, ob für Ihre Reise ein Reisepass erforderlich ist oder die Identitätskarte (Personalausweis) genügt. Achten Sie darauf, dass Ihr Reisepass oder die Identitätskarte für die Reise eine ausreichende Gültigkeit besitzt. Der Reisepass muss ausserhalb Europas vielfach mindestens 6 Monate über das Rückreisdatum hinaus gültig sein. Kinder müssen ab Geburt einen eigenen Ausweis durch ihre gesetzlichen Vertreter beantragen lassen. Für Informationen über die Ausweisformalitäten siehe [www.bap.admin.ch](http://www.bap.admin.ch) oder [www.schweizerpass.ch](http://www.schweizerpass.ch)

14.5 Zoll- und Devisenvorschriften werden in verschiedenen Ländern sehr streng gehandhabt. Informieren Sie sich bitte genau und befolgen Sie die Vorschriften. Auch bei der Rückkehr in die Schweiz; siehe [www.zoll.ch](http://www.zoll.ch) / Rubrik «Zollinformation Privates».

14.6 Von verschiedenen Staaten werden bestimmte Impfzeugnisse verlangt. Informationen entnehmen Sie der Reiseausschreibung oder erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle. Für medizinische Empfehlungen und Ratschläge zur Gesundheitsvorsorge und Einschätzung des Gesundheitsrisikos verweisen wir Sie an Ihren Hausarzt, an reisemedizinisch erfahrene Ärzte oder Tropenmediziner, die reisemedizinischen Informationsdienste oder das Bundesamt für Gesundheit (BAG). Siehe auch [www.safetravel.ch](http://www.safetravel.ch), <https://osir.ch> oder [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch)

14.7 Wir und die Buchungsstelle übernehmen keine Haftung, falls Sie wegen der Verletzung von Pass-, Visa-, Zoll-, Gesundheits- und Devisenbestimmungen nicht befördert werden können oder die Ein- oder Ausreise verweigert wird. Sie haben in diesen Fällen keinen Anspruch auf eine Rückerstattung von gebuchten Leistungen. Allfällige aufgrund der Missachtung von Reisebestimmungen aller Art entstehende Mehrkosten (z.B. Logis-, Rückreise-, Umbuchungs-, Transfer- oder andere Kosten) sind von Ihnen vollumfänglich selbst zu tragen.

14.8 Aus Sicherheitsgründen und bedingt durch die eingeschränkte medizinische Versorgung an Bord eines Schiffes raten wir werdenden Müttern, die sich bei Reiseantritt in der 24. Schwangerschaftswoche oder darüber hinaus befinden sowie Säuglingen bis zu einem Alter von sechs Monaten von einer Teilnahme an einer Schiffsreise ab. Auf den Transatlantik-Routen und der Route um Westeuropa wird aufgrund der vielen aufeinanderfolgenden Seeatage von der Mitnahme von Säuglingen unter 12 Monaten dringend abgeraten.

## 15. Strafbares Verhalten

Besteht der dringende Verdacht, dass Sie im Ferienort oder auf der Reise eine strafbare und nach schweizerischem Strafrecht mit Freiheitsstrafe bedrohte Handlung begangen haben, sind wir dazu berechtigt, den Reisevertrag mit Ihnen fristlos aufzulösen. Die Rechtsfolgen sind dieselben, wie wenn Sie die Reise vorzeitig abbrechen (Ziffer 8). Schadenersatzansprüche Ihrerseits wegen Nichterfüllung des Vertrages sind ausgeschlossen. Wir behalten uns vor, unseren Verdacht den schweizerischen Strafverfolgungsbehörden zu melden.

## 16. Verschiedenes

16.1 Informationspflicht über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens. Wir sind verpflichtet, Sie über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens der gebuchten Beförderung im Luftverkehr zu unterrichten, wenn die Beförderung in der Schweiz oder in einem EU- oder EWR-Mitgliedsstaat begonnen hat. Sollten bei der Buchung die ausführenden Luftfahrtunternehmen noch nicht bekannt sein, werden wir Sie über das Luftfahrtunternehmen, das den Flug voraussichtlich durchführen wird, unterrichten, sobald die Identität der Airline feststeht. Bei allfälligen Wechseln der ausführenden Luftfahrtunternehmen werden wir Sie umgehend informieren. Die gemeinschaftliche Liste der Europäischen Union (EU) von Luftfahrtunternehmen, die einer Betriebsuntersagung unterliegen, welche von der Schweiz übernommen wurde, finden Sie unter: [www.bazl.admin.ch](http://www.bazl.admin.ch) und <http://ec.europa.eu/transport>.

## 16.2 Gepäck

Ihr Reisegepäck ist auf den meisten Flügen auf 20 kg (Economy Class) beschränkt. Für Reisen, die mehrere Carrier umfassen, gelten die Gepäckrichtlinien des jeweiligen Carriers. Die Gepäckfreimengen entnehmen Sie bitte Ihrem Ihren (elektronischen) Reiseunterlagen. Für die Mitnahme von Handgepäck gelten besondere Vorschriften in Bezug auf das Gewicht, die Grösse und den Inhalt. Besonders zu beachten sind Vorschriften betreffend Flüssigkeits-Fläschchen, Gel-Dosen, Zahnpasta-Tuben etc. Die Vorschriften können je nach Destination voneinander abweichen. In der Ausschreibung und/oder in den Reiseunterlagen finden Sie weitere, unverbindliche Informationen. Die Freigepäckgrenzen und Gepäckbestimmungen können ohne Vorankündigung ändern. Für aktuelle Auskünfte wenden Sie sich an Ihre Buchungsstelle oder konsultieren Sie die Webseite der gebuchten Fluggesellschaften. Aus Sicherheitsgründen dürfen gewisse Gegenstände nicht in das Flugzeug mitgenommen werden. Bitte beachten Sie die Sicherheitshinweise des Bundesamtes für Zivilluftfahrt BAZL [www.bazl.admin.ch](http://www.bazl.admin.ch) Rubrik «Gut zu wissen» unter dem Titel «Passagiergepäck», Ihres Abflughafens (siehe nachstehende Auflistung) und Ihrer Fluggesellschaften (Webseiten), in der Ausschreibung (z.B. Katalog) oder in Ihren Reiseunterlagen. DerTransport von Sportgeräten und -gepäck im Flugzeug und auf den Transfers (z.B. mit dem Bus) im Feriengebiet ist nur nach Voranmeldung und gegen Zuschlag möglich. Die Transportmehrkosten sind vor der Abreise direkt der Fluggesellschaft (z.B. über Internet mit der Kreditkarte oder beim Check-in je vor dem Hin- und Rückflug in bar) und bei den Transfers vor Ort (meistens in bar) zu bezahlen. Für den Transport von Sportgeräten und ähnlichen Objekten sollten Sie den Versicherungsschutz speziell beachten. Beachten Sie im Zusammenhang mit Flügen und Dienstleistungen rund um das Fliegen (z.B. für das Vorabend-Check-in) die Webseiten der wichtigsten Abflughäfen:

<a href="http://www.euroairport.com">www.euroairport.com</a>	<a href="http://www.innsbruck-airport.com">www.innsbruck-airport.com</a>
<a href="http://www.flughafenbern.ch">www.flughafenbern.ch</a>	<a href="http://www.allgaeu-airport.de">www.allgaeu-airport.de</a>
<a href="http://www.baden-airpark.de">www.baden-airpark.de</a>	<a href="http://www.duesseldorf-airport.de">www.duesseldorf-airport.de</a>
<a href="http://www.muenchen-flughafen.de">www.muenchen-flughafen.de</a>	<a href="http://www.frankfurt-airport.de">www.frankfurt-airport.de</a>
<a href="http://www.stgallen-airport.ch">www.stgallen-airport.ch</a>	<a href="http://www.fly-away.de">www.fly-away.de</a>
<a href="http://www.flughafen-stuttgart.de">www.flughafen-stuttgart.de</a>	<a href="http://www.gva.ch">www.gva.ch</a>
<a href="http://www.flughafen-zuerich.ch">www.flughafen-zuerich.ch</a>	

## 16.3 Rückbestätigung von Flügen

Nur-Flug-Gäste und alle Kunden, die nicht in der gebuchten Unterkunft zu erreichen sind, müssen ihren Rückflug obligatorisch 72 Stunden oder gemäss den Angaben in den Reiseunterlagen, spätestens aber 24 Stunden vor der geplanten Rückreise bei unserer lokalen Reiseleitung oder Vertretung oder der Fluggesellschaft rückbestätigen lassen. Versäumte Rückbestätigungen können zum Verlust des Transportanspruches führen. Allfällige Mehrkosten gehen zu Ihren Lasten.

## 16.4 Flug

Die von uns angebotenen Flüge umfassen Charterflüge sowie reguläre Linienflüge mit in- und ausländischen Gesellschaften. Alle eingesetzten Fluggesellschaften verfügen über die notwendigen Bewilligungen. Sofern nichts anderes erwähnt wird, fliegen Sie bei allen Programmen, welche Sie der Ausschreibung (z.B. Katalog, Preisliste) entnehmen, in der Economy-Klasse. Die publizierten Flugpläne, Fluggesellschaften und Flugzeugtypen können ändern. Mit den Reiseunterlagen erhalten Sie die zum Zeitpunkt des Billettdrucks gültigen Flugpläne, die sich jedoch aus diversen Gründen (z.B. Sicherheit, Technik) ebenfalls kurzfristig noch ändern können. Namentlich können Direktflüge Zwischenlandungen beinhalten, welche im Flugplan nicht vorgesehen sind. Solche Änderungen sind grundsätzlich keine wesentlichen Programmänderungen, welche Sie zum Rücktritt vom Vertrag, zu Schadenersatz oder Minderung des Reisepreises berechtigen. Für Flugverspätungen und Mindestumsteigezeiten bei Anschlussflügen können wir keine Haftung übernehmen. Der An- und Abreisetag ist in erster Linie ein Reisetag, an welchem neben der Unterkunft grundsätzlich keine weiteren Leistungen angeboten werden. Pauschalreisen mit Linienflügen basieren meist auf Spezialtarifen in besonderen Buchungsklassen. Diese sind – sofern von Bedeutung – in der Ausschreibung erwähnt. Die Zahl der Plätze ist beschränkt. Sofern die Plätze ausgebucht sind, geben wir Ihnen Gelegenheit, zusätzliche Plätze in einer anderen Buchungsklasse gegen Aufpreis zu buchen. Alle Spezialtarife berechtigen nicht zur Teilnahme an den Kundenbindungsprogrammen (z.B. Bonusmeilen) der Fluggesellschaften. Bei Flugbilletten zu Spezialtarifen können Sitzplatzreservierungen in den meisten Fällen nicht im Voraus gemacht werden. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Buchungsstelle und profitieren Sie – sofern möglich – vom Vorabend-Check-in (siehe dazu auch Ziffer 16.2).

## 16.5 Reisedokumente

Ihre elektronischen Reisedokumente erhalten Sie, nach Eingang der vollständigen Zahlung, spätestens 10 Tage vor Abreise. In der Regel reisen Sie ticketlos, falls dies nicht zutrifft werden Sie darüber informiert. Sollten Ihnen die Reisedokumente nicht bis spätestens 4 Tage vor Reiseantritt zugegangen sein, wenden Sie sich bitte umgehend an Ihre Buchungsstelle. Bei Buchung einer Reise innerhalb von 6 Arbeitstagen vor Abreise werden die Reiseunterlagen – sofern Sie nicht mit elektronischen Dokumenten reisen können – nicht postalisch zugestellt, sondern meist am Abflughafen, bereitgehalten. Die Angaben, wo Sie sich melden müssen, erhalten Sie mit der Buchungsbestätigung und / oder später rechtzeitig vor der Abreise. Für die Marken TUI, airtours sowie die Clubmarken ROBINSON und TUI MAGIC LIFE erhalten Sie keine Reiseunterlagen, sondern ca. 20 Tage vor Abreise eine E-Mail mit dem Reiseverlauf und bei Bedarf weiteren Dokumenten (wie spezielle Voucher). Diese können Sie selbst ausdrucken und mitnehmen.



**16.6 An- und Abreise:** Bezug und Räumung der Unterkunft, Mahlzeiten  
In den meisten Fällen können die Zimmer am Ankunftstag zwischen 12 und 16 Uhr (Ferienwohnungen, Bed & Breakfast oder andere kleinere nicht-hotelähnliche Betriebe oft erst zwischen 16 und 19 Uhr) bezogen werden und müssen am Abreisetag zwischen 10 und 12 Uhr geräumt werden. Dies gilt auch, falls Ihr Rückflug erst am späten Abend oder nachts erfolgt. Kostenpflichtige Leistungen (z.B. Mahlzeiten, Getränke, Sport), welche nach dem Auschecken noch bezogen werden, müssen vor der Abreise separat beglichen werden. Die angegebenen Zeiten können ohne Vorankündigung ändern.

**16.7 Zusatzbetten**

Zusatzbetten in Doppelzimmern sind in der Regel Klappbetten, die etwas schmaler sind und den Komfort insbesondere bei Benützung durch Erwachsene beeinträchtigen können. Es kann dafür grundsätzlich keine Preisreduktion gewährt werden. Ausnahmen sind beim entsprechenden Angebot publiziert. In einigen Ländern wird für die Bereitstellung von Zusatzbetten ein Zuschlag erhoben (z.B. USA).

**16.8 Sport – Möglichkeiten und Voraussetzungen**

In den meisten unserer Hotels stehen Ihnen je nach Saison verschiedene Sportmöglichkeiten zur Verfügung, wobei die Benützung von Sportgeräten und der Sportausrüstung häufig kostenpflichtig ist. Entsprechende Angaben finden Sie in unseren Reisekatalogen. Für Fragen steht Ihnen auch Ihre Buchungsstelle zur Verfügung. Aus verschiedenen Gründen (z.B. Saison, Belegung des Hotels) kann es vorkommen, dass bestimmte Sportmöglichkeiten nur beschränkt oder nicht zur Verfügung stehen. Falls Sie an einer Sportart besonders interessiert sind, lassen Sie sich von Ihrer Buchungsstelle bestätigen, dass die Ausübung der betreffenden Sportart während der Ferienzeit auch tatsächlich möglich ist. Wir können sonst im Voraus keine Haftung übernehmen. Wir haften nicht für Unfälle, die sich bei der Sportausübung (z.B. Tauchen und Surfen) ereignen. Ebenfalls liegt es in Ihrer Verantwortung, sich an die internationalen Regeln bei der sportlichen Betätigung zu halten (gültige Brevets, Anzahl vorgeschriebener, geloggtger Tauchgänge; Einhalten von Sicherheitsregeln usw.).

**16.9 Lärm**

An vielen Ferienorten spielt sich das Leben abends und auch nachts im Freien ab. Gewisse Belästigungen durch Lärm können deshalb auftreten. Sollten die Lärmimmissionen das übliche Mass übersteigen, informieren wir Sie durch entsprechende Hinweise. Falls es zu Bautätigkeiten im oder in der Nähe Ihres Hotels/Ihrer Unterkunft kommen sollte, informieren wir Sie so früh wie möglich über Art und Umfang einer allfälligen Beeinträchtigung. Bauarbeiten können jedoch gelegentlich auch von heute auf morgen entstehen, worauf wir keinen Einfluss haben.

**16.10 Verlorene Gegenstände**

Für die Suche von Gegenständen am Ferienort oder an Orten, die Sie auf einer Rundreise besucht haben, verrechnen wir eine vom Aufwand abhängige Bearbeitungsgebühr, mindestens aber CHF 100. Aus zoll- und sicherheitstechnischen Gründen ist der Versand oder die Lieferung von Fundgegenständen durch uns nicht möglich. Einen allfälligen Versand vom Fundort an die von Ihnen gewünschte Adresse müssen Sie selbst auf Ihre eigenen Kosten organisieren. Dafür können wir keine Verantwortung übernehmen. Bei Fragen wenden Sie sich an Ihre Buchungsstelle oder den Kundenservice von TUI Suisse (E-Mail: customer-service@tui.ch).

**17. Besondere Bestimmungen bei Schiffsreisen**

**17.1 Grosse Havarie**

Ihre Beitragspflicht zu einer grossen Havarie sowie ein allfälliger Vergütungsanspruch bei einer zu einer grossen Havarie gehörenden Beschädigung richten sich nach dem auf das Schiff anwendbaren Recht.

**17.2 Hilfeleistung – Bergung – Frachtbeförderung**

Der Kapitän ist berechtigt, mit dem eingesetzten Schiff anderen Schiffen Hilfe zu leisten, Schiffe zu schleppen und zu bergen sowie Fracht jeder Art zu befördern. Alle derartigen Tätigkeiten, ob vorher angekündigt oder nicht, gelten als Bestandteil der Reise.

**18. Datenschutz**

Die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Alle Ihre personenbezogenen Daten werden nach Schweizer Recht und europäischem Datenschutzrecht (EU-DSGVO) bearbeitet. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Daten finden Sie in unseren Datenschutz-Hinweisen unter: [www.tui.ch/datenschutz](http://www.tui.ch/datenschutz).

**19. Ombudsman**

Vorgängig einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen. Adresse: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich, [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch).

**20. Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Im Verhältnis zwischen Ihnen und uns als Veranstalter bzw. Vermittler ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist Zürich Gerichtsstand.

Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) gelten für alle Unternehmen der TUI Suisse Holding Ltd, namentlich für die TUI Suisse Ltd mit den Veranstaltermarken (TUI und airtours) sowie die TUI Suisse Retail Ltd.

**TUI Suisse Ltd**  
Friesenbergstrasse 75, Postfach 9180  
CH-8036 Zürich /Schweiz

Ausgabedatum: April 2019