

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) von Coop-ITS-Travel AG

1. Reisevertrag

Coop-ITS-Travel AG veranstaltet für Sie Reisen. Wir verpflichten uns,

- Ihre Reise gemäss den Daten und Beschreibungen in den Coop-ITS-Travel AG-Prospekten und anderen Coop-ITS-Travel AG-Publikationen von Anfang bis Ende zu organisieren.
- Ihnen die vereinbarte Unterkunft zur Verfügung zu stellen und
- alle weiteren Leistungen zu erbringen, die wir Ihnen mit dem von Ihnen gewählten Reisearrangement anbieten. Sonderwünsche: Buchungsstellen dürfen Sonderwünsche nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden.

2. Vertragsabschluss

Der Vertrag zwischen Ihnen und Coop-ITS-Travel AG kommt mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen, elektronischen (online) oder persönlichen Buchung bei Ihrer Buchungsstelle zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag für Sie und Coop-ITS-Travel AG wirksam. Falls Sie weitere Reiseteilnehmer anmelden, so haben Sie für deren Vertragspflichten (insbesondere die Bezahlung des Reisepreises) wie für Ihre Verpflichtungen einzustehen. Die vertraglichen Vereinbarungen und die AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer.

2.1 Pass, Visa, Impfungen

In den Coop-ITS-Travel AG-Prospekten finden Sie die allgemeinen Hinweise in Bezug auf die Pass- und Visumserfordernisse für Schweizer Staatsbürger sowie allfällige gesundheitspolizeiliche Bestimmungen, die bei der Einreise in das von Ihnen gewählte Ferienland zu befolgen sind. Diese Angaben beziehen sich auf den Zeitpunkt der Drucklegung der Reisekataloge. Erkundigen Sie sich in Ihrem eigenen Interesse dennoch bei der Buchung, ob und welche Vorschriften für Ihre Reise bestehen, da sich diese Bestimmungen kurzfristig ändern können. Sie sind für die Einhaltung der Pass-, Visa- und Impfvorschriften und für die Mitführung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten. Minderjährige unter 18 Jahren, die nicht in Begleitung eines Erziehungsberechtigten oder nur in Begleitung eines Elternteils reisen, müssen eine beglaubigte Vollmachtserklärung des/der abwesenden Elternteils/-teile mit sich führen.

3. Preise

3.1 Prospektpreise

Die Preise für das Reisearrangement ergeben sich aus den Coop-ITS-Travel AG-Prospekten. Andere Prospekte (Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial), Internet-Seiten von Leistungsanbietern oder eigene Anfragen beim Leistungspartner sind nicht Gegenstand des Reisevertrages, und wir haften nicht für die darin enthaltenen Angaben. Die Arrangementpreise verstehen sich (wo nicht speziell erwähnt) pro Person in Schweizer Franken bei Unterkunft im Doppelzimmer. 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 für die Preisberechnung das Abflugdatum, bei den übrigen Angeboten das Datum des Leistungsbezugs massgebend. Die ausgeschriebenen Pauschalpreise sind für eine Aufenthaltsdauer von höchstens 3 Wochen gültig. Für Langzeitaufenthalte von mehr als 3 Wochen können die publizierten Pauschalpreise nicht angewendet werden. Bei Anpassungen gegenüber den ausgeschriebenen Pauschalarrangements, wie z.B. individuelle Aufenthalte, kann ein Zuschlag erhoben werden.

3.2 Nur-Landarrangements-Preise

Die Preise für Buchungen von Nur-Landarrangements (z.B. Unterkunft oder Rundreise ohne Transportleistungen) sind aufenthaltsbezogen und können von den publizierten Katalogpreisen abweichen. Ausserdem kann ein Zuschlag erhoben werden.

3.3 Auftragspauschale

Bei direkter Buchung bei Coop-ITS-Travel AG (z.B. Telefon oder Internet) wird keine Buchungsgebühr erhoben. Lediglich bei Zahlung mit Kreditkarten (Ausnahme SUPERCARDplus) erheben wir eine Gebühr. Bei Buchung über Vertriebspartner (z.B. Reisebüros, Internetportale) können für Beratung, Reservation und Bearbeitung Auftragspauschalen oder Bearbeitungsgebühren entstehen, worauf Coop-ITS-Travel AG keinen Einfluss hat.

3.4 Zahlungsbedingungen

Bei Vertragsabschluss ist eine Anzahlung und die Prämie für die gebuchten Versicherungsleistungen fällig und der Buchungsstelle umgehend zu entrichten. Sie beträgt 30% des Arrangementpreises und ist innert 7 Tagen nach Erhalt der Rechnung fällig. Die Restzahlung hat spätestens 30 Tage vor Abreise zu erfolgen. Bei Buchungen innerhalb von 30 Tagen vor Abreise ist der Gesamtbetrag sofort nach Erhalt der Rechnung zu bezahlen, spätestens jedoch vor Abreise. Nicht rechtzeitige Zahlungen berechtigen uns, die Reservation zu annullieren bzw. die Reiseleistungen zu verweigern.

3.5 Reisedokumente

Die Reisedokumente erhalten Sie, nach Eingang der vollständigen Zahlung, in der Regel 10 Tage vor Abreise. Bei Anmeldung zu einer Reise innert 6 Arbeitstagen vor Abreise werden die Reiseunterlagen nicht nach Hause zugestellt, sondern an unserem Flughafenschalter bereitgehalten.

3.6 Preisänderungen

Es gibt Fälle, in welchen die in den Coop-ITS-Travel AG-Prospekten angegebenen Preise aus besonderen Gründen erhöht werden müssen, wie zum Beispiel:

- nachträgliche Preiserhöhung von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (z.B. erhöhte Flughafentaxen)
- Wechselkursänderungen
- staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer)

Coop-ITS-Travel AG wird Preiserhöhungen, verglichen mit den in den Prospekten angegebenen Preisen, jedoch spätestens bis 24 Tage vor dem vereinbarten Reisedatum vornehmen. Sofern die Preiserhöhung 10% des ausgeschriebenen und von uns bestätigten Arrangementpreises übersteigt, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten oder ohne Bearbeitungsgebühren auf eine von uns allenfalls offerierte andere Reise umzubuchen. Bereits geleistete Zahlungen werden Ihnen im Falle des Rücktritts schnellstmöglich ohne jeglichen Abzug zurückerstattet.

4. Beanstandungen/Ersatzansprüche

Wird eine vereinbarte Leistung mangelhaft oder überhaupt nicht erbracht, sind Sie berechtigt und verpflichtet, sobald wie möglich bei unserer örtlichen Reiseleitung oder Vertretung sofortige und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Wir bemühen uns nach Kräften 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 Preisminderung 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 wer-

den kann, müssen Sie sich Ihre Beanstandung von unserer Reiseleitung oder örtlichen Vertretung bestätigen lassen. Ihre Beanstandung und die Bestätigung unserer Reiseleitung oder örtlichen Vertretung sind uns zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unmittelbar, spätestens aber 30 Tage nach Ihrer Rückkehr einzureichen. Schadenersatzansprüche für später eintreffende Beanstandungen und für vor Ort bei unserer Reiseleitung oder Vertretung nicht gemeldete Mängel können abgelehnt werden.

5. Haftung

5.1 Im Allgemeinen

Coop-ITS-Travel AG haftet für die gehörige Erfüllung des Reisearrangements. Wir vergüten Ihnen den Ausfall vereinbarter Leistungen oder Ihren Mehraufwand, soweit es Coop-ITS-Travel AG, der Coop-ITS-Travel AG-Reiseleitung oder der örtlichen Coop-ITS-Travel AG-Vertretung nicht möglich war, Ihnen eine gleichwertige Ersatzleistung zu offerieren. Die Höhe der Vergütung bleibt jedoch beschränkt auf das Doppelte des Preises, den Sie für das Reisearrangement bezahlt haben. Für Programmänderungen infolge Flugverspätungen oder Streiks wird keine Haftung übernommen. Insbesondere haftet Coop-ITS-Travel AG nicht für Änderungen im Reiseprogramm, die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten, für welche Coop-ITS-Travel AG nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind.

5.2 Unfälle und Erkrankungen

Coop-ITS-Travel AG haftet für Personenschäden, die aus schuldhafter Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Reisearrangements durch Coop-ITS-Travel AG oder durch ein von Coop-ITS-Travel AG beauftragtes Unternehmen (Hotels, Fluggesellschaften usw.) verursacht werden, in den letztgenannten Fällen unter der Voraussetzung, dass Sie Ihre Schadenersatzansprüche an Coop-ITS-Travel AG abtreten. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benützung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben.

5.3 Sachschäden

Coop-ITS-Travel AG haftet für den Schaden, der als Folge von Diebstählen und Beschädigungen von Sachen entsteht und von Coop-ITS-Travel AG oder einem von Coop-ITS-Travel AG beauftragten Unternehmen schuldhaft verursacht wird, sofern Sie anderweitig, z.B. von Ihrer Versicherung, keine Entschädigung erhalten und Sie Ihre Ansprüche gegen die für den Schaden Verantwortlichen an Coop-ITS-Travel AG abtreten. Die Höhe der Entschädigung bleibt allerdings beschränkt auf das Doppelte des Preises, den Sie für das Reisearrangement bezahlt haben. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benützung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben.

5.4 Besondere Veranstaltungen

Ausserhalb des Pauschalarrangements können am Reiseziel örtliche Veranstaltungen, Ausflüge und weitere Dienstleistungen gebucht werden. Diese können aufgrund lokaler Gegebenheiten mit besonderen Risiken verbunden sein oder besondere physische Voraussetzungen verlangen. Sie buchen solche Veranstaltungen auf Ihr eigenes Risiko. 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.

5.5 Reisegarantie

Coop-ITS-Travel AG ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer Buchung einbezahlten Beträge. Detaillierte Auskunft gibt Ihnen das Informationsblatt „Garantiert hin und zurück“, das Sie beim Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, Etzelstrasse 42, 8038 Zürich, bei Coop-ITS-Travel AG oder in einem dem Garantiefonds angeschlossenen Reisebüro erhalten.

5.6 Versicherung

Zusätzlich zur von Coop-ITS-Travel AG empfohlenen Kombi-Versicherung (bestehend aus Annullierungskosten, SOS-Schutz für Reisezwischenfälle und Flugreisegepäckversicherung) empfehlen wir Ihnen den Abschluss einer Heilungskosten- und einer Reisegepäckversicherung, sofern Sie entsprechende Versicherungen nicht bereits mit genügendem Deckungsumfang abgeschlossen haben.

5.7 Zu Ihrer Sicherheit

Das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) veröffentlicht regelmässig Informationen über Länder, in denen allfällige sicherheitspolitische oder andere höhere Risiken bestehen. Diese Reisehinweise können Sie selbst beim EDA (www.eda.admin.ch/reisehinweise oder Tel: 031 323 84 84) abrufen oder bei Ihrer Buchungsstelle beziehen. Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über diese Reisehinweise informiert haben und Ihnen die entsprechenden Risiken bewusst sind.

6. Annullierung/Änderung der Reise

6.1 Meldung

Falls Sie die Reise nicht antreten können, so müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle durch eingeschriebenen Brief unter Angabe des Grundes mitteilen. Massgeblich für die Berechnung der Annullierungskosten ist das Eingangsdatum Ihrer Annullierung bei uns oder Ihrer Buchungsstelle. Dem Brief sind die Reisedokumente beizulegen.

6.2 Änderung/Umbuchung

Bei Namensänderungen belasten wir Sie mit Fr. 50.-. Umbuchungen des Reisedatums, des Reisezieles, des Ortes des Reiseantritts oder der Unterkunft nach Vertragsabschluss belasten wir mit einer Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.- pro Auftrag. Für die gleichen Änderungen innerhalb der Annullierungsfristen gemäss Ziffer 6.4 sind ausserdem die Annullierungskosten geschuldet. Die Fluggesellschaften verfügen je nach Tarif über strenge Bedingungen in Bezug auf Änderungen, Umbuchungen usw. vor und nach der Erstellung der Flugscheine. Allfällige Spesen dieser Art werden Ihnen nebst der Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

6.3 Ersatzperson

Vorausgesetzt, dass die beteiligten Unternehmen bzw. Leistungsträger Änderungen akzeptieren, keine behördlichen Anordnungen, gesetzlichen Vorschriften oder Tarifbestimmungen entgegenstehen, ist der Eintritt einer Ersatzperson unter den gleichen Voraussetzungen gestattet, sofern diese die besonderen Erfordernisse der Reise erfüllt.

Bedingungen:

Nebst der Ersatzperson haften Sie persönlich für die Bezahlung des Reisepreises und allfälliger Gebühren. Der Eintritt einer Ersatzperson ist unter Vorbehalt der organisatorischen Möglichkeiten bis spätestens zwei Werktage vor Reisebeginn zulässig. Bei Eintritt einer Ersatzperson entfallen allfällige Annullierungskosten wegen Namensänderung. Die Umbuchungsgebühren von Fr. 50.- pro Person werden belastet. Allfällige Kosten von Leistungspartnern werden weiterverrechnet.

6.4 Annullierungskosten

Annullieren Sie den Auftrag oder ändern Sie das Reiseziel oder Reisedatum weniger als 30 Tage, bzw. bei Schiffsreisen weniger als 60 Tage vor Abreise, erheben wir zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren die folgenden Kosten in Prozenten des gesamten Arrangementpreises (inkl. Flughafentaxen, Versicherungen, Mahlzeitenzuschläge, usw.):

Schiffsreisen:	
- 60 bis 46 Tage vor Abreise	10 %
- 45 bis 21 Tage vor Abreise	25 %
- 20 bis 11 Tage vor Abreise	50 %
- 10 bis 6 Tage vor Abreise	75 %
- 5 bis 0 Tage vor Abreise	100 %

Alle anderen Reisearten:	
- 29 bis 15 Tage vor Abreise	30 %
- 14 bis 8 Tage vor Abreise	50 %
- 7 bis 1 Tage vor Abreise	80 %
- am Abreisetag	100 %

Bei Nichtantritt der Reise ohne vorherige Anmeldung, zu spätem Erscheinen am Abflugort- oder Abreiseort bzw. Verpassen des Abfluges wegen ungenügender Reisepapiere verrechnen wir 100% des Arrangementpreises.

6.5 Arrangements mit Linienfluggesellschaften

Wir machen Sie auf die strengen Tarifbestimmungen der Linienfluggesellschaften aufmerksam. Für Umbuchungen, Namensänderungen und Annullierungen können relativ hohe Gebühren belastet werden, welche Ihnen zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren in Rechnung gestellt werden. Für Linienflüge gelten die Annullierungsbedingungen der entsprechenden Fluggesellschaft und Tarifklasse.

6.6 Annullierungskostenversicherung mit SOS-Schutz und Flugreisegepäck bzw. Motorfahrzeug-Pannenhilfe

(gültig bis 31 Tage nach Reisebeginn)
Die Versicherungsprämien sind jeweils publiziert.
Die Annullierungskostenversicherung inkl. SOS-Schutz für Reisezwischenfälle deckt das Annullierungsrisiko in Härtefällen. Als Härtefälle gelten Krankheit, Unfall oder Todesfall des Reisetnehmers, seines Reisepartners oder deren direkter Familienangehörigen. Der entsprechende Nachweis ist schriftlich zu erbringen, wobei dessen Kontrolle durch einen Vertrauensarzt vorbehalten bleibt. Krankheiten und Unfälle, die bereits zur Zeit der Reservationsbestätigung bestanden, sind durch die Annullierungskostenversicherung nicht gedeckt.

Der SOS-Schutz (Reisezwischenfallversicherung) deckt die Mehrkosten des Rücktransportes während der Reisedauer (max. 31 Tage) der versicherten Reisetnehmer in beschränktem Umfang bei Krankheit, Unfall oder Tod. Nicht versichert sind Spital- und ärztliche Behandlungskosten, welche speziell versichert werden müssen. Die Versicherungsleistungen für Flugreisegepäck bzw. Motorfahrzeug-Pannenhilfe kann der Ausschreibung entnommen werden.

6.7 Versicherungsleistungen

Den detaillierten Leistungsumfang der Annullierungskostenversicherung und SOS-Schutz entnehmen Sie den Versicherungsbedingungen. Bearbeitungsgebühren sind nicht durch die Versicherung gedeckt und in jedem Fall zu zahlen.

6.8 Verzicht auf Annullierungskostenversicherung inkl. SOS-Schutz

Bei Vorliegen einer privaten Versicherungsdeckung kann die Buchungsstelle vom Reisetnehmer eine Verzichtserklärung verlangen.

7. Sie treten die Reise an, können Sie aber nicht beenden

Sie treten die Reise an, können Sie aber nicht beenden
Sofern Sie Ihre Reise aus irgendwelchen Gründen vorzeitig

abbrechen, haben Sie keinen Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises oder der nicht beanspruchten Leistungen.

8. Wir können die Reise nicht wie vereinbart durchführen und müssen die Reise vorzeitig abbrechen

8.1 Programmänderungen

Es kann sich als notwendig erweisen, nach Vertragsabschluss das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen wie Unterkunft, Transportmittel, Fluggesellschaften oder Flugzeiten zu ändern, wenn höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. In diesem Fall bemühen wir uns, Ihnen eine nach objektiven Gesichtspunkten mindestens gleichwertige Ersatzleistung anzubieten, welche den Gesamtzuschnitt der Reise nicht erheblich beeinträchtigt. Wir informieren Sie so schnell wie möglich.

8.2 Mindestbeteiligung/wesentliche Leistungsänderung vor Abreise

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 oder liegen besondere Umstände vor, die uns vor Abreise zu einer wesentlichen Änderung der angebotenen Leistungen zwingen, können wir die Reise bis 22 Tage vor dem vereinbarten Reisettermin absagen. In beiden Fällen bemühen wir uns, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm anzubieten. Ist das Ersatzprogramm günstiger, vergüten wir Ihnen den Preisunterschied, wird es teurer, verrechnen wir Ihnen die Mehrkosten. Ist ein Ersatzprogramm nicht möglich oder Sie verzichten darauf, erstatten wir Ihnen die bereits geleisteten Zahlungen zurück. Weitergehende Ersatzansprüche sind ausgeschlossen.

8.3 Höhere Gewalt und Streiks

Liegen Gründe vor, welche die Durchführung einer Reise verunmöglichen, wie höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks, behördliche Massnahmen, Entzug oder Verweigerung von Landerechten oder Umstände, die aus unserer Sicht zur Gefährdung von Leben und Gesundheit führen könnten, kann der Veranstalter auch kurzfristig vom Vertrag zurücktreten. Muss aus den oben erwähnten Gründen die Reise oder der Aufenthalt abgebrochen werden, bemühen wir uns, die Reisetnehmer so schnell wie möglich in ein anderes Feriengebiet oder in die Schweiz zurückzubringen. Wir sind berechtigt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die nachweislich erbrachten Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

9. Verjährung

Schadenersatzforderungen gegen Coop-ITS-Travel AG, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende des gebuchten Reisearrangements folgenden Tag.

9.1 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.

10. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Im Verhältnis zwischen Ihnen und Coop-ITS-Travel AG ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist Wollerau Gerichtsstand.

Ausgabedatum: Juni 2011

Coop-ITS-Travel AG, Etzelstrasse 11, 8832 Wollerau

Postanschrift: Industriestrasse 25, 8604 Volketswil