

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) der Coop-ITS-Travel AG (CITAG)

Diese allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen «AVRB» sind Bestandteil des zwischen der Kundschaft und Coop-ITS-Travel AG «CITAG» zustande kommenden Reisevertrages. Die Rechte und Pflichten der Kundschaft und CITAG ergeben sich aus der individuellen, schriftlichen Vereinbarung, aus den vorliegenden AVRB sowie aus den gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen sind auch die wichtigen Hinweise in den Publikationen von CITAG zu beachten.

## 1. Vertragsgegenstand

### 1.1 Zustandekommen des Vertrags

Der Vertrag zwischen Ihnen und CITAG kommt mit der Entgegennahme Ihres schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Buchungsauftrags zustande. Bei der Online-Buchung kommt der Vertrag mit der Bestätigung der Schaltfläche "Buchung absenden" (oder vergleichbare Formulierung) sowie der unmittelbar zugestellten Buchungsbestätigungsmail zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag für Sie und CITAG wirksam. Falls Sie weitere Reisepersonen anmelden, so haben Sie für deren Vertragspflichten einzustehen (siehe auch Mitwirkungspflichten Ziff. 3). Die vertraglichen Vereinbarungen und die AVRB gelten für alle Reisepersonen.

### 1.2 Vermittlung von Leistungen

Bei blosser Vermittlung von Leistungen Dritter kommt der Vertrag zwischen Ihnen und dem Drittunternehmen zustande. CITAG ist in solchen Fällen nicht Vertragspartei und die vorliegenden AVRB sind nicht anwendbar.

## 2. Leistungen

### 2.1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang bestimmt sich grundsätzlich nach den von CITAG schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) sowie gemäss den Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von CITAG (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten). Wir verpflichten uns, die versprochenen Leistungen der Reise gemäss der Beschreibung in der zum Zeitpunkt Ihrer Buchung gültigen Publikation und der Bestätigung sorgfältig zu erfüllen. Für die zu erbringende Leistung sind ausschliesslich unsere Ausschreibungen im jeweiligen Prospekt, Inserat oder auf unserer Webseite massgebend. Andere Prospekte (Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial), Webseiten von Leistungsanbietern oder eigene Anfragen beim Leistungspartner sind nicht Gegenstand des Reisevertrages. Wir haften nicht für die darin enthaltenen Angaben. Die Leistungen beginnen am jeweils bestätigten Abflug-, Abfahrts- oder Einsteigeort. Für das rechtzeitige Eintreffen sind Sie selbst verantwortlich.

### 2.2 Sonderwünsche

Sonderwünsche können grundsätzlich nur unverbindlich aufgenommen und an Leistungsträger übermittelt werden. Sonderwünsche sind nur verbindlich und Vertragsbestandteil, wenn sie von uns ausdrücklich in der Bestätigung akzeptiert und aufgeführt werden.

### 2.3 Höhere Gewalt

Bei unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignissen, bzw. höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen, ist der Leistungsumfang von CITAG eingeschränkt, bzw. reduziert. In den vorgenannten Fällen sind die Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von CITAG nicht verbindlich. Die Kundschaft hat bei eingeschränkter bzw. reduzierter Leistungserbringung im Falle eines unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignisses oder höherer Gewalt, keinen Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises. Weitergehender Schadenersatz wird abgelehnt.

### 2.4 Hoteleinrichtungen

Die Verfügbarkeit der in den Leistungsbeschreibungen aufgeführten Hoteleinrichtungen (z.B. Sport- und Wellnessangebote) kann nicht garantiert werden. Bestimmte Einrichtungen befinden sich gegebenenfalls nicht in unmittelbarer Nähe der Unterkunft und/oder werden von Drittanbietern zur Verfügung gestellt.

## 3. Mitwirkungspflichten (Pass/ID, Visa, Impfungen)

Neben der fristgerechten Bezahlung des Reisepreises bestehen für Sie folgende Mitwirkungspflichten:

- Sie haben die Ihnen zugestellten Dokumente (Rechnung, Bestätigung, Reiseunterlagen, usw.) auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf Übereinstimmung mit der Buchung und korrekter Schreibweise der Namen aller Reisepersonen gemäss Reisepass und/oder Identitätskarte zu überprüfen und CITAG bei Unstimmigkeiten umgehend zu informieren.

- Sie sind verantwortlich für die Einhaltung der Einreisebestimmungen aller Reisepersonen, insbesondere betreffend benötigter Reisedokumente und deren Gültigkeit, Einholung von Visa und Einhaltung von Gesundheitsbestimmungen bzw. rechtzeitiger Vornahme von Impfungen.
- Minderjährigen unter 18 Jahren, die nicht in Begleitung eines Elternteils oder Erziehungsberechtigten reisen, empfehlen wir, eine Reisevollmacht mit der Einverständniserklärung der Erziehungsberechtigten mitzunehmen. In der Reisevollmacht sollten, neben der schriftlichen Erlaubnis der Eltern, das Ziel der Reise, die Reisedauer sowie die Telefonnummer der Erziehungsberechtigten vermerkt sein. Die Vollmacht darf grundsätzlich nicht älter als sechs Monate sein. Reist eine volljährige Begleitperson mit, die nicht das Sorgerecht hat, sollte auch dies im Dokument stehen. Zusätzlich sollten Kopien der Personalausweise der Erziehungsberechtigten mitgeführt werden. CITAG schliesst jegliche Haftung im Falle einer Zurückweisung bei der Einreise aus.

## 4. Preise und Zahlungsbedingungen

### 4.1 Preisbestimmung

Der Reisepreis bestimmt sich in erster Linie nach den von CITAG schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) und nachrangig gemäss den in den allgemeinen Publikationen von CITAG (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten) veröffentlichten Preisen. Preise können sich je nach Auslastung der Flüge und Hotels jederzeit ändern. Es kann vorkommen, dass einzelne Leistungen (z.B. Flüge, Hotels) zum publizierten Datum und/oder Preis nicht mehr verfügbar sind. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Sofern nichts anderes angegeben wird, verstehen sich die Preise pro Person in Schweizer Franken inkl. Mehrwertsteuer in der entsprechenden Unterkunft. Bei Anpassungen gegenüber den ausgeschriebenen Preisen, wie z.B. individuelle Aufenthalte, kann ein Zuschlag erhoben werden. Vorbehalten bleiben Gebühren der Buchungsstelle für Bearbeitung und Reservation sowie allfällige Zusatzkosten wie Visumgebühren oder Touristentaxen, welche auch erst vor Ort erhoben werden können.

### 4.2 Preisänderungen

- Bei nachträglichen Erhöhungen der tatsächlich anfallenden Kosten behält sich CITAG das Recht vor, den Reisepreis nach Vertragsabschluss entsprechend zu erhöhen, insbesondere bei
  - nachträglicher Preiserhöhung von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
  - neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (z.B. erhöhte Flughafentaxen oder Mehrwertsteuer)
  - Wechselkursänderungen
  - plausibel erklärbare Fehler in den Publikationen oder den Preisberechnungen in den Reservierungssystemen und auf der Webseite
  - Kleingruppenzuschläge

Preiserhöhungen können bis spätestens 22 Tage vor dem geplanten Reisebeginn geltend gemacht werden. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des Reisepreises, so sind Sie berechtigt, innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten oder ohne Bearbeitungsgebühren auf eine Andere von uns offerierte Reise umzubuchen. Bereits geleistete Zahlungen oder Differenzen werden Ihnen im Falle des Rücktritts oder Umbuchung schnellstmöglich ohne jeglichen Abzug zurückerstattet. Falls Sie sich weigern, die Preisdifferenz innert der von CITAG gesetzten Frist zu begleichen, hat CITAG das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und Ihnen die geleistete Zahlung zurückzuerstatten. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Fälle in denen eine Rückerstattung nicht möglich ist (z.B. bereits bezahlte Flugtickets) sowie Ausnahmen im Sinne von Art. 15 des Pauschalreisegesetzes.

### 4.3 Zahlungsbedingungen

Eine Anzahlung von 30% des Reisepreises wird sofort (spätestens innerhalb 7 Tagen) nach dem Vertragsabschluss zur Bezahlung fällig. Die Restzahlung wird 30 Tage vor dem geplanten Reisebeginn zur Bezahlung fällig. Bei Bezahlung per Kreditkarte erfolgt die Belastung automatisch zu den jeweiligen Terminen. In den folgenden Fällen wird eine höhere Anzahlung oder der gesamte Reisepreis bereits bei Vertragsschluss zur Bezahlung fällig:

- Bei Vertragsschluss weniger als 30 Tage vor dem geplanten Reisebeginn
- Bei Linienflügen, bei denen Tickets sofort ausgestellt werden müssen
- Bei Leistungen mit Spezialbedingungen

### 4.4 Zahlungsverzug

Mit Ablauf der Zahlungstermine befinden Sie sich ohne weitere Mahnung im Verzug. CITAG ist berechtigt, ohne Fristansetzung vom

Vertrag zurückzutreten und die Reiseleistung zu verweigern. In diesem Fall sind die Annullierungsgebühren gem. Ziff. 5.4 geschuldet.

### 4.5 Übertragung von Forderungen an Dritte

CITAG hat das Recht, das Vertragsverhältnis oder ihre Forderungen aus dem Vertrag ganz oder teilweise an Dritte zu übertragen bzw. an Dritte abzutreten. Wird bei Zahlungsrückständen ein Dritter mit dem Inkasso beauftragt, können weitere Gebühren bzw. Kosten gemäss Gebührentabelle des Verbands Inkasso Suisse anfallen. Sie sind neben der Begleichung des offenen Rechnungsbetrages auch zum Begleichen sämtlicher Kosten verpflichtet, die durch den Zahlungsverzug entstehen.

### 4.6 Reisedokumente

Die Reisedokumente erhalten Sie in elektronischer Form nach Eingang der vollständigen Zahlung bis spätestens 10 Tage vor Abreise.

## 5. Annullierung/Änderung der Reise

### 5.1 Meldung

Falls Sie die Reise nicht antreten können, so müssen Sie dies uns oder Ihrer Buchungsstelle umgehend mitteilen – auf Verlangen auch in schriftlicher Form unter Angabe des Grundes. Die Annullierung kann nur während der Büroöffnungszeiten bearbeitet werden. Deshalb ist für die Berechnung der Annullierungskosten das Datum der Bearbeitung durch uns oder Ihre Buchungsstelle massgebend.

### 5.2 Bearbeitungsgebühren für Änderung/Umbuchung

Bei Namensänderungen (z.B. fehlerhafte Schreibweise) belasten wir eine Bearbeitungsgebühr von bis zu CHF 100.–. Für Umbuchungen des Reisedatums, des Reisezieles, des Ortes des Reiseantritts oder der Unterkunft nach Vertragsabschluss belasten wir eine Bearbeitungsgebühr von bis zu CHF 200.– pro Auftrag. Für die gleichen Änderungen innerhalb der Annullierungsfristen gemäss Ziffer 5.4 sind ausserdem die Annullierungskosten geschuldet. Fluggesellschaften und Kreuzfahrtreedereien verfügen über strenge Bedingungen in Bezug auf Änderungen und Umbuchungen, bzw. Bearbeitungsgebühren. In solchen Fällen behalten wir uns vor, höhere Bearbeitungsgebühren in Rechnung zu stellen.

### 5.3 Ersatzperson

Vorausgesetzt, dass die beteiligten Unternehmen bzw. Leistungsträger eine Ersatzperson akzeptieren, keine behördlichen Anordnungen, gesetzlichen Vorschriften oder Tarifbestimmungen entgegenstehen, ist der Eintritt einer Ersatzperson unter den gleichen Voraussetzungen gestattet. Nebst der Ersatzperson haften Sie persönlich für die Bezahlung des Reisepreises und allfälliger Gebühren. Bei Eintritt einer Ersatzperson belasten wir nebst der Bearbeitungsgebühr (Ziff. 5.2) die allenfalls anfallenden Mehrkosten oder Gebühren der Leistungsträger.

### 5.4 Annullierungskosten

Wenn Sie die gebuchte Reise unabhängig vom Zeitpunkt ganz oder teilweise annullieren, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– pro Auftrag. Diese Bearbeitungsgebühr entfällt bei Annullierungen mit 100% Annullierungskosten. Je nach Zeitpunkt der Annullierung und Art der Leistung entstehen zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren Annullierungskosten in % des Arrangementpreises (inkl. Flughafentaxen, Mahlzeitenzuschläge, usw.).

#### 5.4.1 Pauschalreisen mit Charterflug oder Nur-Unterkunft

- 31–15 Tage vor Abreise 30%
- 14–8 Tage vor Abreise 50%
- 7–1 Tage vor Abreise 80%
- am Abreisetag 100%

#### 5.4.2 Pauschalreisen mit Linienflügen, Kreuzfahrten und Events sowie Nur-Flug

Bei Pauschalreisen mit Linienflügen und/oder Kreuzfahrten sowie Eintrittskarten für Events gelten die Annullierungsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft, bzw. der Reederei oder des Veranstalters. Dabei können unmittelbar bei der Buchung und unabhängig vom Zeitpunkt Annullierungskosten von bis zu 100% entstehen. Bei Nur-Flug Buchungen betragen die Annullierungskosten ab 31 Tagen vor Abreise 100%. Die Bedingungen werden Ihnen bei der Buchung oder mit der schriftlichen Bestätigung mitgeteilt.

#### 5.4.3 Nichtantritt der Reise

Bei Nichtantritt der Reise ohne vorherige Abmeldung, Verpassen des Abflugs oder der Abfahrt wegen zu spätem Erscheinen oder wegen ungenügender Reisepapiere besteht kein Anspruch auf Rückerstattung, bzw. verrechnen wir 100% des Arrangementpreises.

#### 5.4.4 Abbruch der Reise

Sofern Sie Ihre Reise aus irgendwelchen Gründen vorzeitig abbrechen, haben Sie keinen Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises oder der nicht beanspruchten Leistungen.

## 6. Kündigung/Änderungen durch CITAG

### 6.1 Wesentlicher Irrtum

Im Falle eines wesentlichen Irrtums beim Vertragsabschluss, insbesondere bei Berechnungs- und/oder Publikationsfehlern des Reisepreises, ist CITAG berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall haben Sie Anspruch auf vollumfängliche Rückerstattung allfällig geleisteter Zahlungen.

### 6.2 Programmänderungen

Es kann vorkommen, dass nach Vertragsabschluss das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen wie Unterkunft, Transportmittel, Fluggesellschaften oder Flugzeiten geändert werden müssen, 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.

### 6.3 Mindestbeteiligung

Für gewisse Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl. 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 Reiseterrain 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.

### 6.4 Höhere Gewalt und Streiks

Liegen Gründe vor, welche die Durchführung einer Reise verunmöglichen, wie höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks, Entzug von Landrechten, Naturkatastrophen, Unwetter, behördliche Anordnungen oder Umstände, die aus unserer Sicht zur Gefährdung von Leben und Gesundheit führen könnten, kann CITAG auch kurzfristig vom Vertrag zurücktreten. Muss aus den oben erwähnten Gründen die Reise oder der Aufenthalt abgebrochen werden, bemühen wir uns, die Reiseteilnehmenden 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.

## 7. Beanstandungen/Ersatzansprüche

Wird eine vereinbarte Leistung mangelhaft oder überhaupt nicht erbracht, sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei unserer Reiseleitung oder Vertretung sofortige und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Kann eine gleichwertige Ersatzleistung nicht erbracht werden, haben Sie Anspruch auf eine Preisminderung. Ist Abhilfe oder eine angemessene Lösung innert 48 Stunden nicht möglich, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. In diesem Fall müssen Sie für eine Kostengutsprache unsere Zentrale in Volketswil per E-Mail oder telefonisch kontaktieren (ausserhalb der Büroöffnungszeiten auf unsere Notfalltelefonnummer). Falls ein Leistungsmangel eintritt oder Ihnen die Fortsetzung der Reise oder des Aufenthaltes wegen schwerwiegender Mängel nicht mehr zugemutet werden 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.

## 8. Haftung

### 8.1 Im Allgemeinen

CITAG haftet als Veranstalter für die Erfüllung der bestätigten Leistungen. Wir vergüten Ihnen den Ausfall vereinbarter Leistungen oder Ihren Mehraufwand, soweit es nicht möglich war, Ihnen vor Ort eine gleichwertige Ersatzleistung zu offerieren und auch kein eigenes Verschulden Ihrerseits vorliegt. Unsere Haftung bleibt jedoch beschränkt auf die Höhe des Reisepreises und erfasst nur den unmittelbaren Schaden. Jegliche weitere Haftung wird soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen. Für Programmänderungen infolge Flugverspätungen oder Streiks wird keine Haftung übernommen. Insbesondere haftet CITAG nicht für Änderungen im Reiseprogramm (Absagen, Verschiebungen, usw.), die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten, sowie in Fällen gemäss Art. 15 des Pauschalreisegesetzes, für welche CITAG nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind.

## 8.2 Flugunregelmässigkeiten

CITAG ist grundsätzlich nicht haftbar für Spesen und Kosten (z.B. Lohnausfälle), die aufgrund von Flugverspätung oder -annullierung entstehen. Ansprüche auf Ausgleichszahlung gemäss Bundesamt für Zivilluftfahrt BAZL und der EU-Fluggastrechteverordnung müssen direkt bei der Fluggesellschaft geltend gemacht werden. Verpasst ein Passagier einen Flug, entfällt für CITAG jede Beförderungspflicht. Wir sind jedoch bei der Organisation eines Ersatzfluges behilflich. Schäden, Verluste oder Zustellungsverzögerungen von Reisegepäck bei Flugreisen müssen nach Ankunft am Flughafen mittels Schadensanzeige (Property Irregularity Report, kurz PIR) bei der zuständigen Fluggesellschaft oder Vertretung angezeigt werden. Entschädigungsansprüche müssen direkt bei den Fluggesellschaften geltend gemacht werden. Fluggesellschaften lehnen Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht erstellt worden ist.

### 8.3 Unfälle, Erkrankungen und Schwangerschaft

CITAG haftet für Personenschäden, die aus schuldhafter Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Reisearrangements durch CITAG oder durch ein von CITAG beauftragtes Unternehmen (Hotels, Fluggesellschaften, usw.) verursacht werden, in den letztgenannten Fällen unter der Voraussetzung, dass Sie Ihre Schadenersatzansprüche an CITAG abtreten. In Haftungsfragen, 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. Solche Ansprüche sind direkt bei dem jeweiligen Transportunternehmen geltend zu machen. Eine weitergehende Haftung von CITAG ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Bei Schwangerschaft sind Sie verpflichtet, sich vor der Buchung über die Transportbedingungen (Fluggesellschaft, Reederei etc.) zu erkundigen. Wird Ihnen der Transport infolge Schwangerschaft verweigert, wird jede Haftung abgelehnt.

### 8.4 Sachschäden

CITAG haftet für den Schaden, der als Folge von Diebstählen und Beschädigungen von Sachen entsteht und von CITAG oder einem von CITAG beauftragten Unternehmen schuldhaft verursacht wird, sofern Sie anderweitig, z.B. von Ihrer Versicherung, keine Entschädigung erhalten und Sie Ihre Ansprüche an CITAG abtreten. Die Höhe der Entschädigung bleibt allerdings auf den unmittelbaren Schaden beschränkt, jedoch höchstens auf die Höhe des zweifachen Reisepreises der geschädigten Person. In Haftungsfragen, 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. Jegliche weitere Haftung von CITAG ist ausgeschlossen (insbesondere bei Verlust von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, elektronischen Geräten, usw.).

### 8.5 Veranstaltungen/Leistungen vor Ort

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 jegliche Haftung ab, sofern für solche Angebote nicht ausdrücklich wir oder unsere örtliche Vertretung als Veranstalter oder Dienstleistungserbringer verantwortlich zeichnen.

### 8.6 Reisegarantie

CITAG ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, welcher die einbezahlten Kundengelder absichert. Detaillierte Informationen finden Sie unter [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

### 8.7 Reisehinweise EDA

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](http://www.eda.admin.ch/reisehinweise)) abrufen. Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über diese Reisehinweise informiert haben und Ihnen die entsprechenden Risiken bewusst sind.

## 9. Versicherungen

Wir empfehlen Ihnen dringend, bei der Buchung eine Annullierungskostenversicherung mit SOS-Schutz für Reisezwischenfälle abzuschliessen, sofern Sie nicht bereits eine Versicherung mit genügender Deckung abgeschlossen haben. Die CITAG vermittelt entsprechende Versicherungen. Die Annullierungskostenver-

sicherung deckt die Annullierungskosten, falls Sie Ihre Reise aufgrund von Krankheit, Unfall oder Todesfall (der Reiseperson/en oder deren direkter Familienangehörigen) annullieren müssen. Der SOS-Schutz (Reisezwischenfallversicherung) deckt die Mehrkosten des Rücktransportes während der Reise der versicherten Reisepersonen bei Krankheit, Unfall oder Tod. Nicht versichert sind Spital- und ärztliche Behandlungskosten, welche speziell (z.B. durch die Krankenkasse) versichert werden müssen. Auch der Abschluss einer privaten Reisegepäckversicherung ist empfehlenswert.

## 10. Verjährung

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

## 11. 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, Postfach, 8038 Zürich, [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch).

## 12. Gerichtsstand und anwendbares Recht

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

## 13. Datenschutz und Datenbearbeitung

Für unsere Bearbeitung von Personendaten gilt unsere Datenschutzerklärung, die Sie unter [www.itscoop.ch/datenschutzerklaerung](http://www.itscoop.ch/datenschutzerklaerung) finden.

Sie erklären sich mit dem Akzeptieren der AVR-B mit einverstanden, dass wir Kooperations- und Werbevertragspartner (Vertragspartner) Zugriff auf gewisse aggregierte Daten (z.B. Präferenzen) auf Basis einer Identifikationsnummer oder der E-Mailadresse in pseudonymisierter Form (sog. Hashing) zum Zweck der Schaltung von personalisierter Werbung gewähren können. Durch Abgleichen der Daten erkennt der Vertragspartner jene Daten, die bereits in seiner Datenbank vorhanden sind. Dies erlaubt es dem Vertragspartner zielgruppenbasierte Werbung für sich oder Dritte zu schalten und die entsprechenden nicht personenbezogenen Auswertungen in seinem Bereich vorzunehmen (z.B. über die Anzahl Kunden, welche die Werbung angesehen haben). Der Vertragspartner wird Sie dabei nicht persönlich identifizieren oder die Daten zu weiteren Zwecken verwenden. Sie haben jederzeit die Möglichkeit die Bereitstellung der Daten durch eine E-Mail an [marketing\(at\)itscoop.ch](mailto:marketing(at)itscoop.ch) zu verhindern oder die personalisierte Werbung durch die entsprechenden Cookie-Einstellungen auszuschalten. Weitere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung.

Zusätzlich erklären Sie sich mit dem Akzeptieren der AVR-B mit einverstanden, dass die erhobenen Daten von CITAG zu Werbezwecken verwendet werden dürfen. CITAG ist berechtigt, Ihnen Informationen zu Angeboten, Aktionen oder ähnliches zukommen zu lassen (z.B. per E-Mail). Die Einwilligung kann jederzeit und kostenlos durch eine E-Mail an [marketing\(at\)itscoop.ch](mailto:marketing(at)itscoop.ch) oder durch das Aufrufen des Links in der entsprechenden E-Mail für die Zukunft widerrufen werden.

### Ausgabedatum: Oktober 2025 (2510AVRB)

Coop-ITS-Travel AG, Grabenwisstrasse 1, 8604 Volketswil  
Bitte beachten Sie auch unsere «Wichtigen Hinweise».