



## REISE- UND VERTRAGSBEDINGUNGEN VIVO BENE TRAVEL AG UND VIVO BENE AG 2016/2017

### 1. VERTRAGSABSCHLUSS

**1.1** Mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen oder mündlichen Anmeldung kommt zwischen Ihnen und dem Veranstalter ein Vertrag zustande. Falls Sie weitere Reisetilnehmer/innen anmelden, so haben Sie für deren Vertragspflichten wie für Ihre eigenen Verpflichtungen einzustehen. Die vertraglichen Vereinbarungen und diese «Allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen» gelten für alle Reisetilnehmer/innen. Wir empfehlen Ihnen deshalb, die nachfolgenden Reise- und Vertragsbedingungen sorgfältig zu lesen.

Um Enttäuschung und Ärger zu ersparen, empfehlen wir Ihnen ausserdem, auch die Informationen in unserem detaillierten Reiseprogramm genau zu studieren; diese sowie die Reise- und Vertragsbedingungen sind Bestandteil des Vertrages zwischen Ihnen und dem Veranstalter.

**1.2** Wir weisen Sie darauf hin, dass unsere Leistungen erst ab Beginn der gebuchten Leistung gelten. Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort bzw. am Reiseziel liegt deshalb in Ihrer Verantwortung. Bitte beachten Sie auch: Wenn der Veranstalter die Leistung anderer Dienstleistungsunternehmen vermittelt, dann gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen.

### 2. REISEPREIS UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Falls nicht speziell erwähnt, verstehen sich unsere Preise pro Person in Schweizer Franken, mit Unterkunft im Doppelzimmer, je nach Wunsch Flug in der Economy-Klasse, Flughafen Transfer, den erwähnten Tagesprogrammen inklusive der aufgeführten Mahlzeiten.

#### 2.1 Zahlung

Nach definitiver Buchung wird der Gesamtbetrag des Arrangementpreises fällig. Buchen Sie weniger als 28 Tage vor Beginn der Reise, so ist der Gesamtbetrag anlässlich der Buchung fällig. Erhält der Veranstalter die Zahlung nicht fristgerecht, kann er die Reiseleistung verweigern und die Annullierungskosten geltend machen. Flugbuchungen werden grundsätzlich erst nach Zahlungseingang vorgenommen. Die angegebenen Flugpreise sind deshalb rein indikativ und eine allfällige Differenz wird nachverrechnet resp. zurückerstattet.



### **3. PREISÄNDERUNGEN**

**3.1** Wir behalten uns vor, im Falle von Druckfehlern die Preise anzupassen.

**3.2** Falls der Veranstalter die publizierten Preise aus dem oben erwähnten Grund ändern muss, wird Ihnen diese Preiserhöhung umgehend bekanntgegeben. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des ursprünglich gebuchten Arrangementpreises, so haben Sie das Recht, innert 10 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung mittels eingeschriebenem Brief kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Falle wird Ihnen der Veranstalter alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen schnellstmöglich zurückerstatten.

### **4. RÜCKTRITTSBEDINGUNGEN/ÄNDERUNGEN**

Eine Annullierung bzw. Änderung muss schriftlich erfolgen. Der Veranstalter hält sich an die Reisehinweise des EDA und/oder des BAG.

#### **4.1 Bearbeitungsgebühren**

Bis zu Beginn der Annullierungsfristen erheben wir für Annullierungen und Änderungen (Namensänderungen oder Änderungen des Reisedatums) eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.– pro Person. Hinzu kommen eventuelle Kommunikationsspesen. Nach Beginn der Annullierungsfristen gelten die Bedingungen gemäss Ziffer 4.2.

#### **4.2 Kosten einer Annullierung/Änderung**

Treten Sie nach Ihrer schriftlichen oder mündlichen Anmeldung von der Reise zurück (der Rücktritt muss mittels eingeschriebenem Brief oder per Email, welche Ihnen bestätigt wird, erfolgen), so müssen wir zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr noch die folgenden Kosten in Prozenten des Arrangementpreises erheben (Ausnahmen sind unter Ziffer 4.2.1 aufgeführt). Die nachfolgenden Regelungen gelten auch für Änderungen:

- Bis 45 Tage vor Abreise 50%; bitte beachten Sie, dass Flugscheine je nach Tarifart nicht mehr umgebucht oder storniert werden können und 100% Spesen anfallen, die von Ihnen zu tragen sind.
- 44-0 Tage vor Abreise 100%.



**4.2.1** Ausnahme: No-show. Verpasst ein Passagier den Flug, so entfällt für den Reiseveranstalter jede Beförderungspflicht.

Als Ausnahme gelten hier Gäste, die den Transfer über den Veranstalter gebucht haben (s. h. Vertragsabschluss, Ziff. 1.2) und von Flugverspätungen betroffen sind.

## **5. HAFTUNG**

### **5.1 Im Allgemeinen**

Als Reiseveranstalter garantieren wir Ihnen im Rahmen unseres eigenen Reiseveranstaltungsangebotes eine sorgfältige Auswahl und Überwachung der anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Flug- und Busunternehmen, Hotels usw.), eine korrekte Programmbeschreibung und die fachmännische Organisation Ihrer Reise. Wir verpflichten uns, das bei uns gebuchte Reisearrangement mit allen erforderlichen Leistungen programmgemäss im Rahmen der vorliegenden Reise- und Vertragsbedingungen abzuwickeln.

### **5.2 Unsere Haftung**

Der Veranstalter entschädigt Sie für den Ausfall oder die unrichtige Erbringung vereinbarter Leistungen oder für Ihnen zusätzlich entstandene Kosten soweit es dem Veranstalter nicht möglich war, Ihnen an Ort eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten und auch kein eigenes Verschulden Ihrerseits vorliegt. Unsere Haftung ist jedoch auf insgesamt den zweifachen Reisepreis beschränkt und erfasst nur den unmittelbaren Schaden.

Keine Haftung können wir übernehmen, falls infolge Flugverspätungen oder Streiks Programmänderungen erfolgen müssen. Ebenso haften wir nicht für Programmänderungen, die auf höhere Gewalt, behördliche Anordnungen oder Verspätungen von Dritten, für die wir nicht einzustehen haben, zurückzuführen sind. Zieht ein Ereignis höherer Gewalt (z.B. Flugstreiks oder -verspätungen) während der Reise Zusatzkosten nach sich, so hat der Veranstalter das Recht, die Kosten beim Teilnehmer einzufordern.

### **5.3 Unfälle und Erkrankungen**

Der Veranstalter haftet für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern diese vom Veranstalter oder einem vom Veranstalter beauftragten Unternehmen (Partneragentur) schuldhaft verursacht wurde. Bei Todesfall, Körperverletzung oder Erkrankung, welche Sie im Zusammenhang mit Flugtransporten oder mit der Benützung von Transportunternehmen (Bus usw.) erleiden, sind die Entschädigungsansprüche 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 des Veranstalters ist in diesen Fällen ausgeschlossen.



### **5.3.1 Gesundheit**

Sie werden angehalten, Ihren genauen und vollständigen Gesundheitszustand anzugeben, damit dieser vom Veranstalter bei den Buchungen berücksichtigt werden kann. Wenn nur Pflegeassistenz gebucht wird, unser Personal vor Ort aber feststellt, dass zum Wohl des Gastes Vollpflege geleistet werden muss, wird dies nachträglich entsprechend verrechnet.

Bei Bedarf und entsprechend dem Gesundheitszustand wird der Gast gebeten ein Fit-to-fly-Attest vorzulegen. Lehnt die Fluggesellschaft die Mitnahme eines Gastes aufgrund fehlender Gesundheitsbescheinigungen ab, so haftet der Veranstalter nicht.

Domizilgäste werden gebeten, eine Patientenverfügung auszufüllen und beim Veranstalter zu hinterlegen.

Allfällige Impfungen unterliegen der Verantwortung des Gastes.

### **5.4 Haftungsbeschränkungen bei Flugreisen**

Eine Beförderung im internationalen Luftverkehr kann dem Montrealer Übereinkommen unterliegen, sofern sowohl der vereinbarte Abgangs- als auch der Bestimmungsort im Hoheitsgebiet eines Vertragsstaates liegen. Es kann ebenfalls Anwendung finden, wenn Abgangs- und Bestimmungsort zwar im Hoheitsgebiet nur eines Vertragsstaates liegen, aber eine Zwischenlandung in dem Hoheitsgebiet eines anderen Staates vorgesehen ist, selbst wenn dieser kein Vertragsstaat ist. Das Montrealer Übereinkommen regelt die Haftung des Luftfrachtführers für Tod und Körperverletzung, für Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Gepäck sowie für Verspätung und kann diese beschränken. Für Staaten, die das Montrealer Übereinkommen nicht oder noch nicht unterzeichnet und ratifiziert haben, kann gegebenenfalls das Warschauer Abkommen inkl. seiner diversen Zusatzprotokolle gelten.

### **5.5 Sachschäden**

Der Veranstalter haftet nicht für die Flugfähigkeit der gebuchten Kunden. Dies liegt in der Eigenverantwortung der buchenden Kunden.

Der Veranstalter übernimmt die Haftung bei Diebstählen und Verlusten, die während einer Reise mit dem Veranstalter geschehen, falls dem zuständigen Vivo bene Travel AG- oder Vivo bene AG-Mitarbeiter oder einem vom Veranstalter beauftragten Unternehmen ein Verschulden zur Last fällt. In diesem Fall bleibt die Haftung auf den unmittelbaren Schaden beschränkt, jedoch höchstens auf die zweifache Höhe des Reisepreises für die geschädigte Person.



Bei Schäden oder Verlusten, welche Sie im Zusammenhang mit Flugtransporten oder Benützung von Transportunternehmen (Bus usw.) erleiden, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Eine weitergehende Haftung vom Veranstalter ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Wir empfehlen den Abschluss einer Reisegepäckversicherung.

## **6. BEANSTANDUNGEN VOR ORT**

**6.1** Sollten Sie während der Reise Anlass zu Beanstandungen haben, so müssen Sie diese unverzüglich der Kontaktperson des Veranstalters in Doi Saket bekannt geben. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche und ermöglicht ausserdem in den meisten Fällen für Abhilfe zu sorgen. Führt Ihre Intervention zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie verpflichtet, von der lokalen Vertretung des Veranstalters eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält. Die lokale Vertretung ist nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

## **7. PROGRAMMÄNDERUNGEN ODER ABRUCH DER REISE**

**7.1** Muss der Veranstalter eine von Ihnen bereits bezahlte Reise ändern, so dass ein objektiver Minderwert zur ursprünglich vereinbarten Leistung entsteht, erhalten Sie vom Veranstalter eine Rückvergütung. Beträgt diese mehr als 10% des ursprünglich vereinbarten Reisepreises, steht Ihnen das Recht zu, innert 10 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

**7.2** Falls Sie die Reise aus irgendeinem Grunde vorzeitig abbrechen müssen oder Leistungen daraus ändern wollen, sind wir grundsätzlich zu keiner Rückerstattung verpflichtet. Im weiteren empfehlen wir Ihnen den Abschluss einer Reiseversicherung mit Rückreisekostenversicherung, die, wenn Sie die Reise aus einem dringenden Grund (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod von Angehörigen etc.) vorzeitig abbrechen müssen, für die entstehenden Kosten aufkommt. Die Reiseleitung des Veranstalters bzw. die lokale Vertretung des Veranstalters werden Ihnen bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise oder bei Änderungswünschen so weit wie möglich behilflich sein.

## **8. PASS, VISA**

**8.1** Für die Einhaltung der vorgeschriebenen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen sind Sie allein verantwortlich. Beachten Sie besonders die notwendige Gültigkeitsdauer Ihres Passes sowie die je nach Nationalität verschiedenen Visa-Bestimmungen. Der Veranstalter ist hierbei allenfalls beratend tätig.



## **9. FLÜGE**

Unsere detaillierten Reiseprogramme umfassen in der Regel Reisen mit Flugzeugen des regulären Linienverkehrs. Falls nichts anderes angegeben und von Ihnen gebucht ist, fliegen Sie bei allen Vivo bene Travel AG-Reisen in der Economy-Klasse. Die publizierten Flugpläne, Fluggesellschaften und Flugzeugtypen können ändern. Mit den Reiseunterlagen erhalten Sie Ihre zu diesem Zeitpunkt gültigen Flugpläne. Diese können jedoch noch kurzfristigen Änderungen unterworfen sein. Die Vivo bene Travel AG kann keine Sitzplatzreservierungen garantieren.

### **9.1 Elektronisches Flugticket/E-Ticket**

Sorgloses Reisen ermöglicht das elektronische Flugticket, das so genannte E-Ticket. Alle Fluggesellschaften arbeiten nach dem Prinzip des papierlosen Flugtickets. Der Vorteil für die Reisenden liegt auf der Hand: Sie können es nicht mehr verlieren und es kann auch nicht gestohlen werden. Das Flugticket wird im Reservationssystem und Check-in-Programm der Fluggesellschaften gespeichert. Die Reisenden weisen sich lediglich mit Reisepass oder Identitätskarte beim Check-in aus.

### **9.2 Verspätungen**

Die Überlastung von Flugstrassen, Start- und Landezeitfenstern («Slots»), Flugzeug-Standplätzen sowie technische Ursachen usw. können Verspätungen verursachen. Der Reiseveranstalter hat auf Verspätungen grundsätzlich keinen Einfluss. Bei der Planung Ihrer Rückreise zum Wohnort empfehlen wir Ihnen, zwischen der flugplanmässigen Ankunft Ihres Fluges in der Schweiz und der Abfahrt des letzten Zuges an Ihren Wohnort mindestens 2 Stunden einzuplanen. Der Reiseveranstalter ist nicht haftbar für aufgrund von Verspätungen entstandene Schäden oder Spesen.

### **9.3. Gepäck**

Es gelten die Gepäckstückbestimmungen der jeweiligen Airline.



## **10. HAUSTIERE**

Haustiere sind nach Absprache mit dem Veranstalter erlaubt. Die Versorgung des Tieres, inklusive Futter, muss von Ihnen selbständig übernommen werden, wie auch allfällige Veterinärkosten während des Aufenthaltes. Die Einfuhr und der Transport eines Haustieres nach Thailand unter den vorgegebenen Bestimmungen des Landes obliegt Ihrer Verantwortung. Sind Sie nicht mehr in der Lage, Ihr Haustier selbständig zu versorgen, so haben die Angehörigen, bzw. die betreuende Person zwei Wochen Zeit über die weitere Versorgung des Tieres zu entscheiden. Erfolgt keine Entscheidung, so geht das Tier in die Obhut des Veranstalters über, welche dann entscheidet, was mit dem Tier weiter geschieht.

## **11. DATENSCHUTZ**

Für den Veranstalter ist der Schutz der Privatsphäre und der persönlichen Daten von grosser Wichtigkeit. Der Veranstalter hält sich bei der Beschaffung und Nutzung von Personendaten an die Bestimmungen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung. Ihre Kontaktangaben werden nur intern zur Abwicklung der aktuellen Reise bearbeitet. Der Veranstalter gibt nur in Notfällen oder auf behördliche Weisungen Auskunft an Drittpersonen.

## **12. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND**

Im vertraglichen Verhältnis zwischen Ihnen und der Vivo bene AG, sowie Ihnen und der Vivo bene Travel AG ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Für sämtliche Streitigkeiten gilt der Gerichtsstand Basel-Landschaft.

**12.1** Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung können Sie den Ombudsmann der Schweizer Reisebranche anrufen. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und uns bzw. dem Reisebüro, bei welchem Sie die Reise gebucht haben, eine ausgewogene und faire Einigung zu erzielen. Die Adresse des Ombudsmanns lautet: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach 1422, 4601 Olten.

## **13. COPYRIGHT**

Vivo bene Travel AG, Liestal und Vivo bene AG, Liestal