

Diese allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen (nachfolgend «ARVB») sind Bestandteil des zwischen dem Kunden und raltour suisse sa (Kornhausplatz 7, 3011 Bern, nachfolgend raltour) zustande kommenden Reisevertrages. Die Rechte und Pflichten des Kunden und raltour ergeben sich aus der individuellen, schriftlichen Vereinbarung, aus den vorliegenden ARVB sowie aus den gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen sind auch die allgemeinen Reiseinformationen in den Publikationen von raltour zu beachten. Wenn nachfolgend der Einfachheit halber nur von dem Kunden die Rede ist, sind sowohl Kunden als auch Kundinnen gemeint.

1. Vertragsschluss

1.1. Zustandekommen des Vertrages

Die von raltour publizierten Leistungsbeschreibungen (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten) sind als Einladung zur Offertstellung (Art. 7 Abs. 2 OR) zu verstehen. Die Buchung des Kunden kann persönlich, telefonisch, schriftlich (z.B. Brief, E-Mail, WhatsApp, Fax) oder über das Internet erfolgen. Mit der Buchung gibt der Kunde gegenüber raltour ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Reisevertrages ab. Der Reisevertrag kommt mit der Entgegennahme der Buchung durch raltour zustande.

1.2. Vertragsparteien

1.2.1. Der Reisevertrag kommt zwischen dem Kunden und raltour zustande. Als Vertragspartner von raltour haftet der Kunde für sämtliche Reiseteilnehmer, die er zur Reise anmeldet. Diese ARVB sind für alle Reiseteilnehmer verbindlich.

1.2.2. Bei blosser Vermittlung von Leistungen Dritter kommt der Vertrag zwischen dem Kunden und dem Drittunternehmen zustande. raltour ist in solchen Fällen nicht Vertragspartei und die vorliegenden ARVB sind nicht anwendbar.

1.3. Provisorische Reservierung

Für bestimmte Leistungen sind provisorische Reservierungen möglich. Diese begründen keinen Reisevertrag und sind für beide Parteien unverbindlich.

2. Leistungen von raltour

2.1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang bestimmt sich nach den von raltour schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) sowie gemäss den Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von raltour (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten). 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 raltour eingeschränkt bzw. reduziert. In den vorgenannten Fällen sind die Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von raltour nicht verbindlich. Der Kunde 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. Bei Widersprüchen gehen die schriftlich kommunizierten Angaben vor. Sonderwünsche des Kunden sowie nachträgliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Gültigkeit einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von raltour.

2.2. Sonderfall Hoteleinrichtungen

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

3. Preis

3.1. Preisbestimmung

Der Reisepreis bestimmt sich in erster Linie nach den von raltour schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) und nachrangig gemäss den in den allgemeinen Publikationen von raltour (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten) veröffentlichten Preisen. Sofern nichts anderes angegeben wird, verstehen sich die Preise pro Person in Schweizer Franken (inkl. Mehrwertsteuer), mit Unterkunft im Doppelzimmer und für maximal 9 Reiseteilnehmer. Ab 10 Personen können die Preise variieren. Die Preise sind Barzahlungspreise. Zahlt der Kunde mit Kreditkarte, kann die Buchungsstelle einen Zuschlag erheben. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Reisen über mehrere Preisperioden werden anteilsmässig zu den jeweiligen saisonalen Preisen berechnet. Vorbehalten bleiben Gebühren der Buchungsstelle für Bearbeitung und Reservierung sowie allfällige Zusatzkosten für die Reise sowie vor Ort (z.B. Visumgebühren, Tourismustaxen).

3.2. Preiserhöhungen

3.2.1. Bei nachträglichen Erhöhungen der tatsächlich anfallenden Kosten behält sich raltour das Recht vor, den Reisepreis nach Vertragsschluss entsprechend zu erhöhen, insbesondere bei:

- » Anstieg der Beförderungskosten (z.B. Treibstoffzuschläge)
- » Neu eingeführten oder erhöhten Steuern und/oder Abgaben (z.B. Landegebühren, Erhöhung der Mehrwertsteuer)
- » Wechselkursänderungen
- » Rechnungs- und Publikationsfehler

3.2.2. Preiserhöhungen können bis spätestens 22 Tage vor dem geplanten Reisebeginn geltend gemacht werden. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des Reisepreises, so ist der Kunde berechtigt, innert 5 Tagen nach Mitteilung der Preiserhöhung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich

vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Mindestwertes verlangen. Weitergehende Schadenersatzforderungen sind ausgeschlossen.

3.3. Zahlungsbedingungen

Eine Anzahlung von 30% des Reisepreises wird 10 Tage nach dem Vertragsschluss zur Bezahlung fällig. Die Restzahlung wird 45 Tage vor dem geplanten Reisebeginn zur Bezahlung fällig. In den folgenden Fällen wird der gesamte Reisepreis bereits bei Vertragsschluss zur Bezahlung fällig:

- » Vertragsschluss weniger als 45 Tage vor dem geplanten Reisebeginn
- » Reise mit Spezialbedingungen (z.B. Sonderaktionen)
- » Flug- oder Bahnickets, die sofort ausgestellt werden müssen

3.4. Zahlungsverzug

Bei den obgenannten Zahlungsterminen handelt es sich um Verfalltage (Art. 102 Abs. 2 OR). Bei nicht fristgerechter Bezahlung gerät der Kunde ohne Mahnung in Verzug. raltour ist berechtigt, ohne Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten und die Reiseleistung zu verweigern. In diesem Fall sind die Annullierungsgebühren gemäss Ziff. 4.4. geschuldet. Die Reiseunterlagen werden dem Kunden erst nach vollständiger Bezahlung des Reisepreises zugestellt.

4. Rücktritt Kündigung durch den Kunden

4.1. Rücktritt vor Reisebeginn

4.1.1. Der Kunde kann vor Reisebeginn jederzeit von der Reise zurücktreten. Die Rücktrittserklärung muss zwingend schriftlich erfolgen. Der Rücktritt wird verbindlich, sobald er von raltour schriftlich bestätigt wurde. Massgebendes Datum für die Bestimmung der nachfolgenden Annullierungsgebühren ist das Zustelldatum der Rücktrittserklärung bei raltour (physische Reisedokumente wie z.B. Bahntickets oder öV-Tickets der Zieldestination müssen retourniert werden). Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dass die Meldung einer allfälligen Annullierung innerhalb der Öffnungszeiten rechtzeitig zur Einhaltung der Fristen bei raltour eintrifft und rückbestätigt wird.

4.1.2. Der Kunde hat raltour – abhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts – eine pauschalisierte Annullierungsgebühr und eine Bearbeitungsgebühr (Ziff. 4.3) zu bezahlen sowie allfällige Stornospesen gemäss Ziff. 4.4. Die Höhe der Gebühren wird nach den einschlägigen Annullationsbedingungen der betreffenden Marke bestimmt (Ziff. 4.4) Die Entschädigungsbeträge decken die mutmasslich anfallenden Kosten von raltour und sind vor diesem Hintergrund angemessen. Das Geltendmachen von über die pauschalisierte Annullierungsgebühr hinausgehenden Schadenersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

4.1.3. Der Kunde hat eine pauschalisierte Annullierungs- und Bearbeitungsgebühr gemäss Ziff. 4.1.2 zu bezahlen, sofern im Buchungs- oder Reisezeitpunkt die erforderlichen gesundheitspolizeilichen Formalitäten des Reiseziellandes (z.B. Impfung, Covid-19-Impfung, PCR-Test etc.) allgemein bekannt sind, der Kunde jedoch die Gesundheitsformalitäten aus persönlichen Gründen nicht erfüllt und deshalb von der Reise zurücktritt. Der Kunde bezahlt eine pauschalisierte Annullierungsspesen- und Bearbeitungsgebühr gemäss Ziff. 4.1.2, sofern im Buchungs- oder Reisezeitpunkt eine vom Schweizer Bundesamt für Gesundheit zwingende Quarantänepflicht für nicht-geimpfte und nicht-genesene Personen (Covid-19 Virus) nach Rückreise aus bestimmten Zielgebieten besteht und der Kunde die Gesundheitsformalitäten aus persönlichen Gründen nicht erfüllt und deshalb von der Reise zurücktritt.

4.1.4. Der Kunde hat eine pauschalisierte Annullierungsspesen- und Bearbeitungsgebühr gemäss Ziff. 4.1.2 zu bezahlen, sofern das EDA und/oder das BAG beim Buchungszeitpunkt ausdrücklich von einer Reise in die geplante Reiseregion abgeraten hat und der Kunde trotz entsprechender Information von raltour die Reise bucht und vor Reisebeginn zurücktritt. In diesem Fall wird jede Gewährleistung von raltour ausgeschlossen. Der Kunde anerkennt, dass der Abschluss des Reisevertrages in diesem Fall in seiner alleinigen Risikosphäre liegt.

4.1.5. Vorbehalten von Ziff. 4.1.2 bleiben die folgenden Fälle:

- » Bei Flügen, Hoteleinstellungen oder Angeboten von Drittanbietern, Schiffsfreisen sowie bei der Miete von Personenzug und Motorhomes gelten die Bedingungen des jeweiligen Leistungserbringers (z.B. Fluggesellschaft, Reiseveranstalter, Reederei). Der Kunde wird auf diese Bedingungen bei Vertragsschluss hingewiesen.
- » Rät das EDA und/oder das BAG ausdrücklich von einer Reise in die geplante Reiseregion ab, so hat der Kunde nur die Bearbeitungsgebühren (Ziff. 4.3), allfällige Versicherungsprämien und Visaspesen sowie die von raltour nachweislich erbrachten Aufwendungen zu bezahlen.
- » Erklärt sich eine vom Kunden vorgeschlagene Ersatzperson bereit, anstelle des Kunden in den Vertrag mit sämtlichen Rechten und Pflichten einzutreten und die Reise zu den vereinbarten Bedingungen anzutreten, so sind neben dem Reisepreis nur die Bearbeitungsgebühren (Ziff. 4.3) sowie allfällige Mehrkosten geschuldet. Die Ersatzperson muss sämtliche Reiseerfordernisse erfüllen (z.B. gesetzliche oder behördliche Vorgaben, Visaerfordernisse) und die Änderung muss von den Leistungserbringern akzeptiert werden. Der Kunde haftet gemeinsam mit der Ersatzperson solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für allfällige Mehrkosten.
- » Bei nachträglichen Preiserhöhungen kommt dem Kunden ein Recht zum Rücktritt vom Vertrag gemäss den Vorgaben von Ziff. 3.2.

4.2. Kündigung während der Reise

Kündigt der Kunde während der Reise ganz oder teilweise den Vertrag, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises.

4.3. Bearbeitungsgebühren

Bei einem Rücktritt oder einer Kündigung durch den Kunden fallen Bearbeitungsgebühren in der Höhe von CHF 100.– pro Person, maximal aber CHF 200.– pro Auftrag (gestützt auf das Auftragsverhältnis) an.

4.4. Annullierungskosten

Je nach Annullierungsdatum werden zusätzlich zu den unter Punkt 4.3. erwähnten Gebühren Annullierungskosten gemäss den Details unter 4.4.1.–4.4.7. in Rechnung gestellt. Diese Konditionen werden jeweils pro Buchung aufgeführt.

4.4.1. Hotel und Zusatzleistungen (ausser die unter 4.4.2 aufgeführten Ausnahmen).

» 7 bis 0 Tag(e) vor Reisebeginn: 100% des Gesamtpreises
Bei den tagesaktuell generierten Hotel- und Zusatzleistungspreisen variieren die Annullierungs- und Änderungsbedingungen je nach externer Buchungsquelle. In der Regel gelangen bei den günstigsten Raten bereits direkt nach Abschluss der Buchung 100% Kosten zur Anwendung. Es gelten jeweils ausschliesslich die bei der Buchung und Bestätigung angezeigten Konditionen. Die einzelnen Leistungsbestandteile bei Änderungen müssen storniert und neu eingebucht werden.

4.4.2. Katalogprogramme Frankreich/Korsika und Deutschland: individuelle und geführte Rundreisen, Mietwagen, Mietwohnungen, Feriendörfer, usw. Disneyland® Paris, Center Parcs, Villages Nature® Paris

- » 30 bis 21 Tage vor Reisebeginn: 30% des Gesamtpreises
- » 20 bis 8 Tage vor Reisebeginn: 50% des Gesamtpreises
- » 7 bis 0 Tag(e) vor Reisebeginn: 100% des Gesamtpreises

4.4.3. Bahnreise

- » 30 bis 21 Tage vor Reisebeginn: 30% des Billettpreises
- » 20 bis 15 Tage vor Reisebeginn: 50% des Billettpreises
- » 14 bis 0 Tag(e) vor Reisebeginn: 100% des Billettpreises

Sämtliche tagesaktuelle Bahn-Tarife können weder verändert noch umgetauscht werden. Es können jeweils bis zu 100% der bezahlten Kosten anfallen. Die genauen Bestimmungen werden vor definitivem Buchungabschluss angezeit.

4.4.4. Flugreise

Änderungen (Name, Flug usw.) und Annullierungen von Buchungen sind sehr strengen Regelungen unterworfen, welche von jeder Fluggesellschaft festgelegt werden und in der Regel Kosten von bis zu 100% des Billettpreises zur Folge haben können. Die meisten Buchungsklassen erfordern eine sofortige Ticketausstellung. Über die aktuell gültigen Bedingungen gibt das Reisebüro oder die Transport-Spezialisten von raltour gerne Auskunft.

4.4.5. Schiffsüberfahrten

Änderung oder Annullierung der Leistungen nach der Bestätigung: 100% des Gesamtpreises.

4.4.6. Spezialreisen und Erlebniszüge inkl. Glacier Pullman Express

- Alle Reisen (ausgenommen die nachfolgenden Ausnahmen):
- » bis 92 Tage vor Reisebeginn: 20% des Gesamtpreises
- » 91 bis 46 Tage vor Reisebeginn: 50% des Gesamtpreises
- » 45 bis 31 Tage vor Reisebeginn: 80% des Gesamtpreises
- » 30 bis 0 Tag(e) vor Reisebeginn: 100% des Gesamtpreises
Venice Simplon Orient Express Strecke Paris-Istanbul; Royal Scotsman; Le Grand Tour:
- » bis 180 Tage vor Reisebeginn: 35% des Gesamtpreises
- » 179 bis 120 Tage vor Reisebeginn: 50% des Gesamtpreises
- » 119 bis 90 Tage vor Reisebeginn: 80% des Gesamtpreises
- » 89 Tage bis 0 Tage vor Reisebeginn: 100% des Gesamtpreises
Golden Eagle Luxuszüge:
- » Ab Buchung bis 62 Tage vor Reisebeginn: 20% des Gesamtpreises
- » 61 bis 0 Tag(e) vor Reisebeginn: 100% des Gesamtpreises
Buchung nur Bahnbillette:
- » ab Buchung bis zur Ausstellung des Bahnbillettes: 10%
- » ab Ausstellung des Bahnbillettes: 100%

Für gewisse Spezialreisen können Sonderkonditionen bei der Buchung mitgeteilt werden.

4.4.7. Gruppenreisen

- Änderungen, Verminderungen oder Annullierungen von gewissen Leistungen
- » bis 8 Tage vor Reisebeginn: Ev. Spesen und Ausfallentschädigung Dritter, Servicehonorar pauschal CHF 100.–, max. CHF 200.– pro Dossier
- » 7 bis 0 Tage vor Reisebeginn: 100% des Gesamtpreises, Servicehonorar pauschal CHF 100.–, max. CHF 200.– pro Dossier
Teilannullierung (Verminderung der Teilnehmer)
- » bis 40 Tage vor Reisebeginn: Ev. Spesen und Ausfallentschädigung Dritter, Servicehonorar pauschal CHF 100.–, max. CHF 200.– pro Dossier
- » 39 bis 15 Tage vor Reisebeginn: 60% des Gesamtpreises
- » 14 bis 8 Tage vor Reisebeginn: 80% des Gesamtpreises
- » 7 bis 0 Tag(e) vor Reisebeginn: 100% des Gesamtpreises
Zuzüglich ev. Spesen für Zugreservierungen, Leerbettgebühren, Ausfallentschädigung Dritter, Servicehonorar pauschal CHF 100.–, max. CHF 200.– pro Dossier
Totalannullierung einer ganzen von uns bestätigten Gruppe
- » bis 40 Tage vor Reisebeginn: CHF 1'000.– pauschal pro Dossier, zusätzlich ev. Spesen für Bahn, Flug, Hotel und andere Leistungsträger
- » 39 bis 0 Tag(e) vor Reisebeginn: Bedingungen gemäss Teilannullation. Im Minimum verrechnet CHF 1'000.– pauschal

5. Veranstaltungen

Bei einer Annullierung oder Änderung können bestätigte Karten nicht rückerstattet werden und müssen zu 100% verrechnet werden. In den meisten Fällen erhöht sich der eigentliche Kartenpreis um die Kommission eines Vermittlers, sodass der aufgedruckte Preis teilweise deutlich überschritten werden kann.

6. Rücktritt oder Kündigung durch raltour

6.1. Wesentlicher Irrtum

Im Falle eines wesentlichen Irrtums beim Vertragsschluss, insbesondere bei Berechnungs- und/oder Publikationsfehlern des Reisepreises, ist raltour

berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen.

6.2. Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Wird die für eine Reise vorgesehene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so ist raitour berechtigt, bis spätestens 22 Tage vor dem geplanten Reisebeginn vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen. Alternativ steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Minderwerts verlangen. Weitergehende Schadenersatzforderungen sind ausgeschlossen.

6.3. Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände

Verhindern unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände (z.B. Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) die planmässige Durchführung der Reise, so ist raitour berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen zu künden. Erfolgt die Kündigung des Vertrages vor Reiseantritt, wird dem Kunden der volle Reisepreis zurückerstattet, wobei die von raitour nachweislich erbrachten Aufwendungen vom Rückerstattungsbetrag abgezogen werden. Schadenersatz ist ausgeschlossen. Alternativ steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Minderwerts verlangen. Bei einer Kündigung nach Reiseantritt, sind Schadenersatzforderungen des Kunden ausgeschlossen, insbesondere Entschädigungen für Mehrkosten (z.B. Flug- oder Hotelkosten).

6.4. Unzumutbarkeit

Macht der Kunde oder ein Reiseteilnehmer unter seiner Verantwortung aufgrund unangebrachten Verhaltens die Vertragseinhaltung für raitour unzumutbar, so ist raitour berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen zu künden. Als unangebrachtes Verhalten gilt es auch, wenn der Gesundheitszustand des Kunden den im Leistungsbeschrieb aufgeführten oder nach Treu und Glauben vorausgesetzten Anforderungen offensichtlich nicht entspricht. Der Kunde hat die Bearbeitungsgebühren gemäss Ziff. 4.3. sowie die Annullierungsgebühren gemäss Ziff. 4.4. zu bezahlen.

7. Änderungen der Reise (Umbuchungen)

7.1. Änderungen durch den Kunden

7.1.1. Nach Vertragsschluss hat der Kunde keinen Anspruch auf Änderungen des Vertragsinhalts (Umbuchungen). raitour ist jedoch darum bemüht, Umbuchungswünschen des Kunden wenn möglich zu entsprechen. Sofern raitour auf Wunsch des Kunden eine Umbuchung vornimmt, fallen neben allfälligen Mehrkosten Bearbeitungsgebühren in der Höhe von CHF 100.– pro Person, maximal aber CHF 200.– pro Auftrag an.

7.1.2. Der Antrag auf Umbuchung muss zwingend schriftlich erfolgen. Die Umbuchung wird verbindlich, sobald sie von raitour schriftlich bestätigt wurde.

7.1.3. Bereits in Anspruch genommene Zusatzleistungen werden nicht zurückerstattet. Noch nicht in Anspruch genommene Leistungen (volle Pakete) werden unter Abzug allfälliger Service-Honorare zurückerstattet, sofern eine schriftliche Bestätigung des Leistungsträgers an raitour ausgehändigt wird und die Leistungen nicht in Rechnung gestellt werden.

7.2. Änderungen durch raitour und Änderungsvorbehalt

7.2.1. raitour behält sich das Recht vor, ihre Leistungsangebote jederzeit zu ändern (Änderungsvorbehalt). Die Reiseveranstalterin ist insbesondere berechtigt, die publizierten Leistungsangebote (Hotel, Airline, Reiseroute, Preisangaben) in ihren Katalogen, Internet etc. jederzeit einseitig zu ändern.

7.2.2. Beeinträchtigen unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) die planmässige Durchführung der Reise, so ist raitour berechtigt, einzelne Leistungen zu ändern (z.B. Unterkunft, Transportmittel). Dies gilt auch bei Überbuchungsproblemen.

7.2.3. Im Falle einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunkts ist der Kunde zudem berechtigt, innert 5 Tagen nach Mitteilung der Änderung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

7.2.4. Dem Kunden stehen die vorgenannten Ansprüche nicht zu, wenn er oder ein Reiseteilnehmer unter seiner Verantwortung aufgrund unangebrachten Verhaltens die Vertragseinhaltung für raitour unzumutbar macht. Als unangebrachtes Verhalten gilt es auch, wenn der Gesundheitszustand des Kunden den im Leistungsbeschrieb aufgeführten oder nach Treu und Glauben vorausgesetzten Anforderungen offensichtlich nicht entspricht. Vorbehalten bleibt zudem das Recht von raitour zu nachträglichen Preiserhöhungen (Ziff. 3.2.).

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

8.1. Neben der Bezahlung des Reisepreises treffen den Kunden insbesondere die folgenden Mitwirkungspflichten:

- » Der Kunde hat die ihm übermittelten Dokumente (z.B. Rechnung, Reisebestätigung, Reiseunterlagen) unverzüglich auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf Übereinstimmung mit der Buchung, zu überprüfen und raitour bei Unstimmigkeiten unverzüglich schriftlich zu unterrichten.

- » Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der einschlägigen Einreisebestimmungen (insbesondere betreffend Gültigkeit des Reisepasses, Einholen von Visa, Vornahme von Impfungen).
- » Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der von den Leistungserbringern vorgegebenen Einfindungszeiten (z.B. Flughafen, Bahnhof) und Gepäckbestimmungen. Tritt der Kunde die Abreise oder den Abflug nicht oder zu spät an (No-show), wird der Reisepreis nicht zurückerstattet. Die Beförderungspflicht entfällt. Verpasst der Kunde den Rückflug oder die Bahnrückreise, muss er auf seine Kosten einen anderen Rückflug oder die Bahnrückreise buchen. Dies gilt insbesondere auch bei Flugplanänderungen/Fahrplanänderungen.
- » Der Kunde hat sich im Falle einer Schwangerschaft über die Transportbedingungen vorgängig zu informieren und diese einzuhalten. Zudem ist der Kunde verpflichtet, raitour schriftlich über die Schwangerschaft in Kenntnis zu setzen.
- » Der Kunde hat im Hinblick auf die Anforderungen der geplanten Reise seinen Gesundheitszustand selber einzuschätzen und gegebenenfalls von der Reise abzusehen.

8.2. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten übernimmt raitour keine Haftung (Ziff. 10). Ersatzansprüche des Kunden aufgrund von Mängeln (Ziff. 9) entfallen.

9. Beanstandungen

9.1. Unverzügliche Beanstandungspflicht

Im Falle von Beanstandungen während der Reise hat der Kunde unverzüglich den Leistungserbringer sowie die örtliche Vertretung von raitour, oder bei deren Fehlen die Buchungsstelle, zu benachrichtigen. raitour bemüht sich um geeignete Lösungen. Kann vor Ort keine geeignete Lösung gefunden werden, so hat der Kunde vom Leistungserbringer oder von der örtlichen Vertretung eine schriftliche Bestätigung einzuholen (Sachverhalt, Mängelliste). Der Leistungserbringer und die örtliche Vertretung sind jedoch nicht befugt, Ansprüche des Kunden anzuerkennen.

9.2. Ersatzansprüche des Kunden

Der Kunde hat seine Beanstandung zusammen mit der Bestätigung gemäss Ziff. 9.1 innert 30 Tagen seit Reiseende bei raitour schriftlich anzumelden. Bei fehlender Benachrichtigung und/oder Bestätigung gemäss Ziff. 9.1 stehen dem Kunden keine Ersatzansprüche zu.

9.3. Rückforderung Bahnleistung

Bei Rückforderungen der gesamten oder Teilen der Bahnleistung müssen raitour zwingend die Original-Fahrscheine zugestellt werden, um die Ansprüche bei den beteiligten Transportunternehmungen belegen zu können. Ohne diese Belege kann keine Rückerstattung erfolgen. Bei touristischen Bahntarifen gelten besondere Rückerstattungskonditionen.

10. Haftung

10.1. Haftungsumfang

raitour haftet dem Kunden gegenüber für die gehörige Vertragserfüllung, insbesondere für die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Leistungserbringer sowie die fachmännische Organisation der Reise, sofern keine Versicherung des Kunden für den Schaden aufkommt.

10.2. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschlüsse

10.2.1. Die Haftung für sämtliche Schäden, die nicht Personenschäden sind, ist bei jedem Vertrag auf das Zweifache des Reisepreises beschränkt.

10.2.2. raitour haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässe Erfüllung des Reisevertrages zurückzuführen ist auf:

- » Versäumnisse des Kunden (z.B. Nichterfüllung der Einreisebestimmungen (z.B. Ablehnung von Visaanträgen etc.), Nichttransport wegen Schwangerschaft, strafrechtliche Sanktionen sowie andere persönliche Gründe des Kunden)
- » Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter (z.B. Verspätungen von Transportunternehmen, Streiks, Leistungsstörungen bei lediglich vermittelten Fremdleistungen)
- » Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten, behördliche Anordnungen, fehlende Fahrbewilligungen, Epidemien und Pandemien und damit verbundene behördliche Massnahmen)
- » Jugendliche unter 18 Jahren, welche ohne Begleitung ihrer Eltern oder ohne schriftliche Einwilligung derselben buchen/anreisen und deren Ausreise oder Einreise in ein anderes Land oder Unterbringung in ein Hotel verweigert wird.

Vorbehalten bleiben die in internationalen Übereinkommen vorgesehenen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässer Erfüllung des Vertrages.

10.2.3. Nimmt der Kunde an einer von raitour organisierten Ersatzreise teil, so beschränkt sich die Haftung von raitour auf einen allfälligen Minderwert der Ersatzreise gegenüber der vertraglich geschuldeten Reise.

10.3. Abtretung von Schadenersatzansprüchen

Falls raitour dem Kunden den Schaden, der ihm ein Leistungserbringer verursacht hat, ersetzt, so gehen die Schadenersatzansprüche des Kunden gegenüber dem Leistungserbringer auf raitour über.

11. Datenschutz

Wir bearbeiten die Personendaten, die Sie uns zur Verfügung stellen, im Einklang mit dem anwendbaren Datenschutzrecht. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Personendaten können Sie unserer [Datenschutzerklärung](https://www.raitour.ch/Datenschutzbestimmungen) (https://www.raitour.ch/Datenschutzbestimmungen) entnehmen. Wenn Sie bei der Buchung Ihrer Reise Ihre E-Mail-Adresse angeben, verwenden wir diese, um Sie über unsere Reiseangebote zu informieren. Sollten Sie die Zusendung von Informationen nicht wünschen, können Sie dieser Nutzung jederzeit kostenlos widersprechen. Hierauf werden wir Sie auch bei jeder Verwendung Ihrer E-Mail-Adresse zu diesem Zweck noch einmal hinweisen. Alternativ können Sie dem Erhalt von Werbe-Emails bereits bei der Buchung widersprechen.

11.1. Weitergabe der Daten an Dritte

Die Daten des Kunden werden gegebenenfalls zur Erbringung der Dienstleistung sowie zur Abwicklung eines Auftrages an Dritte oder Unternehmen, die mit raitour wirtschaftlich verbunden sind (z.B. DER Touristik Group und Affiliate-Partner) weitergeleitet. raitour hält sich an die datenschutzrechtlichen Bestimmungen und verpflichtet auch Dritte oder Unternehmen der DER Touristik Group zur Vertraulichkeit und Einhaltung eines angemessenen Datenschutzes, wenn sie Zugang zu Kundendaten haben, die Rückschlüsse auf die Identität des Kunden ermöglichen. Der Kunde stimmt der Weitergabe und der Bearbeitung seiner allgemeinen und besonders schützenswerten Personendaten hiermit zu.

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

12.1. Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und raitour ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

12.2. Unter Vorbehalt von zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ist der Gerichtsstand Bern.

13. Diverses

13.1. Massgebende Sprache

Bei Auslegungsdifferenzen aufgrund von unterschiedlichen Formulierungen in den verschiedenen Sprachversionen ist die deutsche Version massgebend.

13.2. Unwirksamkeit einer Bestimmung

Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

13.3. Ombudsman

Den Parteien steht es frei, vor einer allfälligen gerichtlichen Auseinandersetzung den Ombudsman der Schweizer Reisebranche (www.ombudsman-touristik.ch) anzurufen, um eine ausssergerichtliche Einigung zu erzielen.

13.4. Reisegarantie

raitour ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche.

13.5. Versicherungen

raitour empfiehlt ausdrücklich den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Bei Bedarf erfolgt eine Beratung des Kunden durch raitour. Ein Rücktritt vom Versicherungsvertrag ist nach dessen Abschluss nicht mehr möglich.

13.6. raitour kann die ARVB jederzeit einseitig abändern. Die aktuellste Version wird online veröffentlicht.

raitour suisse sa, Oktober 2024

