



Diese allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen (nachfolgend «ARVB») sind Bestandteil des zwischen dem Kunden und raitour susisse sa (Bernstrasse 164, 3052 Zollikofen, nachfolgend raitour-Frantour) zustande kommenden Reisevertrages. Die Rechte und Pflichten des Kunden und raitour-Frantour 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 raitour-Frantour 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 raitour-Frantour 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, Fax) oder über das Internet erfolgen. Mit der Buchung gibt der Kunde gegenüber raitour-Frantour ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Reisevertrages ab. Der Reisevertrag kommt mit der Entgegennahme der Buchung durch raitour-Frantour zustande.

1.2. Vertragsparteien

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

1.2.2. Bei blosser Vermittlung von Leistungen Dritter kommt der Vertrag zwischen dem Kunden und dem Drittunternehmen zustande. raitour-Frantour 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 raitour-Frantour

2.1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang bestimmt sich nach den von raitour-Frantour schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) sowie gemäss den Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von raitour-Frantour (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 raitour-Frantour eingeschränkt bzw. reduziert. In den vorgenannten Fällen sind die Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von raitour-Frantour nicht verbindlich. Der Kunde hat bei eingeschränkter bzw. reduzierter Leistungserbringung im Falle eines unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignisses (höhere 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 raitour-Frantour.

2.2. Sonderfall Hotelerichtungen

Die Verfügbarkeit der in den Leistungsbeschreibungen aufgeführten Hotelerichtungen (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 raitour-Frantour schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) und nachrangig gemäss den in den allgemeinen Publikationen von raitour-Frantour (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 Reiseteteilnehmer. 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 anteilmässig 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 raitour-Frantour 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 Bahntickets, die sofort ausgestellt werden müssen

3.4. Zahlungsverzug

Bei den oben genannten Zahlungsterminen handelt es sich um Verfalltage (Art. 102 Abs. 2 OR). Bei nicht fristgerechter Bezahlung gerät der Kunde ohne Mahnung in Verzug. raitour-Frantour ist berechtigt, ohne Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten und die Reiseleistung zu verweigern. In diesem Fall sind die Annullierungsgebühren gemäss Ziff. 4.2. 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 raitour-Frantour schriftlich bestätigt wurde. Massgebendes Datum für die Bestimmung der nachfolgenden Annullierungsgebühren ist das Zustelldatum der Rücktrittserklärung bei raitour-Frantour (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 raitour-Frantour eintrifft und rückbestätigt wird.

4.1.2. Der Kunde hat raitour-Frantour – 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 raitour-Frantour 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 Reiseperiode abgeraten hat und der Kunde trotz entsprechender Information von raitour-Frantour die Reise bucht und vor Reisebeginn zurücktritt. In diesem Fall wird jede Gewährleistung von raitour-Frantour 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, Hotellerleistungen oder Angeboten von Drittanbietern, Schiffsreisen sowie bei der Miete von Personenzugmaschinen 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 Reiseperiode ab, so hat der Kunde nur die Bearbeitungsgebühren (Ziff. 4.3), allfällige Versicherungsprämien und Visaspesen sowie die von raitour-Frantour 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. Annullierungsstatum

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, Deutschland: Hotels, individuelle und geführte Rundreisen, Mietwagen, Thalassotherapie/Wellness, Mietwohnungen, Feriendörfer Belambra, Aktivferien wie Velo-Rundreisen, Wanderferien, usw. Disneyland® Paris, Center Parcs, Villages Nature® Paris, Legoland® Deutschland Resort

» 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 Buchungsschluss angezeigt.

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 raitour-Frantour 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
Golden Eagle Luxuszüge:
» 92 bis 61 Tage vor Reisebeginn: 50% des Gesamtpreises
» 60 bis 0 Tag(e) vor Reisebeginn: 100% des Gesamtpreises

Buchung nur Bahnbillette:

» ab Buchung bis zur Ausstellung des Bahnbilletes: 100%
» ab Ausstellung des Bahnbilletes: 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 Tag(e) 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 60.–, max. CHF 240.– 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 60.–, max. CHF 240.– 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 Verrechnung 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 raitour-Frantour

6.1. Wesentlicher Irrtum

Im Falle eines wesentlichen Irrtums beim Vertragsschluss, insbesondere bei Berechnungs- und/oder Publikationsfehlern des Reisepreises, ist raitour-Frantour berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen.

6.2. Nichteinreichen der Mindestteilnehmerzahl

Wird die für eine Reise vorgesehene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so ist raitour-Frantour 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 Minderwertes 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 Landerechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) die planmässige Durchführung der Reise, so ist railtour-Frantour 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 railtour-Frantour 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 railtour-Frantour unzumutbar, so ist railtour-Frantour 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. 4.1. sowie die Annullierungsgebühren gemäss Ziff. 4.2. 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). Railtour-Frantour ist jedoch darum bemüht, Umbuchungswünschen des Kunden wenn möglich zu entsprechen. Sofern railtour-Frantour 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 railtour-Frantour schriftlich bestätigt wurde.

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

7.2. Änderungen durch railtour-Frantour und Änderungsvorbehalt

7.2.1. Railtour-Frantour behält sich das Recht vor, ihre Leistungsangebote jederzeit zu ändern (Änderungsvorbehalt). Die Reisveranstalterin 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 Landerechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) die planmässige Durchführung der Reise, so ist railtour-Frantour 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 railtour-Frantour 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 railtour-Frantour 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 railtour-Frantour 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 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, railtour-Frantour 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 railtour-Frantour keine Haftung (Ziff. 9). Ersatzansprüche des Kunden aufgrund von Mängeln (Ziff. 8) 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 railtour-Frantour, oder bei deren Fehlen die Buchungsstelle, zu benachrichtigen. railtour-Frantour 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. 8.1 innert 30 Tagen seit Reiseende bei railtour-Frantour schriftlich anzumelden. Bei fehlender Benachrichtigung und/oder Bestätigung gemäss Ziff. 8.1 stehen dem Kunden keine Ersatzansprüche zu.

9.3. Rückforderung Bahnleistung

Bei Rückforderungen der gesamten oder Teilen der Bahnleistung müssen railtour-Frantour zwingend die Original-Fahrscheine zugestellt werden, um die Ansprüche bei den beteiligten Transportunternehmen belegen zu können. Ohne diese Belege kann keine Rückerstattung erfolgen.

10. Haftung

10.1. Haftungsumfang

railtour-Frantour 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. railtour-Frantour haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässe Erfüllung des Reisevertrages zurückzuführen ist auf:

- » Versäumnisse des Kunden (z.B. Nichterfüllung der Einreisebestimmungen, Nichttransport wegen Schwangerschaft, strafrechtliche Sanktionen)
- » 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 Landerechten, 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 railtour-Frantour organisierten Ersatzreise teil, so beschränkt sich die Haftung von railtour-Frantour auf einen allfälligen Minderwert der Ersatzreise gegenüber der vertraglich geschuldeten Reise.

10.3. Abtretung von Schadenersatzansprüchen

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

11. Datenschutz

11.1. Sammlung, Bearbeitung und Verwendung von Daten

Bei Vertragsschluss werden neben den Kontaktangaben des Kunden (Name, Wohnadresse, E-Mail, Telefonnummer) in der Regel die folgenden Informationen gespeichert bzw. bearbeitet: Reisedaten, Reiseziele, Fluggesellschaft, Hotel, Preis, Kundenwünsche, Informationen zu weiteren Reiseteilnehmern, Zahlungsinformationen, Frequent-Flyer-Nummer, Mitgliedsnummer und weitere spezifische Informationen zu einer allfälligen Mitgliedschaft bei Kooperationspartnern von railtour-Frantour, Geburtsdatum, Nationalität, Sprache, Präferenzen sowie andere Informationen, die der Kunde railtour-Frantour zur Verfügung stellt. Mit der Buchung bestätigt der Kunde die Richtigkeit der angegebenen Daten. Bei besonderen Umständen (z.B. Unfall während der Reise) sowie im Falle von Reklamationen können weitere Informationen beschafft und gespeichert werden. Telefongespräche können zur (internen) Qualitätssicherung abgehört oder vorübergehend aufgezeichnet werden. Die Kundendaten unterliegen dem schweizerischen Datenschutzrecht und werden zur Geschäftsabwicklung bzw. Leistungserbringung bearbeitet. Sie können durch railtour-Frantour oder die mit railtour-Frantour verbundenen Unternehmen (DER Touristik Group) auch zur Bereitstellung eines marktgerechten Angebotes sowie zu Analyse-, Marketing- und Beratungszwecken genutzt werden. railtour-Frantour behält sich das Recht vor, dem Kunden Angebote und Informationen, die ihn persönlich interessieren, zukommen zu lassen. Falls der Kunde die Zusendung von Informationen nicht wünscht, kann er sich direkt an die Buchungsstelle oder

an den Kundendienst von railtour-Frantour wenden.

Bezieht sich die Datenbearbeitung auf eine Vertragsleistung oder ein Produkt von railtour-Frantour, so gilt sie als vom Kunden akzeptiert, wenn er die Vertragsleistung oder das Produkt bezieht. Das Einverständnis des Kunden bezieht sich auch auf damit zusammenhängende Datenbearbeitungen für Marketingzwecke, solange der Kunde sein Einverständnis nicht widerruft. Der Kunde stellt das Einverständnis von Dritten bzw. Mitreisenden (z.B. Partner, Freund etc.) sicher, sofern sie von der Datenbearbeitung mitbetroffen sind. Der Kunde stimmt der Bearbeitung und Verwendung seiner Kundendaten hiermit zu.

11.2. 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 railtour-Frantour wirtschaftlich verbunden sind (z.B. DER Touristik Group und Affiliate-Partner) weitergeleitet. railtour-Frantour 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 Kundendaten hiermit zu.

11.3. Besonderes betreffend Flug- und Schiffsreisen

Auf Verlangen der Behörden bestimmter Länder kann es erforderlich sein, spezifische Daten über die Reise in und aus diesen Ländern aus Sicherheits- und Einreisegründen an diese Behörden zu übermitteln. Der Kunde ermächtigt railtour-Frantour bzw. die jeweilige Fluggesellschaft, zu diesen Zwecken personenbezogene Daten über den Kunden als Passagier, so genannte «Passenger Name Record (PNR)» Daten, an diese Behörden zu übermitteln, soweit diese Informationen verfügbar sind. Hierzu gehören z.B. Name, Geburtsdatum, vollständige Wohnadresse, Telefonnummern, Informationen über andere Reiseteilnehmer, Datum der Buchung/Ticketausstellung und beabsichtigtes Reisedatum, alle Arten von Zahlungsinformationen, Reisesstatus und Reiseroute, Frequent-Flyer-Nummer, Informationen über das Gepäck, alle PNR-Änderungen in der Vergangenheit. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass diese Daten an Länder übermittelt werden können, in denen der Datenschutz nicht dem Schutzniveau der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung entspricht. Bei Schiffsreisen ermächtigt der Kunde railtour-Frantour bzw. die jeweilige Reederei, diese Daten zu übermitteln.

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

12.1. Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und railtour-Frantour 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. Ombudsmann

Den Parteien steht es frei, vor einer allfälligen gerichtlichen Auseinandersetzung den Ombudsmann der Schweizer Reisebranche (www.ombudsmantouristik.ch) anzurufen, um eine aussergerichtliche Einigung zu erzielen.

13.4. Reiseagentur

railtour-Frantour ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche.

13.5. Versicherungen

railtour-Frantour 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 railtour-Frantour. Ein Rücktritt vom Versicherungsvertrag ist nach dessen Abschluss nicht mehr möglich.

13.6. railtour-Frantour kann die ARVB jederzeit einseitig abändern. Die aktuellste Version wird online veröffentlicht.

railtour suisse sa, Januar 2022

