

## ALLGEMEINE VERTRAGS- UND REISEBEDINGUNGEN

Besten Dank für das Vertrauen und Interesse, dass Sie uns entgegenbringen. Wir empfehlen Ihnen, die nachfolgenden «Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen» sorgfältig zu lesen, denn sie zeigen, welche Leistungen wir erbringen, wofür wir Ihnen gegenüber eintreten, und welche Verpflichtungen Sie uns gegenüber eingehen. Für Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter, welche Ihnen von Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG lediglich vermittelt werden, gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. Für zusätzliche Transportleistungen (Flugscheine, Schiffsbillette, Mietwagen etc.) gelten die jeweiligen Vertrags- und Reisebedingungen sowie Haftungsbeschränkungen des jeweiligen Transportunternehmens. In diesen Fällen sind die nachstehenden Reisebedingungen nicht anwendbar.

### 1. VERTRAGSABSCHLUSS

Der Vertrag zwischen Ihnen und Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG kommt mit der Bestätigung Ihrer schriftlichen, telefonischen, elektronischen (online) oder persönlichen Anmeldung (Buchung) zustande. Innerhalb von 7 Tagen nach Abschluss der Buchung (massgebend ist das Datum der Reisebestätigung/Faktura) können Sie kostenlos vom Vertrag zurücktreten. Diese Regelung gilt nicht für Buchungen, die weniger als 31 Tage vor der Abreise erfolgen oder für Buchungen die eine spezielle Rückfrage beim Leistungsträger erfordern (Ausserkontingent-Buchungen). Mit der Überweisung Ihrer Anzahlung bestätigen Sie, von den Reisebedingungen Kenntnis genommen zu haben.

1.1. Als Reiseveranstalter verpflichtet sich Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG:

- Die versprochenen Leistungen der Reise gemäss der Leistungsbeschreibung des zum Zeitpunkt Ihrer Buchung gültigen Reiseprospektes und der Bestätigung sorgfältig zu erfüllen.

1.2. Als Reiseeteilnehmer(in) verpflichten Sie sich:

- den für die Reise vereinbarten Pauschalpreis sowie die im Pauschalpreis nicht inbegriffenen Sonderleistungen (z.B. Versicherungspremien, Visagebühren, Exkursionen, Gebühren für fakturierte Extraleistungen und Buchungsgebühren) zu bezahlen.
- die Zahlungsmodalitäten einzuhalten.
- die notwendigen Reisedokumente zu besorgen und die jeweils gültigen Pass-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen des Reiselandes einzuhalten.

### 2. PREISE / BUCHUNGSgebÜHREN

Unsere Preise verstehen sich (wo nicht speziell erwähnt) pro Person in Schweizer Franken bei Unterkunft im Doppelzimmer. Die Preise können unserer Ausschreibung entnommen werden. Die Gültigkeit der ausgeschriebenen Preise für die Verlängerungen und die maximale Aufenthaltsdauer können beschränkt werden. Früher publizierte Preise eines Angebotes (z.B. im Katalog, Prospekt, Internet) werden mit der Neuausgabe des gleichen Angebotes (z.B. im Katalog, Prospekt, Internet) für neu buchende Kunden ungültig. Es sind die jeweils bei der Buchung gültigen Preise massgebend.

Zusätzlich zum publizierten Preis wird pro Auftrag eine Buchungsgebühr von Fr. 30.- pro Person, höchstens aber Fr. 60.- pro Auftrag berechnet. Ihr Reisebüro kann ausserdem eine Auftragspauschale und Kostenanteile für die Reservation und die Bearbeitung verrechnen. Für Buchungen von «Nur-Landarrangements» (z.B. Unterkunft oder Rundreise ohne publizierte Flug-Leistung) verrechnen wir einen Zuschlag von Fr. 50.- pro Person, höchstens Fr. 100.- pro Auftrag.

#### 2.1. Zahlungsbedingungen

- Bei Vertragsabschluss ist eine Anzahlung fällig und der Buchungsstelle umgehend zu entrichten. Sie beträgt 30% des Arrangementpreises.
- Die Restzahlung hat spätestens 45 Tage vor Abreise zu erfolgen. Bei Buchungen innerhalb von 4 Wochen vor Abreise ist der Gesamtbetrag bei Vertragsabschluss fällig und 5 Tage nach Erhalt der Rechnung zu bezahlen, spätestens jedoch vor Abreise.

#### 2.2. Preisänderungen

Es ist möglich, dass die in den Prospekten publizierten Preise erhöht werden müssen, insbesondere in folgenden Fällen:

- bei nachträglichen Preiserhöhungen oder Tarifänderungen unabhängiger Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
- bei Erhöhung oder Neueinführung staatlicher Abgaben und Gebühren (z.B. Sicherheits- und Flughafen taxen)

- bei staatlich verfügten Preiserhöhungen (z. B. Mehrwertsteuer etc.)
- bei Wechselkursänderungen

In diesen Fällen behalten wir uns vor, Preiserhöhungen, verglichen mit den in den Prospekten angegebenen Preisen, weiterzubelasten, jedoch spätestens bis 22 Tage vor dem vereinbarten Reiseternin. Übersteigt die Preiserhöhung 10% des publizierten und bestätigten Pauschalpreises, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen kostenlos vom Vertrag zurückzutreten oder ohne Mehrkosten auf eine von uns allenfalls offerierte, andere Reise umzubuchen. Bereits geleistete Zahlungen werden Ihnen im Falle des Rücktritts schnellstmöglich ohne jeglichen Abzug zurückerstattet.

### 3. SIE KÖNNEN IHRE REISE NICHT ANTRETEN (ANNULLIERUNG) ODER ÄNDERN IHREN VERTRAG

#### 3.1. Annullierung

- Falls Sie die Reise am vereinbarten Reiseternin nicht antreten können, müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle oder Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG unverzüglich mittels eingeschriebenem Brief unter Angabe des Grundes und Beilage bereits ausgehändigter Reisedokumente mitteilen.

- Nebst der Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.- pro Person, höchstens jedoch Fr. 200.- pro Auftrag und der Versicherungspremien bezahlen Sie, je nach Datum des Rücktritts vom Vertrag, die folgenden Kosten in Prozenten vom Arrangementpreis:

| Tag(e) vor Abreise  |      |
|---|------|
| 30 – 15 Tage  | 30%  |
| 14 – 8 Tage   | 50%  |
| 7 – 0 Tage  | 80%  |
| Nichtantritt der Reise ohne vorherige Meldung, zu spätes Erscheinen am Abflugs- oder Abreiseort oder Verpassen des Abflugs oder der Abfahrt wegen ungenügender Reisedokumente | 100% |

Für Kreuzfahrten, Schiffsreisen und Spezialreisen gelten abweichende Annullierungsbedingungen, welche bei der jeweiligen Ausschreibung publiziert werden bzw. in der Reisebestätigung enthalten sind.

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass die Bearbeitungs- und Buchungsgebühren nicht durch die Annullierungskostenversicherung gedeckt und durch Sie zu bezahlen sind. Eine nachträgliche Stornierung der Annullations- und Assistance-Versicherung ist zudem nicht möglich, und die Prämie ist auch im Annullierungsfall geschuldet.

#### 3.2. Ersatzperson

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

#### Bedingungen:

- Nebst der Ersatzperson haften Sie persönlich für die Bezahlung des Reisepreises und allfälliger Gebühren.

- Beachtung einer Änderungsfrist von mindestens 2 Werktagen, bei Fernflügen zusätzlich unter Vorbehalt der organisatorischen Möglichkeiten.

#### 3.3. Änderung

Für Namensänderungen, Umbuchungen des Reisedatums oder der Unterkunft nach Vertragsabschluss belasten wir Sie mit einer Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.- pro Person, jedoch höchstens Fr. 200.- pro Auftrag. Für Umbuchungen innerhalb der Annullationsfristen gemäss Abschnitt 3.1. sind ausserdem die prozentualen Annullationskosten geschuldet.

### 4. ANNULLIERUNGSKOSTEN- UND ASSISTANCE-VERSICHERUNG

Die Prämie der Annullierungskosten- und Assistance-Versicherung ist im Arrangementpreis nicht inbegriffen und wird Ihnen automatisch in Rechnung gestellt. Sofern Sie gegen diese Risiken bereits versichert sind (z.B. ETI Schutzbrief, Intertours-Winterthur etc), wird Ihnen nach Rücksendung der Verzichtserklärung und der Police innerhalb von 7 Tagen nach Buchungsdatum eine Bestätigung ohne diese Versicherung zugestellt.

Die Reiseversicherung der Elvia Mondial Assistance (Schweiz) bietet Ihnen vor der Reise (prozentuale Annullierungskosten gemäss Abschnitt 3.1. und 3.3. exkl. Bearbeitungsgebühren) und während der Reise (Assistance) umfassenden Versicherungsschutz für versicherte Ereignisse.

#### 4.1. Versicherte Ereignisse

4.1.1. Schwere Erkrankung, schwere Verletzung, schwere Schwangerschaftskomplikationen oder Tod der versicherten Person, einer mitreisenden Person oder einer nicht mitreisenden Person, die der versicherten Person sehr nahe steht.

4.1.2. Schwere Beeinträchtigung des Eigentums der versicherten Person an ihrem Wohnort infolge Feuer, Elementar-, Diebstahl- oder Wasserschaden.

4.1.3. Ausfall/Verpätung des zu benützenden öffentlichen Transportmittels infolge technischen Defektes/höherer Gewalt.

4.1.4. Unvorhergesehene Kündigung des Anstellungsvertrags der versicherten Person durch den Arbeitgeber innerhalb der letzten 30 Tage vor Abreise, und zwar infolge zwingender wirtschaftlicher Notlage.

#### 4.2. Kein Anspruch auf Leistungen der Versicherung besteht:

4.2.1. Für Ereignisse, die bei Abschluss der Versicherung bzw. Buchung der Reise bereits eingetreten sind oder erkennbar waren.

4.2.2. Wenn die Alarmzentrale der Elvia Mondial Assistance (Schweiz) für Assistanceleistungen nicht vorgängig die Zustimmung erteilt hat.

4.2.3. Schäden und Ereignisse als Folge einer behördlichen Verfügung, einer strafbaren Handlung, von Teilnahme an gewagten Handlungen mit besonderen Risiken, von Trunkenheit, Drogen- und Arzneimittelmissbrauch, vorsätzlichem/grobfahrlässigem Handeln oder Unterlassen einer versicherten Person.

4.3. Weitere Bestimmungen zur Versicherung: 4.3.1. Die obigen Aufzählungen sind nicht abschliessend. In jedem Fall gelten die allgemeinen Versicherungsbedingungen der Elvia Mondial Assistance (Schweiz), welche Ihnen mit der Reisebestätigung zugestellt werden.

4.3.2. Bei Eintritt eines versicherten Ereignisses ist Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG bzw. die Elvia Mondial Assistance (Schweiz) zu informieren und die erforderlichen Beweismittel (Arztattest, amtl. Bescheinigung usw.) zur Verfügung zu stellen.

4.3.3. Bearbeitungsgebühren, Heilungskosten (Arzt, Spital) sowie das Reisegepäck sind nicht versichert.

### 5. WIR KÖNNEN DIE REISE NICHT DURCHFÜHREN ODER MÜSSEN DIESE VORZEITIG ABBRECHEN

#### 5.1. Mindestbeteiligung/wesentliche Leistungsänderung vor Abreise:

- Für alle publizierten Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl, die je nach Reise unterschiedlich sein kann.

- Betiligen sich an einer Reise zuwenig Teilnehmer oder liegen besondere Umstände vor, die uns vor der Abreise zu einer wesentlichen Änderung der angebotenen Leistungen zwingen, können wir die Reise bis 22 Tage

vor dem vereinbarten Reiseternin absagen. In beiden Fällen bemühen wir uns, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm anzubieten. Ist das Ersatzprogramm günstiger, vergüten wir Ihnen den Preisunterschied. Ist ein Ersatzprogramm nicht möglich oder Sie verzichten darauf, erstatten wir Ihnen die bereits geleisteten Zahlungen. Weitergehende Ersatzansprüche sind ausgeschlossen.

#### 5.2. Höhere Gewalt und Streiks

- Liegen Gründe vor, welche die Durchführung einer Reise verunmöglichen, wie höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks, behördliche Massnahmen, Entzug oder Verweigerung von Landerechten oder Umständen, die aus Sicht des Veranstalters zur Gefährdung von Leben und Gesundheit führen könnten, kann Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG auch kurzfristig vom Vertrag zurücktreten.

- Muss aus den oben erwähnten Gründen die Reise oder der Aufenthalt abgebrochen werden, bemüht sich Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG, die Reiseteilnehmer so schnell wie möglich in ein anderes Feriengebiet oder in die Schweiz zurückzubringen. Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG ist berechtigt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die nachweislich erbrachten Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

### 6. HAFTUNGSBESTIMMUNGEN

#### 6.1. Allgemein:

Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG haftet Ihnen gegenüber als Reiseveranstalter für sorgfältige Auswahl, Organisation und Beschaffung der vereinbarten Reiseleistungen. Massgeblich sind die Vereinbarungen bei Vertragsabschluss. Änderungen bleiben vorbehalten.

#### 6.2. Leistungsausfall:

a) aus Verschulden von Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG oder des Leistungsträgers: Bei einem Ausfall der vereinbarten Leistung vergütet Ihnen Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG den Ausfall oder Mehraufwand, sofern unsere Reiseleitung oder örtliche Vertretung an Ort keine gleichwertige Ersatzleistung offerieren konnte. Die Haftung bleibt auf den unmittelbaren Schaden beschränkt.

b) durch unvorhersehbare Umstände oder höhere Gewalt: Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG haftet nicht für Programmänderungen, die auf Flugverspätungen, Streiks, höhere Gewalt, behördliche Massnahmen oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, für die Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind.

c) Unfälle und Erkrankungen: Bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung, die von Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG schuldhaft verursacht wurden, haftet Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG für den unmittelbaren Schaden. Haftet Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG für Schäden, die von beauftragten Unternehmen (Hotels, Fluggesellschaften etc.) verursacht wurden, sind Ihre Schadenersatzansprüche an Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG abzutreten. In Haftungsfallen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei Benützung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn-, Schiffs-, Busunternehmen etc.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben.

d) Sachschäden: Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG haftet im Falle von Verlust, Diebstahl, Vermögensschäden und Sachschäden nur, wenn Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG oder die örtliche Vertretung ein Verschulden trifft. Falls eine Haftung besteht, ist die Schadenersatzpflicht des Reiseveranstalters grundsätzlich auf den zweifachen

Reisepreis beschränkt (vorbehaltlich der Haftbeschränkungen in internationalen Übereinkommen).

e) **Besondere Veranstaltungen:**  
Ausserhalb des Pauschalarrangements können am Reiseziel örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden, die aufgrund lokaler Gegebenheiten mit besonderen Risiken verbunden sind oder besondere physische Voraussetzungen verlangen. Sie buchen solche Veranstaltungen auf Ihr eigenes Risiko. Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG lehnt dabei jegliche Haftung ab, sofern für solche Angebote nicht Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG oder unsere örtliche Vertretung als Veranstalter verantwortlich zeichnen.

f) **Versicherungsschutz:**

Die Haftung des Reiseveranstalters ist gemäss den Haftungsbestimmungen beschränkt, ebenso die Haftungen der Fluggesellschaften oder übrigen Transportunternehmungen, die sich nach den internationalen Abkommen bzw. nationalen Gesetzen richten. Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass die Transportunternehmungen in verschiedenen Ländern mangels gesetzlicher Grundlagen nur über einen ungenügenden Versicherungsschutz für Unfälle verfügen.

Wir empfehlen Ihnen, Ihren Versicherungsschutz zu prüfen und allenfalls für die Dauer der Reise entsprechende Reiseversicherungen abzuschliessen, wie z. B. Reisegepäck-, Reiseunfall- und/oder Reisekrankenversicherungen.

### **6.3. Beanstandungen/Ersatzansprüche**

Wird eine vereinbarte Leistung mangelhaft oder überhaupt nicht erbracht, sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei unserer örtlichen Reiseleitung oder der Diga reiseCenter Heidi

Frei Reisen AG-Vertretung sofortige und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Ist Abhilfe oder eine angemessene Lösung innert 48 Stunden nicht möglich, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen.

Kann eine gleichwertige Ersatzleistung nicht erbracht werden, haben Sie Anspruch auf eine Preisminderung oder, gegen Beleg, auf Ersatz der Kosten bei eigener Abhilfe im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Leistung. Weitergehende Ersatzansprüche sind ausgeschlossen. Falls ein Leistungsmangel eintritt oder Ihnen die Fortsetzung der Reise oder des Aufenthalts wegen schwerwiegender Mängel nicht mehr zugemutet werden kann, so müssen Sie sich Ihre Beanstandung von unserer Reiseleitung oder örtlichen Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG-Vertretung bestätigen lassen.

Ihre Beanstandung und die Bestätigung unserer Reiseleitung oder örtlichen Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG-Vertretung ist uns zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unmittelbar, spätestens aber 30 Tage nach Ihrer Rückkehr einzureichen. Schadenersatzansprüche später eintreffender Beanstandungen oder solche ohne Bestätigung unserer Reiseleitung/Vertretung können von Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG abgelehnt werden.

## **7. VERSCHIEDENES**

### **7.1. Flugzeiten**

Kann ein publiziertes Flugtransportunternehmen aus nicht vorhersehbaren Gründen die vereinbarten Leistungen nicht zeitgerecht mit den vorgesehenen Flugzeugtypen durchführen, behalten wir uns vor, den Transport mit einem anderen Flugtransportunternehmen,

anderen Flugzeugtyp oder geänderten Flugzeiten auszuführen. Den definitiven Flugplan erhalten Sie mit dem Reiseprogramm.

Alle Kunden, die nicht in der gebuchten Unterkunft zu erreichen sind, müssen ihren Rückflug obligatorisch 72 Stunden, spätestens aber 24 Stunden vor der Rückreise bei unserer lokalen Reiseleitung oder Vertretung rückbestätigen lassen.

### **7.2. Pass, Visa, Impfungen**

Mit der Reisebestätigung übersenden wir Ihnen ausführliche Informationen über die bei der Reise notwendigen Formalitäten für Schweizer Bürger sowie für Ausländer, sofern uns diese ihre Nationalität bei Buchungsabschluss bekanntgeben.

Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG übernimmt keine Haftung für Einreiseverweigerung aufgrund fehlender oder ungenügender Reisedokumente oder nicht erhaltener Visa.

### **7.3. Reisedokumente**

Die Reisedokumente erhalten Sie, nach Eingang der vollständigen Zahlung, in der Regel 10 Tage vor Abreise.

### **7.4. Zimmerräumung**

In der Regel sind die Unterkünfte am Ankunftstag zwischen 12.00 Uhr und 14.00 Uhr bezugsbereit und müssen am letzten Tag der bestätigten Unterkunft bis spätestens um 12.00 Uhr geräumt werden. Dies gilt auch bei Ankunft am frühen Morgen oder bei Abreise am späten Abend oder nach Mitternacht.

### **7.5. Zusatzbetten**

Zusatzbetten in Doppelzimmern sind in der Regel Klappbetten, die etwas schmaler sind und den Komfort insbesondere bei Benützung durch Erwachsene beeinträchtigen können.

**7.6. Sonderwünsche,** die auf der Bestätigung vermerkt werden, sind grundsätzlich unverbindlich und nicht Vertragsbestandteil.

**7.7.** Für die zu erbringende Leistung sind ausschliesslich die jeweiligen Prospekte oder Inserate massgebend, für welche Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG als Veranstalter verantwortlich zeichnet. Andere Prospekte (Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial) sind nicht Gegenstand des Reisevertrages und Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG haftet nicht für die darin enthaltenen Angaben.

## **8. OMBUDSMAN**

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman für das Reisegewerbe gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen. Adresse: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 4601 Olten.

## **9. GERICHTSSTAND**

Im Verhältnis zwischen Ihnen und Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Klagen können nur am Sitz von Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG in Urdorf/Zürich eingereicht werden.

### **Veranstalter:**

Diga reiseCenter Heidi Frei Reisen AG  
Zentrum Spitzacker, 8902 Urdorf

Stand Juli 2009