

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen AVR B

1 Anwendungsbereich Die vorliegenden Allgemeinen Vertrag- und Reisebedingungen (AVRB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen als Kunden (Kunde) sowie Reisebüro Sunshine Travel Ruppli Gümli gen (ST).

Die AVRB finden auf Buchungen über alle Kanäle, welche ST derzeit (siehe Fussnote 1) betreibt und nur dann Anwendung, soweit diese eine von ST zusammengestellte Pauschalreise für Endkonsumenten im Sinne von Art. 1 des Pauschalreisegesetzes beinhaltet (Buchung eines vorkonfigurierten Reisearrangements, siehe Fussnote 2).

In Fällen in denen der Kunde lediglich einzelne Reisebausteine (Flug, Hotel, Mietauto etc.) bucht und/oder solche selber zu einem Arrangement zusammenstellt und bucht, beziehungsweise das Package von einer Drittpartei produziert wurde, tritt ST lediglich als Vermittlerin von Leistungen Dritter auf und ist ST nicht Vertragspartei und haftet auch nicht für die korrekte Durchführung. Der Kunde kann sich diesfalls nicht auf die vorliegenden AVRB berufen; es gelten stattdessen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der einzelnen Anbieter von Reisebausteinen (Linienfluggesellschaft, Hotelbetrieb, Vermietungsfirma etc.), über die sich der Kunde in geeigneter Weise selbst zu informieren hat oder deren Bedingungen ST dem Kunden in geeigneter Weise zur Verfügung stellt. Soweit im Buchungsprozess der Kunde auf solche Seiten aufmerksam gemacht wird, geschieht dies lediglich zu Informationszwecken; ST selbst wird dadurch in keiner Weise für deren Inhalt haftbar. Diese AVRB regeln ferner die Bedingungen für die Nutzung der ST Internetseite(n) durch den Kunden.

2 Vertragsabschluss Bucht der Kunde über einer der von ST betriebenen Verkaufskanäle ein dem Pauschalreisegesetz unterstelltes Reise-Arrangement (siehe vorne Ziffer 1), stellt dies einen Antrag auf Abschluss eines Pauschalreisevertrages dar. Der Kunde ist an seinem Antrag während sieben Werktagen gebunden, innert welcher die Bestätigung durch ST zu erfolgen hat. Der Vertrag kommt erst mit der schriftlich bestätigten Buchung und nur im Rahmen dieser Bestätigung zustande. Weicht die Bestätigung vom Angebot des Kunden ab, gilt dies als Angebot von ST und ist ST ihrerseits an ihr Angebot während sieben Werktagen gebunden. Der Vertrag kommt auf dieser neuen Grundlage zustande, wenn der Kunde innerhalb der Frist die Annahme erklärt. Als Annahme gilt auch die Zahlung durch den Kunden. ST ist berechtigt, ohne Angabe von Gründen einen Antrag innerhalb von 72 Stunden abzulehnen. Die von ST bestätigte Buchung sowie die vorliegenden AVRB und sämtliche von ST gemachten Hinweise zur Durchführung der Reise bilden den Inhalt des zwischen dem Kunden und ST abgeschlossenen Vertrages.

3 Preise Der vom Kunden zu bezahlende Reisepreis ergibt sich - vorbehaltlich Artikel 5 hinten - aus dem vor der Zahlung angezeigten und vom Kunden bestätigten Gesamtpreis einschliesslich sämtlicher Zuschläge, Taxen und Abgaben. Der Gesamtpreis hängt von der individuellen Gestaltung des Reisearrangements ab und kann daher von den Beispielen auf den Internetseiten von ST abweichen. Soweit nichts anderes erwähnt ist, verstehen sich die Preise für die einzelnen Arrangements in Schweizer Franken. In sämtlichen Preisen ist die schweizerische Mehrwertsteuer bereits einkalkuliert. Werden Preise in ausländischer Währung angegeben und auf Internetseiten angezeigt, wird gleichzeitig eine Währungsumrechnungstabelle angezeigt, bzw. der Schweizer Franken Betrag mitgeteilt.

4 Buchungsgebühren ST kann für Buchungen eine Buchungsgebühr erheben. Die Höhe der Buchungsgebühr beträgt in der Regel zwischen CHF 25 und CHF 125 pro Person und wird dem Kunden im Rahmen des Buchungsvorganges vor der Zahlungsbestätigung angezeigt. Zusätzlich zur Buchungsgebühr können Portospesen bzw. Auftragspauschalen der Leistungserbringer sowie Dritter etc. belastet werden. Diese Kosten werden ebenfalls vor der Belastung der Kreditkarte angezeigt.

5 Zahlungsbedingungen In einigen Fällen (im Besonderen bei Hotelbuchungen), wird eine Kreditkarte lediglich als Garantiehinterlegung erforderlich. Der Kunde zahlt direkt im Hotel. Während des Buchungsprozesses wird der Kunde auf diese Zahlungsart hingewiesen. In den anderen Fällen ist der Reisepreis zum Zeitpunkt der Buchung der Reise zur Zahlung fällig. Solange der Kunde den Reisepreis nicht bezahlt hat, hat ST das Recht zur Leistungsverweigerung resp. kann vom Vertrag fristlos zurücktreten. Die Zahlung kann wahlweise per Kreditkarte oder per Debitkarte gemäss den Vorgaben von ST erfolgen. ST kann sämtliche ihr durch die Zahlung per Kreditkarte bzw. Debitkarte entstehenden Gebühren von Kreditkartenunternehmen an den Kunden weiterbelasten (Kreditkarten generell + 2,5 %).

6 Bestätigung Die Bestätigung der Buchung erfolgt auf elektronischem Weg. Wo nach dem derzeitigen technischen Ausbau der ST Internetseite(n) oder aufgrund von Vorgaben Dritter Tickets physisch ausgestellt werden müssen, werden diese separat per Post oder auf eine andere geeignete Weise dem Kunden mit Porto- oder Kurierzuschlag zugestellt. Ist der Kunde nicht spätestens fünf Werktage vor Reiseantritt im Besitz der vollständigen elektronischen oder physischen Reisedokumentation, hierzu gehören die Reiseinformationen einschliesslich der notwendigen Tickets und/oder Vouchers sowie Uhrzeiten und Orte von Zwischenstationen und Anschlussverbindungen, Platzzuweisungen und eventuell weitere Informationen wie zum Beispiel Notrufnummern und Telefonnummern örtlicher Vertretungen, allgemeine Informationen über Pass- und Visavorgaben sowie gesundheitspolizeiliche Vorgaben und Angaben über den möglichen Abschluss einer Reise- oder Rückführungsversicherung, hat er dies umgehend mitzuteilen. Unterlässt der Kunde diese Mitteilung gilt dies als kostenpflichtiger Rücktritt von der Reise bzw. trifft diesfalls ST für die Nichtdurchführbarkeit der Reise keine Haftung (vgl. hinten Ziffer 9.2).

7 Preiserhöhungen und andere Änderungen durch ST Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen durch ST sind zulässig, wenn sie nach Vertragsabschluss erforderlich werden, nicht gegen Treu und Glauben verstossen und den Gesamtschnitt der Reise nicht beeinträchtigen. Zulässig sind unter anderem kurzfristige Änderungen der Flugzeiten, der Streckenführung sowie der Wechsel von Fluggeräten oder Fluggesellschaft sowie die weiteren in den AVRB vorbehaltenen Änderungen. Für die nachfolgend aufgeführten Fälle behält sich ST das Recht vor, die angezeigten, bzw. publizierten Preise nach Vertragsabschluss zu erhöhen:

- Tarifänderungen von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge);
- neu eingeführte oder erhöhte allgemein verbindliche Gebühren oder Abgaben (z.B. erhöhte Hafengebühren- oder Flughafentaxen);
- Wechselkursänderungen.

Falls ST die Preise für eine Reise aus den oben genannten Gründen ändern muss, gibt ST diese Preiserhöhung bis spätestens 3 Wochen (Fussnote 3) vor dem Abreisetermin dem Kunden per E-Mail oder Post bekannt und ist gleichzeitig ermächtigt, bis zu 10 % des ursprünglich gebuchten Reisepreises direkt von der Kredit- / Debitkarte abzubuchen. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des ursprünglich vom Kunden gebuchten Reisepreises und bietet ST dem Kunden keinen gleichwertigen Ersatz im Sinne von Ziff. 11.1.7 hinten an, so hat der Kunde das Recht, innert fünf Tagen kostenlos von der Reise zurückzutreten. Den Vertragsrücktritt hat der Kunde ST schriftlich durch eingeschriebenen Brief mitzuteilen. ST wird in diesem Fall bereits geleistete Zahlungen zurückerstatten.

8 Annullation der Reise durch ST Die von ST angebotenen Pauschalreisen können auf einer Mindestteilnehmerzahl basieren. Wird diese Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so kann ST die Pauschalreisen bis spätestens drei Wochen vor dem Abreisetermin per E-Mail annullieren. ST behält sich sodann das Recht vor, die Buchung aus Gründen, die ausserhalb ihres Einflussbereichs liegen abzusagen, beispielsweise bei Nichterteilung oder Entziehung von Landerechten, höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks usw. ST ist jedoch in solchen Fällen bemüht, den Kunden so rasch als möglich zu informieren. Annulliert ST die Buchung, so wird der Reisevertrag aufgehoben und ST erstattet dem Kunden in diesem Fall alle bereits geleisteten Zahlungen. Stattdessen kann ST dem Kunden auch ein gleichwertiges Ersatzangebot machen. Weitergehende Ansprüche gegen ST sind ausgeschlossen.

9 Änderung der Buchung und Annullation durch den Kunden Auf das Umbuchen einer Reise oder deren Annullation hat der Kunde nur ausnahmsweise und nur bei Übernahme sämtlicher damit verbundenen Kosten Anspruch. Die Annullation bzw. Änderung einer Buchung durch den Kunden muss per eingeschriebenen Brief oder per E-Mail erfolgen. Die Mitteilung per E-Mail reicht nur falls, soweit dieses durch ST rückbestätigt wurde. Die Mitteilung gilt erst als erfolgt, wenn ST über sämtliche notwendigen Angaben wie Name und Adresse des/der Reiseteilnehmer sowie die Buchungsnummer und das Datum der Reise sowie den genauen Grund und allfällige Atteste etc. verfügt. Entsprechende Auskünfte oder Zusicherungen durch Reisebegleiter oder andere nicht dem Personal der ST angehörende Personen werden nicht anerkannt. Annullationen oder Umbuchungen folgender Angebote sind ausgeschlossen:

- Flüge
- Eventveranstaltungen
- Bahnreisen im innerschweizerischen Verkehr
- Platzreservierungen bei Bahnreisen

9.1 Bearbeitungsgebühr ST ist ermächtigt, dem Kunden für die Bearbeitung der Annullation, Umbuchung oder Zusatzbuchung eine Bearbeitungsgebühr von mindestens CHF 100.00 pro Person und Reise (Bearbeitungsgebühr) zu verrechnen. Sodann kann ST die Umbuchung zusätzlich von der Entrichtung dabei entfallender Gebühren der einzelnen Leistungsträger wie Fluggesellschaften, Hotels etc. abhängig machen. ST ist zum direkten Einzug dieser zusätzlichen Kosten und der Bearbeitungsgebühr bei den vom Kunden bezeichneten Kreditkartenunternehmen berechtigt.

9.2 Annullationskosten, Umbuchungen ST erhebt nur in bestimmten Ausnahmefällen keine Annullationskosten, und nur, sofern dies dem Kunden ausdrücklich mitgeteilt wurde. Dies kann im Besonderen bei Online-Hotelbuchungen der Fall sein, bei denen der Kunde informiert wird, bis zu welchem Zeitpunkt eine Buchung kostenfrei annulliert werden kann. In allen anderen Fällen von Annullationen durch den Kunden erhebt ST zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr (Ziffer 9.1 AVR) Annullationskosten in der Höhe einer Prozentpauschale auf dem Reisepreis in Abhängigkeit der Annullationsfrist vor Reisebeginn wie folgt:

Zeitpunkt der Annullation	Kostenfolge für Kunden
Annullation > 31 Tage vor Reisebeginn (Fussnote 4)	20 % des Reisepreises mind. aber Bearbeitungsgebühren zahlbar
Annullation 30 bis 21 Tage vor Reisebeginn	20 % des Reisepreises mind. aber Bearbeitungsgebühren zahlbar
Annullation 20 bis 10 Tage vor Reisebeginn	50 % des Reisepreises zahlbar
Annullation 9 bis 1 Tag vor Reisebeginn	90 % des Reisepreises zahlbar
Annullation < 1 Tag vor Reisebeginn oder Nichtantritt der Reise	100 % des Reisepreises zahlbar

Für Online-Bahn-Fahrscheine sowie Flugtickets und Last Minute sind immer 100% des Reisepreises zahlbar. Als Änderungs- oder Annullationsdatum gilt der Tag, an dem nachweislich die schriftliche Erklärung des Kunden mit sämtlichen benötigten Angaben gemäss Ziffer 9 bei ST eintrifft, bei Samstagen, Sonn- oder Feiertagen ist der nächste Arbeitstag massgebend.

9.3 Annullationsschutz 9.3.1 Grundsatz Gegen Bezahlung einer zusätzlichen Gebühr (Annullationsschutz/Versicherung) von zwischen CHF 29 und CHF 99 pro Person und Reise anlässlich der Buchung verzichtet ST auf die Einforderung der Annullationskosten, sofern die Reise zufolge Eintritts eines relevanten Ereignisses im Sinne von Ziffer 9.3.2 AVR annulliert werden muss. Auch bei Abschluss eines Annullationsschutzes kann ST für die Bearbeitung der Annullation jedoch stets eine Bearbeitungsgebühr gemäss Ziffer 9.1 AVR erheben. Der Annullationsschutz gilt nur dann, wenn der Kunde ST den Eintritt des relevanten Ereignisses unverzüglich in beweisbarer Form (Arztzeugnis, Polizeirapport, amtliche Bescheinigung etc.) schriftlich nachweisen kann. Anstelle des Annullationsschutzes kann ST dem Kunden eine entsprechende Reiseversicherung anbieten. Die Preise und Konditionen einer solchen Versicherung werden separat angezeigt und/oder kommuniziert. ST empfiehlt Ihnen den Abschluss einer Annullationskosten-, SOS-Schutz-, Gepäck-, Unfall- und Wiederholungsreiseversicherung. Schliessen Sie diese bei uns ab ist der Versicherer und Ihr Vertragspartner die Europäische Reiseversicherungs AG, mit Sitz in Basel Telefonnummer 0848 801 803 (AGB unter: www.erv.ch).

9.3.2 Relevante Ereignisse a) Krankheit, Unfall, Tod, Schwangerschaft Wenn der Kunde oder seine nächsten Familienangehörige wie Ehegatte, Kinder, Eltern schwer erkranken, einen schweren Unfall erleiden, versterben oder Schwangerschaftskomplikationen erleiden, sofern das relevante Ereignis nach dem Zeitpunkt der Buchung der Reise eingetreten ist. Der Kunde resp. seine Angehörigen haben diesfalls die notwendigen ärztlichen Atteste/Todesscheine etc. beizubringen. b) Streik Wenn ein Streik die Durchführung der Reise verunmöglicht. c) Gefahr an der Reisedestination Wenn von offizieller schweizerischer Stelle (Eidgenössisches Departement für Auswärtige Angelegenheiten) von der Reisedurchführung abgeraten wird. 9.3.3 Ausschluss Kein Annullationsschutz besteht, wenn der Kunde aufgrund von Pass- oder Visaerfordernissen oder aus gesundheitspolizeilichen Gründen nicht in ein Land einreisen kann und deshalb die gebuchte Reise annullieren muss (vgl. hinten Ziff. 11.1.12) oder wenn bereits zum Zeitpunkt der Buchung durch den Kunden ein relevantes Ereignis im Sinne von Ziff. 9.3.2 vorlag. Für die folgenden Kategorien werden pro Person und Reise maximal folgende Summen über den Annullationsschutz übernommen:

- Flugreisen: CHF 300.00;
- Eventtickets: CHF 100.00;
- Bahnreisen: CHF 100.00

Kein Annullationsschutz besteht ferner bei frühzeitigem Antritt der Rückreise (vgl. hinten Ziffer 11.1.11) und in allen Fällen, wo den Kunden ein eigenes Verschulden an der Nichtdurchführung der Reise trifft.

9.4 Minderbuchung Haben mehrere Personen eine Reise bzw. Pauschalreise gebucht und können eine oder mehrere Personen nicht an dieser Reise teilnehmen (Minderbuchung) so gilt diese Minderbuchung als Annullation hinsichtlich der nicht teilnehmenden Person bzw. Personen. Die Minderbuchung hat ebenfalls die Bezahlung der Bearbeitungsgebühr sowie der Annullationskosten durch die nicht teilnehmende(n) Person(en) zur Folge.

9.5 Ersatzperson Kann ein Reiseteilnehmer die Reise nicht antreten, so kann unter Einhaltung der nachfolgenden Bedingungen eine Ersatzperson stellen:

- Die Ersatzperson muss bereit sein, die gebuchte Reise zu denselben Bedingungen anzutreten;
- Die anderen Leistungserbringer (Hotels, Fluggesellschaften, Bahngesellschaft etc.) akzeptieren diese Änderung vorbehaltlos;
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visum, Impfvorschriften);
- Der Teilnahme der Ersatzperson stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.

Für die Teilnahme der Ersatzpersonen kann ST die Bearbeitungsgebühr erheben und Kosten analog Ziffer 9.1 erheben sowie der Kreditkarte des Kunden belasten. Die interne Abrechnung zwischen Kunde und Ersatzperson ist Sache des Kunden. Gegenüber ST haften Kunde und Ersatzperson solidarisch.

10 Pass- und Visumserfordernisse / Gesundheitspolizeiliche Formalitäten Die von ST abgegebenen Informationen enthalten lediglich die Grundsätze der geltenden Pass- und Visumsvorschriften sowie der gesundheitspolizeilichen Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind. Für detaillierte Informationen hat der Kunde die Botschaften, Konsulate oder Fremdenverkehrsbüros der betreffenden Destinationen zu kontaktieren. Ferien und Reisen sollen Freude machen. Eine gute

Reisevorbereitung trägt wesentlich dazu bei. Nehmen Sie sich Zeit, um verschiedene Informationsquellen zu konsultieren: Reiseführer, Medien, Kataloge oder die diplomatischen Vertretungen der Reiseländer, etc. Das Eidg. Departement für auswärtige Angelegenheiten EDA veröffentlicht regelmässig wichtige Reisehinweise. Diese Informationen erhalten Sie über Internet unter www.eda.admin.ch/reisehinweise oder auf Anfrage unter Telefon 031 322 85 45. Länder vor denen das EDA warnt, bereisen Sie auf eigene Gefahr. Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über diese Reisehinweise informiert haben.

Jeder Auslandsreisende sollte gegen Starrkrampf und Kinderlähmung geimpft sein. Da die Impfbestimmungen einem ständigen Wechsel unterliegen, empfehlen wir Ihnen, Ihren Hausarzt, Apotheker oder eine öffentliche Impfstelle zu kontaktieren (z.B. beim Inselspital Bern, Reisevorsorge auf Band: 031 632 31 24) oder im Internet (z.B. unter www.safetravel.ch und www.osir.ch).

11 Haftung 11.1 Allgemeines ST haftet ausschliesslich im Rahmen dieses AVRB und nur soweit ST dem Kunden keine gleichwertige Ersatzlösung gemäss Ziffer 11.1.7 angeboten hat. Eine Haftung von ST besteht überdies nur, sofern die Schäden durch ST oder deren Leistungserbringer (Hotel, Bahngesellschaft etc.) überwiegend verschuldet worden sind. Eine Haftung von ST für mittelbare Schäden ist in jedem Fall ausgeschlossen. Für Schäden, die nicht Personenschäden sind, haftet ST höchstens im Umfang des zweifachen Netto-Pauschalreisepreises. **11.1.1 Programmänderung** Keine Haftung wird seitens ST übernommen, falls infolge Flugverspätungen oder Streiks Programmänderungen erfolgen. Ebenso haftet ST nicht für Programmänderungen, die auf höhere Gewalt (dazu gehören bei Schiffsreisen auch Niedrig- und Hochwasser), Vulkanausbrüche, behördliche Anordnungen oder Verspätungen von Dritten, zurückzuführen sind. **11.1.2 Lokale Veranstaltungen und Ausflüge** ST haftet nicht für Schäden aus oder im Zusammenhang mit Ausflügen oder Veranstaltungen, die der Kunde während der Durchführung der Reise "vor Ort" selbst bucht. Dies gilt auch dann, wenn die entsprechenden Unterlagen in einer örtlichen Vertretung aufliegen oder sonst wie dem Kunden durch die örtliche Reiseleitung übergeben werden. **11.1.3 Unfälle und Erkrankungen** ST übernimmt die Haftung für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern diese von ST oder einem von ST beauftragten Unternehmen schuldhaft verursacht wurde. Ziff. 11.1.2 ist ausdrücklich vorbehalten. Bei Todesfall, Körperverletzung oder Erkrankung im Zusammenhang mit Flugtransporten oder mit der Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus usw.), sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Eine weitergehende Haftung von ST ist in diesen Fällen ausgeschlossen. **11.1.4 Informationen zu Flugreisen** Beförderungen im internationalen Luftverkehr unterliegen hinsichtlich der Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden, der Verspätung von Reisenden und/oder des Reisegepäcks sowie der Zerstörung, dem Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck den Regelungen des Montrealer Übereinkommens oder Warschauer Abkommens. Welches Abkommen unter welchen Voraussetzungen zur Anwendung kommt, richtet sich danach, welche Staaten die Abkommen unterzeichnet und ratifiziert haben. **11.1.5 Sachschäden** ST übernimmt die Haftung bei Diebstählen und Verlusten während der gebuchten Reise nur, falls einem von ST beauftragten Unternehmen ein Verschulden zur Last fällt. In jedem Fall bleibt die Haftung auf den unmittelbaren Schaden, max. jedoch höchstens auf die zweifache Höhe des Netto-Reisepreises für die geschädigte Person beschränkt. Bei Schäden oder Verlusten im Zusammenhang mit Flugtransporten oder Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus usw.), sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Eine weitergehende Haftung von ST ist in diesen Fällen ausgeschlossen. **11.1.6 Sicherstellung der Kundengelder** ST ist dem Garantiefonds der Schweizer Reisebranche angeschlossen und garantiert die Sicherstellung der im Zusammenhang mit der Buchung bezahlten Beträge (www.srv.ch). **11.1.7** Ist es ST nicht möglich, eine Reise wie offeriert und gebucht durchzuführen, bemüht sie sich - ohne Übernahme einer Haftung für das Gelingen - um eine adäquate Ersatzlösung, damit der objektive Zweck oder Charakter der Reise möglichst beibehalten werden kann. Eine adäquate Ersatzlösung kann unter anderem eine gleichwertige oder höhere Zimmerkategorie oder eine gleichwertige Reisedestination oder ein anderes gleichwertiges Hotel darstellen. **11.1.8** Hat der Kunde während der Reise Anlass zu Beanstandungen, hat er diese unverzüglich dem ST-Vertreter oder dem Leistungsträger bekannt geben. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, alles Zumutbare zu unternehmen um zu einer Behebung der Störung beizutragen und einen möglichen Schaden gering zu halten. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung allfälliger Ersatzansprüche und ermöglicht ausserdem, in den meisten Fällen für die Abhilfe zu sorgen. Führt die Intervention des Kunden zu keiner angemessenen Lösung, ist dieser verpflichtet, von der Reiseleitung oder dem Leistungsträger eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die die Beanstandung und deren Inhalt festhält (für die Folgen bei Nichteinhaltung vgl. hierzu unten Ziff. 11.1.9). Bei Diebstahl und anderen strafbaren Tatbeständen muss ein schriftlicher Polizeibericht vor Ort verlangt und beigebracht werden. Die örtliche Vertretung/Leistungsträger etc. sind nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen und/oder Gründe, die hierzu führen könnten anzuerkennen. **11.1.9** Das Ersatzbegehren und die Bestätigung der örtlichen ST-Vertretung oder des Leistungsträgers resp. allfällige polizeiliche Feststellungen sind spätestens innerhalb von vier Wochen nach der vereinbarten Beendigung der Reise schriftlich bei ST in Gültigen einzureichen. Falls diese Bedingungen nicht eingehalten werden, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch. **11.1.10** Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren in jedem Fall nach einem Jahr ab dem vereinbarten Rückkehrdatum. Gewährleistungsansprüche können nicht abgetreten werden. **11.1.11** Falls die Reise aus einem vom Kunden zu vertretenden Grunde vorzeitig abgebrochen werden muss, ist ST grundsätzlich zu keiner Rückerstattung verpflichtet. **11.1.12** ST kann ferner keine Haftung übernehmen für eine Einreiseverweigerung aufgrund nicht eingeholter oder nicht erhaltener Visa. Für die Einhaltung der vorgeschriebenen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen ist der Kunde allein verantwortlich. **11.1.13** Die Angebote von ST auf ihren Reisportalen umfassen Reisen mit Flugzeugen des regulären Linienverkehrs sowie Sonderflugprogramme mit Flugzeugen schweizerischer und ausländischer Gesellschaften. Falls nichts anderes angegeben ist, verstehen sich die Preise für Flüge der Economy-Klasse. Die publizierten Flugpläne, Fluggesellschaften, Umsteigeverbindungen und Flugzeugtypen können ändern. Falls zwei oder mehrere Tickets pro Reiseteilnehmer ausgestellt werden, haftet ST nicht für die Mindestumsteigezeit. **11.1.14 Sportmöglichkeiten** Sportmöglichkeiten werden grundsätzlich durch Drittpersonen, auf die ST wenig oder überhaupt keinen Einfluss hat, durchgeführt. ST kann deshalb nicht garantieren, dass die beschriebenen Sportarten jederzeit und uneingeschränkt ausgeübt werden können. Falls sich der Kunde für eine bestimmte Sportart besonders interessiert, muss er sich vor seiner Abreise schriftlich bestätigen lassen, dass die Ausübung der betreffenden Sportart während der Ferienzeit auch tatsächlich im erwarteten Umfang möglich ist. Für die hierzu notwendigen ärztlichen Atteste/Ausrüstung/Eignung etc. ist der Kunde selber verantwortlich. **11.1.15 Kulturelle Veranstaltungen** Für den Besuch von kulturellen Veranstaltungen ist die rechtzeitige Bestellung der Eintrittskarten unbedingt erforderlich. Für die Bearbeitung verrechnet ST eine Reservierungsgebühr je nach Veranstalter von mind. CHF 60.-. Bestellte Tickets werden nicht zurückgenommen. Buchungen von Pauschalarrangements können nicht vom Erhalt der Tickets abhängig gemacht werden. Eintrittskarten für kulturelle Veranstaltungen können nicht annulliert werden. Eintrittskarten können nur zusammen mit einem Pauschalarrangement gebucht werden. Die Kartenpreise sind in der Regel höher als die aufgedruckten Werte, weil Bezugsagenturen Provisionen aufrechnen. **11.1.16** Im Zusammenhang mit der Terrorismusbekämpfung verlangen die US-Behörden von Fluggesellschaften, welche die USA anfliegen, Zugriff auf die Flug- und Reservierungsangaben jedes Passagiers. Die Aufbewahrungsfrist der übermittelten Daten beträgt derzeit mindestens 3,5 Jahre. Die Passagierdaten werden durch die Fluggesellschaften übermittelt. Weitere Details befinden sich im Internet unter: "www.aviation.admin.ch/aktuell/medien/mitteilungen/00857"

Wir können nicht haften, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf folgende Ursachen zurückzuführen sind, Versäumnisse des Kunden vor oder während der Reise, nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist, höhere Gewalt oder ein Ereignis welches der Vermittler oder der Veranstalter oder

der Dienstleistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte, in diesen Fällen entfällt die Schadenersatzpflicht.

12 Datenschutz ST legt grossen Wert auf den Schutz der Privatsphäre und der Persönlichkeit ihrer Kundendaten. ST bearbeitet die übermittelten persönlichen Daten ausschliesslich in Übereinstimmung mit der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung zum Zweck der Vertragsabwicklung. ST behält sich jedoch vor, den Kunden und die Reisetilnehmer über aktuelle Angebote zu informieren. Sofern keine solchen Informationen gewünscht werden, ist dies per E-Mail und Brief mitzuteilen.

13 Änderung der Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen ST behält sich das Recht vor, die vorliegenden AVRB ohne vorherige Ankündigung jederzeit zu ändern.

14 Lokale gesetzliche Einschränkungen Die Internetseiten von ST, bzw. die dort angegebenen Produkte und Dienstleistungen sind ausserhalb der Schweiz nicht lieferbar. Ausgenommen davon sind Leistungen für die der Kunde den Vertrag direkt mit dem Anbieter schliesst und ST lediglich als Vermittler auftritt und sofern es die Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters zulassen. Sie richtet sich zudem nicht an Personen, welchen die Rechtsordnung ihres Staates den Zugang zu den ST Internetseite(n) verbietet. Solchen Personen ist der Zugriff auf die Internetseiten von ST nicht gestattet.

15 Copyright Der gesamte Inhalt (Content) der Internetseiten von ST sowie das Logo und die Online Auftritte von ST sowie von Drittanbietern sind urheberrechtlich geschützt. Durch die Benutzung der ST Internetseite(n) werden dem Benutzer keine Rechte am Inhalt, an der Software, an einer eingetragenen Marke oder an sonst einem Element der ST Internetseite/n eingeräumt. Jegliche Reproduktion oder Benutzung der ST Internetseite(n) und der verwendeten Logos für einen öffentlichen oder kommerziellen Zweck ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung der ST verboten.

16 Kein Angebot Die auf ST Internetseite(n) veröffentlichten Informationen und Meinungen stellen weder eine Aufforderung oder ein Angebot zum Kauf bzw. Verkauf von Reisen dar, noch eine Aufforderung oder ein Angebot zur Tätigung sonstiger Transaktionen. Sie dienen lediglich der Information und dem Kunden zwecks Buchung seiner Reise.

17 Betrieb der Internetseiten ST bemüht sich bei der Zusammenstellung und Aktualisierung der Informationen auf den ST Internetseite(n) um Vollständigkeit und Aktualität. ST und ihre Vertragspartner übernehmen aber keine Garantie (einschliesslich Haftung gegenüber Dritten) betreffend Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der auf den ST Internetseite(n) veröffentlichten Informationen. ST übernimmt ausserdem keine Verantwortung und gibt keine Garantie dafür ab, dass die Funktionen der ST Internetseite(n) nicht unterbrochen werden oder fehlerfrei sind, dass Fehler unverzüglich behoben werden oder dass die Seiten oder der jeweilige Server frei von Viren oder sonstigen schädlichen Bestandteilen sind. ST haftet im Weiteren nicht Fehler, Abbrüche von Buchungen und Nicht-Übermittlungen von Meldungen bei Bedienungsfehlern. Es ist ausdrücklich untersagt, die ST Internetseiten für Test- oder andere Zwecke zu verwenden. Ebenfalls ausdrücklich untersagt ist der Missbrauch der ST Internetseite(n) sowie das unerlaubte Eindringen in die Datenbanken von ST.

18 Änderungsvorbehalt Sämtliche Informationen, Performance- und andere Darstellungen, Links oder andere Mitteilungen können ohne vorgängige Mitteilung oder Erklärung an den Benutzer jederzeit geändert werden.

19 Reisebeschreibungen Reisebeschreibungen und die Darstellung von Einrichtungen einschl. Hotelanlagen, Entfernung und Aussicht, Gebäude in der näheren Umgebung und dgl. sind naturgemäss einem Wandel unterworfen und subjektiver Natur. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Bilder von Hotels, Anlagen und deren Umgebung etc. zum Zeitpunkt des Reiseantrittes oder der Buchung variieren können und dass ST auf die baulichen Massnahmen, Emmissionsquellen etc. in der Nähe des Aufenthaltsortes nicht einwirken kann und entsprechend auch keine Garantie übernimmt. Auf die Zusammensetzung der Gäste, Reservationen von Restaurants, Sportmöglichkeiten und Events etc. am Destinationsort, gesprochene Sprachen und Sitten, die Qualität des Service und die offerierten Mahlzeiten hat ST ebenfalls keinen Einfluss. ST lehnt daher jegliche Haftung bezüglich den vorgenannten Fallgruppen ab.

20 Verknüpfte Internetseiten Durch die Benutzung einer Verknüpfung (eines Links) verlässt der Kunde möglicherweise die ST Internetseite(n). ST hat den Inhalt verknüpfter Internetseiten Dritter nicht geprüft und übernimmt für deren Inhalt, insbesondere den darin enthaltenen Angeboten, Informationen und Meinungen keinerlei Verantwortung.

21 Benutzung von E-Mail Die Übermittlung von E-Mails über öffentliche Netze erfolgt ungeschützt und kann von Dritten abgefangen, gelesen und abgeändert werden. Selbst wenn sich Absender und Empfänger in der Schweiz befinden, erfolgt die Übermittlung von E-Mail regelmässig und unkontrolliert grenzüberschreitend. Neben dem Inhalt sind auch Absender und Empfänger der E-Mail für Dritte erkennbar und es ist somit ein Rückschluss auf eine bestehende Verbindung zu ST möglich. Dies gilt auch für E-Mails, welche bei der Kommunikation mit ST (z.B. bei der Benutzung der Internetseiten und der E-Services von ST) verwendet werden. ST wird hiermit ermächtigt, dem Kunden E-Mails zu senden. Für Schäden, die aus der Benutzung von E-Mails oder aus der Nicht- bzw. Spätausführung von per E-Mail erteilten Aufträgen entstehen, haftet ST in keiner Weise. Diese Bestimmungen gelten analog für weitere in ihrer Funktionsweise und Risikolage vergleichbare ungeschützte Kommunikationsformen, welche in Zukunft auf verwendet werden. Mitteilungen an die vom Kunden bekannt gegebene oder im Verkehr mit ST verwendete Adressen einschliesslich Email-Adressen, gelten als ordnungsgemäss zugestellt. Im Falle von Emails gilt als Zustellungszeitpunkt der Abgang bei ST; im Postverkehr wird bis zum Beweis des Gegenteils angenommen, dass Schreiben zwei Tage im Verkehr mit dem Ausland vier Tage nach Aufgabe bei einer schweizerischen Poststelle zugestellt wurden.

22 Gültigkeit der Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen Die Ungültigkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AVRB berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen der AVRB nicht. Die gültigen Bestimmungen bleiben gleichwohl in Kraft. Die ungültige Bestimmung der AVRB soll durch eine gleichwertige Bestimmung ersetzt werden, welche dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung entspricht.

23 Anwendbares Rechts und Gerichtsstand Der Vertrag zwischen dem Kunden und ST, einschliesslich der Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit des Vertrages unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich ergebenden Streitigkeiten ist der jeweilige Sitz des Veranstalters oder Vermittlers Bern.

24 Telefonnummer 0319511452.

Fussnoten: 1) Datum der Drucklegung: 1. Oktober 2010. Hierzu gehören u.a. das ST Telefon, die Internetseite (Aufzählung nicht abschliessend) etc. 2) Für den Begriff "Pauschalreise" ist das Bundesgesetz vom 18. Juni 1993 über Pauschalreisen (SR 944.3) massgebend. Gemäss Artikel 1 Absatz 1 gilt als Pauschalreise die im Voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen, wenn diese Verbindung zu einem Gesamtpreis angeboten wird und länger als 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung einschliesst: a. Beförderung; b. Unterbringung; c. andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistungen von Beförderung oder Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen. 3) Es gelten die jeweiligen am Sitz der ST gültigen Sonn-, Ferien- und Feiertage. 4) Der Tag des Reiseantrittes wird nicht mitgezählt. Für die Berechnung gilt der Eingang der entsprechenden Annullationsmitteilung bei ST Sunshine Travel Rupppli, Füllerichstrasse 53, 3073 Gümliigen.