

## 1. VERTRAGSABSCHLUSS

1.1 Mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung durch die Buchungsstelle kommt zwischen Ihnen und Kuoni ein Vertrag zustande, sofern Ihre Buchung ein eigenes Kuoni-Reiseveranstaltungsangebot betrifft.

In allen anderen Fällen handelt Kuoni lediglich als Vermittler von Leistungen Dritter (insbesondere bei Buchung von Reiseangeboten anderer Reiseveranstalter über Kuoni). Dadurch entstehen für Sie und Kuoni bestimmte Rechte und Pflichten.

Falls Sie weitere Reiseteilnehmer/innen anmelden, so haben Sie für deren Vertragspflichten (insbesondere für die Bezahlung des Reisepreises) wie für Ihre eigenen Verpflichtungen einzustehen.

Die vertraglichen Vereinbarungen und diese «Allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen» gelten für alle Reiseteilnehmer/innen.

Wir empfehlen Ihnen deshalb, die nachfolgenden Reise- und Vertragsbedingungen sehr sorgfältig zu lesen. Um manche Enttäuschung und Ärger zu ersparen, empfehlen wir Ihnen ausserdem, auch die Informationen in unseren Katalogen unter den Titeln «Allgemeine Informationen von A-Z» und «Das sollten Sie wissen/Zu beachten» genau zu studieren; diese sowie die Reise- und Vertragsbedingungen sind Bestandteil des Vertrages zwischen Ihnen und Kuoni.

1.2 Werden Ihnen durch ein Kuoni-Reisebüro Reisearrangements von anderen Reiseveranstaltern vermittelt, so gelten deren eigene Reise- und Vertragsbedingungen. Bei allen von Kuoni vermittelten Nur-Flug-Arrangements mit Linienflügen gelten die allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen der zuständigen Fluggesellschaften. Kuoni ist in diesen Fällen nicht Vertragspartei, und Sie können sich daher auch nicht auf die vorliegenden Reise- und Vertragsbedingungen berufen. Bitte beachten Sie, dass der Vertrag mit Kuoni und der Airline erst mit der Ticketausstellung zustande kommt.

Änderungen seitens der Airline gehen bis zur Ticketausstellung zu Lasten des Buchenden.

1.3 Wir weisen Sie ferner darauf hin, dass unsere Leistungen in der Regel erst ab Flughafen in der Schweiz und für Schiffsreisen ab dem Einschiffungshafen gelten. Beachten Sie bitte die entsprechenden Angaben in unseren Katalogen. Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort liegt deshalb in Ihrer Verantwortung.

## 2. ANMELDUNG/PROVISORISCHE RESERVIERUNG

Aus unserer langjährigen Erfahrung wissen wir, dass zahlreiche Flüge, Hotels und Arrangements oft schon frühzeitig ausverkauft sind. Es liegt deshalb in Ihrem eigenen Interesse, sich so früh wie möglich anzumelden, was auch in Form einer vorerst provisorischen Reservierung erfolgen kann. In diesem Fall nimmt Kuoni – ohne dass Sie dadurch verpflichtet werden – Ihre provisorische Reservierung bis zu einem festzusetzenden Datum gerne entgegen. Leider können wir für Sonderaktionen keine provisorischen Anmeldungen entgegen nehmen (weitere Ausnahmen werden bei Anmeldung mitgeteilt).

## 3. REISEPREIS UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

3.1 Der von Ihnen zu zahlende Reisepreis ergibt sich aus dem Reisekatalog bzw. aus den dem Reisekatalog beigelegten Preislisten. Falls nicht speziell erwähnt, verstehen sich unsere Preise pro Person in Schweizer Franken und mit Unterkunft in Doppelzimmern. Prei-

se für andere Zimmertypen, z.B. Suiten, gelten ebenfalls pro Person bei Zweierbelegung, sofern nichts anderes erwähnt wird. Die in den Reisekatalogen bzw. in den Preislisten aufgeführten Preise gelten für maximal 9 Personen pro Auftrag. Ab 10 Personen können die Preise variieren (siehe auch Ziffer 3.3.5). Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Alle Preise verstehen sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer und sind Barzahlungspreise.

3.2 Bei Pauschalarrangements werden die Preise auf das Abflugsdatum bezogen kalkuliert und gelten für Aufenthalte bis maximal 3 Wochen. Sofern Ihre Aufenthaltsdauer über die Gültigkeit der Preisliste hinausgeht, gelten die ausgeschriebenen Preise für maximal 1 Woche (Städtereisen maximal vier Tage). Danach gelangen die Preise der folgenden Saison zur Anwendung.

Bei Baukastenarrangements sind die Preise aufenthaltsbezogen (oder gemäss Ausschreibung).

Die in Fremdwährung verrechneten Preise werden, sofern nichts anderes vereinbart, ca. 2 bis 4 Wochen vor Abreise zum internen Tageskurs in Fr. umgerechnet und belastet.

### 3.3 Reservierungsgebühren

#### 3.3.1 «Nur-Landarrangement» Pauschalreisen

Falls Sie von einem Pauschalarrangement oder einer Rundreise (Flug und Hotel als Paket ausgeschrieben) nur die Landleistung reservieren, erheben wir eine Reservierungsgebühr von Fr. 30.– pro Person, max. Fr. 60.– pro Auftrag (für Städtereisen Fr. 15.– pro Person). Eine Buchung für reine Landleistungen kann je nach Angebot nur wochenweise und nach Verfügbarkeit getätigt werden. Zudem können die Verkaufspreise von den publizierten Katalogpreisen abweichen. An Hochsaisonzeiten können generell keine «Nur-Landarrangements» gebucht werden.

3.3.2 «Nur-Landarrangement» Baukastenreisen  
Bei reinen Hotelreservierungen (ohne Flug) erheben wir eine Reservierungsgebühr von Fr. 30.– pro Auftrag.

#### 3.3.3 Kurzfristige Buchungen

Wenn bei kurzfristigen Buchungen (weniger als 7 Tage vor Abreise) Leistungen extra angefragt werden müssen, verrechnen wir Ihnen für Kommunikationsspesen meist einen Unkostenbeitrag von Fr. 60.– pro Auftrag. Bitte beachten Sie, dass die Reiseunterlagen bei kurzfristigen Buchungen nicht an den Wohnort zugestellt, sondern am Abflugsort bereit gehalten werden.

3.3.4 Bearbeitung und Reservierung  
Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle neben den im Katalog erwähnten Preisen zusätzlich Kostenanteile für Reservierung/Bearbeitung erheben kann.

#### 3.3.5 Gruppenreisen

Bei Offerten für Gruppen wird eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 150.– verrechnet. Dieser Betrag wird Ihnen bei der definitiven Gruppenbuchung gutgeschrieben.

### 3.4 Zahlungsbedingungen

#### 3.4.1 Anzahlung

Bei definitiver Buchung ist gleichzeitig eine Anzahlung von 30% des vereinbarten Arrangementpreises zu leisten. Bei Buchungen weniger als 45 Tage vor Abreise, bei Buchungen von «Frühbucher-Specials» oder bei Buchungen mit Linienflugtickets, die sofort gedruckt werden müssen, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der definitiven Auftragserteilung zu bezahlen. Weiter kann die Buchungsstelle verlangen, dass Sie ein Buchungsformular unterschreiben.

#### 3.4.2 Restzahlung

Die Restzahlung ist 45 Tage vor Abreise fällig. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Reisedokumente nach Eingang Ihrer Zahlung über den ganzen Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zu-

gestellt. Nicht rechtzeitige Zahlung berechtigt uns, die Reiseleistungen zu verweigern.

### 3.5 Preisänderungen

3.5.1 Für bestimmte nachfolgend aufgeführte Fälle müssen wir uns vorbehalten, die in den Kuoni-Katalogen angegebenen Preise zu erhöhen, und zwar im Falle von bei Redaktionsschluss noch nicht bekannten

- Tarifänderungen von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschlägen),
- neu eingeführten oder erhöhten allgemein verbindlichen Gebühren oder Abgaben (z.B. erhöhte Hafen- oder Flughafentaxen)
- staatlich verfügbaren Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer)
- ausserordentlichen Preiserhöhungen von Hotels
- plausibel erklärbaren Druckfehlern
- Wechselkursänderungen

3.5.2 Falls Kuoni die in den Katalogen angegebenen Preise aus den oben erwähnten Gründen ändern muss, wird Ihnen diese Preiserhöhung bis spätestens 3 Wochen vor Abreise bekanntgegeben. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des ursprünglich gebuchten Pauschalpreises, so haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

In diesem Falle wird Ihnen Kuoni alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen schnellstmöglich zurückerstatten.

## 4. RÜCKTRITTSBEDINGUNGEN/ÄNDERUNGEN

Grundsätzlich muss eine Annullierung bzw. Änderung schriftlich erfolgen. Kuoni hält sich an die Reisehinweise des EDA und/oder des BAG. Sollten diese Bundesstellen vor Reisen in ein von Ihnen gebuchtes Land abraten, können Sie Ihre Buchung während einer bestimmten Periode kostenlos ändern. Bei einer Annullierung des Auftrags werden keine Annullierungsgebühren fällig, jedoch können Bearbeitungsgebühren gemäss Ziffer 4.1, Versicherungsprämien und evtl. Visaspesen verlangt werden. Wird vom EDA oder vom BAG nicht ausdrücklich vor Reisen in Ihr gebuchtes Land abgeraten, gelten die nachfolgenden Bedingungen:

### 4.1 Bearbeitungsgebühren

Bis zu Beginn der Annullierungsfristen (siehe 4.2) erheben wir für Annullierungen und Änderungen (Namensänderungen, Änderungen des Reisedatums, Umbuchung der Unterkunft) eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.– pro Person, jedoch maximal Fr. 200.– pro Auftrag. Hinzu kommen eventuelle Telefon- und Telefaxspesen. Bei Schiffsreisen sind noch zusätzliche Reedereispesen möglich. Bei einer Annullierung kann Ihre Buchungsstelle zusätzliche Bearbeitungsgebühren verlangen. Nach Beginn der Annullierungsfristen gelten die Bedingungen gemäss Ziffer 4.2.

4.2 Kosten einer Annullierung/Änderung  
Treten Sie nach Buchung von der Reise zurück, und zwar aus einem Grund, der nicht durch die Annullierungskosten-Versicherung gedeckt ist, so müssen wir zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr noch die folgenden Kosten in Prozenten des Arrangementpreises erheben (Ausnahmen sind unter Ziffer 4.2.1 aufgeführt). Die nachfolgenden Regelungen gelten auch für Änderungen (Umbuchung von Rückflügen ausgenommen; siehe dazu Ziffer 4.3).

30 – 15 Tage vor Abreise	30%
14 – 8 Tage vor Abreise	50%
7 – 1 Tage vor Abreise	80%
am Abreisetag	100%

#### 4.2.1 Ausnahmen

Es gelten ausserdem die nachfolgend aufgeführten Ausnahmen.

Reisen in Verbindung mit Rundreisen, Zugfahrten, Rundflügen oder Ähnliches sowie ins Disneyland® Paris

45 – 28 Tage vor Abreise	25%
27 – 8 Tage vor Abreise	50%
7 – 3 Tage vor Abreise	75%
2 – 0 Tage vor Abreise	100%
Bei Rundreisen mit einer Mindestbeteiligung gilt:	
21 – 0 Tage vor Abreise	100%
Ausnahmen sind auf der Buchungsbestätigung und/oder im Katalog aufgeführt.	
Reisen in Verbindung mit Schiffen und Booten	
Es gelten die Spezialbedingungen der jeweiligen Reederei. Diese werden Ihnen anlässlich der Buchung mitgeteilt.	
Reisen in Verbindung mit Hotels in Sardinien, der Südsee und in Alaska	
60 – 45 Tage vor Abreise	25%
44 – 31 Tage vor Abreise	50%
30 – 0 Tage vor Abreise	100%
Reisen in Verbindung mit Nationalparks und Lodges	
30 – 15 Tage vor Abreise	30%
14 – 8 Tage vor Abreise	50%
7 – 0 Tage vor Abreise	100%
Sonderaktionen	
100% ab Buchung	
Tickets für kulturelle und sportliche Veranstaltungen sowie Startnummern	
100% ab Buchung	
No-show	
Verpasst ein Passagier den Flug, so entfällt für den Reiseveranstalter jede Beförderungspflicht. Dies gilt insbesondere für Fälle von Flugplanverschiebungen. Passagiere sind verpflichtet, 72 Stunden vor ihrem Rückflug diesen bei der entsprechenden Vertretung rückzubestätigen.	
Pauschalreisen mit Linienflügen	
Linienflugtickets unterliegen teilweise sehr strengen Annullierungs-/Änderungsbedingungen, die je nach Airline und Tarifart bis zu 100% betragen können. Über die aktuell gültigen Bedingungen gibt Ihnen Ihr Reisebüro gerne Auskunft.	
Linienflüge «Nur-Flug»	
Bei Rücktritt/Änderung nach Buchung oder Ausstellung des Tickets, welche/r nicht durch die Annullierungskostenversicherung gedeckt ist, werden zusätzlich zu einer Bearbeitungsgebühr die Airlinespesen (bis zu 100%) in Rechnung gestellt. (Weitere Bedingungen im Kapitel 10, «Flüge».)	
Mietwagen bis 2 Tage vor Übernahme Fr. 100.– pro Wagen, max. Fr. 200.– pro Auftrag (Ausnahme: Apollo,	
2–7 Tage vor Übernahme	50%
1 – 0 Tage vor Übernahme	100%
Motorhomes/Motorräder USA/Kanada	
bis 46 Tage vor Übernahme	10%
46 – 16 Tage vor Übernahme	60%
15 – 0 Tage vor Übernahme	100%
Die Einweggebühren werden in jedem Fall zu 100% verrechnet.	
Motorhomes Australien/Neuseeland	
bis 31 Tage vor Übernahme	20%
30 – 15 Tage vor Übernahme	50%
14 – 0 Tage vor Übernahme	100%
Die Einweggebühren werden in jedem Fall zu 100% verrechnet.	
Bei Anbietern mit Flex-Tagespreisen wird bei Änderungen oder Umbuchungen der Preis neu berechnet und dem aktuellen Flexstand angepasst.	
Weihnachten/Neujahr	
Allgemein gelten für die Abflüge vom 15.12.–10.1. folgende Bestimmungen, sofern sich aus obigen Ausnahmen nicht bereits schon strengere Bestimmungen ergeben.	
60 – 30 Tage vor Abflug	30%
29 – 15 Tage vor Abflug	50%
14 – 0 Tage vor Abflug	100%
Ausnahmen sind auf der Buchungsbestätigung und/oder im Katalog aufgeführt.	

#### 4.3 Umbuchung von Rückflügen

Nach Antritt der Reise sind Umbuchungen für den Rückflug grundsätzlich nicht möglich, ausser in dringenden Ausnahmefällen (Krankheit), und auch dann nur, sofern Platz vorhanden ist. Wir empfehlen Ihnen daher den Abschluss einer Reiseversicherung. In einem solchen Fall können Umbuchungen bei unseren Vertretungen oder gemäss Angaben in Ihrem Reiseprogramm durch persönliche Vorsprache oder mittels Schriftwechsels erfolgen. Telefonische Umbuchungen können aus administrativen Gründen nicht akzeptiert werden. Die Umbuchungsspesen betragen Fr. 100.– pro Person, jedoch max. Fr. 200.– pro Auftrag plus eventuelle Tariffdifferenzen. Bei kurzfristigen Umbuchungen behalten wir uns vor, zur Deckung von entstandenen Leerplätzen zusätzlich den publizierten Preis für den Rückflug zu belasten. Eine Rückerstattung der Tariffdifferenzen ist nicht möglich. Ein Destinationswechsel ist nicht möglich.

#### 4.4 Ersatzperson

Sollten Sie verhindert sein, so können Sie bei Kuoni grundsätzlich immer eine Ersatzperson Ihre Reise antreten lassen. In diesem Fall sind allerdings folgende Voraussetzungen zu beachten:

- Die Ersatzperson ist bereit, Ihr Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen, die Sie mit uns vereinbart haben.
  - Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Hotels oder Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) akzeptieren diese Änderung, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein oder an den Flugtarifbestimmungen scheitern kann.
  - Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visa, Impfvorschriften).
  - Der Teilnahme Ihrer Ersatzperson an der Reise stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.
- Diese Person und Sie haften uns oder der Buchungsstelle, die Vertragspartei ist, solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die gegebenenfalls durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten.
- 4.5 Tauck Tours, Suntrek, AAT-Kings sowie Spezialreisen und Incentives:
- Zusätzlich zu den Kuoni-Bedingungen gelten auch die in diesen Katalogen aufgeführten Annullierungsbedingungen.

#### 5. HAFTUNG

##### 5.1 Im Allgemeinen

Als erfahrener Reiseveranstalter garantieren wir Ihnen im Rahmen unseres eigenen Reiseveranstaltungsangebots

- eine sorgfältige Auswahl und Überwachung der anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Flug- und Schifffahrtsgesellschaften, Busunternehmen, Hotels usw.)
  - eine korrekte Katalogbeschreibung zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses
  - die fachmännische Organisation Ihrer Reise
- Wir verpflichten uns, das von Ihnen ausgewählte Reisearrangement mit allen erforderlichen Leistungen kataloggemäss im Rahmen der vorliegenden Reise- und Vertragsbedingungen abzuwickeln. Wir weisen aber auch darauf hin, dass spezielle Kundenwünsche gerne angefragt, aber nicht bestätigt oder garantiert werden können.

##### 5.2 Unsere Haftung

Kuoni entschädigt Sie für den Ausfall oder die unrichtige Erbringung vereinbarter Leistungen oder für Ihnen zusätzlich entstandene Kosten (unter Vorbehalt von Kapitel 6 und 7), soweit es der Kuoni-Reiseleitung oder der örtlichen Kuoni-Vertretung nicht möglich war, Ihnen an Ort eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten und auch kein eigenes Verschulden Ihrerseits vorliegt. Unsere Haftung ist jedoch auf insgesamt den zweifachen Reisepreis beschränkt

und erfasst nur den unmittelbaren Schaden.

Keine Haftung können wir übernehmen, falls infolge Flugverspätungen oder Streiks Programmänderungen erfolgen müssen. Ebenso haften wir nicht für Programmänderungen, die auf höhere Gewalt (dazu gehören bei Schiffsreisen auch Niedrig- und Hochwasser), behördliche Anordnungen oder Verspätungen von Dritten, für die wir nicht einzustehen haben, zurückzuführen sind.

5.3 Lokale gebuchte Veranstaltungen und Ausflüge

An den meisten Ferienorten und Häfen ist es möglich, lokale Veranstaltungen, Ausflüge oder Besichtigungen etc. zu buchen. Ihre Reiseleitung oder die lokale Vertretung vor Ort vermittelt Ihnen gerne entsprechende Angebote und nimmt auch Ihre Buchung dafür vor. Beachten Sie, dass Kuoni hier nur als Vermittler von lokalen Veranstaltern auftritt. Es gelten ausschliesslich deren Bestimmungen. Kuoni kann deshalb für Ausflüge, Veranstaltungen und Besichtigungen etc., die Sie am Ferienort oder im Hafen buchen, keine Haftung übernehmen.

##### 5.4 Unfälle und Erkrankungen

Kuoni übernimmt die Haftung für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern diese von Kuoni oder einem von Kuoni beauftragten Unternehmen (Hotels usw.) schuldhaft verursacht wurde.

Bei Todesfall, Körperverletzung oder Erkrankung, welche Sie im Zusammenhang mit Flugtransporten oder mit der Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus usw.) erleiden, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Eine weitergehende Haftung von Kuoni ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

##### 5.4.1 Informationen zu Flugreisen

Beförderungen im internationalen Luftverkehr unterliegen hinsichtlich der Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden, der Verspätung von Reisenden und/oder Reisegepäck 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. Vertragsstaaten, die das Montrealer Übereinkommen unterzeichnet und ratifiziert haben, finden Sie im Internet unter «[www.icao.int/icao/en/leb/mtlg99.pdf](http://www.icao.int/icao/en/leb/mtlg99.pdf)». Den Text des Montrealer Übereinkommens finden Sie unter «[www.kuoni.ch/montrealeruereinkommen](http://www.kuoni.ch/montrealeruereinkommen)». Soweit dieses (noch) nicht anwendbar ist, gelten weiterhin die entsprechenden Bestimmungen des Warschauer Abkommens, die unter «[www.kuoni.ch/warschauerabkommen](http://www.kuoni.ch/warschauerabkommen)» zu finden sind.

##### 5.5 Sachschäden

Kuoni übernimmt die Haftung bei Diebstählen und Verlusten, die während einer Reise mit Kuoni geschehen, falls der Kuoni-Reiseleitung oder einem von Kuoni beauftragten Unternehmen ein Verschulden zur Last fällt. In diesem Fall bleibt die Haftung auf den unmittelbaren Schaden beschränkt, jedoch höchstens auf die zweifache Höhe des Reisepreises für die geschädigte Person.

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

## 5.6 Sicherstellung der Kundengelder

Wir sind Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantieren Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer Buchung einbezahlten Beträge. Detaillierte Informationen finden Sie unter [www.srv.ch](http://www.srv.ch).

## 6. SIE SIND MIT IHREM REISEARRANGEMENT NICHT ZUFRIEDEN

6.1 Ist es nicht möglich, eine Reise wie im Kuoni-Katalog versprochen oder mit Ihnen vereinbart durchzuführen, so bemühen wir uns – ohne Übernahme einer Haftung für das Gelingen – um eine Ersatzlösung, damit der objektive Zweck oder Charakter der Reise möglichst beibehalten werden kann.

6.2 Sollten Sie während der Reise Anlass zu Beanstandungen haben, so müssen Sie diese unverzüglich unserer Kuoni-Reiseleitung bzw. dem Kuoni-Vertreter oder dem Leistungsträger bekanntgeben. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche und ermöglicht ausserdem, in den meisten Fällen für Abhilfe zu sorgen. Führt Ihre Intervention zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie verpflichtet, von unserer Reiseleitung bzw. der örtlichen Kuoni-Vertretung oder dem Leistungsträger eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält. Die örtliche Vertretung, Leistungsträger etc. sind nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

6.3 Sie sind berechtigt, die Mängel Ihrer Reise selber zu beheben, sofern die Kuoni-Reiseleitung bzw. die örtliche Kuoni-Vertretung oder der Leistungsträger nicht spätestens innert 48 Stunden eine angemessene Lösung anbietet. Die dadurch entstehenden Kosten werden Ihnen im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Haftung von Kuoni gegen Beleg ersetzt. Ist die Fortsetzung der Reise oder der Aufenthalt am Ferienort aufgrund schwerwiegender Mängel nicht zumutbar, so müssen Sie unbedingt von der örtlichen Kuoni-Vertretung bzw. der Kuoni-Reiseleitung oder dem Leistungsträger eine entsprechende Bestätigung darüber, dass Sie reklamiert haben und warum, einholen. Diese sind verpflichtet Ihre Beschwerde schriftlich festzuhalten. Die örtliche Vertretung, Leistungsträger etc. sind nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

6.4 Ihr Ersatzbegehren und die Bestätigung der Kuoni-Reiseleitung bzw. der örtlichen Kuoni-Vertretung oder des Leistungsträgers ist spätestens innerhalb von 4 Wochen nach der vereinbarten Beendigung Ihrer Reise schriftlich bei Ihrem Reisebüro oder dem Kuoni-Hauptsitz in Zürich einzureichen. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

## 7. PROGRAMMÄNDERUNGEN, NICHTDURCHFÜHRUNG ODER ABRUCH DER REISE DURCH KUONI

7.1 Die von uns angebotenen Reisen basieren auf einer Mindestbeteiligung, die unterschiedlich sein kann. Wird die für Ihre Reise massgebliche Mindestbeteiligung nicht erreicht, so ist Kuoni berechtigt, diese bis spätestens drei Wochen vor dem festgelegten Reisebeginn zu annullieren. In diesem Falle bemühen wir uns selbstverständlich, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Ist dies nicht möglich oder verzichten Sie auf das Ersatzprogramm, so erstatten wir Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

7.2 Kuoni behält sich auch in Ihrem Interesse vor, Programme oder einzelne vereinbarte Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel-Typ, Fluggesellschaften, Ausflüge usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände es erfordern. In selte-

nen Fällen ist Kuoni auch gezwungen, Ihre Reise aus Gründen, die ausserhalb unserer Einwirkungsmöglichkeiten liegen, abzusagen, sei es zu Ihrer Sicherheit oder aus anderen zwingenden Umständen, wie z.B. Nichterteilung oder Entziehung von Landerechten, höhere Gewalt (dazu gehören bei Schiffsreisen auch Niedrig- und Hochwasser sowie verspätete Eröffnungen von Hotels), kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks usw. Kuoni ist jedoch bemüht, Sie in solchen Fällen so rasch wie möglich zu informieren und Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten.

7.3 Muss Kuoni eine von Ihnen bereits bezahlte Reise ändern, so dass ein objektiver Minderwert zur ursprünglich vereinbarten Leistung entsteht, erhalten Sie von Kuoni eine Rückvergütung. Entstehen jedoch nach Abschluss des Reisevertrages aus einem unter Ziffer 3.5 oder 7.2 erwähnten Grund Mehrkosten, kann es für Sie zu einer Preiserhöhung kommen. Beträgt diese mehr als 10% des ursprünglich vereinbarten Reisepreises, steht Ihnen das Recht zu, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

7.4 Bei Überbuchungsproblemen behalten wir uns vor, Sie auch kurzfristig zu informieren. Wir werden bemüht sein, Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Entsprechende Preisanpassungen werden wir in solchen Fällen im Rahmen von Ziffer 7.3 weiterbelasten.

## 8. VORZEITIGER ABRUCH ODER ÄNDERUNGEN WÄHREND DER REISE DURCH SIE

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

## 9. PASS, VISA, IMPFUNGEN

9.1 Der Reisekatalog bzw. die Preislisten enthalten Angaben zu den Pass- und Visavorschriften sowie zu den gesundheitspolizeilichen Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt zu beachten sind, und zwar auf dem Stand im Zeitpunkt der Drucklegung der Reisekataloge. Allfällige danach bekanntwerdende Änderungen wird Ihnen Kuoni resp. Ihre Buchungsstelle bei Vertragschluss mitteilen und Ihnen die Fristen zur Erlangung der erforderlichen Dokumente nennen.

Über die geltenden Einreisebestimmungen für Bürger/innen von Staaten, die nicht in unseren Informationen erwähnt sind, informiert Sie Ihre Buchungsstelle auf Ihre Bitte hin. Für weitere Auskünfte stehen Ihnen unsere Buchungsstellen selbstverständlich zur Verfügung. Auf Wunsch besorgt Ihnen Ihr Reisebüro gerne die Einholung allfälliger erforderlicher Visa. Die Einholungskosten werden Ihnen in Rechnung gestellt. 9.2 Kuoni kann keine Haftung übernehmen für eine Einreiseverweigerung aufgrund nicht eingeholter oder nicht erhaltener Visa. Für die Einhaltung der vorgeschriebenen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen sind Sie allein verantwortlich.

## 10. FLÜGE

Unsere Kataloge umfassen Reisen mit Flugzeugen des regulären Linienverkehrs sowie unsere Sonderflugprogramme mit Flugzeugen schweizerischer und ausländischer Gesellschaften. Falls nichts anderes angegeben ist, fliegen Sie bei allen Programmen, die

Sie unseren Katalogen entnehmen, in der Economy-Klasse. Beachten Sie, dass mittlerweile die meisten Fluggesellschaften nur noch Nichtraucher-Plätze anbieten. Die publizierten Flugpläne, Fluggesellschaften und Flugzeugtypen können ändern. Mit den Reiseunterlagen erhalten Sie Ihre zu diesem Zeitpunkt gültigen Flugpläne. Diese können jedoch noch kurzfristigen Änderungen unterworfen sein.

Falls zwei oder mehrere Tickets pro Reisender ausgestellt werden, haftet Kuoni nicht für die Mindestumsteigezeit! Falls die Ankunft der Flüge an der Urlaubsdestination nach 13 Uhr erfolgt, ist die erste Leistung des Hotels das Abendessen (sofern im Arrangementpreis inbegriffen). Bei Landung nach 19.30 Uhr ist die erste Leistung des Hotels die Unterkunft.

### 10.1 Elektronisches Flugticket / E-Ticket

Ein sorgloses Reisen bietet das elektronische Flugticket, das so genannte E-Ticket. Alle Fluggesellschaften arbeiten nach dem Prinzip des papierlosen Flugtickets. Der Vorteil für den Reisenden liegt auf der Hand: Sie können es nicht mehr verlieren und es kann auch nicht gestohlen werden. Das Flugticket wird im Reservierungssystem und Check-in-Programm der Fluggesellschaften gespeichert. Der Reisende weist sich lediglich mit Reisepass oder Identitätskarte beim Check-in aus. Für Flüge mit Fluggesellschaften, die das elektronische Ticket anbieten, stellt Kuoni ausschliesslich E-Tickets aus.

### 10.2 Reisegepäck und Sportgeräte

Ihr Reisegepäck ist bei Flügen in der Economyclass auf 20 kg beschränkt. Für die USA und Kanada sind zwei Gepäckstücke mit einem Maximalgewicht von je 23 kg zugelassen.

Das Handgepäck ist bei vielen Fluggesellschaften auf ein Gepäckstück zwischen 5–10 kg mit einem Höchstmass von 56 cm x 45 cm x 25 cm beschränkt. Bitte beachten Sie auch die lokalen Bestimmungen des Flughafens betreffend Mitführen von Flüssigkeiten im Handgepäck. Darüber hinaus sind Sie zur Mitnahme eines Fotoapparates oder einer Filmkamera berechtigt. Auf den meisten unserer Flüge ist zudem der Transport von Übergepäck und Sportgeräten möglich, jedoch nur bei Voranmeldung und gegen Gebühr. Für den Transport der von Ihnen mitgebrachten Sportgeräte (Surfbrett, Fahrrad) vom Flughafen zum Hotel und zurück muss in den meisten Fällen ein separates oder grösseres Transportmittel organisiert werden. Aus diesem Grund ist auch hierfür eine Voranmeldung unerlässlich. Die zusätzlichen Transportkosten werden an Ort einkassiert.

### 10.3 Tiere

Bei Sonderflügen werden grundsätzlich keine Tiere in der Kabine akzeptiert. Auf Voranmeldung kann der Transport im Gepäckraum erfolgen, wobei Sie für Miete oder Kauf des Containers selbst verantwortlich sind. Sie tragen selbst die Verantwortung für die Beschaffung der nötigen Zeugnisse, Gesundheitszertifikate usw. Erfolgt die Reise mit Linienflügen, erhalten Sie die Bedingungen auf Anfrage. Bei Schiffsreisen werden grundsätzlich keine Tiere akzeptiert.

### 10.4 Gruppentarife

Unsere Reisen mit Linienflug basieren in der Regel auf Gruppentariifen. Das bedeutet, dass alle Teilnehmer sämtliche Flugstrecken gemeinsam zurücklegen haben. Abweichungen, falls diese von der Fluggesellschaft akzeptiert werden, haben einen Zuschlag zur Folge, der Ihnen auf Anfrage bekanntgegeben wird. Die Mindestbeteiligung beträgt je nach Reise fünf oder mehr Personen.

### 10.5 Verspätungen

Der Reiseveranstalter hat bei Verspätungen grundsätzlich keinen Einfluss. Die Überlastung von Flugstrassen oder Flugzeug-Standplätzen sowie technische Gründe usw. können Verspätungen verursachen. Sollten Sie von einer Verspätung betroffen

sein, wenden Sie sich bitte an unsere Hostessen in den Schweizer Flughäfen oder an unsere Reiseleitung an der Destination.

Falls zwischen der flugplanmässigen Ankunft in der Schweiz und der Abfahrt des letzten Zuges weniger als 90 Minuten liegen, kann das Erreichen dieses Zuges nicht gewährleistet werden. Bitte berücksichtigen Sie dies bei der Organisation Ihrer Rückreise zum Wohnort.

Der Reiseveranstalter ist grundsätzlich nicht haftbar für aufgrund von Verspätungen entstandene Spesen.

## 11. SPORTMÖGLICHKEITEN

In vielen unserer Hotels wird eine Anzahl von Sportmöglichkeiten angeboten. Die Kapazität von solchen Einrichtungen ist in der Regel begrenzt und bezüglich Qualität sind Abstriche zu akzeptieren. Die Einrichtungen befinden sich nicht in allen Fällen in unmittelbarer Nähe des Hotels. Ferner werden oft Anlagen und Einrichtungen benützt, welche Dritten gehören. Diese sind in Zusammenarbeit oder im Auftrag unserer Hotels für die Bereitstellung verschiedener Sportmöglichkeiten besorgt. Auf solche Drittpersonen haben wir verständlicherweise wenig oder überhaupt keinen Einfluss. Wir können deshalb auch nicht garantieren, dass Sie die in unseren Katalogen beschriebenen Sportarten jederzeit und uneingeschränkt ausüben können. Falls Sie eine bestimmte Sportart besonders interessiert, so lassen Sie sich bitte vor Ihrer Abreise bestätigen, dass die Ausübung der betreffenden Sportart während Ihrer Ferienzeit auch tatsächlich möglich ist. Eine Haftung können wir sonst nicht übernehmen.

## 12. KULTURELLE VERANSTALTUNGEN

Für den Besuch von kulturellen Veranstaltungen ist die rechtzeitige Bestellung der Eintrittskarten unbedingt erforderlich. Für die Bearbeitung verrechnet Kuoni eine Reservierungsgebühr von Fr. 30.–. Bestellte Tickets werden nicht zurückgenommen. Buchungen von Pauschalarrangements können nicht vom Erhalt der Tickets abhängig gemacht werden. Wichtig: Eintrittskarten für kulturelle Veranstaltungen sind durch die obligatorische Annullierungskostenversicherung nicht gedeckt. Eintrittskarten können nur zusammen mit einem Pauschalarrangement gebucht werden. Die Kartenpreise sind in der Regel höher als die aufgedruckten Werte, weil Bezugsagenturen Provisionen aufrechnen.

## 13. EINZEL-, DREIER- UND VIERERZIMMER

### 13.1 Einzelzimmer

Kuoni kann bei Rundreisen keine Garantie für Einzelzimmer übernehmen, da in vielen Hotels Einzelzimmer nur in beschränkter Anzahl vorhanden sind. Ist trotz vorliegender Hotelbestätigung an einem Ort kein Einzelzimmer verfügbar, haben Sie das Recht, von der Reiseleitung eine Rückerstattung zu verlangen. Diese besteht jedoch nur aus der Rückvergütung des von Ihnen bereits bezahlten Zuschlags pro Nacht. Findet Kuoni für Sie als alleinreisende Person keinen Zimmerpartner, erhalten Sie ein Doppelzimmer zur Alleinbenützung, was mit einem entsprechenden Mehrpreis verbunden ist.

Kuoni macht Sie darauf aufmerksam, dass unter Umständen die Einzelzimmer trotz teilweise erheblichen Mehrkosten nicht denselben Komfort aufweisen wie Doppelzimmer. Die Ausstattung entspricht nicht immer derjenigen von Doppelzimmern, oder es müssen Einbussen in bezug auf die Lage in Kauf genommen werden. Hotels, welche über verschiedene Zimmertypen verfügen, schliessen Einzelreisende von einigen Zimmerkategorien aus. In unseren Preislisten ersehen Sie anhand der Ausschreibung «Einzel» oder «Zuschlag Alleinbenützung», welche Zimmertypen für Alleinreisende angefragt werden können. Zimmerkategorien ohne diese Ausschreibung, können in

der Regel nicht an Alleinreisende abgegeben werden.

13.2 Dreier- und Viererzimmer USA und Kanada Die Zimmer in den USA und in Kanada verfügen in der Regel über zwei Grand Lits, die einer dritten und vierten Person Platz bieten. Die Platzierung eines Zusatzbettes muss an Ort bezahlt werden, ist aber nicht immer möglich und kann daher nicht garantiert werden.

### 13.3 Zusatzbetten

In einigen Hotels können in Doppelzimmern auch Zusatzbetten gebucht werden. In Sachen Komfort entsprechen diese Betten allerdings meist nicht den normalen Betten.

### 13.4 Baby-Betten

Für die Bereitstellung eines Baby-Bettes erheben die meisten Hotels eine Gebühr. Diese ist immer an Ort zu entrichten.

## 14. DATENSCHUTZ

Für Kuoni ist der Schutz der Privatsphäre und persönlicher Daten von grosser Wichtigkeit. Unsere Datenschutzpraxis steht im Einklang mit den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, sofern sie zur Vertragsdurchführung oder zur optimalen Kundenbetreuung erforderlich sind. Sie nehmen zur Kenntnis, dass Ihre Daten zu diesem Zweck und/oder zur Bearbeitung durch Kuoni's Outsourcing-Partner auch ins Ausland (insbesondere auch an die Destination Ihrer Reise) verschoben werden. Kuoni behält sich vor, Sie darüber hinaus zukünftig über aktuelle Angebote zu informieren, es sei denn Sie teilen uns mit, dass Sie dies nicht wünschen. Wenn Sie die Zusendung von Informationen ablehnen, wenden Sie sich bitte an Kuoni Reisen AG, Zürich, Abteilung Marketing. Wichtig für Reisende in die USA 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 3,5 Jahre. Die Passagierdaten werden durch die Fluggesellschaften übermittelt.

## 15. REDAKTIONSSCHLUSS

Der Redaktionsschluss erfolgte im Oktober 2007. Kuoni behält sich Preisänderungen oder Änderungen im Angebot nach diesem Zeitpunkt vor. Es ist deshalb empfehlenswert, sich vor der Buchung mit Ihrem Reisebüro in Verbindung zu setzen.

## 16. COPYRIGHT

Kuoni Reisen AG, Zürich

## 17. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

Im vertraglichen Verhältnis zwischen Ihnen und Kuoni ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Klagen gegen Kuoni können nur an seinem Hauptsitz in Zürich angebracht werden.

## 18. OMBUDSMAN

18.1 Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung können Sie den Ombudsman der Schweizer Reisebranche anrufen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und uns bzw. dem Reisebüro, bei welchem Sie die Reise gebucht haben, eine ausgewogene und faire Einigung zu erzielen.

18.2 Die Adresse des Ombudsmans lautet:  
Ombudsman der Schweizer Reisebranche  
Postfach 1422  
4601 Olten

## 19. VERSICHERUNG

19.1 Annullierungskosten-Versicherung/Kuoni-Care Der Abschluss einer Annullierungskosten-Versicherung/Kuoni-Care bei der ELVIA ist obligatorisch. Die Annullierungskosten-Versicherung/Kuoni-Care deckt weder Spesen für Annullierungen von Flügen innerhalb von USA und Kanada noch für Eintrittskarten für kulturelle Veranstaltungen.

Sollten Sie über eine private Versicherungsdeckung verfügen, können Sie bei Ihrer Buchungsstelle eine Verzichtserklärung unterschreiben.

### 19.2 Bearbeitungsgebühr

Kuoni möchte Sie ausdrücklich darauf hinweisen, dass die Bearbeitungsgebühr von Fr. 100.– pro Person, max. Fr. 200.– pro Auftrag, durch die obligatorische Versicherung nicht gedeckt ist. Diese Spesen sind in jedem Fall von Ihnen zu bezahlen.

### 19.3 Zusätzliche Versicherung

Die Haftung der Reise- und Transportunternehmer ist beschränkt, diejenige der Fluggesellschaften gestützt auf die bestehenden internationalen Abkommen.

Kuoni empfiehlt Ihnen deshalb, für einen ergänzenden Versicherungsschutz zu sorgen:

#### Assistance

Die Erfahrung zeigt, dass plötzliche Zwischenfälle Reisende schnell vor ungeahnte Schwierigkeiten stellen. Sollten Sie während Ihrer Ferien erkranken oder verunfallen, organisiert und bezahlt die Assistance die Suche und Bergung, den Transport in ein Krankenhaus in Ihrem Reiseland oder den Transport zurück in die Schweiz. Die Nothilfe-Zentrale ist rund um die Uhr für Sie da, 365 Tage im Jahr!

#### Reisegepäck

Sehr zu empfehlen ist auch der Abschluss einer Reisegepäckversicherung. Sie deckt die Kosten, die Ihnen bei Diebstahl, Beschädigung oder Zerstörung des Gepäcks entstehen. Die prämiengünstige Reisegepäckversicherung von Elvia vergütet im Schadensfall bis Fr. 1500.–.

Die Gemeinsamen Versicherungsbedingungen sowie die Allgemeinen Versicherungsbedingungen pro Versicherungsart erhalten Sie bei Abschluss einer der oben aufgeführten Versicherungen.