

Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen der Jungfrau Tours AG, CH-3800 Interlaken (Jungfrau Tours) und ihrer Kundschaft im Zusammenhang mit Reisevorbereitungen oder anderen Dienstleistungen, die von Jungfrau Tours zur Verfügung gestellt werden. Diese Bedingungen gelten auch für Internet-Buchungen.

### **1. Anwendbarkeit**

Die allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen gelten für Buchungen durch den Reiseveranstalter oder Gruppenreiseorganisator (nachfolgend Kunde genannt) direkt bei Jungfrau Tours für Pauschalen. In Fällen, in denen der Kunde nur einzelne Reisebausteine bucht (z. B. eine Bahnfahrkarte), tritt Jungfrau Tours nur als Vermittlerin für die Leistungen des Dritten (Eisenbahnen) auf. Jungfrau Tours ist in diesem Fall nicht Vertragspartei und haftet nicht für die ordnungsgemäße Ausführung des Vertrages. In diesen Fällen gelten die allgemeinen Bedingungen der vermittelten Eisenbahngesellschaften, Hotels, Autovermietungsstellen usw.

### **2. Zustandekommen des Vertrages**

Der Vertrag zwischen dem Kunden und Jungfrau Tours wird mit der Annahme der von Jungfrau Tours offerierten Leistungen durch den Kunden per Fax, E-Mail oder Brief abgeschlossen. Der Kunde ist alleiniger Vertragspartner von Jungfrau Tours und verpflichtet sich im eigenen Namen für sämtliche aus diesem Vertrag entstehenden Verpflichtungen einzustehen.

Der Kunde ist verpflichtet gemäss Vereinbarung die Namen, Geburtsdatum, die Nationalität und allfällig weitere für die Reise relevanten Daten aller Reiseteilnehmenden mitzuteilen. Ungenaue und nicht korrekte Angaben können zu Leistungsverweigerungen führen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, ohne ausdrückliche Zustimmung (schriftlich oder per E-Mail mit Rückantwort) in seinen Ausschreibungen, Werbemittel, Reiseunterlagen usw. Jungfrau Tours namentlich zu nennen.

### **3. Preise und Zahlungsbedingungen**

#### **3.1 Allgemeine Bestimmungen**

Die auf den Offerten respektive Buchungsbestätigungen aufgeführten Preise verstehen sich, wo nichts anderes angegeben, als Nettopreise.

Nach erfolgter Buchung wird eine Anzahlung von 20 % des Gesamtauftrages zur sofortigen Zahlung fällig. Die Restzahlung von 80 % des Gesamtauftrages hat bis 60 Tage vor Reisebeginn auf dem Bankkonto von Jungfrau Tours gutgeschrieben zu sein. Allfällige Extrakosten werden nach der Reise abgerechnet und sind innert 10 Tagen nach Rechnungstellung zu bezahlen. Abweichende Regelungen werden auf der Offerte aufgeführt.

Bei nichtfristgerechter Bezahlung kann Jungfrau Tours, nach erfolglosem Verstreichen einer kurzen Nachfrist, vom Vertrag zurücktreten und die Annullierungskosten nach Artikel 4.2 verlangen.

### **3.2 Offertpauschale**

Die Erstellung von aufwendigen oder mehreren (zwei und mehr) Reiseprogrammofferten ist kostenpflichtig, sofern der Auftrag nicht erteilt wird. Die Höhe der Offertpauschale wird nach Aufwand bestimmt, beträgt aber mindestens CHF 260.00. Der Kunde wird über die Höhe der Gebühr vorgängig informiert.

### **3.3 Buchungsgebühr**

Bei aufwendigen Reisedossiers oder mehrmaligen Änderungen des Reiseprogramm-vorschlages seitens des Kunden wird eine Buchungsgebühr erhoben, deren Höhe nach Aufwand bestimmt wird, mindestens aber CHF 260.00 beträgt. Der Kunde wird über die Höhe der Gebühr vorgängig informiert.

## **4. Annullierung der Reise und Vertragsänderungen**

### **4.1 Allgemeine Bestimmungen**

Wenn der Kunde eine Änderung der Buchung wünscht oder die Reise absagt (annulliert), so muss er dies Jungfrau Tours per E-Mail, Fax, Telefon oder durch eingeschriebenen Brief mitteilen. Die bereits erhaltenen Reisedokumente sind gleichzeitig Jungfrau Tours zurückzugeben.

### **4.2 Annullierungsbedingungen**

Bei einer Reiseabsage (Annullierung) werden dem Kunden folgende Annullierungskosten erhoben:

|                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| bis 61 Tage vor Reisebeginn    | 20 % der offerierten Reise  |
| 60 bis 31 Tage vor Reisebeginn | 80 % der offerierten Reise  |
| 30 bis 21 Tage vor Reisebeginn | 90 % der offerierten Reise  |
| 20 bis 0 Tage vor Reisebeginn  | 100 % der offerierten Reise |

Bei einer Verminderung der Teilnehmerzahl werden dem Kunden folgende Anteile der Arrangementkosten pro Person in Rechnung gestellt:

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| 60 bis 31 Tage vor Reisebeginn | 80 %  |
| 30 bis 21 Tage vor Reisebeginn | 90 %  |
| 20 bis 0 Tage vor Reisebeginn  | 100 % |

Massgebend zur Berechnung des Annullierungs-, Änderungsdatums ist der Zeitpunkt des Eintreffens der Erklärung bei Jungfrau Tours zu den normalen Bürozeiten; bei Samstagen Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend. Diese Regelung gilt auch für Mitteilungen per E-Mail, über unsere Internetseite, Telefonbeantworter, Fax oder per anderen elektronischen Medien.

### **4.3 Vertragsänderungen:**

Bei Verschiebung des Reisedatums oder Änderungen von Leistungen bis 61 Tage vor Reisebeginn werden die daraus resultierenden Mehrkosten und zusätzlich eine Bearbeitungsgebühr von 10 % des ursprünglichen Reisepreises pro Person erhoben. Datumsänderungen oder Leistungsänderungen später als 61 Tage vor dem Reisebeginn werden als Annullierungen mit Neuanschließung behandelt (entstehen durch die Änderung oder Umbuchung nur geringfügige Kosten, werden lediglich diese in Rechnung gestellt, zuzüglich der 10 % des ursprünglichen gebuchten Reisepreises als Bearbeitungsgebühr).

## **5. Preisänderungen und Leistungsänderungen seitens Jungfrau Torus**

### **5.1. Änderungen vor Vertragsabschluss:**

Die Ausschreibungen auf der Internetseite und anderen Werbemittel sind keine verbindlichen Angebote. Jungfrau Tours behält sich das Recht vor, Beschreibungen, Leistungen und Preise vor der Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Jungfrau Tours den Kunden vor Vertragsabschluss.

### **5.2. Preisänderungen nach Vertragsabschluss:**

Jungfrau Tours behält sich das Recht vor, beim Eintreten folgender Umstände nach Vertragsabschluss den vereinbarten Preis zu erhöhen:

- Preiserhöhung von Transportunternehmen, Hotels, weitere Dienstleister
- Neu eingeführte oder erhöhte Steuern, Abgaben oder Gebühren

Preiserhöhungen werden spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn mitgeteilt. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 % beträgt, hat der Kunde das Recht, entweder innerhalb von 5 Tagen nach der Mitteilung vom Vertrag kostenlos zurückzutreten oder ein alternatives Reisearrangement von gleichem Wert von Jungfrau Tours zu akzeptieren.

## **6. Reiseabsage durch Jungfrau Tours**

### **6.1. Unvorhersehbare Ereignisse, Höhere Gewalt, Streiks**

Höhere Gewalt (Naturereignisse, behördliche Massnahmen usw.), unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, Streiks können Jungfrau Tours dazu veranlassen, das Reiseprogramm oder einzelne Leistungen zu ändern oder die Reise abzusagen. Bei Programm- und Leistungsänderungen ist Jungfrau Tours bemüht, eine gleichwertige Ersatzlösung anzubieten. Muss die Reise abgesagt werden, zahlt Jungfrau Tours den bezahlten Reisepreis zurück (Versicherungsprämien werden nicht rückerstattet respektive bleiben geschuldet). Weitergehende Ansprüche seitens des Kunden sind ausgeschlossen.

### **6.2. Absagen aus Gründen, die beim Kunden liegen:**

Jungfrau Tours kann die Reise absagen, wenn der Kunde resp. dessen Reisende dazu berechtigten Anlass geben. In diesem Fall erstattet Jungfrau Tours dem Kunden den bereits bezahlten Reisepreis. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben die Annullierungskosten gemäss Artikel 4 und Schadenersatzforderungen.

## **7. Änderungen von Programm oder Leistungen während Ihrer Reise**

Jungfrau Tours ist bemüht die Reise, wie vereinbart, durchzuführen. Gleichwohl kann es zu Leistungs- und Programmänderungen kommen. In diesen Fällen wird Jungfrau Tours dem Kunden soweit als möglich eine gleichwertige Lösung anbieten. Sollte die Abhilfe übermässige Kosten oder unverhältnismässigen Aufwand für Jungfrau Tours verursachen, darf Jungfrau Tours die Abhilfe verweigern. Allfällige Zusatzkosten gehen zulasten des Kunden. Sollten Programm- und Leistungsänderungen oder Leistungsausfälle durch höhere Gewalt verursacht werden, darf Jungfrau Tours die Abhilfe verweigern. Mögliche Zusatzkosten gehen zulasten des Kunden.

## **8. Verspäteter Reiseantritt, Programm- und Leistungsänderungen während der Reise durch den Kunden**

Sollte der Kunde die Reise verspätet antreten oder während der Reise Programm- oder Leistungsänderungen wünschen, werden nicht bezogene Leistungen nach Ziffer 9 abgerechnet. Entstehen durch Programm- oder Leistungsänderungen (Zusatz-)Kosten, werden diese dem Kunden nachbelastet und sind innert 10 Tagen nach Reiseende zu bezahlen.

## **9. Vorzeitige Kündigung der Reise durch den Kunden, nicht bezogenen Leistungen**

Wenn aus irgendeinem Grund der Kunde resp. dessen Reisende vorzeitig seine resp. ihre Reise beendet / beenden oder bestimmte Leistungen nicht bezieht / beziehen, so kann der Preis des Reisearrangements dem Kunden resp. dessen Reisenden nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden, unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr von 20 % der offerierten Reise, zurückbezahlt, sofern sie Jungfrau Tours nicht belastet werden, es sich nicht um völlig unerhebliche Leistungen handelt und der Erstattung nicht gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

## **10. Beschwerden**

Wenn während der Reise die vereinbarten Leistungen gemäss Vertrag nicht erfüllt werden oder der Kunde resp. dessen Reisende Schaden erleidet/erleiden, ist dieser verpflichtet, beim Dienstleistungserbringer (Hotel, Eisenbahngesellschaft usw.) oder bei Jungfrau Tours unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Der Dienstleistungserbringer oder Jungfrau Tours wird versuchen, innerhalb eines vernünftigen Zeitrahmens Abhilfe zu verschaffen. Sollte sich eine solche Unterstützung als nicht durchführbar oder unzureichend erweisen, ist der Kunde verpflichtet, sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe von dem Dienstleistungserbringer schriftlich bestätigen zu lassen. Dieser ist aber nicht berechtigt, Forderungen irgendwelcher Art namens von Jungfrau Tours anzuerkennen. Falls innerhalb einer angemessenen Frist (in der Regel 48 Stunden) keine Unterstützung gewährt wird, der Mangel aber beträchtlich ist, ist der Kunde berechtigt, selber Hilfe zu suchen. Die damit verbundenen Kosten werden durch Jungfrau Tours im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Reise (Hotelkategorie, Transportmittel usw.) erstattet, wenn der Dienstleistungserbringer die Mängel schriftlich bestätigt hat und der Kunde Belege der übernommenen Kosten vorlegen kann. Sämtliche Forderungen sind schriftlich innerhalb von 4 Wochen nach dem vereinbarten Ende der Reise gegenüber Jungfrau Tours geltend zu machen und die Bestätigung der gerügten Mängel, Schäden sowie der Kosten der Selbsthilfe sind beizulegen. Unterlässt der Kunde die Mängel und Schäden usw. unverzüglich während der Reise anzuzeigen, kann er keine entsprechende Bestätigung oder Belege über die Selbsthilfe vorlegen oder macht er seine Forderungen später als 4 Wochen nach vereinbartem Reiseende geltend, verwirken sämtliche Rechte.

## **11. Haftung von Jungfrau Tours**

### **11.1 Allgemeines**

Jungfrau Tours vergütet dem Kunden im Rahmen nachstehender Bestimmungen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen, seines Mehraufwandes, des erlittenen Schadens usw., soweit es, dem Leistungserbringer oder Jungfrau Tours nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen. Im Falle der Selbstabhilfe im Rahmen von Ziffer 10 wird der Mehraufwand bis maximal den zweifachen Reisepreis/Person je Reisender ersetzt. Vorbehalten bleiben Ziffer 7 und nachfolgende Bestimmungen.

### **11.2 Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse**

#### *11.2.1 Internationale Abkommen und nationale Gesetze*

Enthalten internationale Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze oder nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden, usw. aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Vertragserfüllung, so haftet Jungfrau Tours nur im Rahmen dieser Abkommen und Gesetze.

#### *11.2.2 Haftungsausschlüsse*

Jungfrau Tours haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- a. auf Versäumnisse des Kunden oder dessen Reisende vor oder während der Reise;
- b. auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist;
- c. auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches Jungfrau Tours, der Vermittler oder der Leistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnten.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht, Pflicht zum Ersatz immaterieller Schäden, Frustrationsschäden, Entschädigung für Selbstabhilfe, usw. von Jungfrau Tours ausgeschlossen.

#### *11.2.3 Personenschäden*

Für Personenschäden, welche die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages sind, haftet Jungfrau Tours im Rahmen dieser allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen, der anwendbaren internationalen Abkommen, der auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetze und nationalen Gesetze.

#### *11.2.4 Andere Schäden (Sach- und Vermögensschäden usw.)*

Bei anderen Schäden, d.h. nicht Personenschäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung von Jungfrau Tours auf maximal den zweifachen Reisepreis/Person je Reisenden beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden; vorbehalten bleiben diese allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sowie die anwendbaren internationalen Abkommen, die auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetze und nationalen Gesetze mit tieferen Haftungslimiten oder Haftungsausschlüssen.

#### *11.2.5 Nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, entgangene Urlaubsfreude, Frustrationsschäden*

Für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, entgangene Urlaubsfreude, Frustrationsschäden usw. haftet Jungfrau Tours nicht.

## **11.4 Ausservertragliche Haftung**

Die ausservertragliche Haftung richtet sich nach den einschlägigen Gesetzesbestimmungen, internationalen Abkommen und auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze. Bei anderen Schäden (d.h. nicht Personenschäden) ist die Haftung in jedem Falle auf den zweifachen Reisepreis/Person je Reisender beschränkt, sofern nicht internationale Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze, nationale Gesetze oder diese allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen tiefere Haftungslimiten oder Haftungsausschlüsse vorsehen.

## **11.5 Verjährung**

Sämtliche Forderungen verjähren innert eines Jahres nach vertraglichem Reiseende. Vorbehalten bleiben kürzere Verjährungsfristen in den anwendbaren internationalen Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetzen oder nationalen Gesetzen resp. längere, vertraglich nicht abänderbare Verjährungsfristen.

## **12. Versicherung**

Die Haftung der Reise-, Transport- und Fluggesellschaften ist begrenzt. Jungfrau Tours empfiehlt dem Kunden respektive dessen Reisenden den Abschluss einer entsprechenden Zusatzversicherung wie Gepäck-, Unfall- oder Kranken- und eine Annullierungskostenversicherung.

## **13. Einreise, Visa- und Gesundheitsvorschriften**

Der Kunde resp. dessen Reisende sollten sich frühzeitig über die geltenden Einreise- und Gesundheitsbestimmungen bei der Schweizer Botschaft oder dem Konsulat erkundigen. Es ist in der Verantwortung des Kunden, die Gültigkeit von Reisedokumenten einschließlich allfälliger Visa dessen Reisenden zu prüfen. Im Falle einer Annullierung aufgrund nicht erhaltener oder verspäteter Reisedokumente gelten die Annullierungsbedingungen. Der Kunde sollte sich bei Abreise versichern, dass alle Reisenden die entsprechenden Unterlagen mit sich führen. Falls die Einreise in die Schweiz verweigert wird, trägt der Kunde die vollen Kosten für die Hin- und Rückreise. In diesem Zusammenhang sind Artikel 8 und 9 zu beachten. Jungfrau Tours macht den Kunden auf rechtliche Folgen in Zusammenhang mit der Einfuhr illegaler Güter und anderer Gegenstände aufmerksam.

## **14. Datenschutz**

### **14.1 Daten des Kunden und dessen Reisenden**

Jungfrau Tours benötigt vom Kunden und dessen Reisenden verschiedene Daten (wie Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Nationalität, usw.), damit Jungfrau Tours den Reisevorschlag ausarbeiten kann und zur korrekten Vertragsabwicklung. Jungfrau Tours untersteht dem schweizerischen Datenschutzgesetz. Jungfrau Tours ist verpflichtet, die Daten der Kunden und dessen Reisenden sicher aufzubewahren und speichert sie in der Schweiz.

### **14.2 Übermittlung an Leistungsträger und Behörden**

Jungfrau Tours wird die Daten, soweit zur Vertragsabwicklung notwendig, an die Leistungserbringer weiterleiten. Sowohl Jungfrau Tours wie die Leistungserbringer können aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher Anordnung verpflichtet sein, Daten vom Kunden resp. dessen Reisende an Behörden weiterzuleiten. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich, Hoteliers.

### **14.3 Besonders schützenswerte Personendaten**

Je nach gebuchten Leistungen kann es sein, dass Jungfrau Tours besonders schützenswerte Personendaten erheben muss oder diese der Kunde von sich aus an Jungfrau Tours übermittelt. So kann aufgrund eines Verpflegungswunsches unter Umständen auf die Religionszugehörigkeit geschlossen werden. Solche Daten werden in der Regel an Leistungserbringer für die korrekte Vertragserfüllung weitergeleitet oder unter Umständen aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlichen Anordnungen staatlichen Stellen bekannt gegeben. Indem der Kunde Jungfrau Tours solche Angaben macht, ermächtigt er Jungfrau Tours ausdrücklich, diese Informationen gemäss dieser Bestimmung verwenden zu dürfen.

### **14.4 Persönlichkeitsprofile**

Je nach Umfang der an Jungfrau Tours übermittelten Daten können sogenannte Persönlichkeitsprofile entstehen. Indem der Kunde seine Daten und diejenigen seiner Reisenden an Jungfrau Tour übermittelt, stimmt er der Bearbeitung von Persönlichkeitsprofilen im Rahmen dieser Datenschutzbestimmung zu.

### **14.5 Informationen über Angebote und Programme von Jungfrau Tours**

Jungfrau Tours wird den Kunden in Zukunft über ihre Programme und Reisen informieren. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, diesen Dienst bei Jungfrau Tours abzubestellen.

### **14.6 Durchsetzung von Rechten**

Jungfrau Tours behält sich das Recht vor, Daten an Behörden und Dritte zur Durchsetzung berechtigten Interessen weiterzuleiten. Gleiches gilt bei Verdacht auf eine Straftat.

### **14.7 Fragen zum Datenschutz**

Wenn der Kunde Fragen zum Datenschutz hat oder Einsicht in die bei uns gespeicherten Daten nehmen möchte, wendet er sich direkt an Jungfrau Tours.

## **15. Geltendes Recht und Gerichtsstand.**

Schweizerisches Recht ist anwendbar. Als ausschliesslicher Gerichtsstand vereinbaren die Parteien CH-3800 Interlaken. Die vorstehenden Bestimmungen über die Rechtswahl und den Gerichtsstand gelten unter Vorbehalt von vertraglich nicht abänderbaren Bestimmungen in anwendbaren Gesetzen oder internationale Abkommen.