

Individualgäste

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 sind auch rechtsverbindlich für Internet-Buchungen.

1. Anwendbarkeit

Die allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen gelten für Buchungen durch den Endanwender 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 daher auch nicht für die ordnungsgemäße Ausführung des Vertrages. Es gelten die allgemeinen Bedingungen der vermittelten Eisenbahngesellschaften, Hotels, Autovermietungsstellen usw.

2. Zustandekommen des Vertrages

Der Kunde ist verpflichtet, in seiner Buchungsanfrage die Vor- und Nachnamen, Geburtsdatum, die gewählte Hotelkategorie, Flugnummer und die vollständige Wohnadresse mit Telefonnummer und E-Mail Adresse oder Fax-Nummer aller Reiseteilnehmenden korrekt anzugeben. Ungenaue und nicht korrekte Angaben können zu Leistungsverweigerungen führen. Aufgrund der Buchungsanfrage lässt Jungfrau Tours dem Kunden einen Reisevorschlag zukommen. 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, Telefon oder Brief abgeschlossen. Nach Vertragsabschluss erhält der Kunde die Angaben zur Zahlung der gebuchten Leistungen.

Meldet der Kunde als buchende Person weitere Reiseteilnehmer an, so steht er für deren Vertragspflichten (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für seine eigenen Verpflichtungen ein. Die vertraglichen Vereinbarungen und diese Vertrags- und Reisebedingungen gelten für alle Reiseteilnehmer.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

Die Preise für die Reisearrangements können aus der Internetausschreibung oder aus den Broschüren von Jungfrau Tours entnommen werden. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen und von Jungfrau Tours offerierten Preise massgebend.

Der Reisepreis ist gemäss kommunizierter Zahlungsfrist zu bezahlen. Anzahlungen werden nur nach vorgängiger Absprache mit Jungfrau Tours gewährt. Die Reisedokumente werden dem Kunden erst nach vollständigem Zahlungseingang des gesamten Reisepreises ausgehändigt resp. versandt. Die Bezahlung hat per Kreditkarte zu erfolgen. Bezahlung per Banküberweisung ist nur mit der ausdrücklichen Zustimmung von Jungfrau Tours möglich. Die Reisedokumente werden dem Kunden entweder an seine Wohnadresse gesendet (Zuschlag für Einschreiben und Postspesen) oder am definierten Ort in der Schweiz (erste Übernachtung im Hotel oder Reisebüro der SBB am Flughafen) hinterlegt.

Nicht honorierte oder widerrufen Kreditkartenzahlungen vor Reisebeginn werden als Annullierung nach Ziffer 4 behandelt, nach Reisebeginn bleibt der vollständige Reisepreis geschuldet.

Jungfrau Tours macht den Kunden darauf aufmerksam, dass neben den in der Internetausschreibung oder den Broschüren erwähnten Preisen zusätzliche Kostenanteile für die Beratung und Reservation erhoben werden können. Jungfrau Tours wird den Kunden entsprechend informieren.

4. Änderung der Buchung oder Reiseannullierung durch den Kunden

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.

4.1 Änderung / Umbuchung

Bei generellen Änderungen wie Namensänderungen oder gebuchte Nebenleistungen usw. werden dem Kunden eine Umbuchungsgebühr von CHF 60.00 pro Person, höchstens aber CHF 120.00 pro Auftrag in Rechnung gestellt. Bei einer Änderung der Reisedaten innerhalb des zeitlichen Geltungsbereiches des gebuchten Reiseprogramms, des Reisezieles oder des Ortes des Reiseantritts werden dem Kunden bis 30 Tage vor Reiseantritt eine Umbuchungsgebühr von CHF 100.00 pro Person höchstens aber CHF 200.00 pro Auftrag in Rechnung gestellt. Umbuchungswünsche, die nach Ablauf dieser Frist erfolgen, können, sofern die Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäss Ziff. 4.3. und gleichzeitiger Neuanmeldung durchgeführt werden.

4.2 Ersatzpersonen

Kann der Kunde die gebuchte Reise nicht selber antreten, ist der Kunde jedoch in der Lage, Jungfrau Tours eine Ersatzperson bekannt zu geben, die bereit ist, die Reise an seiner Stelle anzutreten und das von ihm gebuchte Reisearrangement zu übernehmen, so erhebt Jungfrau Tours lediglich die Umbuchungsgebühr von CHF 100.00 pro Person höchstens aber CHF 200.00 pro Auftrag. Jungfrau Tours kann dem Eintritt der Ersatzperson widersprechen, wenn diese den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder ihrer Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt eine Ersatzperson in den Vertrag ein, so haftet er und der Kunde Jungfrau Tours als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Mehrkosten.

4.3 Annullierungskosten

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

bis 30 Tage vor Anreise	25% des Preises, mind. CHF 100.00 pro Person
29 bis 15 Tage vor Anreise	50% des Preises
14 bis 4 Tage vor Anreise	75% des Preises
3 bis Ankunftstag oder Nichterscheinen	100% des Preises

Für bestimmte Zeiten wie Weihnachten / Neujahr, gelten die besonderen Annullierungsbedingungen auf der Offerte / Bestätigung / Rechnung.

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 die Internetseite, per Telefonbeantworter, Fax oder anderen elektronischen Medien.

5. Änderungen der Ausschreibung, Preisänderungen und Leistungsänderungen

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, Dienstleistungen 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 Umständen nach Vertragsabschluss den vereinbarten Preis zu erhöhen:

- Preiserhöhung von Transportunternehmen, Hotels, weiteren 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 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 dazu berechtigten Anlass gibt. In diesem Fall erstattet Jungfrau Tours dem Kunden den bereits bezahlten Reisepreis. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben die Annullierungskosten gemäss Artikel 4.3 und Schadenersatzforderungen.

7. Änderungen von Programm oder Dienstleistungen während der 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. Vorzeitige Kündigung der Reise durch den Kunden, nicht bezogenen Leistungen

Wenn aus irgendeinem Grund der Kunde vorzeitig seine Reise beendet oder bestimmte Leistungen nicht bezieht, so kann der Preis des Reisearrangements dem Kunden nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden, unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr von 20 % des Reisepreises, 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.

9. Beschwerden

Wenn während der Reise die vereinbarten Leistungen gemäss Vertrag nicht erfüllt werden oder der Kunde Schaden erleidet, 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 (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 Selbstabhilfe sind beizulegen. Unterlässt der Kunde die Mängel und Schäden usw. unverzüglich während der Reise anzuzeigen, kann er keine entsprechende Bestätigung oder Belege über die Selbstabhilfe vorlegen oder macht er seine Forderungen später als 4 Wochen nach vereinbartem Reiseende geltend, verirken sämtliche Rechte.

10. Haftung von Jungfrau Tours

10.1 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 9 wird der Mehraufwand bis maximal den zweifachen Reisepreis/Person je Reisender ersetzt. Vorbehalten bleiben Ziffer 7 und nachfolgende Bestimmungen.

10.2 Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse

10.2.1 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.

10.2.2 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 Mitreisenden 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.

10.2.3 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.

10.2.4 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.

10.2.5 Nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, entgangene Urlaubsfreude, Frustrationsschäden

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

10.4 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.

10.5 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.

11. Versicherungen

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

12. Einreise, Visa- und Gesundheitsvorschriften

Der Kunde soll 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 zu prüfen. Im Falle einer Annullierung aufgrund nicht erhaltener oder verspäteter Reisedokumente gelten die Annullierungsbedingungen. Der Kunde sollte sich bei Abreise versichern, dass er die entsprechenden Unterlagen mit sich führt. Falls die Einreise in die Schweiz verweigert wird, trägt der Kunde die vollen Kosten für die Hin- und Rückreise. Jungfrau Tours macht den Kunden auf rechtliche Folgen in Zusammenhang mit der Einfuhr illegaler Güter und anderer Gegenstände aufmerksam.

13. Datenschutz

13.1 Daten des Kunden und der Mitreisenden

Jungfrau Tours benötigt vom Kunden und den Mitreisenden verschiedene Daten (wie Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Adresse, Telefonnummer, 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 Mitreisenden sicher aufzubewahren und speichert sie in der Schweiz.

13.2 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 an Behörden weiterzuleiten. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich, Hoteliers.

13.3 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.

13.4 Persönlichkeitsprofile

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

13.5 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.

13.6 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.

13.7 Fragen zum Datenschutz

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

14. 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.