
1. Geltungsbereich der Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen

Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen, die einen integralen Bestandteil des Reisevertrages bilden, regeln das Rechtsverhältnis zwischen Ihnen und Travel & You in Bezug auf die von der Agentur organisierten Reisearrangements oder andere, von der Agentur im eigenen Namen angebotenen, Dienstleistungen.

Jedoch gelten die vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen nicht für Reisen und Dienstleistungen betreffend:

- Arrangements «nur Flug», die von Travel & You angeboten werden. In diesem Fall gelten die allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen der betreffenden Fluggesellschaften;
- Für individuelle Prokuraleistungen von Travel & You gelten in diesem Fall die allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen der zuständigen Leistungsträger.

Falls Travel & You Ihnen Reisearrangements oder bestimmte Dienstleistungen von anderen Veranstaltern oder Dienstleistungsanbietern anbietet, schliessen Sie den Vertrag mit dem jeweiligen Unternehmen ab und es gelten deren eigene Vertragsbedingungen. In diesem Fall ist Travel & You nicht Ihr Vertragspartner.

2. Vertragsabschluss

Der Vertrag mit Travel & You tritt in dem Moment in Kraft, in dem die Anmeldung, die schriftlich oder telefonisch oder bei einem persönlichen Besuch an der Adresse der Agentur mitgeteilt wird, vorbehaltlos angenommen wird. Bei schriftlicher Buchung erhalten Sie eine ausdrückliche Annahme Ihrer Anmeldung.

Bei der Buchung müssen Sie Ihren Namen und den der Begleitpersonen angeben wie er auf dem Ausweis, mit welchem Sie reisen, angegeben ist. Wenn der Name auf den Reisedokumenten, und insbesondere auf dem Flugticket, nicht Buchstabe für Buchstabe mit dem Namen auf dem Ausweis übereinstimmt, kann Ihnen (einschliesslich von der Fluggesellschaft) die Reise verweigert werden oder Sie müssen die zusätzlichen Kosten für die Ausstellung eines neuen Tickets zahlen. In diesem Fall werden entgangene Leistungen nicht erstattet.

3. Preis und Zahlungsbedingungen

3.1. Akonto

Es muss eine Anzahlung in Höhe von 40% des Preises für den Aufenthalt vor Ort bei der endgültigen Anmeldebestätigung durch Travel & You geleistet werden. Wenn das Arrangement die Buchung eines Fluges beinhaltet, entspricht die Höhe der Anzahlung aufgrund der sofortigen Ausstellung der Tickets mindestens den Preis des vereinbarten Flugtickets.

Für den Fall, dass die Anzahlung nicht rechtzeitig eingeht oder ein Leistungserbringer eigene Fristen für die teilweise oder vollständige Zahlung des fälligen Betrags setzt, um eine

verbindliche Reservierung zu gewährleisten, setzt Travel & You eine angemessene Frist von 10 Tagen. Wenn die Zahlung nicht innerhalb dieser Frist erfolgt, kann Travel & You die Reisedienstleistungen ablehnen, den Vertrag stornieren und die Stornogebühr geltend machen.

3.2. Zahlung des Restbetrages

Mit Ausnahme der Zahlung des Gesamtbetrags wie unter 3.1 erwähnt, muss der Restbetrag der gesamten Reise bis spätestens 30 Tage vor der Abreise bei Travel & You eingehen. Sofern nicht anders vereinbart, werden die Reiseunterlagen nach Erhalt des vollen Rechnungsbetrags ausgehändigt oder versandt. Wenn die Zahlung nicht innerhalb dieser Frist erfolgt, wird Travel & You eine angemessene Frist von 10 Tagen setzen. Wenn die Zahlung nicht innerhalb dieser Frist erfolgt, kann Travel & You die vereinbarten Leistungen ablehnen, den Vertrag stornieren und die Stornogebühr geltend machen.

3.3. Kurzfristige Buchungen

Bei kurzfristigen Buchungen, weniger als 45 Tage vor der Abreise, muss der gesamte Rechnungsbetrag bei Vertragsabschluss bezahlt werden.

3.4. Beratung und Buchung

Wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass Travel & You zusätzlich zu den in den Flyer und auf der Website genannten Preisen weitere Buchungs- und Bearbeitungsgebühren erhebt. Die Bearbeitungsgebühr beträgt 30 CHF pro Erwachsener und pro Buchung, jedoch maximal 100 CHF pro Buchung.

Die Reservierungsgebühr für Flugtickets beträgt:

Pro Kind (0-18)	CHF 50.-
Pro Erwachsener Economy	CHF 30.- für ein Ticket zwischen CHF 0.- bis CHF 299.-
Pro Erwachsener Economy	CHF 50.- für ein Ticket zwischen CHF 300.- bis CHF 699.-
Pro Erwachsener Economy	CHF 100.- für ein Ticket ab CHF 700.-
Pro Erwachsener Business	CHF 200.-

4. Annullierungsbedingungen und Änderung durch den Reisenden

4.1. Allgemeines

Im Allgemeinen muss jede Annullierung oder Änderung schriftlich erfolgen. Travel & You hält sich an die Empfehlungen des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten (EDA) und/oder des Bundesamtes für Gesundheit (BAG). Wenn diese Bundesbehörden davon abraten, in eines der Länder oder Regionen zu reisen, für die Sie bereits eine Reservierung vorgenommen haben, können Sie Ihre Reservierung innerhalb eines bestimmten Zeitraums kostenlos ändern. Im Falle einer Stornierung wird keine Stornierungsgebühr erhoben, jedoch können eine Bearbeitungsgebühr gemäss Abschnitt 3.4, Versicherungsprämien und eventuell anfallende Visagebühren verlangt werden.

Wenn das EDA oder das BAG keine ausdrücklichen Einschränkungen für Reisen in die Länder oder Regionen vorsieht, für die der Reisende eine Reservierung vorgenommen hat, muss der Reisende Travel & You persönlich oder per Einschreiben informieren. In diesem Fall müssen die bereits erhaltenen Reisedokumente unverzüglich an Travel & You zurückgegeben werden, wobei folgende Bedingungen gelten:

4.2. Annullationsgebühren

Im Falle einer Annullaion, Änderung oder Modifizierung der Reise zwischen der Bestätigung und 121 Tagen vor dem Abreisedatum beträgt die Stornogebühr 10% des Gesamtpreises. Wenn die Annullaion weniger als 121 Tage vor dem Abreisedatum erfolgt oder wenn eine Umbuchung beantragt wird, werden folgende Annullationsgebühren berechnet:

120 bis 61 Tage vor Abreise	20 % des Dienstleistungspreises
60 bis 31 Tage vor Abreise	40 % des Dienstleistungspreises
30 bis 15 Tage vor Abreise	80 % des Dienstleistungspreises
14 Tage vor Abreise	100 % des Dienstleistungspreises

Zu diesen Beträgen können alle mit der Bearbeitung des Falles verbundenen Kosten sowie die Kosten für die Annullaion bestimmter Dienstleistungen wie Flugtickets oder andere hinzugefügt werden.

Bitte beachten Sie, dass die von Travel & You erhobenen Buchungs- und Reservierungsgebühren nicht zurückerstattet werden.

4.3. Dossiergebühren

Zusätzlich behält sich Travel & You das Recht vor, Ihnen CHF 120.00 als Entschädigung für ein Angebot zu berechnen, das einen erheblichen Aufwand an Vorbereitungszeit erforderte und nicht zum Vertragsabschluss führte.

Diese Bearbeitungsgebühr wird nicht von der obligatorischen Rücktrittskostenversicherung abgedeckt.

4.4. Ausnahmen

Leistungen von Drittanbietern

Für Reisen von anderen Anbietern, bei denen Travel & You nur als Vermittler auftritt, gelten die besonderen Bedingungen des Anbieters, die Ihnen vor der Buchung mitgeteilt werden.

Flugtickets

Wenn ein Passagier nicht zum Flug erscheint, muss er trotzdem den vollen Ticketpreis bezahlen und der Reiseveranstalter ist von jeder Beförderungspflicht befreit. Dies gilt auch für Änderungen der Flugpläne.

4.5. Annullations- und Rückführungskostenversicherung

Jeder Reisende kann sich gegen die Folgen einer vollständigen oder teilweisen Annullierung durch den Abschluss einer privaten Reiserücktritts- und Rückreisekostenversicherung (siehe Art. 9) schützen.

5. Änderungen des Reiseprogramms oder des Reisepreises

5.1 Änderungen vor Vertragsabschluss

Travel & You behält sich ausdrücklich das Recht vor, die Informationen in der Broschüre, die Beschreibung der Dienstleistungen und die Preise in den Broschüren und Preislisten vor der Buchung des Reisenden zu ändern. Gegebenenfalls werden Sie von Travel & You vor Vertragsabschluss über diese Änderungen informiert.

5.2 Preisänderungen nach Vertragsabschluss

In bestimmten, unten aufgeführten Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis nach Erstellung des Angebots nach oben korrigiert werden muss:

- a) Erhöhung der Transportkosten (z.B. Kraftstoff);
- b) Neueinführung oder Erhöhung von offiziellen Steuern oder Gebühren (z.B. Flughafen-, Lande-, Flug- und Boardinggebühren usw.);
- c) Wechselkursänderungen;
- d) Preiserhöhungen aufgrund behördlicher Massnahmen (z.B. Mehrwertsteuer).

Eine Erhöhung des vertraglich festgelegten Preises ist nur zulässig, wenn sie mindestens drei Wochen vor dem Abreisetermin erfolgt. Wenn sich der Preis für die in der Vereinbarung enthaltenen Dienstleistungen erhöht, kann die Erhöhung durch Sie übernommen werden. Der Preis der Reise wird sich daher entsprechend erhöhen.

Wenn die Erhöhung mehr als 10% beträgt, können Sie die in Artikel 5.4 festgelegten Rechte geltend machen.

5.3 Programmänderungen oder Transportänderungen zwischen dem Zeitpunkt der Buchung und dem Abreisetermin

Wenn unvorhergesehene oder unvermeidbare Kosten oder Sicherheitsgründe dies erfordern, behält sich Travel & You das Recht vor, das Reiseprogramm oder bestimmte vereinbarte Leistungen in Ihrem Interesse zu ändern. Travel & You wird alles daran setzen, Ihnen als Ersatz gleichwertige Dienstleistungen anzubieten. Travel & You wird Sie so schnell wie möglich über solche Änderungen und deren Preisauswirkungen informieren.

5.4 Ihre Rechte im Falle einer wesentlichen Änderung des Programms oder des Preises nach Vertragsabschluss

Travel & You wird Sie über alle wesentlichen Vertragsänderungen informieren und Ihnen die Auswirkungen auf den Preis so schnell wie möglich mitteilen. Im Falle einer wesentlichen Änderung des Programms oder einer Preiserhöhung von mehr als 10% haben Sie folgende Rechte:

- a) Die Vertragsänderungen akzeptieren;
- b) Schriftliche Annulation des Vertrages innerhalb von fünf Tagen nach Erhalt der Mitteilung von Travel & You und der bereits bezahlte Reisepreis wird unverzüglich zurückerstattet;
- c) Teilen Sie Travel & You innerhalb von fünf Tagen nach Erhalt der Mitteilung von Travel & You mit, dass Sie an einer der vorgeschlagenen Ersatzreisen von gleichwertiger Qualität teilnehmen möchten. Travel & You wird sich nach besten Kräften bemühen, Ihnen eine für Sie geeignete Reise anzubieten. Wenn die Ersatzreise billiger ist, wird Ihnen die Preisdifferenz erstattet.

Sollte ihrerseits keine Meldung auf der Grundlage der Abschnitte a) und b) vorliegen, gehen wir davon aus, dass Sie die Preiserhöhung, die Änderung des Programms oder die Änderung bestimmter vereinbarter Leistungen akzeptiert haben.

6. Programmänderung, Ausfall der Leistung während der Reise

6.1 Alternative Massnahmen

Wenn nach Ihrer Abreise die vereinbarten Leistungen nicht erbracht werden oder wenn Travel & You feststellt, dass ein Teil der Leistungen nicht erbracht werden, bietet Ihnen Travel & You eine Alternativlösung an und Sie haben Anspruch auf Schadenersatz bis zur Höhe der Differenz zwischen dem Preis der erbrachten Leistungen und den tatsächlich erbrachten Leistungen. Wenn es nicht möglich ist alternative Massnahmen zu ergreifen, stellt Ihnen Travel & You ein Transportmittel zur Verfügung, das Sie zum Abfahrtsort oder zu einem anderen vereinbarten Rückkehrort zurückbringt.

6.2 Nicht durch Travel & You herbeigeführte Situationen

Wenn Ihr Programm während Ihrer Reise aus Gründen, die nicht auf Travel & You zurückzuführen sind, wie z.B. Wetter, Klimaprobleme, Streiks usw., geändert, modifiziert oder unterbrochen werden muss, ist Travel & You in keiner Weise verantwortlich und Sie haben keinen Anspruch auf Rückerstattung.

Travel & You wird sich bemühen, einen gleichwertigen Ersatz zu finden, dies ohne jegliche Garantie. Alle weiteren Schadenersatzansprüche werden gemäss Art. 8 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt.

7. Ihre Forderungen

7.1 Beschwerde

Falls Sie während der Reise eine Beschwerde vorzubringen haben, teilen Sie diese bitte unverzüglich dem betreffenden Vertreter oder Dienstleister mit. Dies ist eine Voraussetzung für die spätere Prüfung eines Schadenersatzanspruchs und ermöglicht in den meisten Fällen auch die Behebung des Schadens. Wenn Ihre Intervention nicht zu einer geeigneten Lösung führt, müssen Sie eine schriftliche Bestätigung des Vertreters oder Dienstleisters verlangen, die den Gegenstand und den Ablauf der Beschwerde bestimmt. Der Leistungserbringer ist nicht befugt, irgendwelche Schadenersatzansprüche anzuerkennen.

7.2 Persönliche Interventionen

Sofern Ihnen innerhalb einer angemessenen Frist keine angemessene Lösung angeboten wird und es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, sind Sie berechtigt, den Mangel selbst zu beheben. Travel & You erstattet die Ihnen auf diese Weise entstandenen Kosten im Rahmen ihrer vertraglichen und gesetzlichen Haftung gegen Vorlage von Belegen, sofern Sie den Mangel reklamiert, eine schriftliche Bestätigung (Art. 7.1) angefordert und Ihren Anspruch auf Entschädigung innerhalb von 4 Wochen nach dem geplanten Reiseende schriftlich bei Travel & You eingereicht haben. Werden diese Bestimmungen nicht eingehalten, verliert der Reisende jeglichen Anspruch auf Entschädigung.

8. Haftung

8.1 Prinzip

Travel & You wird Sie entschädigen, wenn vereinbarte Leistungen nicht oder fehlerhaft erbracht wurden oder wenn Ihnen zusätzliche Kosten entstanden sind. Sofern es nicht möglich war, vor Ort eine gleichwertige Ersatzleistung zu finden.

8.2 Haftungsbeschränkung und -ausschluss

8.2.1 Internationale Abkommen

Wenn internationale Abkommen oder nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse für die Entschädigung von Schäden infolge der Nichterfüllung oder unvollständiger Erfüllung des Vertrags vorsehen, ist Travel & You berechtigt sich darauf zu berufen und ihre Haftung wird in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der genannten Abkommen und Gesetzen beschränkt. Insbesondere gibt es internationale Abkommen und nationale Gesetzgebungen, die Haftungsbeschränkungen oder -ausschlüsse in Transportangelegenheiten (Flugverkehr, Schifffahrt auf hoher See, Eisenbahnverkehr) vorsehen.

8.2.2 Haftungsausschluss

Travel & You übernimmt Ihnen gegenüber keine Haftung, wenn die Nichterfüllung oder mangelhafte Erfüllung des Vertrages auf die folgenden Ursachen zurückzuführen sind:

- a) Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise;

-
- b) Unvorhersehbare oder unüberwindbare Versäumnisse, die einem Dritten zuzuschreiben sind, der nicht an der Erbringung der vertraglich vorgesehenen Leistungen beteiligt ist (z.B. Streiks, Flugverspätungen);
 - c) Im Falle von höherer Gewalt oder eines Ereignisses, das Travel & You oder der Dienstleister trotz aller Sorgfalt nicht vorhersehen oder verhindern konnte. In diesem Fall ist Travel & You von jeder Verpflichtung zur Zahlung von Schadensersatz befreit.

8.2.3 Personenschäden, Unfälle, Krankheiten

Travel & You haftet für Personenschäden, Tod, Verletzung und Krankheit, die sich aus der Nichterfüllung oder mangelhaften Erfüllung des Vertrages ergeben, sofern der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit von Travel & You oder seiner Dienstleister zurückzuführen ist.

Die Bestimmungen der internationalen Abkommen bleiben vorbehalten.

Für Unfälle oder Schäden, die durch extreme Aktivitäten (z.B. Rafting, Höhlenwandern, Klettern usw.) entstehen, sind Sie selbst verantwortlich. Travel & You kann in keiner Weise für die Folgen solcher Aktivitäten verantwortlich gemacht werden.

8.2.4 Sachschäden

Die Haftung von Travel & You für Sachschäden beschränkt sich maximal auf die Höhe des Reisepreises die aus der Nichterfüllung oder mangelhaften Erfüllung des Vertrages resultieren. Es sei denn, der Schaden wurde vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht oder ist die Folge von höherer Gewalt; in diesem Fall besteht keine Haftung von Travel & You.

8.2.5 Travel & You als nicht am Vertrag beteiligter Vermittler

In Anwendung des in Art. 1 letzter Absatz dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Falles übernimmt Travel & You keine Haftung, wenn der Vertrag direkt zwischen Ihnen und anderen Veranstaltern oder Leistungserbringern abgeschlossen wird.

9. Versicherungen

Wenn Sie den Vertrag mit Travel & You annullieren oder Ihre Reise unterbrechen, auch in den in Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen definierten Fällen, müssen Sie eine Annullationsgebühr und eventuell zusätzliche Rückführungskosten zahlen. Wir empfehlen Ihnen daher dringend eine Versicherung für Annullations- und Rückführungskosten abzuschliessen. Travel & You kann Ihnen den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung anbieten, die mindestens die folgenden Fälle abdecken muss (nicht abschliessende Aufzählung):

- a) Annullierung oder Unterbrechung der Reise bei Unfall, Krankheit oder Tod des Versicherten oder seiner Angehörigen;
- b) Für Situationen im Sinne von Artikel 4 der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Travel & You weisen darauf hin, dass die Versicherungsgesellschaften in der Regel keine Leistungen für die Annullation oder Unterbrechung einer Reise ohne einen versicherten Grund zahlen. In der Regel werden die Versicherungsgesellschaften nicht eintreten, wenn die Gründe für die Annullierung oder Rückführung zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bekannt waren. Die Tatsache, dass eine Versicherung abgeschlossen wurde, entbindet den Reisenden nicht von seiner Zahlungspflicht gegenüber Travel & You. Andere Reiseversicherungen (Diebstahl, Gepäck, Krankheit, Unfall usw.) werden ebenfalls empfohlen. Darüber hinaus haftet der Reisende persönlich für die Teilnahme an verschiedenen Ausflügen, an denen er während seines Aufenthalts teilnimmt, und für die damit verbundenen Risiken.

10. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

Die Einreiseformalitäten für Schweizer Bürger finden Sie in den von Travel & You ausgestellten Reisedokumenten oder in den Reisebeschreibungen. Travel & You kann das erforderliche Visum auf Ihren Antrag hin ausstellen; die Kosten hierfür sind von Ihnen zu tragen.

Travel & You lehnt jede Verantwortung im Falle einer Zurückweisung bei der Einreise in ein Land ab, wenn kein Visum ausgestellt wurde. In jedem Fall sind Sie persönlich für die Einhaltung der vorgeschriebenen Pass-, Visa-, Zoll- und Gesundheitsbeschränkungen verantwortlich.

Travel & You weist Sie darauf hin, dass im Falle einer Einreiseverweigerung die Rückführungskosten zu Ihren Lasten gehen. Travel & You weist auch ausdrücklich auf die rechtlichen Konsequenzen hin, die sich aus der illegalen Einfuhr von Waren und anderen Gegenständen ergeben.

11. Rückbestätigung von Flugtickets

Im Falle einer unbegleiteten Reise sind Sie persönlich dafür verantwortlich, den Weiter- oder Rückflug 72 Stunden vor dem Abflug bei der zuständigen Vertretung zu bestätigen. Die notwendigen Details sind in den Reiseunterlagen enthalten. Die Nichtbestätigung kann zum Verlust des Rechts auf Transport führen und alle zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben können, sind durch Sie zu tragen.

Im Falle einer Verspätung, Verschiebung oder Annullierung des Fluges sind Sie verpflichtet, sich direkt mit dem Unternehmen in Verbindung zu setzen, um einen Anspruch oder eine Forderung nach Entschädigung zu stellen. Travel & You kann in keiner Weise verantwortlich gemacht werden.

12. Anwendbares Recht

Der zwischen Ihnen und Travel & You abgeschlossene Vertrag unterliegt den Bestimmungen des Schweizer Rechts.

13. Gerichtsstand

Klagen gegen Travel & You können nur bei den zuständigen Gerichten des Kantons Neuenburg eingereicht werden.

14. Ombudsman (Vermittler)

Im Falle einer möglichen Auseinandersetzung können Sie sich an den Vermittler der Schweizer Reisebranche wenden. Dieser wird sich bemühen, eine faire Vereinbarung zu finden, um den Rechtsstreit zu lösen. Die Adresse des Vermittlers lautet wie folgt:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche
Etzelstrasse 42
Postfach
8038 Zürich
info@ombudsman-touristik.ch, www.ombudsman-touristik.ch

Ort: Saint-Aubin-Sauges

Datum: 4. Februar 2020

Version: 01