

Allgemeine Reise- & Vertragsbedingungen

Diese allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen (nachfolgend «ARVB») sind Bestandteil des zwischen dem Kunden und der DER Touristik Suisse AG (Herostrasse 12, 8048 Zürich, nachfolgend «DTCH») zustande kommenden Reisevertrages. Sie gelten für die Marken Kuoni, Kuoni Cruises, Helvetic Tours, Kontiki, Manta Reisen, Dorado Latin Tours, Asia365, Cotravel, Pink Cloud, Private Safaris und MICExperts. Die Rechte und Pflichten des Kunden und DTCH ergeben sich aus der individuellen, schriftlichen Vereinbarung, aus den vorliegenden ARVB sowie aus den gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen sind auch die allgemeinen Reiseinformationen in den Publikationen von DTCH zu beachten. Wenn nachfolgend der Einfachheit halber nur von dem Kunden die Rede ist, sind sowohl Kunden als auch Kundinnen gemeint.

1. VERTRAGSSCHLUSS

1.1. Zustandekommen des Vertrages

Die von DTCH publizierten Leistungsbeschreibungen (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten) sind als Einladung zur Offertstellung (Art. 7 Abs. 2 OR) zu verstehen. Die Buchung des Kunden kann persönlich, telefonisch, schriftlich (z.B. Brief, E-Mail, Fax) oder über das Internet erfolgen. Mit der Buchung gibt der Kunde gegenüber DTCH ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Reisevertrages ab. Der Reisevertrag kommt mit der Entgegennahme der Buchung durch DTCH zustande.

1.2. Vertragsparteien

1.2.1. Der Reisevertrag kommt zwischen dem Kunden und DTCH zustande. Als Vertragspartner von DTCH haftet der Kunde für sämtliche Reiseteilnehmer, die er zur Reise anmeldet. Diese ARVB sind für alle Reiseteilnehmer verbindlich.

1.2.2. Bei blosser Vermittlung von Leistungen Dritter kommt der Vertrag zwischen dem Kunden und dem Drittunternehmen zustande. DTCH ist in solchen Fällen nicht Vertragspartei und die vorliegenden ARVB sind nicht anwendbar.

1.3. Provisorische Reservierung

Für bestimmte Leistungen sind provisorische Reservierungen möglich. Diese begründen keinen Reisevertrag und sind für beide Parteien unverbindlich.

2. LEISTUNGEN VON DTCH

2.1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang bestimmt sich nach den von DTCH schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) sowie gemäss den Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von DTCH (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten). Bei Widersprüchen gehen die schriftlich kommunizierten Angaben vor. Sonderwünsche des Kunden sowie nachträgliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Gültigkeit einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von DTCH.

2.2. Sonderfall Hoteleinrichtungen

Die Verfügbarkeit der in den Leistungsbeschreibungen aufgeführten Hoteleinrichtungen (z.B. Sport- und Wellnessangebote, Konferenzräume) kann nicht garantiert werden. Bestimmte Einrichtungen befinden sich gegebenenfalls nicht in unmittelbarer Nähe der Unterkunft und/oder werden von Drittanbietern zur Verfügung gestellt.

3. PREIS

3.1. Preisbestimmung

Der Reisepreis bestimmt sich in erster Linie nach den von DTCH schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) und nachrangig gemäss den in den allgemeinen Publikationen von DTCH (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten) veröffentlichten Preisen. Sofern nichts anderes angegeben wird, verstehen sich die Preise pro Person in Schweizer Franken (inkl. Mehrwertsteuer), mit Unterkunft im Doppelzimmer und für maximal 9 Reiseteilnehmer. Ab 10 Personen können die Preise variieren. Die Preise sind Barzahlungspreise. Zahlt der Kunde mit Kreditkarte, kann die Buchungsstelle einen Zuschlag erheben. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Reisen über mehrere Preisperioden werden anteilmässig zu den jeweiligen saisonalen Preisen berechnet. Vorbehalten bleiben Gebühren der Buchungsstelle für Bearbeitung und Reservierung sowie allfällige Zusatzkosten für die Reise sowie vor Ort (z.B. Visumgebühren, Tourismustaxen).

3.2. Preiserhöhungen

3.2.1. Bei nachträglichen Erhöhungen der tatsächlich anfallenden Kosten behält sich DTCH das Recht vor, den Reisepreis nach Vertragsschluss entsprechend zu erhöhen, insbesondere bei:

- ▶ Anstieg der Beförderungskosten (z.B. Treibstoffzuschläge)
- ▶ Neu eingeführten oder erhöhte Steuern und/oder Abgaben (z.B. Landegebühren, Erhöhung der Mehrwertsteuer)
- ▶ Wechselkursänderungen
- ▶ Rechnungs- und Publikationsfehler

3.2.2. Preiserhöhungen können bis spätestens 22 Tage vor dem geplanten Reisebeginn geltend gemacht werden. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des Reisepreises, so ist der Kunde berechtigt, innert 5 Tagen nach Mitteilung der Preiserhöhung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Minderwerts verlangen. Weitergehende Schadenersatzforderungen sind ausgeschlossen.

3.3. Zahlungsbedingungen

Eine Anzahlung von 30% des Reisepreises wird 10 Tage nach dem Vertragsschluss zur Bezahlung fällig. Die Restzahlung wird 45 Tage vor dem geplanten Reisebeginn zur Bezahlung fällig. In den folgenden Fällen wird der gesamte Reisepreis bereits bei Vertragsschluss zur Bezahlung fällig:

- ▶ Vertragsschluss weniger als 45 Tage vor dem geplanten Reisebeginn
- ▶ Reise mit Spezialbedingungen (z.B. Sonderaktionen)
- ▶ Flugtickets, die sofort ausgestellt werden müssen

3.4. Zahlungsverzug

Bei den obgenannten Zahlungsterminen handelt es sich um Verfalltage (Art. 102 Abs. 2 OR). Bei nicht fristgerechter Bezahlung gerät der Kunde ohne Mahnung in Verzug. DTCH ist berechtigt, ohne Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten und die Reiseleistung zu verweigern. In diesem Fall sind die Annullierungsgebühren gemäss Ziff. 4.1.2 geschuldet. Die Reiseunterlagen werden dem Kunden erst nach vollständiger Bezahlung des Reisepreises zugestellt.

4. RÜCKTRITT ODER KÜNDIGUNG DURCH DEN KUNDEN

4.1. Rücktritt vor Reisebeginn

4.1.1. Der Kunde kann vor Reisebeginn jederzeit von der Reise zurücktreten. Die Rücktrittserklärung muss zwingend schriftlich erfolgen. Der Rücktritt wird verbindlich, sobald er von DTCH schriftlich bestätigt wurde. Massgebendes Datum für die Bestimmung der nachfolgenden Annullierungsgebühren ist das Zustelldatum der Rücktrittserklärung bei DTCH.

4.1.2. Der Kunde hat DTCH – abhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts – eine pauschalisierte Annullierungsgebühr sowie eine Bearbeitungsgebühr (Ziff. 4.3) zu bezahlen. Die Höhe der Gebühren wird nach den einschlägigen Annullierungsbedingungen der betreffenden Marke bestimmt (siehe Anhang). Die Entschädigungsbeträge decken die mutmasslich anfallenden Kosten von DTCH und sind vor diesem Hintergrund angemessen. Das Geltendmachen von über die pauschalisierte Annullierungsgebühr hinausgehenden Schadenersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

4.1.3. Vorbehalten bleiben die folgenden Fälle:

- ▶ Bei Flügen, Hotelleistungen oder Angeboten von Drittanbietern, Schiffsreisen sowie bei der Miete von Personenwagen und Motorhomes gelten die Bedingungen des jeweiligen Leistungserbringers (z.B. Fluggesellschaft, Reiseveranstalter, Reederei). Der Kunde wird auf diese Bedingungen bei Vertragsschluss hingewiesen.
- ▶ Rät das EDA und/oder das BAG ausdrücklich von einer Reise in die geplante Reiseregion ab, so hat der Kunde nur die Bearbeitungsgebühren (Ziff. 4.3), allfällige Versicherungsprämien und Visaspesen sowie die von DTCH nachweislich erbrachten Aufwendungen zu bezahlen.
- ▶ Erklärt sich eine vom Kunden vorgeschlagene Ersatzperson bereit, anstelle des Kunden in den Vertrag mit sämtlichen Rechten und Pflichten einzutreten und die Reise zu den vereinbarten Bedingungen anzutreten, so sind neben dem Reisepreis nur die Bearbeitungsgebühren (Ziff. 4.3) sowie allfällige Mehrkosten geschuldet. Die Ersatzperson muss sämtliche

Reiseerfordernisse erfüllen (z.B. gesetzliche oder behördliche Vorgaben, Visaerfordernisse) und die Änderung muss von den Leistungserbringern akzeptiert werden. Der Kunde haftet gemeinsam mit der Ersatzperson solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für allfällige Mehrkosten.

▶ Bei nachträglichen Preiserhöhungen kommt dem Kunden ein Recht zum Rücktritt vom Vertrag gemäss den Vorgaben von Ziff. 3.2 zu.

4.2. Kündigung während der Reise

Kündigt der Kunde während der Reise ganz oder teilweise den Vertrag, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises.

4.3. Bearbeitungsgebühren

Bei einem Rücktritt oder einer Kündigung durch den Kunden fallen Bearbeitungsgebühren in der Höhe von Fr. 100.– pro Person, maximal aber Fr. 200.– pro Auftrag an.

5. RÜCKTRITT ODER KÜNDIGUNG DURCH DTCH

5.1. Wesentlicher Irrtum

Im Falle eines wesentlichen Irrtums beim Vertragsschluss, insbesondere bei Berechnungs- und/oder Publikationsfehlern des Reisepreises, ist DTCH berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen.

5.2. Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Wird die für eine Reise vorgesehene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so ist DTCH berechtigt, bis spätestens 22 Tage vor dem geplanten Reisebeginn vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen. Alternativ steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Minderwerts verlangen. Weitergehende Schadenersatzforderungen sind ausgeschlossen.

5.3. Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände
Verhindern unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände (z.B. Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten) die planmässige Durchführung der Reise, so ist DTCH berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen zu kündigen. Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen im Umfang der noch nicht bezogenen Leistungen, wobei die von DTCH nachweislich erbrachten Aufwendungen vom Rückerstattungsbetrag abgezogen werden. Alternativ steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Minderwerts verlangen. Weitergehende Schadenersatzforderungen sind ausgeschlossen.

5.4. Unzumutbarkeit

Macht der Kunde oder ein Reiseteilnehmer unter seiner Verantwortung aufgrund unangebrachten Verhaltens die Vertrags-einhaltung für DTCH unzumutbar, so ist DTCH berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen zu kündigen. Als unangebrachtes Verhalten gilt es auch, wenn der Gesundheitszustand des Kunden den im Leistungsbeschreibung aufgeführten oder nach Treu und Glauben vorausgesetzten Anforderungen offensichtlich nicht entspricht. Der Kunde hat die Bearbeitungsgebühren gemäss Ziff. 4.3 sowie die pauschalisierten Annullierungsgebühren gemäss Ziff. 4.2.1 zu bezahlen.

6. ÄNDERUNGEN DER REISE (UMBUCHUNGEN)

6.1. Änderungen durch den Kunden

6.1.1. Nach Vertragsschluss hat der Kunde keinen Anspruch auf Änderungen des Vertragsinhalts (Umbuchungen). DTCH ist jedoch darum bemüht, Umbuchungswünschen des Kunden wenn möglich zu entsprechen. Sofern DTCH auf Wunsch des Kunden eine Umbuchung vornimmt, fallen neben allfälligen Mehrkosten Bearbeitungsgebühren in der Höhe von Fr. 100.– pro Person, maximal aber Fr. 200.– pro Auftrag an.

6.1.2. Der Antrag auf Umbuchung muss zwingend schriftlich erfolgen. Die Umbuchung wird verbindlich, sobald sie von DTCH schriftlich bestätigt wurde.

6.1.3. Bereits in Anspruch genommene Zusatzleistungen (z.B. Tauchpakete) werden nicht zurückerstattet. Noch nicht in Anspruch genommene Leistungen (volle Pakete) werden unter

Abzug allfälliger Service-Honorare zurückerstattet, sofern eine schriftliche Bestätigung des Leistungsträgers an DTCH ausgehändigt wird und die Leistungen nicht in Rechnung gestellt werden.

6.2. Änderungen durch DTCH

6.2.1. Beeinträchtigen unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände die planmässige Durchführung der Reise, so ist DTCH berechtigt, einzelne Leistungen zu ändern (z.B. Unterkunft, Transportmittel). Dies gilt auch bei Überbuchungsproblemen. Erleidet die Reise dadurch einen objektiven Minderwert, so ist der Kunde berechtigt, eine Vergütung im Umfang des Minderwerts zu verlangen.

6.2.2. Im Falle einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunkts ist der Kunde zudem berechtigt, innert 5 Tagen nach Mitteilung der Änderung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

6.2.3. Dem Kunden stehen die vorgenannten Ansprüche nicht zu, wenn er oder ein ReisetTeilnehmer unter seiner Verantwortung aufgrund unangebrachten Verhaltens die Vertragseinhaltung für DTCH unzumutbar macht. Als unangebrachtes Verhalten gilt es auch, wenn der Gesundheitszustand des Kunden den im Leistungsbeschrieb aufgeführten oder nach Treu und Glauben vorausgesetzten Anforderungen offensichtlich nicht entspricht. Vorbehalten bleibt zudem das Recht von DTCH zu nachträglichen Preiserhöhungen (Ziff. 3.2).

7. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

7.1. Neben der Bezahlung des Reisepreises treffen den Kunden insbesondere die folgenden Mitwirkungspflichten:

- ▶ Der Kunde hat die ihm übermittelten Dokumente (z.B. Rechnung, Reisebestätigung, Reiseunterlagen) unverzüglich auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf Übereinstimmung mit der Buchung, zu überprüfen und DTCH bei Unstimmigkeiten unverzüglich schriftlich zu unterrichten.
- ▶ Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der einschlägigen Einreisebestimmungen (insbesondere betreffend Gültigkeit des Reisepasses, Einholen von Visa, Vornahme von Impfungen).
- ▶ Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der von den Leistungserbringern vorgegebenen Einfindungszeiten (z.B. Flughafen) und Gepäckbestimmungen. Tritt der Kunde die Abreise oder den Abflug nicht oder zu spät an (No-show), wird der Reisepreis nicht zurückerstattet. Die Beförderungspflicht entfällt. Verpasst der Kunde den Rückflug, muss er auf seine Kosten einen anderen Rückflug buchen. Dies gilt insbesondere auch bei Flugplanänderungen.
- ▶ Der Kunde hat sich im Falle einer Schwangerschaft über die Transportbedingungen vorgängig zu informieren und diese einzuhalten. Zudem ist der Kunde verpflichtet, DTCH schriftlich über die Schwangerschaft in Kenntnis zu setzen.
- ▶ Der Kunde hat im Hinblick auf die Anforderungen der geplanten Reise seinen Gesundheitszustand selber einzuschätzen und gegebenenfalls von der Reise abzusehen.

7.2. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten übernimmt DTCH keine Haftung (Ziff. 9). Ersatzansprüche des Kunden aufgrund von Mängeln (Ziff. 8) entfallen.

8. BEANSTANDUNGEN

8.1. Unverzügliche Beanstandungspflicht

Im Falle von Beanstandungen während der Reise hat der Kunde unverzüglich den Leistungserbringer sowie die örtliche Vertretung von DTCH, oder bei deren Fehlen die Buchungsstelle, zu benachrichtigen. DTCH bemüht sich um geeignete Lösungen. Kann vor Ort keine geeignete Lösung gefunden werden, so hat der Kunde vom Leistungserbringer oder von der örtlichen Vertretung eine schriftliche Bestätigung einzuholen (Sachverhalt, Mängelliste). Der Leistungserbringer und die örtliche Vertretung sind jedoch nicht befugt, Ansprüche des Kunden anzuerkennen.

8.2. Ersatzansprüche des Kunden

Der Kunde hat seine Beanstandung zusammen mit der Bestätigung gemäss Ziff. 8.1 innert 30 Tagen seit Reiseende bei DTCH schriftlich anzumelden. Bei fehlender Benachrichtigung und/oder Bestätigung gemäss Ziff. 8.1 stehen dem Kunden keine Ersatzansprüche zu.

9. HAFTUNG

9.1. Haftungsumfang

DTCH haftet dem Kunden gegenüber für die gehörige Vertragserfüllung, insbesondere für die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Leistungserbringer sowie die fachmännische

Organisation der Reise, sofern keine Versicherung des Kunden für den Schaden aufkommt.

9.2. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschlüsse

9.2.1. Die Haftung für sämtliche Schäden, die nicht Personenschäden sind, ist bei jedem Vertrag auf das Zweifache des Reisepreises beschränkt.

9.2.2. DTCH haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässe Erfüllung des Reisevertrages zurückzuführen ist auf:

- ▶ Versäumnisse des Kunden (z.B. Nichterfüllung der Einreisebestimmungen, Nichttransport wegen Schwangerschaft, strafrechtliche Sanktionen)
- ▶ Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter (z.B. Verspätungen von Transportunternehmen, Streiks, Leistungsstörungen bei lediglich vermittelten Fremdleistungen)
- ▶ Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, behördliche Anordnungen, fehlende Fahrbewilligungen)

Vorbehalten bleiben die in internationalen Übereinkommen vorgesehenen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässer Erfüllung des Vertrages.

9.2.3. Nimmt der Kunde an einer von DTCH organisierten Ersatzreise teil, so beschränkt sich die Haftung von DTCH auf einen allfälligen Minderwert der Ersatzreise gegenüber der vertraglich geschuldeten Reise.

9.3. Abtretung von Schadenersatzansprüchen

Falls DTCH dem Kunden den Schaden, der ihm ein Leistungserbringer verursacht hat, ersetzt, so gehen die Schadenersatzansprüche des Kunden gegenüber dem Leistungserbringer auf DTCH über.

10. DATENSCHUTZ

10.1. Sammlung, Bearbeitung und Verwendung von Daten
Bei Vertragsschluss werden neben den Kontaktangaben des Kunden (Name, Wohnadresse, E-Mail, Telefonnummer) in der Regel die folgenden Informationen gespeichert bzw. bearbeitet: Reisedaten, Reiseziele, Fluggesellschaft, Hotel, Preis, Kundenwünsche, Informationen zu weiteren ReisetTeilnehmern, Zahlungsinformationen, Frequent-Flyer-Nummer, Mitgliedsnummer und weitere spezifische Informationen zu einer allfälligen Mitgliedschaft bei Kooperationspartnern von DTCH, Geburtsdatum, Nationalität, Sprache, Präferenzen sowie andere Informationen, die der Kunde DTCH zur Verfügung stellt. Mit der Buchung bestätigt der Kunde die Richtigkeit der angegebenen Daten. Bei besonderen Umständen (z.B. Unfall während der Reise) sowie im Falle von Reklamationen können weitere Informationen beschafft und gespeichert werden. Telefongespräche können zur (internen) Qualitätssicherung abgehört oder vorübergehend aufgezeichnet werden. Die Kundendaten unterliegen dem schweizerischen Datenschutzrecht und werden zur Geschäftsabwicklung bzw. Leistungserbringung bearbeitet. Sie können durch DTCH oder die mit DTCH verbundenen Unternehmen (DER Touristik Group) auch zur Bereitstellung eines marktgerichteten Angebotes sowie zu Analyse-, Marketing- und Beratungszwecken genutzt werden. DTCH behält sich das Recht vor, dem Kunden Angebote und Informationen, die ihn persönlich interessieren, zukommen zu lassen. Falls der Kunde die Zusendung von Informationen nicht wünscht, kann er sich direkt an die Buchungsstelle oder an den Kundendienst von DTCH wenden.

Bezieht sich die Datenbearbeitung auf eine Vertragsleistung oder ein Produkt von DTCH, so gilt sie als vom Kunden akzeptiert, wenn er die Vertragsleistung oder das Produkt bezieht. Das Einverständnis des Kunden bezieht sich auch auf damit zusammenhängende Datenbearbeitungen für Marketingzwecke, solange der Kunde sein Einverständnis nicht widerruft. Der Kunde stellt das Einverständnis von Dritten bzw. Mitreisenden (z.B. Partner, Freund etc.) sicher, sofern sie von der Datenbearbeitung mitbetroffen sind.

Der Kunde stimmt der Bearbeitung und Verwendung seiner Kundendaten hiermit zu.

10.2. Weitergabe der Daten an Dritte

Die Daten des Kunden werden gegebenenfalls zur Erbringung der Dienstleistung sowie zur Abwicklung eines Auftrages an Dritte oder Unternehmen, die mit DTCH wirtschaftlich verbunden sind (DER Touristik Group) weitergeleitet. DTCH hält sich an die datenschutzrechtlichen Bestimmungen und verpflichtet auch Dritte oder Unternehmen der DER Touristik Group zur

Vertraulichkeit und Einhaltung eines angemessenen Datenschutzes, wenn sie Zugang zu Kundendaten haben, die Rückschlüsse auf die Identität des Kunden ermöglichen.

Der Kunde stimmt der Weitergabe und der Bearbeitung seiner Kundendaten hiermit zu.

10.3. Besonderes betreffend Flug- und Schiffsreisen

Auf Verlangen der Behörden bestimmter Länder kann es erforderlich sein, spezifische Daten über die Reise in und aus diesen Ländern aus Sicherheits- und Einreisegründen an diese Behörden zu übermitteln. Der Kunde ermächtigt DTCH bzw. die jeweilige Fluggesellschaft, zu diesen Zwecken personenbezogene Daten über den Kunden als Passagier, so genannte «Passenger Name Record (PNR)» Daten, an diese Behörden zu übermitteln, soweit diese Informationen verfügbar sind. Hierzu gehören z.B. Name, Geburtsdatum, vollständige Wohnadresse, Telefonnummern, Informationen über andere ReisetTeilnehmer, Datum der Buchung/Ticketausstellung und beabsichtigtes Reisedatum, alle Arten von Zahlungsinformationen, Reisestatus und Reiseroute, Frequent-Flyer-Nummer, Informationen über das Gepäck, alle PNR-Änderungen in der Vergangenheit. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass diese Daten an Länder übermitteln werden können, in denen der Datenschutz nicht dem Schutzniveau der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung entspricht. Bei Schiffsreisen ermächtigt der Kunde DTCH bzw. die jeweilige Reederei, diese Daten zu übermitteln.

11. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

11.1. Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und DTCH ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

11.2. Unter Vorbehalt von zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ist der Gerichtsstand Zürich.

12. DIVERSES

12.1. Massgebende Sprache

Bei Auslegungsdifferenzen aufgrund von unterschiedlichen Formulierungen in den verschiedenen Sprachversionen ist die deutsche Version massgebend.

12.2. Unwirksamkeit einer Bestimmung

Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

12.3. Ombudsmann

Den Parteien steht es frei, vor einer allfälligen gerichtlichen Auseinandersetzung den Ombudsmann der Schweizer Reisebranche (www.ombudsmann-touristik.ch) anzurufen, um eine aussergerichtliche Einigung zu erzielen.

12.4. Reisegarantie

DTCH ist Mitglied beim Garantiefonds der Schweizer Reisebranche.

12.5. Versicherungen

DTCH empfiehlt ausdrücklich den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Bei Bedarf erfolgt eine Beratung des Kunden durch DTCH. Ein Rücktritt vom Versicherungsvertrag ist nach dessen Abschluss nicht mehr möglich.

12.6. DTCH kann die ARVB jederzeit einseitig abändern. Die jeweiligen Marken von DTCH publizieren den aktuellen Stand der ARVB elektronisch.

Annullierungskosten- und Rücktrittsbedingungen Schiffsreisen

Es gelten die Spezialbedingungen der jeweiligen Reederei. Zusätzlich wird immer eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– pro Person, maximal CHF 200.– pro Auftrag erhoben. Bitte beachten Sie, dass sich die nachfolgenden Bedingungen nur auf Individualreisen und Gesamtannullierungen der Buchungen beziehen. Für Sonderaktionsbuchungen, Gruppenreisen, Weltreisen, Teilstrecken von Weltreisen, «Begleitete Reisen», Flugpakete über die Reederei oder Teilannullierungen gelten spezielle Annullierungskosten- und Rücktrittsbedingungen. Bitte fragen Sie immer nach dem aktuellen Stand der Annullierungsbedingungen. Beachten Sie, dass die Reedereien sich das Recht vorbehalten die Annullierungsbedingungen – auch unter dem Jahr – ohne Vorankündigung anzupassen. Details auf Anfrage.

AIDA CRUISES

Für Buchungen von AIDA PREMIUM gelten folgende Bedingungen:

bis 50 Tage vor Reisebeginn 20%
49–30 Tage vor Reisebeginn 25%
29–22 Tage vor Reisebeginn 35%
21–15 Tage vor Reisebeginn 60%
14–1 Tage vor Reisebeginn 80%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

Für Buchungen von AIDA VARIO gelten folgende Bedingungen:

bis 30 Tage vor Reisebeginn 30%
29–22 Tage vor Reisebeginn 35%
21–15 Tage vor Reisebeginn 60%
14–1 Tage vor Reisebeginn 80%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

Für Buchungen von JUST AIDA gelten folgende Bedingungen:

bis 30 Tage vor Reisebeginn 35%
29–22 Tage vor Reisebeginn 40%
21–15 Tage vor Reisebeginn 60%
14–1 Tage vor Reisebeginn 80%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

AZAMARA CLUB CRUISES

Bei Eigenanreise, Busanreise oder dem Flugprogramm BestFly:

Bis 91 Tage vor Reisebeginn 15%
90–61 Tage vor Reisebeginn 50%
60–31 Tage vor Reisebeginn 75%
30–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 90%

Bei Anreisen mit dem Flugprogramm QuickFly, oder bei Vermischung unterschiedlicher Flugprogramme:

Bis 91 Tage vor Reisebeginn 35%
90–61 Tage vor Reisebeginn 65%
60–31 Tage vor Reisebeginn 80%
30–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 80%

CARNIVAL CRUISE LINES

2- bis 5-tägige Kreuzfahrten:

Bis 61 Tage vor Reisebeginn CHF 120.–
60–46 Tage vor Reisebeginn CHF 165.–
45–30 Tage vor Reisebeginn 50%
29–15 Tage vor Reisebeginn 75%
14–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

Reisedauer 6 Tage und länger (ausgenommen Kreuzfahrten für unten aufgeführte Destinationen)

Bis 76 Tage vor Reisebeginn CHF 120.–
75–56 Tage vor Reisebeginn CHF 275.–
55–30 Tage vor Reisebeginn 50%
29–15 Tage vor Reisebeginn 75%
14–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

Reisedauer 10 Tage und länger und Europa, Alaska, Kuba, Panama und Hawaii Kreuzfahrten

Bis 91 Tage vor Reisebeginn CHF 120.–
90–56 Tage vor Reisebeginn CHF 440.–
55–30 Tage vor Reisebeginn 50%
29–15 Tage vor Reisebeginn 75%
14–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

CELEBRITY CRUISES

Bei Eigenanreise, Busanreise oder dem Flugprogramm BestFly:

Bis 60 Tage vor Reisebeginn CHF 50.– bis max. CHF 225.–
59–30 Tage vor Reisebeginn 20%
29–15 Tage vor Reisebeginn 50%
14–8 Tage vor Reisebeginn 75%
7–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 90%

Bei Anreisen mit dem Flugprogramm QuickFly, oder bei Vermischung unterschiedlicher Flugprogramme:

Bis 30 Tage vor Reisebeginn 35%
29–15 Tage vor Reisebeginn 65%
14–8 Tage vor Reisebeginn 80%
7–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 90%

COSTA KREUZFAHRTEN

Für Buchungen von Total COMFORT / DELUXE gelten folgende Bedingungen:

Bis 90 Tage vor Reisebeginn 10%
89–60 Tage vor Reisebeginn 15%
59–30 Tage vor Reisebeginn 25%
29–15 Tage vor Reisebeginn 50%
14–5 Tage vor Reisebeginn 75%
4–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

Für Buchungen von BASIC gelten folgende Bedingungen:

Bis 90 Tage vor Reisebeginn 20%
89–30 Tage vor Reisebeginn 50%
29–15 Tage vor Reisebeginn 75%
14–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

Für Buchungen von PROMO / PIND / TRAVELAG gelten folgende Bedingungen:

Bis 90 Tage vor Reisebeginn 20%
89–30 Tage vor Reisebeginn 50%
29–15 Tage vor Reisebeginn 75%
14–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

CRYSTAL CRUISES

Bei Annullierung wird eine Reederei-Bearbeitungsgebühr von EUR 80.– p.P. erhoben, solange die Annullierung ausserhalb der % Staffel liegt.

90–46 Tage vor Reisebeginn 20%.
45–31 Tage vor Reisebeginn 50%
30–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%
Für Weltreisen und Reisen im Jahr 2020 ändern die Bedingungen. Bitte fragen Sie nach den Bedingungen für die von Ihnen gebuchte Reise.

CUNARD LINE

bis 66 Tage vor Reisebeginn 10% bzw. 25% des Save & Sail Preises

65–38 Tage vor Reisebeginn 35%
37–25 Tage vor Reisebeginn 60%
24–9 Tage vor Reisebeginn 85%
8–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

HAPAG-LLOYD CRUISES

bis 210 Tage vor Reisebeginn EUR 200.– p.P. (CHF 240.–)

209–150 Tage vor Reisebeginn 20% (mind. EUR 200.–, CHF 240.– p.P.)
149–90 Tage vor Reisebeginn 35%
89–45 Tage vor Reisebeginn 50%
44–30 Tage vor Reisebeginn 60%
29–10 Tage vor Reisebeginn 75%
9–1 Tage vor Reisebeginn 85%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

Bedingungen für Reisen im Privat Jet:

bis 150 Tage vor Reisebeginn 5%
149–90 Tage vor Reisebeginn 20%
89–60 Tage vor Reisebeginn 40%
59–45 Tage vor Reisebeginn 65%
44–10 Tage vor Reisebeginn 95%
9–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 95%

HOLLAND AMERICA LINE

Diese Reederei hat für jede Reisedestination andere Annullierungsbedingungen. Bitte fragen Sie nach den Bedingungen für die von Ihnen gebuchte Reise.

HURTIGRUTEN

bis 200 Tage vor Reisebeginn 10%
199–150 Tage vor Reisebeginn 15%
149–90 Tage vor Reisebeginn 30%
89–45 Tage vor Reisebeginn 50%
44–30 Tage vor Reisebeginn 70%
29–15 Tage vor Reisebeginn 80%
14–1 Tage vor Reisebeginn 90%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

MSC CRUISES

Bei Annullierung wird eine Reederei-Bearbeitungsgebühr in der Kat. Bella von CHF 45.– p.P., maximal CHF 160.– pro Kabine und in der Kat. Fantastica / Aurea / MSC Yacht Club von CHF 35.– p.P., maximal CHF 70.– pro Kabine erhoben. Zusätzlich fallen folgende Gebühren an:

Kreuzfahrten mit bis zu 14 Tagen an Bord:
bis 60 Tage vor Reisebeginn 20%
59–30 Tage vor Reisebeginn 30%
29–22 Tage vor Reisebeginn 40%
21–15 Tage vor Reisebeginn 60%
14–6 Tage vor Reisebeginn 80%
5–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

Kreuzfahrten mit 15 oder mehr Tagen an Bord:
bis 90 Tage vor Reisebeginn 20%
89–30 Tage vor Reisebeginn 30%
29–22 Tage vor Reisebeginn 40%
21–15 Tage vor Reisebeginn 60%
14–2 Tage vor Reisebeginn 80%
1–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

NICKO CRUISES

bis 120 Tage vor Reisebeginn 10%
119–60 Tage vor Reisebeginn 20%
59–30 Tage vor Reisebeginn 40%
29–15 Tage vor Reisebeginn 60%
14–1 Tage vor Reisebeginn 80%
1–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 90%

NORWEGIAN CRUISE LINE

bis 42 Tage vor Reisebeginn 20%
41–30 Tage vor Reisebeginn 35%
29–15 Tage vor Reisebeginn 50%
14–8 Tage vor Reisebeginn 80%
7–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 95%

Suiten, Concierge und The Haven by Norwegian-Suiten:

bis 120 Tage vor Reisebeginn 20%
119–106 Tage vor Reisebeginn 45%
105–91 Tage vor Reisebeginn 50%
90–15 Tage vor Reisebeginn 75%
14–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 95%

OCEANIA CRUISES

Kreuzfahrten mit bis zu 14 Tagen an Bord:

120–91 Tage vor Reisebeginn 10%
90–46 Tage vor Reisebeginn 20%
45–22 Tage vor Reisebeginn 50%
21–3 Tage vor Reisebeginn 90%
2–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 95%

Kreuzfahrten mit 15 oder mehr Tagen an Bord:

180–151 Tage vor Reisebeginn 10%
150–75 Tage vor Reisebeginn 20%
74–51 Tage vor Reisebeginn 50%
50–22 Tage vor Reisebeginn 75%
21–3 Tage vor Reisebeginn 90%
2–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 95%

PAUL GAUGUIN CRUISES

Bei Annullierung wird eine Reederei-Bearbeitungsgebühr von EUR 80.– p.P. erhoben, solange die Annullierung ausserhalb der % Staffel liegt.

bis 121 Tage vor Reisebeginn USD 100.– p.P.
resp. EUR 100.– p.P.)
120–91 Tage vor Reisebeginn 10%
90–61 Tage vor Reisebeginn 20%
60–31 Tage vor Reisebeginn 50%
30–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

PHOENIX REISEN

bis 150 Tage vor Reisebeginn 10%
(mind. EUR 50.– p.P.)
149–90 Tage vor Reisebeginn 20%
89–30 Tage vor Reisebeginn 35%
29–22 Tage vor Reisebeginn 50%
21–15 Tage vor Reisebeginn 60%
14–1 Tage vor Reisebeginn 85%
Am Abreisetag oder No-Show 90%

PONANT

Kreuzfahrten:

bis 151 Tage vor Reisebeginn 5% (max. EUR 300.– p.P.)
150–91 Tage vor Reisebeginn 15%
90–46 Tage vor Reisebeginn 25%
45–31 Tage vor Reisebeginn 50%
30–10 Tage vor Reisebeginn 75%
9–1 Tage vor Reisebeginn 90%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

Expeditionsreisen:

bis 211 Tage vor Reisebeginn 5% (max. EUR 300.– p.P.)
210–151 Tage vor Reisebeginn 15%
150–91 Tage vor Reisebeginn 25%
90–46 Tage vor Reisebeginn 50%
45–31 Tage vor Reisebeginn 75%
30–1 Tage vor Reisebeginn 90%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

PRINCESS CRUISES

79–60 Tage vor Reisebeginn 10%
59–45 Tage vor Reisebeginn 25%
44–15 Tage vor Reisebeginn 50%
14–8 Tage vor Reisebeginn 75%
7–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

P&O CRUISES

bis 91 Tage vor Reisebeginn 15%
90–57 Tage vor Reisebeginn 50%
56–42 Tage vor Reisebeginn 60%
41–16 Tage vor Reisebeginn 75%
15–6 Tage vor Reisebeginn 90%
5–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

REGENT SEVEN SEAS CRUISES

Bei Annullierung wird eine Reederei-Bearbeitungsgebühr von EUR 80.– p.P. erhoben, solange die Annullierung ausserhalb der % Staffel liegt.

Reisedauer 14 Nächte oder weniger:

bis 121 Tage vor Reisebeginn EUR 200.– pro Auftrag
120–91 Tage vor Reisebeginn 10%
90–46 Tage vor Reisebeginn 20%
45–22 Tage vor Reisebeginn 50%
21–3 Tage vor Reisebeginn 90%
3–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 95%

Reisedauer 15 Nächte oder mehr:

bis 180 Tage vor Reisebeginn EUR 200.– pro Auftrag
179–151 Tage vor Reisebeginn 10%
150–75 Tage vor Reisebeginn 20%
74–51 Tage vor Reisebeginn 50%
50–22 Tage vor Reisebeginn 75%
21–3 Tage vor Reisebeginn 90%
75–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 95%

ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONEL

Bei Eigenanreise, Busanreise oder dem Flugprogramm BestFly:

Bis 60 Tage vor Reisebeginn CHF 50.– bis max. CHF 225.–
59–30 Tage vor Reisebeginn 20%
29–15 Tage vor Reisebeginn 50%
14–8 Tage vor Reisebeginn 75%
7–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 90%

Bei Anreisen mit dem Flugprogramm QuickFly, oder bei Vermischung unterschiedlicher Flugprogramme:

Bis 30 Tage vor Reisebeginn 35%
29–15 Tage vor Reisebeginn 65%
14–8 Tage vor Reisebeginn 80%
7–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 90%

SCENIC CRUISES

bis 130 Tage vor Reisebeginn 25%
129–91 Tage vor Reisebeginn 50%
90–61 Tage vor Reisebeginn 75%
60–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

SEABOURN CRUISES LINE

Seabourn Cruise Line
bis 56 Tage vor Reisebeginn 10%
55–28 Tage vor Reisebeginn 25%
27–15 Tage vor Reisebeginn 50%
14–1 Tage vor Reisebeginn 75%
Am Abreisetag oder No-Show 90%

SEA CLOUD CRUISES

bis 150 Tage vor Reisebeginn EUR 25.– p.P.
149–50 Tage vor Reisebeginn 25%
49–22 Tage vor Reisebeginn 35%
21–15 Tage vor Reisebeginn 55%
14–1 Tage vor Reisebeginn 80%
Am Abreisetag oder No-Show 90%

SEADREAM YACHT CLUB

bis 121 Tage vor Reisebeginn USD 50.– p.P.
120–91 Tage vor Reisebeginn USD 200.– p.P.
90–46 Tage vor Reisebeginn 25%
45–31 Tage vor Reisebeginn 50%
30–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

SILVERSEA CRUISES

bis 60 Tage vor Reisebeginn 20%
59–40 Tage vor Reisebeginn 30%
39–30 Tage vor Reisebeginn 50%
29–20 Tage vor Reisebeginn 75%
19–1 Tage vor Reisebeginn 85%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

STAR CLIPPERS

90–60 Tage vor Reisebeginn 20%
59–30 Tage vor Reisebeginn 25%
29–15 Tage vor Reisebeginn 50%
14–1 Tage vor Reisebeginn 90%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

Für Ozeanüberquerungen gelten folgende Bedingungen:

bis 120 Tage vor Reisebeginn 10%
119–60 Tage vor Reisebeginn 20%
59–30 Tage vor Reisebeginn 25%
29–15 Tage vor Reisebeginn 50%
14–1 Tage vor Reisebeginn 90%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

TUI CRUISES

Wohlfühlpreis

bis 50 Tage vor Reisebeginn 25%
49–30 Tage vor Reisebeginn 30%
29–24 Tage vor Reisebeginn 40%
23–17 Tage vor Reisebeginn 60%
16–1 Tage vor Reisebeginn 80%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

Flex-Preis

bis 50 Tage vor Reisebeginn 35%
49–30 Tage vor Reisebeginn 45%
29–24 Tage vor Reisebeginn 60%
23–17 Tage vor Reisebeginn 80%
16–1 Tage vor Reisebeginn 90%
Am Abreisetag oder No-Show 95%

VIKING OCEAN CRUISES

bis 70 Tage vor Reisebeginn Anzahlung verfällt
69–30 Tage vor Reisebeginn 50%
29–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

WINDSTAR CRUISES

Bei Annullierung wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– pro Person, max. CHF 120.– pro Auftrag erhoben. Zusätzlich fallen folgende Gebühren an:
bis 121 Tage vor Reisebeginn USD 50.- p.P.
120–90 Tage vor Reisebeginn 15%
89–60 Tage vor Reisebeginn 35%
59–30 Tage vor Reisebeginn 50%
29–0 Tage vor Reisebeginn oder No-Show 100%

Stand der Rücktrittsbedingungen: August 2018.
Änderungen vorbehalten. Zusätzlich gelten die
«Allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen» der
DER Touristik Suisse AG.
p.P. = pro Person