

# ALLGEMEINE VERTRAGS- UND REISEBEDINGUNGEN VON SR TRAVEL SERVICES AG

## 1. Vertragsgegenstand

1.1. SR Travel Services AG (SRTS) vermittelt und organisiert Reisen. Dies kann auch unter dem Brand „Schär Reisen“ oder „Nova Reisen“ geschehen. Wir verpflichten uns, Ihre Reise gemäss den in unseren Ausschreibungen beschriebenen Leistungen gewissenhaft zu organisieren und Leistungsträger sorgfältig auszuwählen. Diese werden durch die vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) näher umschrieben.

1.2. Diese Bestimmungen regeln unsere Verpflichtungen, unsere Haftung, unsere Haftungsausschlüsse. Aber auch Ihre Rechte als Passagier und Reisegast.

1.3. Diese Bestimmungen gelten für gebuchte Reisen in unseren Filialen in Bern, Worb und Heimberg, welche Teil der SRTS Gruppe sind: [www.undweg.ch](http://www.undweg.ch)

1.4. Vermitteln wir Ihnen Arrangements von anderen Reiseveranstaltern oder Einzelleistungen wie Nur-Flug-Arrangement, Hotelreservationen, Bahntickets, Eintrittskarten etc., gelten dafür deren Vertragsbedingungen. Dies ist in unserer Offerte, Bestätigung oder Rechnung vermerkt.

1.5. Diese AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer, wenn die Leistungen von SR Travel Services AG in eigenem Namen angeboten werden. Dies ist auf der Offerte, Bestätigung oder Rechnung klar ersichtlich.

## 2. Vertragsabschluss

2.1. Der Vertrag zwischen Ihnen und SRTS kommt mit einer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Annahme der Offerte zustande. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus den vertraglichen Vereinbarungen und den Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen wirksam.

2.2. Sonderwünsche sind nur Vertragsinhalt, wenn sie von Ihrer Buchungsstelle akzeptiert und bestätigt worden sind. Ansonsten gelten sie als unverbindlich.

## 3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1. Die Preise für die Reisearrangements sind in der Ausschreibung oder auf unserer Offerte ersichtlich. Diese Preise verstehen sich (wo nicht speziell erwähnt) in Schweizer Franken und pro Person.

3.2. Anzahlung: Bei der definitiven Buchung ist eine Anzahlung von 30% des Totalpreises fällig. Bei Buchungen weniger als 30 Tage vor Abreise, Last Minute Angeboten, Linienflügen und Leistungen mit 100% Annullationskosten ist der gesamte Rechnungsbetrag bei Vertragsabschluss fällig.

3.3. Restzahlung: Der Restbetrag ist spätestens bis 30 Tage vor Abreise fällig. Die Reiseunterlagen werden Ihnen nach Zahlungseingang ausgehändigt oder zugestellt. Erhält die Buchungsstelle die Zahlung nicht fristgerecht, kann sie die Reiseleistungen verweigern und Annullationskosten gem. Ziffer 4.2. geltend machen.

3.4. Preisanpassungen: Offerierte Preise sind in der Regel dynamisch und entsprechen dem tagesaktuellen Stand. Änderungen bleiben bis zur definitiven Buchung vorbehalten. Bestätigte Preise können aus besonderen Gründen ändern: Nachträgliche Preiserhöhung von Transportunternehmen, neue oder erhöhte staatliche Abgaben, Steuern oder Gebühren, Wechselkursänderungen, ausserordentliche Preiserhöhungen von Leistungsträgern oder plausibel erklärbare Fehler in der Publikation/Offerte.

3.5. Buchungsgebühren: Falls Sie ein Nur-Land-Arrangement, ohne Hin- oder Rücktransport ab der Schweiz buchen, kann die Buchungsstelle eine Nur-Land-Buchungsgebühr erheben. Hinzu kommen die effektiven Reservationsspesen.

3.6. Auftragspauschale: Wir verrechnen für alle Buchungsaufträge eine publizierte Auftrags- & Reisegarantiepauschale im Betrag von CHF 60.00 pro Auftrag. Sie beinhaltet u.a. die Mitgliedschaft in einem Garantiefonds.

3.7. Zahlungsmittel: Bar oder gegen Rechnung. SRTS behält sich das Recht vor, für Zahlungen die nicht via Banküberweisung erfolgen, eine Abwicklungsgebühr zu erheben. WIR Schecks werden nicht akzeptiert.

## 4. Änderungen, Annullationen, Rückerstattungen

4.1. Allgemeines: Wenn Sie die Reise annullieren (Absage vor Antritt) oder eine Änderung, Umbuchung der gebuchten Reise vornehmen, so müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle persönlich oder schriftlich mitteilen. Die bereits erhaltenen Reisedokumente sind der Buchungsstelle gleichzeitig komplett zurückzugeben.

4.2. Bearbeitungsgebühr: Bei einer Annullation, Änderung oder Umbuchung Ihrer Reise werden pro Person CHF 100.00, pro Auftrag maximal CHF 200.00 als Bearbeitungsgebühr erhoben. Dies unabhängig von den Annullationskosten, die vom Leistungserbringer (z.B. Reiseveranstalter) in Rechnung gestellt werden.

4.3. Annullationskosten bei Arrangements gem. Pauschalreisegesetz: Reiserücktritt, Änderungen oder Umbuchungen, führen zu Annullationskosten und werden – sofern auf Ihrer „Bestätigung/ Rechnung“ nicht anders erwähnt, wie folgt berechnet:

<input type="checkbox"/> bis 60 Tage vor Abreise	20 % des Reisepreises
<input type="checkbox"/> 59 - 30 Tage vor Abreise	50 % des Reisepreises
<input type="checkbox"/> 31 - 14 Tage vor Abreise	75 % des Reisepreises
<input type="checkbox"/> 13 - 00 Tage vor Abreise	100 % des Reisepreises

Für Abflugsdaten und Nur-Land-Arrangements während Weihnachten, Neujahr und weiteren Festtagen können erschwerte Bedingungen gelten, die jedoch auf unserer Bestätigung / Rechnung spezifisch erwähnt sind.

4.4. Nurflug Leistungen unterliegen nicht dem Bundesgesetz über Pauschalreisen. Sofern bei der Buchung nichts anderes vereinbart wurde (entsprechender schriftlicher Vermerk in der Bestätigung) gelten folgende Reisebedingungen: a) Sie sind nicht „Reisegarantie“ versichert. b) SRTS berät Sie nach bestem Wissen und Gewissen und verlangt dafür eine Transaktionsgebühr, c) Es handelt sich hierbei um die reine Vermittlung einer Flugbuchung, d) Unsere Haftung beschränkt sich auf diese Gebühr und die korrekte Abwicklung des von Ihnen an uns übertragenen Buchungsmandats, e) Sie sind für die korrekte Bezahlung sämtlicher Leistungen, die wir in Ihrem Auftrag bei der Airline buchen, verantwortlich. Selbst im Fall, wenn diese Leistungen nicht, oder nicht gehörig erbracht worden sind.

4.5. Fluggesellschaften (Airlines) und ihre Bestimmungen: Airlines kassieren Ihre Flugtickets bis 11 Monate im Voraus ein. Diese Zahlung wird aber nicht treuhänderisch verwaltet oder ist in keiner Art und Weise versichert. Aus diesem Grund kann SRTS keinerlei Verantwortung für das allfällige Verhalten einer Airline ihren Kunden gegenüber übernehmen. Selbst wenn wir Ihnen bei der Flugbuchung vermittelnd behilflich gewesen sind. Folgendes gilt: a) Es gelten einzig die Beförderungs- und Ticketbestimmungen der jeweiligen Airline, b) Diese können von Fall zu Fall variieren und beinhalten in der Regel keine Rücktrittsklauseln oder Rückerstattungsmöglichkeiten, c) Sie werden vor der fixen Buchung über all diese Details informiert, d) Nicht genügend oder schlecht erbrachte Leistungen einer Airline sind Sache zwischen Ihnen als Fluggast und der Airline, sie können beim BAZL beanstandet werden e) Sie werden von uns, vor der Buchung, informativ auf allfällige Erfahrungswerte mit einer Airline hingewiesen und die Akzeptanz deren Bestimmungen ist Ihnen überlassen.

4.6. Massgebend zur Berechnung der Annullationskosten bei einem Pauschalarrangement (gem. Schweiz. Pauschalreisegesetz PRG) ist das Eintreffen Ihrer Erklärung bei uns. An Samstagen, Sonntagen oder allgemeinen Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend.

4.7. Annullationskostenversicherung: Diese ist dringend zu empfehlen. Sofern Sie nicht bereits privat über eine solche verfügen, empfehlen wir Ihnen den Abschluss einer Versicherung über SRTS (wir sind Vermittler). Der Versicherungsvertrag erfolgt zwischen Ihnen und der Versicherung.

4.8. Ersatzreisender: Bei Absage können Sie einen Ersatzreisenden benennen, der bereit ist zu den gleichen Bedingungen die Reise anzutreten und der die Reiseerfordernisse erfüllt (Gesundheitszertifikat, Reisedokumente etc.). Die Bearbeitungsgebühr (Ziffer 4.2.) und allfällige Mehrkosten für die Flugticketumschreibung (in den meisten Fällen neue Flugtickets) etc. sind durch Sie oder den Ersatzreisenden zu übernehmen. Sie haften solidarisch für die Bezahlung des Reisepreises. Benennen Sie die Ersatzreisenden zu spät oder kann er aufgrund behördlicher Anordnungen, Einreisevorschriften etc. nicht teilnehmen, so gilt die Absage als Annullation (Ziff. 4.2. und 4.3.).

## 5. Änderungen von Preis, Programm und Leistung

5.1. Änderungen vor Buchung: SRTS behält sich, im Namen seiner selbst oder des vermittelten Touroperators, das Recht vor, Leistungsbeschreibungen und Preise vor Ihrer Buchung zu ändern.

5.2. Preisänderungen nach Vertragsabschluss: In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss. Gründe können sein: nachträgliche Erhöhung der Beförderungskosten (z.B. Treibstoff-Zuschläge), neue oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (z.B. CO<sub>2</sub> Abgaben, neue Flugtaxen, Landegebühren, Ein-/ Ausschiffungsgebühren, Sicherheitstaxen, Gesundheitszertifikate etc.), massive Wechselkursschwankungen oder staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer). SRTS wird die Preiserhöhung bis spätestens 15 Tage vor Reisebeginn vornehmen. Beträgt sie mehr als 10% des Reisepreises, stehen Ihnen die unter Ziffer 5.4. genannten Rechte zu.

5.3. Programm- und Leistungsänderungen nach der Buchung: SRTS behält sich das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne Leistungen zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern.

5.4. Ihre Rechte bei Preis-, Programm- und Leistungsänderungen: Führt die Änderung zu einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes oder beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% , so haben Sie folgende Rechte: a) Sie können innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten mit voller Rückerstattung des bereits bezahlten Reisebetrages, b) Sie können uns innert 5 Tagen mitteilen, dass Sie an der von uns vorgeschlagenen

gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen, welche den Kosten der ursprünglichen Reise entspricht. Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe a) oder b) zukommen, so stimmen Sie der Preiserhöhung oder Programmänderung zu.

## 6. Absage der Reise durch SR Travel Services AG

6.1. Allgemeines: Nachfolgend ersehen Sie mögliche Gründe, warum SRTS eine Reise absagen oder die Teilnahme daran verweigern kann. Ihre Rechte ersehen Sie aus Ziffer 5.4. Weitergehende Ansprüche als die in Ziffer 6.2.-6.4. erwähnten sind ausgeschlossen.

6.2. Absage aus Gründen die bei Ihnen liegen: SRTS ist berechtigt, die Reise abzusagen, wenn Sie durch Handlungen und Unterlassungen dazu Anlass geben. In diesem Fall haben Sie Anrecht auf Rückerstattung des bereits bezahlten Reisebetrages, abzüglich der Bearbeitungsgebühren Ziff. 4.2 und eventuell bereits entstandener Annullationspespen.

6.3. Mindestteilnehmerzahl: SRTS behält sich vor, eine Reise zu annullieren, wenn die vorgesehene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. Jeder angemeldete Teilnehmer wird in diesem Fall bis spätestens 14 Tage vor Abreise orientiert und erhält den vollen einbezahlten Betrag rückerstattet.

6.4. Höhere Gewalt: Ereignisse Höherer Gewalt (Naturkatastrophen wie Vulkanausbrüche, Fluten, Tsunamis, Terrorismus, Pandemien, Epidemien, Unruhen, Kriege, Streiks etc.) können SRTS veranlassen, die Reise in Absprache mit den Leistungsträgern oder den Schweizerischen oder örtlichen Behörden, abzusagen. Überbuchung gilt nicht als Höhere Gewalt. In dem Fall ist SRTS bemüht, Ihnen eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten. Falls Sie während eines solchen Zwischenfalls unterwegs sind, werden wir Ihnen bei der raschmöglichen Rückreise behilflich sein. Allfällige Mehrkosten gehen zulasten der Reisetilnehmer (oder allenfalls der Reiseversicherung). Nehmen Sie die Ersatzleistung nicht in Anspruch ist SRTS berechtigt, die gemachten Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

## 7. Programmänderungen, Leistungsausfälle während der Reise

7.1. Sollte während der Reise eine Programmänderung vorgenommen werden, die einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betrifft, vergütet Ihnen SRTS eine allfällige Differenz zwischen dem Reisepreis und erbrachter Dienstleistung.

7.2. Wird ein erheblicher Teil der vereinbarten Reise nicht erbracht oder lehnen Sie aus wichtigen Gründen Programmänderungen (welche zur Vermeidung des Ausfalls von erheblichen Reisetiteln vorgesehen sind) ab, wird Ihnen SRTS, die Reiseleitung, die örtliche Vertretung oder der Leistungserbringer vor Ort bei der Organisation der Rückreise behilflich sein. Wir vergüten Ihnen den Unterschied zwischen dem bezahlten Reisepreis und jenem der bereits erbrachten Leistungen. Weitergehender Schadenersatz richtet sich nach Ziff. 10.

## 8. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden

Sollten Sie Ihre Reise vorzeitig abbrechen, so ist der Preis für das Arrangement nicht rückerstattbar. Allfällige nicht bezogene Leistungen werden zurückbezahlt, sofern sie SRTS nicht belastet werden. Hierfür kann allenfalls für gewisse Risiken eine Reisezwischenfallversicherung abgeschlossen werden. SRTS oder unsere örtliche Vertretung vor Ort sind bei der frühzeitigen Rückreise behilflich.

## 9. Beanstandungen

9.1. Entspricht die Reise nicht den vertraglichen Vereinbarungen so sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung oder dem Leistungserbringer unverzüglich diesen Mangel zu beanstanden und entsprechende Abhilfe zu verlangen. Wird innert angemessener Frist keine Abhilfe geleistet oder ist diese nicht möglich, so lassen Sie sich den gerügten Mangel oder Schaden schriftlich bestätigen. Obenerwähnte sind jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzansprüche und dergleichen anzuerkennen.

9.2. Selbstabhilfe: Nach Vorgehen gemäss Ziff. 9.1. sind Sie berechtigt, Selbstabhilfe zu schaffen. SRTS wird Ihnen im Rahmen, des ursprünglich vereinbarten Reisevertrages und gegen Beleg, die Mehrkosten rückerstatten. Vorausgesetzt, Sie haben den Mangel beanstandet und haben eine schriftliche Bestätigung.

9.3. Geltendmachung von Forderungen: Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber uns geltend machen, müssen Sie Ihre Beanstandungen innert 30 Tagen nach Rückkehr schriftlich unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung der Reiseleitung, der örtlichen Vertretung oder des Leistungsträgers und allfällige Beweismittel beizulegen.

## 10. Haftung von SR Travel Services AG / Schär Reisen & Nova Reisen

10.1. Allgemeines: Wir haften für den Wert aller vereinbarten Leistungen, die Bestandteil des Reisevertrages sind. Nicht, oder schlecht erbrachte Leistungen werden gemäss Ziffer 9 behandelt.

10.2. Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse: a) *Internationale Abkommen*: Enthalten Internationale Abkommen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung, so kann sich SRTS auf diese berufen und haftet nur im Rahmen dieser Abkommen. Internationale Abkommen mit Haftungsbeschränkungen bestehen insbesondere im Transportwesen (z.B. Warschauer Abkommen etc.). b) *Haftungsausschlüsse*: SRTS haftet

nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf folgende Ursachen zurückzuführen ist: Auf *Versäumnisse Ihrerseits* vor oder während der Reise oder *Versäumnisse eines Dritten*, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist. Auf *höhere Gewalt* oder auf ein Ereignis, welches SRTS, der Vermittler oder der Leistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte. In diesen Fällen ist Schadenersatzpflicht ausgeschlossen.

10.3. Personenschäden, Unfälle und Erkrankungen: Für Personenschäden, Tod, Körperverletzungen und Erkrankung, die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages sind, haftet SRTS sofern die Schäden durch uns oder unseren Leistungsträger verschuldet sind (vorbehältlich internationaler Abkommen).

10.4. Sach- und Vermögensschäden: Bei Sach- und Vermögensschäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung von SRTS auf maximal den Betrag des Reisepreises beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden. Vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten in internationaler Abkommen.

10.5. Veranstaltungen während der Reise: Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms können u.U. während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass solche Veranstaltungen und Ausflüge mit Risiken verbunden sind (z.B. Wanderungen in grosser Höhe, bei grosser Hitze, ungenügende körperliche Konstitution etc.). Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen wollen. Für von SRTS veranstaltete Ausflüge vor Ort (nicht Teil Ihres gebuchten Pauschalarrangements) sind nicht wir Ihr Vertragspartner, sondern der Vermittler. Diese Veranstaltungen oder Ausflüge werden von Drittunternehmen vor Ort veranstaltet und es gelten die örtlichen Bestimmungen.

10.6. Sicherstellung: SRTS verfügt über eine erweiterte Haftpflichtversicherung für Reiseveranstalter, ist Mitglied des **GARANTIEFONDS DER SCHWEIZER REISEBRANCHE** und garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit einer Pauschalbuchung einbezahlten Beträge. Adresse: Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, Etzelstrasse 42, CH-8038 Zürich, Tel. 044 488 10 70.

## 11. Reiseversicherungen

Versicherungen sind in jedem Fall Sache der Teilnehmenden. Die Haftung der Reise- und Transportunternehmen ist beschränkt. Wir empfehlen deshalb einen ergänzenden Versicherungsschutz. Sie erhalten zu diesem Zweck von uns entsprechende Vorschläge. In unseren Reiseleistungen sind keine Versicherungen inbegriffen, es sei denn, diese sind auf der Rechnung spezifisch erwähnt.

## 12. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

12.1. Pass-, Visa-, Zoll- & Impfvorschriften: Sie erhalten von uns Informationen über Pass-, Einreise-, Gesundheits- und Impfvorschriften (gültig für Schweizer Bürger). Staatsbürger anderer Staaten erkundigen sich beim betreffenden Konsulat. Sie sind für die Überprüfung vor der Abreise, die Einhaltung der Pass-, Visa-, Zoll- und Impfvorschriften persönlich verantwortlich. Auf Wunsch und gegen ein Serviceentgelt, zusätzlich zu den effektiven Visakosten, besorgen wir erforderliche Visa. Die Verantwortung für die korrekten Angaben liegen beim Reisenden. Sollte ein Reisedokument nicht vorliegen oder wird es zu spät ausgestellt und die Reise muss deshalb abgesagt werden, gelten die anzuwendenden Annullationsbedingungen.

12.2. SRTS macht Sie darauf aufmerksam, dass Sie bei einer allfälligen Einreiseverweigerung die Rückreise- oder Umschreibekosten der bestehenden Reisedokumente selber zu tragen haben.

## 13. Rückbestätigungen von Flugtickets

Bei nicht begleiteten Reisen sind Sie für die allfällige Rückbestätigung oder Überprüfung des Rückfluges verantwortlich. Dafür erklären Sie sich einverstanden, dass wir der Airline (dem Reiseveranstalter) Ihre Natelnummer und Ihre E-Mail Adresse weitergeben.

## 14. Ombudsmann

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und SR Travel Services AG sollte der Ombudsmann für die Reisebranche angerufen werden. Dieser wird eine faire und ausgewogene Einigung bei jeder Art von Streitigkeiten anstreben. Adresse: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach, CH-4601 Olten, www.ombudsman-touristik.ch, Tel. 062 212 66 60.

## 15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Anwendbares Recht: Auf Streitigkeiten aus dem zwischen Ihnen und SR Travel Services AG (SRTS) geschlossenen Vertrag ist Schweizerisches Recht anwendbar. Gerichtsstand ist Bern.

Thun, 10.01.2025

Eingesehen - Datum & Unterschrift: .....