

Allgemeine Vertragsbedingungen von Indigo Reisen

CH-3073 Gümligen, Schweiz

Folgende Allgemeine Vertragsbedingungen sind Bestandteile des Vertrages zwischen dem Kunden und indigo reisen. Diese Bedingungen sind folgendermassen aufgebaut.

- A. Allgemeine Vertragsbedingungen (Ziffern 1 – 17)
- B. Auf Kundenwunsch vermittelte Flüge (Ziffer 18)
- C. Anwendbares Recht und Gerichtsstand (Ziffer 19)

Datenschutzbestimmungen: www.indigoreisen.ch/Diverse/Datenschutz_indigoreisen.pdf

A. Allgemeine Vertragsbedingungen

1. Anmeldung – Reiseausschreibungen

1.1 Anmeldung

Die Anmeldung hat schriftlich zu erfolgen. Sofern noch Plätze für die gewünschte Reise frei sind, stellt indigo reisen die Bestätigung und alle notwendigen Reiseunterlagen mit Rechnung aus. Der Vertrag mit indigo reisen kommt mit der Bestätigung zustande. Kurzfristige Anmeldungen können mündlich erfolgen. Die schriftliche Anmeldung wird vom Kunden umgehend nachgereicht.

Das Anmeldeformular ist wahrheitsgetreu auszufüllen. Bei ungenauen oder falschen Angaben kann indigo reisen die Reiseleistungen verweigern, resp. den Vertrag kündigen und die Annullierungskosten gemäss Ziffer 4 geltend machen.

Der Kunde hat auf der Anmeldung Vornamen und Familiennamen genau so zu schreiben, wie sie im verwendeten Personaldokument (Pass) eingetragen sind. Andernfalls muss damit gerechnet werden, dass die Einreise in Transitländer und das Destinationsland verweigert wird und/oder Leistungsträger den Kunden nicht befördern resp. sie ihre Leistungen verweigern.

Der Kunde muss über eine Reisezwischenfall-/Extrarückreisekostenversicherung verfügen (Ziffer 15).

1.2 Notfallnummer

Die im Anmeldeformular anzugebende Notfallnummer wird durch indigo reisen resp. die Reiseleitung nur benützt, wenn dies der Kunde wünscht oder Umstände vorliegen, welche eine Kontaktaufnahme erfordern und der Kunde nicht in der Lage ist, seine Zustimmung zu geben. Für diesen Fall gibt der Kunde das ausdrückliche Einverständnis, dass indigo reisen resp. die Reiseleitung die Notfallnummer benützen und den angegebenen Kontakt über die Situation informieren dürfen.

1.3 Anmeldung für mehrere Personen

Jeder Teilnehmer hat sein eigenes Anmeldeformular auszufüllen.

1.4 Reiseausschreibungen, Programm und Natur, Vertragsinhalt

Der Teilnehmer nimmt zur Kenntnis, dass die Kameltrekkings in freier Natur und in fremden Kulturen stattfinden. Aufgrund von Witterungsverhältnissen, möglicher Nahrungsplätze für Kamele, gesicherter Wasserversorgung usw. kann es vorkommen, dass die ausgeschriebene Route usw. vor oder während der Reise geändert werden muss. Solche Änderungen gelten nicht als Vertragsänderung oder Mangel der Reise, solange der Zuschnitt der Reise nicht geändert wird.

1.5 Webseite von Indigo Reisen, Flyer und andere Werbemittel

Die Webseite von indigo reisen, Flyer und andere Werbemittel sind keine verbindlichen Angebote. Sie können jederzeit und ohne Vorankündigung geändert werden. Massgebend sind die zum Zeitpunkt der Buchung veröffentlichten Informationen.

2. Teilnahmevoraussetzung und Mitwirkungspflichten

Wir sind auf unkomplizierte, flexible, nicht pingelige Teilnehmer angewiesen, die auch Eigenverantwortung übernehmen und sich gerne in eine Gruppe einfügen. Ausserdem sollten Sie das nötige Verständnis für andere Zeitbegriffe in fremden Ländern haben und offen sein für andere Kulturen und Denkweisen. Körperlich sollten Sie gesund und fit und psychisch im Gleichgewicht sein. Dem Alter sind keine Grenzen gesetzt. Da die Reisen weitab jeglicher Zivilisation stattfinden, können schwangere Frauen aus Sicherheitsgründen an unseren Reisen nicht teilnehmen. indigo reisen resp. die Reiseleitung ist berechtigt, Teilnehmer, welche diese Bedingungen nicht erfüllen, von der Reise auszuschliessen. In diesem Fall kann der Reisepreis nicht rückerstattet werden.

3. Zahlungsverpflichtung – Zahlungsbedingungen

3.1 Auftragspauschale

indigo reisen erhebt pro Kameltour-Buchung und pro Person eine Auftragspauschale von CHF 30.

3.2 Massgebender Preis

Je nach Gruppengrösse ist der zu bezahlende Reisepreis unterschiedlich. Die Preise finden sich bei den jeweiligen Reiseausschreibungen. Der effektiv zu bezahlende Preis richtet sich nach der Teilnehmerzahl und wird einen Monat vor Reisebeginn definitiv festgesetzt.

Der Kunde verpflichtet sich mit seiner Anmeldung, den Preis für die kleinste Gruppe (siehe Ausschreibung) zu bezahlen, d.h. höchste Preisstufe.

3.3. Rechnungsstellung, Zahlungsfrist

Nach Erhalt der schriftlichen Anmeldung stellt indigo reisen eine Rechnung für die Kameltour aus. Die Rechnung basiert auf dem günstigsten Preis (grösste Teilnehmerzahl), siehe auch Ziffer 3.2 und 3.4.

Die Rechnung für die Kameltour hat der Kunde innert 2 Wochen zu bezahlen.

Bei Buchungen 8 Wochen oder mehr vor Abreise hat der Kunde die Rechnung innerhalb von 4 Wochen zu bezahlen.

Überweisungsspesen gehen zulasten des Kunden.

3.4 Definitiver Reisepreis

Je nach Gruppengrösse wird einen Monat vor Reisebeginn der Reisepreis gemäss Ziffer 3.2 neu berechnet und eine allfällige Differenz nachbelastet. Diese Rechnung ist umgehend bei Erhalt zu bezahlen.

3.5 Nicht fristgerechte Bezahlung der Rechnungen

Bei nicht fristgerechter Zahlung des Reisepreises ist indigo reisen berechtigt, nach Verstreichen einer kurzen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und die Annullierungskosten nach Ziffer 4 einzufordern.

4. Änderungen – Annullation durch den Kunden

4.1 Änderungen und Umbuchungen durch den Kunden vor dem 60. Tag vor Reisebeginn

Wünscht der Kunde nach der Buchung und vor Beginn der Annullierungsfristen, Ziffer 4.3, eine Änderung (z. B. Verlängerung der Kameltour, anderes Hotel), wird von indigo reisen pro Änderung eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50 pro Reiseteilnehmer erhoben. Die zusätzlich gebuchten Leistungen werden in Rechnung gestellt. Änderungen nach Beginn der Annullierungsfristen werden als Annullierung mit Neuanschreibung behandelt. Ausnahme: Die Änderung verursacht nur geringe Kosten.

4.2 Annullation der Reise durch den Kunden vor dem 60. Tag vor Reisebeginn

Der Kunde hat die Annullation indigo reisen schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen. indigo reisen macht eine Abrechnung und erhebt pro Reiseteilnehmer eine Gebühr von CHF 200 für ausgestellte Reiseunterlagen, Beratung und Bearbeitung. Die Auftragspauschale,

Versicherungsprämien, Bearbeitungsgebühr für Visa und allfällige Kosten für bereits eingeholte Visa sowie Porti werden nicht zurückerstattet.

Für die Annullierung der Flugbuchung ist der Kunde selber besorgt, siehe Ziffer 18.3.

4.3 Bei Annullation der Reise, Änderungen oder Umbuchungen durch den Kunden ab dem 60. Tag vor Reisebeginn

bei Rücktritt	60 - 46 Tage	vor Reisebeginn	25 % des Reisepreises des Kameltrekkings
bei Rücktritt	45 - 31 Tage	vor Reisebeginn	50 % des Reisepreises des Kameltrekkings
bei Rücktritt	30 - 16 Tage	vor Reisebeginn	75 % des Reisepreises des Kameltrekkings
bei Rücktritt	15 - 00 Tage	vor Reisebeginn, no-show	100 % des Reisepreises des Kameltrekkings

Die Auftragspauschale, Versicherungsprämien, Bearbeitungsgebühr für Visa und allfällige Kosten für bereits eingeholte Visa sowie Porti werden nicht zurückerstattet.

Für die Annullierung der Flugbuchung ist der Kunde selber besorgt, siehe Ziffer 18.3.

4.4 Berechnung der Fristen

Massgebend für die Berechnung der Rücktrittskosten ist das Eintreffen der schriftlichen Rücktrittsmittelung bei indigo reisen. Bei Eintreffen der Mitteilung an einem Samstag, Sonntag oder allgemeinen Feiertag ist der nächste ordentliche Arbeitstag massgebend.

5. Nichtzustandekommen einer Reise – Reiseabsage durch indigo reisen

5.1 Mindestteilnehmerzahl

Besteht für eine Reise eine Mindestteilnehmerzahl, welche Sie bei der Reiseausschreibung finden, kann indigo reisen bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl die Reise absagen.

Die Absagefristen siehe Webseite: [Tipps zur Buchung](#).

Die Absagefrist ist langfristig. Eine Reise wird nur in Rechnung gestellt, wenn die Reise durchgeführt wird.

5.2 Reiseabsage aufgrund objektiver Umstände, höherer Gewalt, EDA-Warnhinweise usw.

Kann eine Reise aus objektiven Gründen, z.B. höherer Gewalt, Naturkatastrophen, Witterungs- oder Umweltverhältnissen, politischen Umständen, behördlichen Anordnungen, Gefährdungen aller Art usw. nicht durchgeführt werden, so orientiert indigo reisen den Kunden so rasch wie möglich.

Sollte das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) oder das Bundesamt für Gesundheit (BAG) nach der Buchung und vor Abreise von Reisen in das vorgesehene Reisegebiet abraten und ist nach objektiver Betrachtung zum Zeitpunkt der Reise eine konkrete Gefährdung der Teilnehmer gegeben, behält sich indigo reisen das Recht vor, die Reise abzusagen.

Im Falle der Reiseabsage durch indigo reisen wird der bezahlte Reisepreis zurückbezahlt. Weitere Forderungen sind ausgeschlossen. Die Auftragspauschale, Versicherungsprämien, Bearbeitungsgebühr für Visa und allfällige Kosten für bereits eingeholte Visa sowie Porti werden nicht zurückerstattet.

Flugbuchungen hat der Kunde selber zu annullieren, Ziffer 18.3.

6. Programm- und Leistungsänderungen vor Abreise

indigo reisen behält sich auch im Interesse der Teilnehmer vor, Programm- und Leistungsänderungen aufgrund objektiver Umstände vorzunehmen. Werden vor der Abreise wesentliche Programm- oder Leistungsänderungen notwendig, wird der Kunde sobald wie möglich über die Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis informiert. – Vorbehalten bleibt Ziffer 1.4.

Bei einer wesentlichen Vertragsänderung (unter Vorbehalt von Ziffer 1.4) kann der Kunde kostenlos vom Vertrag zurücktreten. Der bezahlte Reisepreis wird zurückbezahlt. Die Auftragspauschale, Versicherungsprämien, Bearbeitungsgebühr für Visa und allfällige Kosten für bereits eingeholte Visa sowie Porti werden nicht zurückerstattet.

7. Preisänderungen nach Buchung und vor Abreise

Die Wüstenreisesaison dauert von Herbst bis Frühling. Preisänderungen werden indigo reisen von den lokalen Partnern im Laufe des Frühlings und Sommers bekanntgegeben. Wenn der Kunde im Winter eine Reise für den darauffolgenden Herbst bucht, kann es sein, dass ein kleiner Preisaufschlag nachbelastet werden muss. In folgenden Fällen ist es ebenfalls möglich, dass indigo reisen die aufgeführten Preise erhöhen muss: Erhöhte Transportkosten, neu eingeführte oder erhöhte Abgaben oder Gebühren auf bestimmten Leistungen wie Flughafentaxen, Sicherheitsgebühren und andere Gebühren, usw., staatlich verfügte Preiserhöhungen, Erhöhung des Wechselkurses. Preisänderungen werden dem Kunden möglichst früh bekanntgegeben, spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn. Beträgt eine Preiserhöhung mehr als 10 Prozent des gesamten Reisepreises, hat der Kunde das Recht, innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. Der bezahlte Reisepreis wird zurückbezahlt.

Die Auftragspauschale, Versicherungsprämien, Bearbeitungsgebühr für Visa und allfällige Kosten für bereits eingeholte Visa sowie Porti werden nicht zurückerstattet.

8. Alternativreise

Muss eine Reise aus objektiven Gründen abgesagt werden oder tritt der Kunde aufgrund einer wesentlichen Vertragsänderung resp. Preiserhöhung von mehr als 10% vom Vertrag zurück, kann er an einer von indigo reisen vorgeschlagenen Alternativreise teilnehmen. indigo reisen wird im Rahmen des bestehenden Programms und soweit möglich eine Alternativreise anbieten, wobei eine solche Alternativreise im alleinigen Ermessen von indigo reisen liegt.

Der Kunde kann kostenfrei umbuchen. Wird die Reise günstiger, wird dem Kunden die Preisdifferenz rückerstattet. Die Kosten für eingeholte Visa und Porti können nicht rückerstattet werden. Werden neue Visa benötigt, gehen diese Kosten zulasten des Kunden. Der Kunde erhält neue Unterlagen für die Alternativreise. Weitere Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen. Für die Annullierung, Umbuchung der Flugbuchung gelten die Vertragsbedingungen der Fluggesellschaft (siehe Ziffer 18).

Verzichtet der Kunde auf eine Alternativreise, wird der eingezahlte Betrag zurückerstattet. Nicht rückerstattet werden: Auftragspauschale, Versicherungsprämien, Bearbeitungsgebühr für Visa und allfällige Kosten für bereits eingeholte Visa sowie Porti. Weitere Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen. Für die Annullierung der Flugbuchung gelten die Vertragsbedingungen der Fluggesellschaft, welche der Kunde selber vornehmen muss (siehe Ziffer 18).

9. Programmänderungen und Leistungsausfälle während der Reise

indigo reisen ist bemüht, die Reise, wie vereinbart, durchzuführen. Gleichwohl kann es zu Leistungs- und Programmänderungen kommen.

indigo reisen behält sich das Recht vor, Leistungen, das Reiseprogramm usw. zu ändern, wenn objektive Umstände wie höhere Gewalt, Natur- und Witterungsereignisse, politische Umstände, behördliche Anordnungen, die Sicherheitslage usw. dies erfordern.

Die Reisen finden in der Natur statt und so können nicht voraussehbare oder nicht abwendbare Routenänderungen nötig werden, z.B. zugunsten besserer Nahrungsplätze für die Kamele oder zwecks der gesicherten Wasserversorgung sowie bei Wetterumstürzen usw. Der Kunde erklärt sich mit solchen Programmänderungen ausdrücklich einverstanden. In diesen Fällen können keine Rechtsansprüche, auf welchem Rechtsgrund sie auch immer beruhen, gegenüber indigo reisen geltend gemacht werden.

indigo reisen wird soweit möglich eine gleichwertige Lösung anbieten.

Sollte die Abhilfe übermässige Kosten oder unverhältnismässigen Aufwand für indigo reisen verursachen, darf indigo reisen die Abhilfe verweigern. Allfällige Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

Sollten Programm- und Leistungsänderungen oder Leistungsausfälle durch höhere Gewalt verursacht werden, darf indigo reisen die Abhilfe verweigern. Mögliche Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

10. Nicht bezogene Leistungen, Reiseabbruch durch den Teilnehmer

Bezieht ein Teilnehmer nicht alle Leistungen oder bricht er die Reise vorzeitig ab, kann keine Rückvergütung erfolgen. Nicht bezogene Leistungen können nicht rückerstattet werden. Bei einem Kameltrekking ist der Abbruch einer Reise oft mit hohen Zusatzkosten verbunden als Folge der weiten und teuren Autoanfahrtswege durch die Wüste. Diese Kosten gehen zulasten des Teilnehmers. Siehe dazu auch Ziffer 15 Versicherungen.

11. Haftung von indigo reisen

11.1 Allgemeines

indigo reisen vergütet dem Kunden im Rahmen dieser Vertragsbedingungen insbesondere der nachstehenden Bestimmungen den Wert vereinbarter, aber nicht oder schlecht erbrachter Leistungen, seines Mehraufwandes oder seines erlittenen Schadens, soweit es indigo reisen, der Reiseleitung, der örtlichen Vertretung oder den Leistungsträgern von indigo reisen nicht möglich war, eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen oder den Schaden zu beseitigen. Vorbehalten bleiben Ziffer 6, 8, 9 und 10.

11.2 Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen

11.2.1 Haftungsausschlüsse

indigo reisen haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder Schlechterfüllung des Vertrages, resp. wenn Schäden auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:

- a) Auf Versäumnisse des Kunden vor und während der Reise (z. B. Nicht-Mitführen des Personaldokumentes, das Personaldokument ist nicht lange genug gültig, Verlust von Billetts, Mitführen von unerlaubten Waren usw.; mangelnde Gesundheit und Fitness usw., mangelnde Ausrüstung, Nichtbefolgen von Anweisungen der Reiseleitung, nachhaltiges Stören der Reise oder der Gruppe).
Nicht rechtzeitiges Erscheinen beim Treffpunkt (z.B. infolge Flugverspätung, Flugausfall usw.).
- b) Auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse oder Handlungen Dritter, die an den zu erbringenden Leistungen nicht beteiligt sind.
- c) Für Programmänderungen infolge Streiks wird keine Haftung übernommen.
Insbesondere haftet indigo reisen nicht für Änderungen im Reiseprogramm, die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten, für welche indigo reisen nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind. Ebenfalls haftet indigo reisen nicht für Ereignisse, die durch indigo reisen resp. seine Leistungserbringer trotz aller Sorgfalt nicht vorhergesehen oder abgewendet werden konnten.
- d) Die Haftung für vertane Urlaubsfreuden und Freizeit, Frustrationschäden und dergleichen ist ausgeschlossen.

e) Hinsichtlich Sicherheit organisiert indigo reisen alle Touren nach bestem Wissen und Gewissen: Die Reisen werden ausschliesslich in von den lokalen Behörden freigegebenen und überwachten Gebieten durchgeführt und alle Bewilligungen werden eingeholt. Im Falle einer Entführung oder eines einer Entführung ähnlichen Ereignisses lehnt indigo reisen jegliche Verantwortung ab. In diesem Fall ist jeder Schadenersatzanspruch des Kunden und von Angehörigen usw. gegenüber von indigo reisen ausgeschlossen.

11.2.2 Haftungsbeschränkungen

Die Haftung für andere als Personenschäden ist auf den doppelten Reisepreis pro Person beschränkt, ausser bei absichtlich oder grobfahrlässig verursachten Schäden. Vorbehalten bleiben weitergehende Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse in internationalen Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze und nationale Gesetzen sowie diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen.

11.3 Wertgegenstände, Schmuck, Foto- und Videoausrüstung, Bargeld, Kreditkarten, elektronische Geräte usw.

indigo reisen macht den Kunden ausdrücklich darauf aufmerksam, dass er für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto- und Videoausrüstungen, Handys und elektronischen Geräten usw. selber verantwortlich ist.

Der Kunde darf diese Gegenstände in keinem Fall im unbewachten Fahrzeug, usw. oder sonst wo unbeaufsichtigt liegen lassen.

Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Missbrauch von abhandengekommenen Wertgegenständen, Foto- und Videoausrüstung, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten usw., Handys und anderen elektronischen Geräten usw. haftet indigo reisen nicht.

12. Ausservertragliche Haftung

Die ausservertragliche Haftung richtet sich nach den anwendbaren Gesetzen, den auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetzen und internationalen Abkommen. Vorbehalten bleiben weitergehende Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse in diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen.

13. Beanstandungen durch den Kunden

Sollte der Kunde mit Leistungen von indigo reisen nicht zufrieden sein oder einen Schaden erleiden, muss der Kunde dies unverzüglich vor Ort der Reiseleitung melden und Abhilfe verlangen. Erfolgt keine oder nur ungenügende Abhilfe, muss sich der Kunde die Beanstandung schriftlich bestätigen lassen. Die Reiseleitung ist jedoch nicht berechtigt, im Namen von indigo reisen irgendwelche Mängel anzuerkennen oder Zusagen zu machen.

Innert 4 Wochen nach vertraglichem Reiseende muss der Kunde seine Forderungen gegenüber indigo reisen geltend machen, andernfalls verwirkt er seine Rechte vollständig. Der Kunde geht auch seiner Rechte verlustig, wenn er nicht während der Reise, also vor Ort, bei der Reiseleitung seine Beanstandung schriftlich bestätigen lässt.

14. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

14.1 Einreisebestimmungen

Bei der Reiseausschreibung und auf dem Anmeldeformular findet der Kunde die Angaben über Pass- und Einreisevorschriften. Diese Angaben gelten für Schweizer Bürger, Bürger von Deutschland und Österreich. Bürger anderer Staaten geben bitte Ihre Nationalität bei der Buchung bekannt, damit indigo reisen sie über die entsprechenden Vorschriften orientieren kann. Dabei geht indigo reisen davon aus, dass keine Besonderheiten wie Doppelbürgerschaft, Staatenlosigkeit usw. vorliegen.

14.2 Visa und Personaldokumente

Wenn Personaldokumente ausgestellt oder verlängert, Visa eingeholt werden müssen usw., ist der Kunde selber dafür verantwortlich. Sollte ein Personaldokument oder Visum nicht erhältlich sein oder wird es zu spät ausgestellt und muss die Reise absagt oder geändert werden, gelten die Annullierungsbestimmungen. Visaanträge usw. sind immer vollständig auszufüllen. Die Vor- und Familiennamen sind wie im verwendeten Personaldokument aufgeführt anzugeben.

Auf Wunsch des Kunden übernimmt indigo reisen das Einholen des Visums für Teilnehmer aus der Schweiz. Die Visagebühren sind durch den Kunden zu bezahlen. indigo reisen verlangt zusätzlich eine Bearbeitungsgebühr von CHF 30 plus CHF 18 für Porti. indigo reisen haftet jedoch nicht für das verspätete, unvollständige oder nicht korrekte Ausstellen von Reisedokumenten oder Visa.

14.3 Impfvorschriften

Bei der Reiseausschreibung und auf dem Anmeldeformular findet der Kunde die Angaben über Impfvorschriften. Für die Einhaltung der Impfvorschriften ist der Kunde selber verantwortlich.

15. Versicherungen

Obligatorisch ist eine gültige Reisezwischenfall-/Reiseabbruchversicherung. Der Kunde hat bei Buchung eine Kopie der Versicherung an indigo reisen zu senden.

Versicherungen sind Sache des Kunden. Der Kunde soll überprüfen, ob er genügend versichert (Unfall und Krankheit). Krankenkasse und Unfallversicherung des Kunden müssen eine weltweite Deckung aufweisen.

Sehr zu empfehlen ist eine Annullationskosten-/Reiserücktritt-/Reisestornoversicherung.

16. Sicherstellung der Kundengelder bei Pauschalreisen – Reisegarantie

indigo reisen ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Der Garantiefonds der Schweizer Reisebranche garantiert dem Kunden die Sicherstellung seiner im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge sowie seiner Rückreise. Detaillierte Auskunft erhält der Kunde bei seiner Buchungsstelle oder unter www.garantiefonds.ch.

17. Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollte sich der Kunde zuerst an den unabhängigen Ombudsman der Schweizer Reisebranche wenden. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen dem Kunden und indigo reisen eine faire Einigung zu finden. Die Adresse des Ombudsmans lautet:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich, Tel 044 485 45 35, info@ombudsman-touristik.ch

B.18. Auf Kundenwunsch vermittelte Flüge (Fremdleistungen)

18.1 Auf Kundenwunsch vermittelte Flüge (Fremdleistungen)

indigo reisen bietet ausschliesslich Landarrangements im eigenen Namen an. Die Anreise zum Ausgangspunkt der von indigo reisen veranstalteten Reisen ist in der Verantwortung des Kunden und wird von diesem selber organisiert. Der Kunde ist für ein pünktliches Erscheinen am Ausgangspunkt verantwortlich.

Der Kunde kann seinen Flug selber buchen. Benötigt er Hilfe, so berät indigo reisen den Kunden auf dessen Anfrage. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden, kann indigo reisen den Flug im Namen und auf Rechnung des Kunden für den Kunden buchen (Fremdleistung).

Der Kunde füllt hierzu das entsprechende Formular aus und sendet es an indigo reisen (bei telefonischem Auftrag wird das Formular umgehend nachgereicht). Vornamen und Nachnamen sind genau so zu schreiben, wie sie auf dem zur Reise verwendeten Personaldokument (Pass) geschrieben sind. Stimmen die Namen auf dem Flugschein nicht mit denjenigen auf dem verwendeten Personaldokument überein, so kann die Fluggesellschaft den Transport verweigern und/oder bei der Grenzkontrolle im Transit oder Destinationsland wird die Einreise verweigert.

Der Vertrag mit der Fluggesellschaft kommt direkt zwischen Kunde und Fluggesellschaft zustande. – indigo reisen ist nicht Vertragspartei des Transportvertrages (Fremdleistung).

Für vermittelte Flugscheine gelten die Transport- und Vertragsbedingungen der vermittelten Fluggesellschaft.

Wenn indigo reisen auf Wunsch des Kunden die Flugbuchung vornimmt, erhebt indigo reisen pro Flugbuchung und pro Person eine Gebühr von CHF 30 für ihre Vermittlungstätigkeit. Die Rechnung für den Flug ist gemäss den Bedingungen der gebuchten Fluggesellschaft zu bezahlen, in der Regel innert 2 Wochen nach der Buchung. Überweisungsspesen gehen zulasten des Kunden.

18.2 Änderungen der Flugbuchung durch den Kunden

Wünscht der Kunde eine Änderung der Flugbuchung (z. B. der Flugdaten oder muss der Name des Kunden korrigiert werden) gelten immer die Vertragsbestimmungen der Fluggesellschaft. Die Fluggesellschaften verrechnen für Änderungen Gebühren gemäss dem gebuchten Tarif. Unter Umständen werden Änderungen als Annullierung mit Neubuchung behandelt.

Wenn indigo reisen für den Kunden die Änderung vornehmen soll, verrechnet indigo reisen CHF 50 pro Reisetilnehmer und Änderung, zusätzlich werden die Gebühren der Fluggesellschaft in Rechnung gestellt.

Die Änderung eines Fluges hat keinen Einfluss auf den Bestand der Reisebuchung bei indigo reisen und das entsprechende Reiseprogramm.

18.3 Annullierung des Fluges durch den Kunden

Annulliert der Kunde den Flug, so gelten die Annullierungsbedingungen der Fluggesellschaft. indigo reisen macht den Kunden darauf aufmerksam, dass die Annullierungskosten bis 100% des Flugpreises ausmachen können (dies hängt vom gebuchten Tarif ab).

Soll indigo reisen für den Kunden den Flug annullieren, so verrechnet indigo reisen eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50.00 pro Reisetilnehmer.

Die Annullierung des Fluges hat keinen Einfluss auf den Bestand der Reisebuchung bei indigo reisen. Soll auch die Reise von indigo reisen annulliert werden, muss dies der Kunde ausdrücklich verlangen.

18.4 Flugplanänderungen und Flugannullierungen durch die Fluggesellschaft

Sollte die gebuchte Fluggesellschaft den Flugplan ändern oder den Flug annullieren, ist der Kunde auch weiterhin dafür besorgt, sich rechtzeitig beim Ausgangspunkt der Reise mit indigo reisen einzufinden.

Die Folgen der Flugplanänderung resp. Flugannullierung richten sich nach den Transport- und Vertragsbedingungen der Fluggesellschaft.

Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden unterstützt indigo reisen den Kunden bei seiner Reiseplanung infolge Flugplanänderung resp. Flugannullierung.

Wenn indigo reisen auf Wunsch des Kunden einen Ersatzflug buchen soll, so verrechnet indigo reisen CHF 30.00 pro Buchung und Kunde.

Flugplanänderungen und Flugannullierungen durch die Fluggesellschaft lassen den Vertrag des Kunden mit indigo reisen unberührt und der Vertrag mit indigo reisen hat weiterhin Bestand.

C. 19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf die Rechtsbeziehung zwischen dem Kunden und indigo reisen ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Gerichtsstand ist Gümligen (Bern).

Vorbehalten bleiben zwingende vertraglich nicht abänderbare Bestimmungen in anwendbaren Gesetzen und internationalen Abkommen.

indigo reisen
Sabine Chavannes
Dorfstrasse 84
Postfach 167
CH-3073 Gümligen
+41 31 951 29 30
indigoreisen@bluewin.ch
www.indigoreisen.ch

Datenschutzbestimmungen: www.indigoreisen.ch/Diverse/Datenschutz_indigoreisen.pdf

27.09.2018