



# FROSSARD REISEN

## Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen der Reisebüro Frossard AG (nachfolgend Frossard Reisen genannt)

Wir empfehlen Ihnen, die nachfolgenden Reise- und Vertragsbedingungen sorgfältig zu lesen. Zusammen mit den Informationen auf unserer Bestätigung/Rechnung und jenen in unseren Reiseunterlagen sind diese für Ihre Reise wichtig.

Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln:

- die Vermittlung von Reiseleistungen anderer Unternehmen (Ziffer A.1 bis A.7)
- von Frossard Reisen AG im eigenen Namen angebotene Reiseleistungen und Pauschalreisen (Ziffer B.1 bis B.17)

### A. Vermittlung von Reiseleistungen anderer Unternehmen

#### A.1. Von Frossard Reisen vermittelte Reiseleistungen

Frossard Reisen vermittelt Ihnen Reisearrangement anderer Reiseveranstalter, Flugscheine, Mietwagen und andere touristische Dienstleistungen. In diesen Fällen schliessen Sie den Vertrag direkt mit den vermittelten Unternehmen (Reiseveranstalter, Fluggesellschaften usw.) ab und es gelten deren eigene Reise- und Vertragsbestimmungen. In all diesen Fällen ist Frossard Reisen nicht Vertragspartei und übernimmt keinerlei Haftung für die von den Drittparteien erbrachten Leistungen. Hier beschränkt sich unsere Leistung auf die pflichtgemässe Vermittlung des entsprechenden Vertrages und auf dessen Abschluss in Ihrem Namen.

#### A.2. Namensangaben

Bei der Buchung sind die Vor- und Familiennamen der Reisenden wie in deren Personaldokumenten (Pass) anzugeben.

Frossard Reisen weist darauf hin, dass Fluggesellschaften und andere Leistungserbringer Sie von den Leistungen ausschliessen können oder die Einreise ins Destinationsland verweigert wird, wenn die Namen auf den Reisedokumenten nicht wortwörtlich mit den Personaldokumenten (Pass) übereinstimmen.

#### A.3. Zahlungsbedingungen

Die Zahlungsbedingungen werden Ihnen bei der Buchung oder auf der Bestätigung mitgeteilt. Werden Ihnen keine Zahlungsbedingungen übermittelt, sind die Leistungen sofort bei Erhalt der Bestätigung zu bezahlen (innert 5 Tagen nach Erhalt der Bestätigung). Flugscheine sind bei Buchung, spätestens bei deren Ausstellung zu bezahlen.

#### A.4. Änderung der Buchung oder Annullierung der Buchung durch Sie

Wenn Sie nach der Buchung eine Änderung der Buchung möchten, müssen Sie uns dies schriftlich, per E-Mail oder Fax (allenfalls per SMS oder WhatsApp) mitteilen. In der Regel werden für Buchungsänderungen Gebühren seitens der Unternehmen erhoben, welche sich aus deren Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergeben. Es kann auch sein, dass eine Änderung als Annullierung mit Neuankündigung behandelt wird. Wir empfehlen Ihnen sich vor der Änderung mit uns in Verbindung zu setzen, um die Folgen einer Änderung und deren Kosten in Erfahrung zu bringen.

Wenn Sie vermittelte Reiseleistungen annullieren, werden Ihnen Bearbeitungsgebühren und/oder Annullierungskosten in Rechnung gestellt, welche bis 100% des Preises betragen können. Diese Kosten ergeben sich aus den Vertragsbedingungen der betreffenden Unternehmen.

#### A.5. Vertrags- und Preisänderungen seitens der Unternehmen

Frossard Reisen macht Sie darauf aufmerksam, dass die vermittelten Unternehmen in ihren Allgemeinen Vertragsbedingungen das Recht zu Vertrags- und Preisänderungen vorbehalten. Einzelheiten entnehmen Sie bitte den betreffenden Vertragsbedingungen.

#### A.6. Beratungs- und Buchungs-, Dossiergebühren usw., Kreditkartengebühren von Frossard Reisen

Frossard Reisen kann für die Beratung, Offertstellung eine Gebühr verlangen, welche Ihnen vorgängig mitgeteilt wird (siehe Anhang). Für Buchungen, Umbuchungen, Änderungen, Annullierungen usw. verlangen wir für unsere Tätigkeit eine Gebühr, welche im Anhang zu diesen Allgemeinen Reisebedingungen aufgeführt ist.

Bei Zahlung mit Kreditkarte erlauben wir uns, eine Gebühr von 1,5% vom Totalpreis zu erheben. Kreditkarten können wir nur in Schweizer Franken belasten. Fremdwährungen werden zum tagesaktuellen Kurs in CHF umgerechnet.

#### A.7 Datenschutz

Zum Datenschutz siehe B.17.

## B. Allgemeine Bedingungen für Reiseleistungen und Pauschalreisen von Frossard Reisen

### Wenn Ihnen Frossard Reisen von Frossard Reisen selbst veranstaltete Reisen oder im eigenen Namen Reiseleistungen anbietet, kommen nachfolgende Bedingungen zur Anwendung.

#### B.1 Vertragsabschluss

##### **B.1.1 Vertragsabschluss**

Mit unserer Bestätigung Ihrer schriftlichen, telefonischen, persönlichen oder elektronischen (darunter zählen neben Email auch SMS, WhatsApp, Facebook, Internetanmeldeformulare etc.) Anmeldung kommt zwischen Ihnen und Frossard Reisen ein Vertrag zustande. Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen (und allenfalls weiteren Reiseteilnehmern) und Frossard Reisen für von ihr veranstaltete Reisearrangements oder andere von ihr angebotene Leistungen.

##### **B.1.2 Sonderwünsche**

Sonderwünsche sind nur Vertragsinhalt, wenn sie von Frossard Reisen ausdrücklich (schriftlich, per E-Mail, SMS, WhatsApp) bestätigt worden sind.

##### **B.1.3 Buchung für weitere Teilnehmer**

Werden durch die buchende Person weitere Teilnehmer angemeldet, so ist sie auch für deren Vertragspflichten verantwortlich, insbesondere die Bezahlung des Reisepreises und korrekte Weitergabe der persönlichen Daten (wie Namen gemäss Reisepass etc.). Sollten Kosten durch fehlerhafte Angaben entstehen, gehen diese zu Lasten des Auftragsgebers.

##### **B.1.4 Namensangaben**

Bei der Buchung sind die Vor- und Familiennamen der Reisenden wie in deren Reisepapieren (Pass) anzugeben. Bei nachträglichen Namensänderungen wird eine Bearbeitungsgebühr erhoben (siehe Anhang). Wird die Namensänderung in den Annullierungsfristen (Ziffer B.7 ff.) verlangt, wird die Namensänderung als Annullierung mit Neuankündigung behandelt und es werden die Annullierungskosten in Rechnung gestellt, vorbehaltlich dass die Namensänderung nur geringe Kosten verursacht, dann werden nur diese verrechnet.

Frossard Reisen weist darauf hin, dass Fluggesellschaften und andere Leistungserbringer Sie und Mitreisende von den Leistungen ausschliessen können oder die Einreise ins Destinationsland verweigert werden kann, wenn die Namen auf den Reisedokumenten nicht wortwörtlich mit den Personaldokumenten (Pass) übereinstimmen.

##### **B.1.5 Vertragsbedingungen**

Mit der Buchung bestätigen Sie, dass Sie die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen von Frossard Reisen vorbehaltlos akzeptiert haben.

##### **B.1.6 Bestätigung**

Nach der Buchung erhalten Sie von Frossard Reisen die Reisebestätigung, darin werden alle wesentlichen Vertragsangaben sowie Leistungen aufgeführt. Bitte melden Sie uns Unstimmigkeiten sofort, da nachträgliche Änderungen mit Kosten verbunden sind.

#### B.2 Provisorische Reservationen

Frossard Reisen kann bei gewissen Leistungen auch provisorische Reservationen bis zu einem festgelegten Datum für Sie vornehmen. **Wenn Sie bis zum festgelegten Datum keine definitive Zusage machen, fällt die provisorische Reservation automatisch dahin.** Bei einer provisorischen Reservierung bleiben Änderungen der Preise und Leistungen bis zur definitiven Buchung vorbehalten.

#### B.3 Beratungs-, Buchungs-, Reservations- und Dossiergebühren

##### **B.3.1 Gebühren für Beratung und Offerten**

Für Beratung und die Ausarbeitung von Offerten verlangen wir eine angemessene Gebühr, welche Ihnen vorgängig mitgeteilt wird (siehe Anhang). Diese Gebühr wird Ihnen auf den Preis einer nachfolgenden Buchung, die sich auf die Offerte bezieht, angerechnet.

##### **B.3.2 Buchungs-, Reservations-, Änderungs- und Dossiergebühren**

Frossard Reisen kann für Buchungen eine Buchungsgebühr erheben, welche bei den jeweiligen Ausschreibungen zu finden ist resp. in Offerten ausgewiesen wird. Insbesondere bei kurzfristigen Buchungen wird eine solche Gebühr in Rechnung gestellt. Gleiches gilt bei Änderungen, Umbuchungen, Annullierungen usw. Siehe dazu den Anhang.

#### B.4 Reisepreis, Zahlungsbedingungen & Reisedokumente

##### **B.4.1 Preise**

Die Preise für die Reisearrangements sehen Sie aus der Ausschreibung resp. einer allfälligen Offerte, bzw. Bestätigung. Diese Preise verstehen sich, wenn nichts Anderes erwähnt ist, pro Person in CHF. Alle Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer.

##### **B.4.2 Zahlung per Kreditkarte**

Unsere Preise sind Barzahlungspreise. Bei Zahlung mit Kreditkarte erlauben wir uns, eine Gebühr von 1,5% vom Totalpreis zu erheben. Kreditkarten können wir nur in Schweizer Franken belasten. Fremdwährungen werden zum tagesaktuellen Kurs in CHF umgerechnet.

##### **B.4.3 Anzahlung / Restzahlung**

Bei Erhalt der Bestätigung ist innert 5 Tagen nach Erhalt eine Anzahlung von 20% des Reisepreises, sofern nicht anders vereinbart, zu bezahlen. Die Schlusszahlung hat spätestens 45 Tage vor Abreise zu erfolgen. Bei Buchungen weniger als 46 Tage vor Abreise ist der gesamte Reisepreis anlässlich der Buchung zu bezahlen. Bereits ausgestellte Flugtickets sind sofort zu begleichen. Vorbehalten bleiben anderslautende Zahlungsbedingungen bei den Reiseausschreibungen oder in unseren Offerten.

Erfolgen die Zahlungen nicht fristgerecht, kann Frossard Reisen nach erfolglosem Verstreichen einer kurzen Nachfrist vom Vertrag zurücktreten und Bearbeitungs- und Annullierungskosten nach Ziffer B.7 ff. verlangen.

##### **B.4.4 Erhalt Reisedokumente**

Sofern nichts Anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Dokumente nach Eingang Ihrer Zahlung über den ganzen Betrag ca. 10 Tage vor Abreise ausgehändigt oder zugestellt.

##### **B.4.5 Preiserhöhungen nach Vertragsabschluss**

In Ausnahmefällen ist es möglich, dass die vereinbarten Preise nach Vertragsabschluss erhöht werden müssen, wie z.B.:

- Preiserhöhungen von Hotels.
- Erhöhung der Beförderungskosten (z.B. Treibstoffzuschläge).
- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben (z.B. erhöhte Flughafentaxen, Landegebühren, Sicherheitsgebühren, Hafentaxen, Ein- und Ausschiffungsgebühren usw.).
- staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. erhöhte Mehrwertsteuer).
- Wechselkursschwankungen

Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, können diese an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend.

Falls Frossard Reisen die vereinbarten Preise aus den oben erwähnten Gründen ändern muss, wird Ihnen diese Preiserhöhung bis spätestens drei Wochen vor Abreise bekanntgegeben. Sofern die Preiserhöhung 10% des vereinbarten Pauschalpreises übersteigt, haben Sie die Rechte nach Ziffer B.5.4 ff.

## **B.5 Programm- und Leistungsänderungen**

### **B.5.1 Programm- und Leistungsänderungen vor der Buchung**

Frossard Reisen hat das Recht vor Ihrer Buchung Reiseausschreibungen, Leistungen, Programme, Preise usw. jederzeit zu ändern. Solche Änderungen werden Ihnen vor der Buchung mitgeteilt. Prospekte, Webseiten und andere Werbemittel sind keine verbindlichen Angebote.

### **B.5.2 Programm- und Leistungsänderungen nach der Buchung und vor der Abreise**

Frossard Reisen behält sich auch in Ihrem Interesse vor, Programme oder einzelne Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportmittel, Fluggesellschaften, Ausflüge usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene und nicht abwendbare Umstände es erfordern. Bei erheblichen Änderungen eines wesentlichen Vertragspunktes informiert Sie Frossard Reisen umgehend.

### **B.5.3 Mehrkosten**

Durch die Programm- oder Leistungsänderung verursachte unvermeidbare Mehrkosten werden Ihnen weiterbelastet.

### **B. 5.4 Ihre Rechte, wenn nach Vertragsabschluss der Reisepreis erhöht, Programmänderungen oder Änderungen im Transportbereich vorgenommen werden**

**B.5.4.1** Führt die Programmänderung oder die Änderung einzelner vereinbarter Leistungen zu einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes oder beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent bezogen auf den Gesamtpreis der Reise pro Person, so haben Sie folgende Rechte:

- a. Sie können die Vertragsänderung annehmen; Sie können innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis rückerstattet;
- b. Oder Sie können uns innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich mitteilen, dass Sie an einer von uns vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen. Wir sind bemüht, Ihnen eine solche anzubieten. Ist die Ersatzreise günstiger, wird Ihnen die Preisdifferenz rückerstattet. Sollte die Ersatzreise teurer sein, ist der ursprünglich vereinbarte Preis zu bezahlen.

**B.5.4.2** Lassen Sie Frossard Reisen keine Mitteilung nach Buchstabe b. oder c. zukommen, so stimmen Sie der Preiserhöhung, der Programmänderung oder der Änderung einzelner vereinbarter Leistungen zu. Die 5-Tage-Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am 5. Tag der Schweizerischen Post übergeben.

## **B.6 Nichtdurchführung der Reise durch Frossard Reisen**

### **B.6.1 Reiseabsage aufgrund Ihres Verhaltens**

Frossard Reisen ist berechtigt, Sie von der Teilnahme an der Reise auszuschliessen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen dazu Anlass geben (z.B. Nichtbezahlen des Reisepreises, Verhalten, welches eine Gruppenreise nachhaltig stört, mangelnde Gesundheit usw.). In diesem Fall bleiben die Bearbeitungsgebühren resp. die Annullierungskosten nach Ziffer B.7 ff. geschuldet, vorbehalten bleiben weitergehende Schadenersatzansprüche.

### **B.6.2 Reiseabsage durch Frossard Reisen**

In seltenen Fällen ist Frossard Reisen gezwungen, Ihre Reise aus Gründen, die ausserhalb unserer Einwirkungsmöglichkeiten liegen, abzusagen, sei es zu Ihrer Sicherheit oder aus anderen zwingenden Umständen, wie z.B. Nichterteilung oder Entziehung von Landerechten, höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Naturereignisse, behördlichen Anordnungen oder Massnahmen, Streiks usw. Falls einer dieser Gründe eingetreten ist, werden Sie von Frossard Reisen so rasch wie möglich informiert.

Bei diesem Entscheid berücksichtigt Frossard Reisen auch die Reiswarnungen des EDA und des Bundesamtes für Gesundheit.

### **B.6.3 Mindestteilnehmerzahl**

Einzelne angebotene Reisen basieren auf einer Mindestteilnehmerzahl, die unterschiedlich sein kann. Die Mindestteilnehmerzahl findet sich bei der jeweiligen Reiseausschreibung (oder in der Offerte). Wird die für Ihre Reise massgebliche Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so ist Frossard Reisen berechtigt, diese bis spätestens drei Wochen vor dem festgelegten Reisebeginn zu annullieren. In diesem Falle bemühen wir uns selbstverständlich, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Ist dies nicht möglich oder verzichten Sie auf das Ersatzprogramm, so erstatten wir Ihnen den bezahlten Reisepreis zurück (Visakosten und Versicherungsgebühren bleiben geschuldet).

## **B.7 Änderung von Buchungen durch Sie, Rücktrittsbedingungen**

### **B.7.1 Änderungsmitteilung**

Wenn Sie die gebuchte Reise annullieren, eine Änderung oder Umbuchung wünschen, so muss dies schriftlich, per E-Mail, SMS, WhatsApp erfolgen. Massgebend zur Berechnung des Annullations- bzw. Änderungsdatums ist das Eintreffen Ihrer Erklärung; bei Samstag, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend (dies auch im Fall einer Mitteilung per E-Mail, über die Webseite, Telefonbeantworter oder andere elektronische Medien).

## **B.7.2 Bearbeitungsgebühren**

Bis zu Beginn der Annullierungsfristen erheben wir für Annullierungen und Änderungen (Namensänderungen, Änderungen des Reisedatums, Umbuchung der Unterkunft etc.) eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.- pro Person, jedoch maximal CHF 200.- pro Auftrag. Nach Beginn der Annullierungsfristen gelten die Bedingungen gemäss Ziff. B 7.3.

### **B.7.3 Annullierungsgebühren**

Sofern nicht anders vereinbart (oder bei der Reiseausschreibung aufgeführt) gelten für Reisen und Reiseleistungen, die von Frossard Reisen selbst organisiert und durchgeführt werden, folgende Annullierungsbedingungen:

90-61 Tage vor Abreise: 20% d. Reisepreises  
60-31 Tage vor Abreise: 30% d. Reisepreises  
30-15 Tage vor Abreise: 50% d. Reisepreises  
14-8 Tage vor Abreise: 80% d. Reisepreises  
7-0, no-show Tage vor Abreise: 100% des Reisepreises

## **B.8 Programmänderungen, Leistungsausfälle während der Reise**

**B.8.1** Frossard Reisen ist bemüht die Reise, wie vereinbart, durchzuführen. Gleichwohl kann es zu Leistungs- und Programmänderungen kommen. In diesen Fällen werden wir Ihnen soweit als möglich eine gleichwertige Lösung anbieten. Sollte die Abhilfe übermässige Kosten oder unverhältnismässigen Aufwand für Frossard Reisen verursachen, dürfen wir die Abhilfe verweigern. Allfällige Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

**B.8.2** Sollten Programm- und Leistungsänderungen oder Leistungsausfälle durch Höhere Gewalt verursacht werden, darf Frossard Reisen die Abhilfe verweigern. Mögliche Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

**B.8.3** Sollte die Leistungs- resp. Programmänderung einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betreffen, vergüten wir Ihnen den allfälligen objektiven Minderwert zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Leistungen im Rahmen dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sowie den anwendbaren Gesetzen.

## **B.9 Vorzeitiger Abbruch der Reise durch Sie**

Falls Sie die Reise aus irgendeinem Grunde vorzeitig abbrechen müssen oder beziehen nicht alle Leistungen, so kann Ihnen Frossard Reisen den Preis für das Reisearrangement oder für nicht bezogene Leistungen nicht zurück-erstaten. Im Weiteren empfehlen wir Ihnen den Abschluss einer Rückreisekostenversicherung für den Fall, dass Sie die Reise aus irgendeinem dringenden Grund (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod von Angehörigen usw.) vorzeitig abbrechen müssen. Massgebend für die Versicherungsleistungen sind die entsprechenden Versicherungsbedingungen. Helbling Reisen wird Ihnen bei der Organisation Ihrer vorzeitigen Rückreise so weit wie möglich behilflich sein. Allfällige Zusatzkosten für Rückreise usw. gehen zu Ihren Lasten.

## **B.10 Beanstandung Ihrerseits**

### **B.10.1 Allgemein**

Ist es nicht möglich, eine Reise wie in der Frossard Reisen Reisebestätigung versprochen oder mit Ihnen vereinbart durchzuführen, so bemühen wir uns, ohne Übernahme einer Haftung für das Gelingen, um eine Ersatzlösung, damit der objektive Zweck oder Charakter der Reise möglichst beibehalten werden kann.

### **B.10.2 Abhilfeverfahren**

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, diesen Mangel oder Schaden bei von Helbling Reisen begleiteten Reisen unverzüglich dem Frossard Reisen Reiseleiter zu melden, bei nicht begleiteten Reisen wenden Sie sich unverzüglich an die örtliche Reiseleitung oder den Leistungsträger und verlangen unentgeltliche Abhilfe. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche.

Der Reiseleiter, die örtliche Reiseleitung und die Leistungsträger sind nicht berechtigt, im Namen von Frossard Reisen Ansprüche irgendwelcher Art anzuerkennen.

### **B.10.3 Abhilfe vor Ort**

Der Frossard Reisen Reiseleiter, die örtliche Reiseleitung oder der Leistungsträger wird bemüht sein, innert der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert dieser Frist keine oder nicht genügend Abhilfe geleistet oder ist Abhilfe gar nicht möglich, so müssen Sie unbedingt vom Frossard Reisen Reiseleiter, resp. bei unbegleiteten von der örtlichen Vertretung, dem örtlichen Reiseleiter oder vom Leistungsträger eine schriftliche Bestätigung Ihrer Reklamation, und was deren Grund dafür war, verlangen. Diese sind verpflichtet, Ihnen die Bestätigung auszuhändigen. Sie sind jedoch nicht berechtigt, Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

### **B.10.4 Selbstabhilfe**

Sofern innert der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet wird und es sich um einen wesentlichen Mangel handelt, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe im Rahmen des vereinbarten Programms und Leistungen zu sorgen. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen gemäss der gesetzlichen und vertraglichen Haftung von Frossard Reisen gegen Beleg ersetzt.

### **B.10.5 Geltendmachung Ihrer Ansprüche**

Wenn Sie Forderungen, Minderungs-, Schadenersatzansprüche usw. gegenüber Helbling Reisen geltend machen wollen, müssen Sie diese Ansprüche mit der Bestätigung nach Ziffer B.10.3 spätestens innert 30 Tagen nach Rückkehr schriftlich der Frossard Reisen einreichen. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, verirken sämtliche Ansprüche gegenüber Frossard Reisen. Vorbehalten bleibt die Regelung für Fluggepäck (Ziffer B.10.6).

### **B.10.6 Fluggepäck**

Schäden an Fluggepäck oder dessen verzögerte Zustellung ist unverzüglich an Ort und Stelle der zuständigen Fluggesellschaft mittels Schadenanzeige (P.I.R.) anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel jegliche Schadenersatzforderungen ab, wenn keine Schadenanzeige oder verspätet gemacht wird. Werden Gepäckschäden nicht innert 7 Tagen nach Erhalt, Schäden infolge verspäteter Gepäckauslieferung nicht innert 21 Tagen, nachdem das Gepäck zur Verfügung gestellt worden ist, angemeldet, gehen Sie sämtlicher Rechte verlustig.

## **B.11 Haftung von Frossard Reisen**

### **B.11.1 Allgemeines zu unserer Haftung**

Frossard Reisen vergütet Ihnen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen, Ihres Mehraufwandes oder des erlittenen Schadens im Rahmen dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen und anwendbaren Gesetzen, soweit es Frossard Reisen nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen. Wir haften nicht für Leistungen von Drittparteien (Reiseveranstalter; Transportunternehmen und andere Leistungserbringer), die wir entsprechend Ihrem Auftrag nur vermittelt haben und wo wir nicht Vertragspartei sind.

### **B.11.2 Lokale Veranstaltungen und Ausflüge**

Wenn Sie an lokalen Veranstaltungen und Ausflügen ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms teilnehmen, liegt dies allein in Ihrer Verantwortung, da in einzelnen Fällen eine Teilnahme aufgrund besonderer örtlicher Verhältnisse mit Problemen verbunden sein kann oder gewisse körperliche Voraussetzungen erfordert sind. Frossard Reisen kann deshalb für Ausflüge oder Ver-

anstaltungen, die Sie direkt am Ferienort buchen, keine Haftung übernehmen.

### **B.11.3 Ausschluss und Begrenzung der Haftung von Frossard Reisen**

#### **B.11.3.1 Ausschluss der Haftung von Helbling Reisen**

Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen, wenn sie auf ein Versäumnis von Ihnen vor oder während der Reise, auf unvorhersehbare oder unabwendbare Versäumnisse eines Dritten oder auf höhere Gewalt zurückzuführen sind oder wenn ein Schaden trotz gebotener Sorgfalt durch uns oder durch den Dienstleistungsträger nicht vorhergesehen oder abgewendet werden konnte.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht, Pflicht zum Ersatz immaterieller Schäden, Frustrationsschäden, Entschädigung für Selbstabhilfe usw. von Frossard Reisen ausgeschlossen. Gleichfalls besteht kein Anspruch auf Reisepreisminderung.

#### **B.11.3.2 Internationale Abkommen**

Enthalten internationale Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze oder nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden usw. aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Vertragserfüllung, so haftet Frossard Reisen nur im Rahmen dieser Abkommen und Gesetze.

Internationale Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze und nationale Gesetze mit Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüssen bestehen insbesondere im Transportwesen (wie im Luftverkehr, in der Schifffahrt auf Hoher See und im Eisenbahnverkehr).

#### **B.11.3.3 Andere Schäden (Sach- und Vermögensschäden usw.)**

Bei anderen Schäden, d.h. nicht Personenschäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung von Frossard Reisen auf maximal den zweifachen Reisepreis/Person je Reisenden beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden; vorbehalten bleiben diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sowie die anwendbaren internationalen Abkommen, die auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetze und nationalen Gesetze mit tieferen Haftungslimiten oder Haftungsausschlüssen.

#### **B.114 Nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, entgangene Urlaubsfreude, Frustrations-schäden**

Für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, entgangene Urlaubsfreude, Frustrations-schäden usw. haftet Frossard Reisen nicht.

#### **B.115 Wertgegenstände, elektronische Geräte, Foto- und Videoausrüstung, Kreditkarten, Bargeld usw.**

Für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen wie Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, etc. sind Sie verantwortlich. In Hotels sind Wertgegenstände im Safe aufzubewahren. Sie dürfen sie in keinem Fall im unbe-wachten oder in einem nur von einem Fahrer bewachten Fahrzeug, oder sonst wo unbeaufsichtigt liegenlassen. Bei Diebstahl, Verlust oder Missbrauch von abhandengekommenen Wertgegenständen, Geld, Kreditkarten, elektronischen Geräten wie Smartphones und Tablets, Foto- und Videoausrüstung usw. haften wir nicht. Wir empfehlen daher den Abschluss einer Reisegepäckversicherung.

#### **B.116 Ausservertragliche Haftung**

Die ausservertragliche Haftung richtet sich nach den einschlägigen Gesetzesbestimmungen und internationalen Abkommen. Bei anderen Schäden (d.h. nicht Personenschäden) ist die Haftung in jedem Falle auf den zweifachen Reisepreis/Person je Reisender beschränkt, sofern nicht internationale Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze, nationale Gesetze oder diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen tiefere Haftungsli-miten oder Haftungsausschlüsse vorsehen.

#### **B.117 Verjährung**

Sämtliche Forderungen verjähren innert eines Jahres nach vertraglichem Reiseende. Vorbehalten bleiben kürzere Verjährungs-fristen in den anwendbaren internationalen Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetzen oder nationalen Ge-setzen resp. längere, vertraglich nicht abän-derbare Verjährungsfristen.

#### **B.12 Einreise- und Gesundheitsbestimmungen**

##### **B.12.1 Einreise- und Gesundheitsbestimmungen**

Für die Einhaltung der Impf-, Einreise-, Pass-, Zoll- und Devisenbestimmungen sind Sie selber verantwortlich. Für Auskünfte stehen wir Ihnen selbstverständlich zur Verfügung. Auf Wunsch besorgt Ihnen Frossard Reisen gegen Bezahlung gerne die Einholung allfällig erforderlicher Visa, sofern die entsprechen-de Botschaft/Konsulat einen Sitz in der Schweiz hat. Die Kosten für das Visum und eine Dossiergebühr (siehe Anhang) werden Ihnen in Rechnung gestellt. Bei einem allfälligen Transit müssen Sie die Einreise-, Pass-, Zoll-, Devisen- und Impfbestimmungen des

Transitlandes erfüllen. Frossard Reisen macht Sie darauf aufmerksam, dass die Einreisebehörden Ihnen die Einreise verwei-gern kann, wenn Sie nicht über die notwen-digen Papiere verfügen. Gleiches gilt für Leistungsträger, die Leistungen verweigern können.

##### **B.12.2 Anmeldung bei Behörden**

**B.12.2.1** Je nach Reisedestination müssen Sie sich vor Abreise rechtzeitig bei einer ausländischen Behörde anmelden (z.B. USA: Electronic System for Travel Authorization (ESTA); Canada: eTA Electronic Travel Au-thoization). Eine Einreise ist nur möglich, wenn Sie die Einreisegenehmigung erhalten haben. Ihre Buchungsstelle weist Sie auf dieses Prozedere hin, doch sind Sie selber für die Anmeldung verantwortlich. Sollte Ihnen oder Mitreisenden die Einreise verweigert oder keine Einreisegenehmigung erteilt werden, können Ihnen die nicht bezogenen Leistungen nicht rückerstattet werden.

Solche Reiseanmeldungen können kosten-pflichtig sein. Diese Kosten gehen zu Ihren Lasten.

**B.12.2.2** Zudem ist es möglich, dass Sie auf dem Abflugflughafen oder während des Fluges weitere Formulare für die Einreise ins Zielland ausfüllen müssen. Diese werdenden zuständigen Behörden übermittelt (z.B. USA: Advance Passenger Information System). Viele Fluggesellschaften haben die entspre-chenden Formulare auf ihren Webseiten aufgeschaltet, sodass die Formulare im Voraus ausgefüllt werden können. Ihre Buchungsstelle wird Sie orientieren oder Sie finden diese Angaben in den Reiseunterla-gen.

##### **B.13 Flüge**

##### **B.13.1 Änderungen Flugpläne**

Die bestätigten Flugpläne, Fluggesellschaften und Flugzeugtypen können ändern. Mit den Reiseunterlagen erhalten Sie Ihre zu diesem Zeitpunkt gültigen Flugpläne. Diese können jedoch noch kurzfristigen Änderungen un-terworfen sein, auch wenn Sie bereits auf der Reise sind.

##### **B.13.2 Reisegepäck und Sportgeräte**

Ihr Reisegepäck (Handgepäck und aufgege-benes Gepäck) ist bei Flügen beschränkt. Auf den meisten Flügen ist der Transport von Übergepäck und Sportgeräten möglich, jedoch **nur bei Voranmeldung und gegen Gebühr**. Da diese Bestimmungen jederzeit von den Fluggesellschaften geändert wer den können, empfehlen wir Ihnen, sich auf den jeweiligen Internetseiten zu erkundigen. Die korrekte Einhaltung der Bedingungen liegt in Ihrer Verantwortung.

##### **B.14 Sportmöglichkeiten in Hotels**

In vielen Hotels werden diverse Sportmög-lichkeiten angeboten. Die Kapazität solcher Einrichtungen ist jedoch in der Regel be-grenzt. Die Einrichtungen befinden sich nicht immer in unmittelbarer Nähe des Hotels. Es werden dafür auch oft Anlagen und Einrich-tungen Dritter benützt. Diese sind in Zu-sammenarbeit oder im Auftrag der Hotels für die Bereitstellung verschiedener Sportmög-lichkeiten besorgt. Auf solche Drittpersonen haben wir verständlicherweise wenig oder überhaupt keinen Einfluss. Wir können deshalb nicht garantieren, dass Sie die in unseren Beschreibungen aufgeführten Sportarten auch wirklich so ausüben können.

##### **B.15. Versicherungen**

##### **B.15.1 Annullierungskosten-Versicherung**

Der Abschluss einer Annullierungskosten-Versicherung ist obligatorisch. Falls Sie nicht bereits privat eine Versicherung dieser Art abgeschlossen haben, sind wir Ihnen diesbe-züglich gerne behilflich. Die Leistungen der Versicherungen richten sich nach den jewei-ligen Versicherungsbedingungen.

##### **B.15.2 Zusätzliche Versicherungen**

Die Haftung der Reise- und Transportunter-nehmer ist beschränkt, diejenige der Flugge-sellschaften gestützt auf die bestehenden internationalen Abkommen. Frossard Reisen empfiehlt Ihnen deshalb, für einen ergän-zenden Versicherungsschutz zu sorgen. Nebst einer Reiseunfall- und Reisekranken-Versicherung empfehlen wir ebenso den Abschluss einer Gepäck- sowie einer Extra-Rückreisekosten-Versicherung. Angaben und Informationen erhalten Sie auf Anfrage von uns.

##### **B.15.3 Reisegarantie**

Unser Unternehmen ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, welcher Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge sowie Ihre Rückreise garantiert. Detaillierte Aus-kunft erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle oder unter [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch)

##### **B.16 Schlichtungsstelle**

##### **B.16.1 Ombudsman**

Vor einer eventuellen gerichtlichen Ause-nersetzung können Sie den Ombudsman der Schweizer Reisebranche kontaktieren. Dieser ist bestrebt, bei jeder Art von Prob-lemen zwischen Ihnen und uns bzw. dem Veranstalter, eine ausgewogene und faire Einigung zu erzielen.

##### **B.16.2 Adresse Ombudsman**

Die Adresse des Ombudsmannes lautet:  
Ombudsmann der Schweizer Reisebranche  
Etelzstrasse 42  
8038 Zürich.

## **B.17 Datenschutz**

### **B.17.1 Ihre Daten**

Frossard Reisen benötigt von Ihnen und den Mitreisenden verschiedene Daten (wie Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Adresse, Telefonnummer, usw.) zur korrekten Vertragsabwicklung. Wir unterstehen dem schweizerischen Datenschutzgesetz. Wir sind verpflichtet, Ihre Daten sicher aufzubewahren und speichern sie in der Schweiz.

### **B.17.2 Übermittlung an Leistungsträger und Behörden**

Wir werden Ihre Daten, soweit zur Vertragsabwicklung notwendig, an die Leistungserbringer weiterleiten. Diese können sich im Ausland befinden, wo der Datenschutz u.U. nicht schweizerischem Standard entspricht.

Sowohl wir, wie die Leistungserbringer, können aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher Anordnung verpflichtet sein, Daten von Ihnen an (ausländische) Behörden weiterzuleiten. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich, Flugreisen in die USA (Advance Passenger Information System (APIS), resp. TSA Secure Flight Programm), Canada, oder Ferienwohnungsvermieter und Hoteliers.

### **B.17.3 Besonders schützenswerte Personendaten**

Je nach gebuchten Leistungen übermitteln Sie uns besonders schützenswerte Personendaten. So kann aufgrund eines Verpflegungswunsches u.U. auf die Religionszugehörigkeit geschlossen werden. Solche Daten werden in der Regel an Leistungserbringer für die korrekte Vertragserfüllung weitergeleitet oder unter Umständen aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlicher Anordnungen staatlichen Stellen bekannt gegeben. Indem Sie uns solche Angaben machen, ermächtigen Sie uns ausdrücklich, dass wir diese Informationen gemäss dieser Bestimmung verwenden dürfen.

### **B.17.4 Informationen über unsere Angebote/Programme**

Wir werden uns erlauben, Sie in Zukunft über unsere Programme und Reisen zu informieren. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, diesen Dienst bei Frossard Reisen abzubestellen.

### **B.17.5 Durchsetzung von Rechten**

Wir behalten uns das Recht vor, Ihre Daten an Behörden und Dritte zur Durchsetzung unserer berechtigten Interessen weiterzuleiten. Gleiches gilt bei Verdacht auf Straftat.

### **B.17.6 Fragen zum Datenschutz**

Wenn Sie Fragen zum Datenschutz haben, Einsicht in die bei uns gespeicherten Daten nehmen oder unseren Informationsdienst abbestellen möchten, wenden Sie sich bitte Frossard Reisen AG, Sattelgasse 4, 4051 Basel.

## **B.18 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

**B.18.1 Auf alle Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und Frossard Reisen AG ist schweizerisches Recht anwendbar. Als ausschliesslicher Gerichtsstand wird Basel-Stadt vereinbart.**

**B.18.2** Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages führt nicht zur Unwirksamkeit des gesamten Vertrages.

**B.18.3** Die vorstehenden Bestimmungen über die Rechtswahl und den Gerichtsstand gelten unter Vorbehalt von vertraglich nicht abänderbaren Bestimmungen in anwendbaren Gesetzen oder internationale Abkommen.

Frossard Reisen AG  
Sattelgasse 4  
4051 Basel  
Schweiz

Stand: April 2018