

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) der Coop-ITS-Travel AG (CITAG)

## 1. Vertragsgegenstand

Als Reiseveranstalter verpflichtet sich CITAG,

- Ihre Reise gemäss den Daten und Beschreibungen in den CITAG-Prospekten und anderen Publikationen zu organisieren,
- Ihnen die vereinbarten Transporte und/oder Unterkunft zur Verfügung zu stellen und
- alle weiteren Leistungen zu erbringen, die wir Ihnen mit dem von Ihnen gewählten Reisearrangement anbieten.

Sonderwünsche: Buchungsstellen dürfen Sonderwünsche nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden.

## 2. Vertragsabschluss

### 2.1 Zustandekommen des Vertrags

Der Vertrag zwischen Ihnen und CITAG kommt mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen, elektronischen oder persönlichen Buchung bei Ihrer Buchungsstelle zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag für Sie und CITAG wirksam. Falls Sie weitere Reiseteilnehmer anmelden, so haben Sie für deren Vertragspflichten einzustehen (siehe aus Mitwirkungspflichten Ziff. 3). Die vertraglichen Vereinbarungen und die AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer.

### 2.2 Vermittlung von Leistungen

Bei blosser Vermittlung von Leistungen Dritter kommt der Vertrag zwischen Ihnen und dem Drittunternehmen zustande. CITAG ist in solchen Fällen nicht Vertragspartei und die vorliegenden AVRB sind nicht anwendbar.

## 3. Mitwirkungspflichten (Pass/ID, Visa, Impfungen)

Neben der fristgerechten Bezahlung des Reisepreises bestehen für Sie folgende Mitwirkungspflichten:

- Sie haben die Ihnen zugestellten Dokumente (Rechnung, Bestätigung, Reiseunterlagen, usw.) auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf Übereinstimmung mit der Buchung sowie korrekter und vollständiger Schreibweise der Namen aller Reiseteilnehmer gemäss Pass und/oder ID, zu überprüfen und CITAG bei Unstimmigkeiten umgehend zu informieren.
- Sie sind verantwortlich für die Einhaltung der Einreisebestimmungen aller Reiseteilnehmer, insbesondere betreffend benötigter Reisedokumente und deren Gültigkeit, Einholen von Visa und Einhaltung von Gesundheitsbestimmungen, bzw. rechtzeitiger Vornahme von Impfungen.

– Minderjährige unter 18 Jahren, die nicht in Begleitung eines Erziehungsberechtigten oder nur in Begleitung eines Elternteils reisen, müssen eine beglaubigte Vollmachtsklärung des/der abwesenden Elternteils/-teile mit sich führen.

Missachten Sie diese Mitwirkungspflichten, übernimmt CITAG keine Haftung und es bestehen keine Ersatz- oder Rückerstattungsansprüche.

## 4. Preise

### 4.1 Preisbestimmung

Der Reisepreis bestimmt sich in erster Linie nach den von CITAG schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) und nachrangig gemäss den in den allgemeinen Publikationen von CITAG (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 in der entsprechenden Unterkunft. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Bei Anpassungen gegenüber den aus geschriebenen Preisen, wie z.B. individuelle Aufenthalte, kann ein Zuschlag erhoben werden. Vorbehalten bleiben Gebühren der Buchungsstelle für Bearbeitung und Reservation sowie allfällige Zusatzkosten wie Visumgebühren oder Touristentaxen, welche auch erst vor Ort erhoben werden können.

## 4.2 Zahlungsbedingungen

Bei klassisch produzierten Reisen ist in der Regel eine Anzahlung von 30% des Rechnungsbetrages und die Prämie für die gebuchten Versicherungsleistungen fällig und der Buchungsstelle umgehend zu entrichten. Die Restzahlung hat spätestens 30 Tage vor Abreise zu erfolgen. In besonderen Fällen (z.B. gewisse Linienflügen, Buchungen innerhalb von 30 Tagen vor Abreise, Leistungen mit bis zu 100% Annullierungskosten) ist der gesamte Betrag anlässlich der Auftragserteilung fällig. Dabei kann es sein, dass die Zahlung nur mit Kreditkarte möglich ist. Bei dynamisch produzierten Reisen muss der ganze Rechnungsbetrag umgehend und ausschliesslich mit Kreditkarte beglichen werden. Nicht rechtzeitige Zahlungen berechtigen uns, die Reservation zu annullieren bzw. die Reiseleistungen zu verweigern.

## 4.3 Reisedokumente

Die Reisedokumente erhalten Sie nach Eingang der vollständigen Zahlung bis spätestens 10 Tage vor Abreise. Bei kurzfristiger Buchung einer Reise kann es sein, dass die Reiseunterlagen bei unserer Flughafenvertretung hinterlegt werden, sofern wir Ihnen diese nicht in elektronischer Form zustellen können.

## 4.4 Preisänderungen

Bei nachträglichen Erhöhungen der tatsächlich anfallenden Kosten behält sich CITAG das Recht vor, den Reisepreis nach Vertragsabschluss entsprechend zu erhöhen, insbesondere bei – nachträglicher Preiserhöhung von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)

- neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (z.B. erhöhte Flughafentaxen)
- Wechselkursänderungen
- Rechnungs- und Publikationsfehler
- Kleingruppenzuschläge

Preiserhöhungen können bis spätestens 21 Tage vor dem geplanten Reisebeginn geltend gemacht werden. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des Reisepreises, so sind Sie berechtigt, innert 3 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten oder ohne Bearbeitungsgebühren auf eine von uns allenfalls offerierte andere Reise umzubuchen. Bereits geleistete Zahlungen oder Differenzen werden Ihnen im Falle des Rücktritts oder Umbuchung schnellstmöglich ohne jeglichen Abzug zurückerstattet.

## 5. Annullierung/Änderung der Reise

### 5.1 Meldung

Falls Sie die Reise nicht antreten können, so müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle umgehend mitteilen – auf Verlangen auch in schriftlicher Form unter Angabe des Grundes. Die Annullierung kann nur während der Büroöffnungszeiten bearbeitet werden. Deshalb ist für die Berechnung der Annullierungskosten das Datum der Bearbeitung durch uns und oder Ihre Buchungsstelle massgebend.

### 5.2 Bearbeitungsgebühren für Änderung/Umbuchung

Bei Namensänderungen (z.B. fehlerhafte Schreibweise) belasten wir Sie mit einer Bearbeitungsgebühr von bis zu CHF 100.–. Umbuchungen des Reisedatums, des Reisezieles, des Ortes des Reiseantritts oder der Unterkunft nach Vertragsabschluss belasten wir mit einer Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– pro Auftrag. Für die gleichen Änderungen innerhalb der Annullierungsfristen gemäss Ziffer 5.4 sind ausserdem die Annullierungskosten geschuldet. Fluggesellschaften und Kreuzfahrtreedereien verfügen je nach Tarif über strenge Bedingungen in Bezug auf Änderungen und Umbuchungen. Allfällige Spesen dieser Art werden Ihnen nebst der Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

### 5.3 Ersatzperson

Vorausgesetzt, dass die beteiligten Unternehmen bzw. Leistungsträger eine Ersatzperson akzeptieren, keine behördlichen Anordnungen, gesetzlichen Vorschriften oder Tarifbestimmun-

gen entgegenstehen, ist der Eintritt einer Ersatzperson unter den gleichen Voraussetzungen gestattet. Nebst der Ersatzperson haften Sie persönlich für die Bezahlung des Reisepreises und allfälliger Gebühren. Bei Eintritt einer Ersatzperson belasten wir nebst der Bearbeitungsgebühr (Ziff. 5.2) die allenfalls anfallenden Mehrkosten oder Gebühren der Leistungsträger.

## 5.4 Annullierungskosten

Wenn Sie die gebuchte Reise unabhängig vom Zeitpunkt ganz oder teilweise annullieren, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– pro Auftrag (bei Kreuzfahrten CHF 200.– pro Auftrag). Diese Bearbeitungsgebühr entfällt bei Annullierungen mit 100% Annullierungskosten. Die Bearbeitungsgebühren sind in der Regel durch die Versicherungen nicht gedeckt. Je nach Zeitpunkt der Annullierung und Art der Leistung entstehen zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren folgende Annullierungskosten in % des Arrangementpreises (inkl. Flughafentaxen, Mahlzeitenzuschläge, usw.):

### 5.4.1 Klassisch produzierte Reisen mit Charterflügen oder «nur Unterkunft»

- 31–15 Tage vor Abreise 30%
- 14–8 Tage vor Abreise 50%
- 7–1 Tage vor Abreise 80%
- am Abreisetag 100%

### 5.4.2 Klassisch produzierte Reisen mit Linienflügen, Kreuzfahrten, Rundreisen und Events

Bei Reisen mit Linienflügen, Rundreisen und Kreuzfahrten übernehmen wir die Annullierungsbedingungen der jeweiligen Leistungsträger (Fluggesellschaft, Reederei oder Agentur). Dabei können unmittelbar nach der Buchung Annullierungskosten von bis zu 100% entstehen. Eintrittskarten für Events werden immer zu 100% in Rechnung gestellt. Solche Kosten werden Ihnen unabhängig von der Annullierungsfrist in Rechnung gestellt.

### 5.4.3 Dynamisch produzierte Reise

- bis 30 Tage vor Abreise 30%
- 29–1 Tage vor Abreise 80%
- am Abreisetag 100%

### 5.4.4 Nichtantritt der Reise

Bei Nichtantritt der Reise ohne vorherige Abmeldung, Verpassen des Abflugs oder der Abfahrt wegen zu spätem Erscheinen oder wegen ungenügender Reisepapiere besteht kein Anspruch auf Rückerstattung, bzw. verrechnen wir 100% des Arrangementpreises.

### 5.4.5 Abbruch der Reise

Sofern Sie Ihre Reise aus irgendwelchen Gründen vorzeitig abbrechen, haben Sie keinen Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises oder der nicht beanspruchten Leistungen.

## 6. Kündigung/Änderungen durch CITAG

### 6.1 Wesentlicher Irrtum

Im Falle eines wesentlichen Irrtums beim Vertragsabschluss, insbesondere bei Berechnungs- und/oder Publikationsfehlern des Reisepreises, ist CITAG berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall haben Sie Anspruch auf vollumfängliche Rückerstattung allfälliger geleisteter Zahlungen.

### 6.2 Programmänderungen

Es kann vorkommen, dass nach Vertragsabschluss das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen wie Unterkunft, Transportmittel, Fluggesellschaften oder Flugzeiten geändert werden müssen, wenn höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. In diesem Fall bemühen wir uns, Ihnen eine nach objektiven Gesichtspunkten mindestens gleichwertige Ersatzleistung anzubieten.

### 6.3 Mindestbeteiligung/Kleingruppenzuschlag

Für gewisse Reisen, insbesondere für Rundreisen, gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Sollte diese Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden, kann es sein, dass die Reise nicht oder nur gegen einen Kleingruppenzuschlag durchgeführt werden kann. Beteiligte an einer Reise zu wenig Teilnehmer oder liegen besondere Umstände vor, die uns vor Abreise zu einer wesentlichen Änderung der angebotenen Leistungen zwingen, können wir die Reise bis 21 Tage vor dem vereinbarten Reisetminus absagen. In beiden Fällen bemühen wir uns, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm anzubieten. Ist das Ersatzprogramm günstiger, vergüten wir Ihnen den Preisunterschied, wird es teurer, verrechnen wir Ihnen die Mehrkosten. Ist ein Ersatzprogramm nicht möglich oder Sie verzichten darauf, erstatten wir Ihnen die bereits geleisteten Zahlungen zurück. Weitergehende Ersatzansprüche sind ausgeschlossen.

### 6.4 Höhere Gewalt und Streiks

Liegen Gründe vor, welche die Durchführung einer Reise unvermeidlichen, wie höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks, behördliche Massnahmen, Entzug oder Verweigerung von Landerechten oder Umstände, die aus unserer Sicht zur Gefährdung von Leben und Gesundheit führen könnten, kann CITAG auch kurzfristig vom Vertrag zurücktreten. Muss aus den oben erwähnten Gründen die Reise oder der Aufenthalt abgebrochen werden, bemühen wir uns, die Reisetilnehmer so schnell wie möglich in ein anderes Feriengebiet oder in die Schweiz zurückzubringen. Wir sind berechtigt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die nachweislich erbrachten Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

### 7. Beanstandungen/Ersatzansprüche

Wird eine vereinbarte Leistung mangelhaft oder überhaupt nicht erbracht, sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei unserer örtlichen Reiseleitung oder Vertretung sofortige und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Kann eine gleichwertige Ersatzleistung nicht erbracht werden, haben Sie Anspruch auf eine Preisminderung. Ist Abhilfe oder eine angemessene Lösung innert 48 Stunden nicht möglich, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. In diesem Fall müssen Sie für eine Kostengutsprache unsere Zentrale in Volketswil per E-Mail oder telefonisch kontaktieren (ausserhalb der Büroöffnungszeiten auf unser Piktettelefon). Falls ein Leistungsmangel eintritt oder Ihnen die Fortsetzung der Reise oder des Aufenthaltes wegen schwerwiegender Mängel nicht mehr zugemutet werden kann, müssen Sie sich Ihre Beanstandung von unserer Reiseleitung oder örtlichen Vertretung bestätigen lassen. Ihre Beanstandung und die Bestätigung unserer Reiseleitung oder örtlichen Vertretung sind uns zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unmittelbar, spätestens aber 30 Tage nach Ihrer Rückkehr einzureichen. Schadenersatzansprüche für später eintreffende Beanstandungen und für vor Ort bei unserer Reiseleitung oder Vertretung nicht gemeldete Mängel können abgelehnt werden.

### 8. Haftung

#### 8.1 Im Allgemeinen

CITAG haftet als Veranstalter für die gehörige Erfüllung des Reisearrangements. Wir vergüten Ihnen den Ausfall vereinbarter Leistungen oder Ihren Mehraufwand, soweit es nicht möglich war, Ihnen vor Ort eine gleichwertige Ersatzleistung zu offerieren und auch kein eigenes Verschulden Ihrerseits vorliegt. Unsere Haftung bleibt jedoch beschränkt auf die Höhe des Reisepreises und erfasst nur den unmittelbaren Schaden. Jegliche weitere Haftung wird soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen. Für Programmänderungen infolge Flugverspätungen oder Streiks wird keine Haftung übernommen. Insbesondere haftet CITAG nicht für Änderungen im Reiseprogramm (Absagen, Verschiebungen, usw.), die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten, sowie in Fällen gemäss Art.

15 des Pauschalreisegesetzes, für welche CITAG nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind.

#### 8.2 Unfälle und Erkrankungen

CITAG haftet für Personenschäden, die aus schuldhafter Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Reisearrangements durch CITAG oder durch ein von CITAG beauftragtes Unternehmen (Hotels, Fluggesellschaften, usw.) verursacht werden, in den letztgenannten Fällen unter der Voraussetzung, dass Sie Ihre Schadenersatzansprüche an CITAG abtreten. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benützung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Solche Ansprüche sind direkt bei dem jeweiligen Transportunternehmen geltend zu machen. Eine weitergehende Haftung von CITAG ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

#### 8.3 Sachschäden

CITAG haftet für den Schaden, der als Folge von Diebstählen und Beschädigungen von Sachen entsteht und von CITAG oder einem von CITAG beauftragten Unternehmen schuldhaft verursacht wird, sofern Sie anderweitig, z.B. von Ihrer Versicherung, keine Entschädigung erhalten und Sie Ihre Ansprüche gegen die für den Schaden Verantwortlichen an CITAG abtreten. Die Höhe der Entschädigung bleibt allerdings auf den unmittelbaren Schaden beschränkt, jedoch höchstens auf die Höhe des Reisepreises für die geschädigte Person. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benützung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen, usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Jegliche weitere Haftung von CITAG ist ausgeschlossen (insbesondere bei Abhandekommen von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, elektronischen Geräten, usw.)

#### 8.4 Veranstaltungen/Leistungen vor Ort

Ausserhalb des Pauschalarrangements können am Reiseziel örtliche Veranstaltungen, Ausflüge und weitere Dienstleistungen gebucht werden. Diese können aufgrund lokaler Gegebenheiten mit besonderen Risiken verbunden sein oder besondere physische Voraussetzungen verlangen. Sie buchen solche Veranstaltungen auf Ihr eigenes Risiko. Wir lehnen dafür sowie für von Ihnen von der Reiseleitung gewünschte Dienstleistungen ausserhalb des Pauschalarrangements jegliche Haftung ab, sofern für solche Angebote nicht ausdrücklich wir oder unsere örtliche Vertretung als Veranstalter oder Dienstleistungserbringer verantwortlich zeichnen.

#### 8.5 Reisegarantie

CITAG ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, welcher die einbezahlten Kundengelder absichert. Detaillierte Informationen finden Sie unter [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

#### 8.6 Reisehinweise EDA

Das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) veröffentlicht regelmässig Informationen über Länder, in denen allfällige sicherheitspolitische oder andere höhere Risiken bestehen. Diese Reisehinweise können Sie selbst beim EDA ([www.eda.admin.ch/reisehinweise](http://www.eda.admin.ch/reisehinweise) oder Tel: 058 463 84 84) abrufen. Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über diese Reisehinweise informiert haben und Ihnen die entsprechenden Risiken bewusst sind.

### 9. Versicherungen

Wir empfehlen Ihnen dringend, bei der Buchung eine Annullierungskostenversicherung mit SOS-Schutz für Reisezwischenfälle abzuschliessen, sofern Sie nicht bereits eine Versicherung mit genügender Deckung abgeschlossen haben. Die CITAG vermittelt entsprechende Versicherungen. Die Annullierungskostenversicherung deckt die Annullierungskosten, falls Sie Ihre Reise aufgrund von Krankheit, Unfall oder Todesfall (des Reisetilnehmers, seines Reisetpartners oder deren direkter Familienangehörigen) annullieren müssen. Der SOS-Schutz (Reisezwischenfallversicherung) deckt die Mehrkosten des Rücktransportes während der Reise der versicherten Reisetilnehmer bei Krankheit, Unfall oder Tod. Nicht versichert sind Spital- und ärztliche Behandlungskosten, welche speziell (z.B. durch die Krankenkasse) versichert werden müssen. Auch der Abschluss einer privaten Reisegepäckversicherung ist empfehlenswert. Den detaillierten Leistungsumfang entnehmen Sie den vollständigen Versicherungsbedingungen.

### 10. Verjährung

Schadenersatzforderungen gegen CITAG, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende des gebuchten Reisearrangements folgenden Tag.

### 11. Ombudsman

Vorgängiger einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen. Adresse: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich, [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch).

### 12. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Im Verhältnis zwischen Ihnen und Coop-ITS-Travel AG ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist Wilen bei Wollerau Gerichtsstand.

### 13. Datenschutz

Für unsere Bearbeitung von Personendaten im Zusammenhang mit diesen AVR-B gilt unsere Datenschutzerklärung, die Sie unter [www.itscoop.ch/footer/datenschutz](http://www.itscoop.ch/footer/datenschutz) finden.

### Ausgabedatum: Juni 2022

Coop-ITS-Travel AG, Grabenwisstrasse 1, 8604 Volketswil  
Bitte beachten Sie auch unsere «Wichtigen Hinweise».