

## Vertragsgegenstand:

Diese Vertragsbedingungen basieren auf den Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und Twerenbold Reisen AG, nachfolgend Reiseveranstalter genannt und gelten für alle unter eigenem Namen angebotenen Pauschalreisen. Bei vermittelten Leistungen Dritter wie Pauschalreisen anderer Busunternehmer, Reiseveranstalter oder Einzelleistungen wie Flugscheinen, Billetten, Mietwagen, Hotelunterkünften usw. schliessen Sie den Vertrag direkt mit diesen anderen Unternehmen ab und wir sind nicht Ihre Vertragspartei.

## 1. Vertragsabschluss, Mitreisende, Bezahlung, Preise:

**1.1. Ihre Anmeldung** ist für Sie verbindlich. Der Reisevertrag zwischen Ihnen und uns kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung bei uns oder Ihrer Buchungsstelle zustande. Meldet der Anmeldende weitere Reisetilnehmer an, so steht er für deren Vertragspflichten (insbesondere die Bezahlung des Reisepreises) wie für seine eigenen Verpflichtungen ein. Für Reisearrangements von anderen Reiseveranstaltern und von Flugbilletten, welche Ihnen vom Reiseveranstalter lediglich vermittelt werden, gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen.

**1.2. Unsere Leistungen** ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung im Prospekt oder der Reiseaus-schreibung. Sonderwünsche sind nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie von der Buchungsstelle schriftlich und vorbehaltlos bestätigt worden sind. Die Leistungen beginnen, wenn in der Reiseaus-schreibung nicht anders vermerkt, bei Schiffsreisen, Bahn- und Busreisen ab dem Abfahrtsort, bei Flugreisen ab Flughafen in der Schweiz.

**1.3. Unsere Reisebestätigung** erhalten Sie in Form einer Bestätigung/Rechnung zusammen mit dem Einzahlungsschein.

**1.3.1. Ihre Zahlung:** Wir bitten Sie, den Rechnungsbetrag gemäss den schriftlichen Instruktionen auf der Bestätigung/Rechnung zu überweisen. Post- und Banküberweisungen werden nicht bestätigt. Reka-Checks werden an Zahlung genommen für die Hälfte des Pauschalpreises, jedoch max. bis Fr. 500.– pro Person. Bei kurzfristigen Buchungen (weniger als 21 Tage vor Reisebeginn) ist der gesamte Betrag bei der Buchung zahlbar. Für eine Reisebuchung kann auch eine Anzahlung erhoben werden. Bei nicht fristgerechter Zahlung haben wir das Recht, entschädigungslos vom Vertrag zurückzutreten und die Annullationskosten gemäss Ziffer 2.2. einzufordern.

**1.4. Preise:** Unsere Preise verstehen sich (wo nicht anders erwähnt) pro Person in Schweizer Franken, mit Unterkunft im Doppelzimmer, inklusive anwendbarer Mehrwertsteuer, den aktuell bekannten Treibstoffzuschlägen sowie – bei Flugreisen – den aktuellen Flughafen- und Sicherheitstaxen. Ausnahmen sind entsprechend bezeichnet. Die Preise können unserer Ausschreibung entnommen werden und sind barzahlungspflichtig. Bei Bezahlung mit Kreditkarte kann ein Zuschlag erhoben werden. Preisänderungen siehe Ziffer 8.2. und 8.4.

**1.4.1. Auftragspauschale:** Zuzüglich zu unseren Arrangementpreisen erhebt Ihre Buchungsstelle eine Auftragspauschale. Bei Direktbuchungen von Mitgliedern des Excellence-Reiseclubs\* sowie bei Online-Buchungen entfällt die Auftragspauschale.

\* Club-Informationen erhalten Sie auf Anfrage.

**1.4.2. Beratung und Reservierung:** Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle oder Ihr Reisebüro für die Beratung, Reservierung und Buchung individueller Reisen/Leistungen neben den im Prospekt erwähnten Preisen und Gebühren zusätzliche Kostenanteile für die Reservierung und Buchung erheben kann.

**1.5. Buchungsgebühren/Zuschläge:** Für kurzfristige Buchungen (weniger als 15 Tage vor Abreise) kann pro Auftrag eine Umtriebsentschädigung von Fr. 20.– (Bus- und Bahnreisen), Fr. 40.– (Hochsee- und Flusskreuzfahrten) und Fr. 60.– (Flug- & Busreisen) erhoben werden. Bei der Buchung eines «Nur-Landarrangements» aus einem Pauschalreiseangebot und für Reservierungen, die vom publizierten Pauschalarrangement abweichen (Verlängerungen usw.), erhebt der Veranstalter einen Zuschlag von

- a) Bus- und Bahnreisen Fr. 30.– pro Person, höchstens aber Fr. 60.– pro Auftrag
- b) Hochsee- und Flusskreuzfahrten sowie Flugreisen Fr. 60.– pro Person, maximal Fr. 120.– pro Auftrag.

## 2. Änderung der Buchung oder Annullierung der Reise durch den Reisenden:

### 2.1. Änderung der Buchung:

Bei Benennung eines Ersatzreisenden, Änderungen der Reisedaten innerhalb des zeitlichen Geltungsbereiches

des Reiseprogramms oder Umbuchung auf eine andere Reise des Veranstalters vor den nachfolgenden Fristen (31 respektive 61 Tage vor Abreise) erheben wir folgende Bearbeitungsgebühren:

- a) bei Bus- und Bahnreisen Fr. 30.– pro Person, höchstens Fr. 120.– pro Auftrag.
- b) bei Flug- & Busreisen Fr. 60.– pro Person, höchstens Fr. 120.– pro Auftrag.
- c) bei Hochsee- und Flusskreuzfahrten gelten für Änderungen dieselben Kosten wie für Annullationen (Bearbeitungsgebühren Fr. 60.– pro Person, höchstens Fr. 120.– pro Auftrag zuzüglich Ansätzen in Prozenten des Rechnungstotals gemäss Ziffer 2.2.).

**Alle Reisen:** Änderungen von Zimmerbuchungen oder Nebenleistungen (z.B. fak. Ausflüge) sind bis 15 Tage vor Abreise gratis. Änderungen von Bussitzplätzen und Einsteigeorten sind bis 5 Tage vor Abreise gratis. Danach kann eine Gebühr von Fr. 30.– pro Dossier erhoben werden. Bei Änderungen nach den genannten Fristen werden Bearbeitungsgebühren zuzüglich effektiv anfallende Spesen berechnet. Datums- und Reisezieländerungen nach den obengenannten Fristen gelten als Annullation. Bearbeitungsgebühren werden nicht durch eine allfällige Annullationskostenversicherung gedeckt.

**2.2. Annullationen:** Diese bedürfen in jedem Fall der schriftlichen Form. Annullieren Sie Ihre Reise vor Reisebeginn, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 30.– (Bus- und Bahnreisen) oder Fr. 60.– (Hochsee- und Flusskreuzfahrten sowie Flug- & Busreisen) pro Person, maximal Fr. 120.– pro Auftrag. Bearbeitungsgebühren werden nicht durch eine allfällige Annullationskostenversicherung gedeckt. Allfällige Auftragspauschalen oder Versicherungsprämien sind nicht erstattungsfähig. Je nach Datum Ihres Rücktritts oder Ihrer Änderung gemäss Ziffer 2.1. bzw. 2.2., müssen wir zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr folgende Annullationskosten in Prozenten des Rechnungstotals in Rechnung stellen:

Bus- und Bahnreisen	
bis 31 Tage vor Abreise	0%
30–22 Tage vor Abreise	10%
21–15 Tage vor Abreise	30%
14–8 Tage vor Abreise	60%
7–0 Tage vor Abreise	80%
Nichterscheinen	100%

### Flusskreuzfahrten, Velo- & Musikflus-fahrten, Hochsee- und Busreisen

bis 120 Tage vor Abreise	5%
119–90 Tage vor Abreise	15%
89–60 Tage vor Abreise	30%
59–30 Tage vor Abreise	40%
29–15 Tage vor Abreise	60%
14–8 Tage vor Abreise	80%
7–0 Tage vor Abreise und Nichterscheinen	100%

### Flug- & Busreisen

bis 61 Tage vor Abreise	0%
60–31 Tage vor Abreise	10%
30–21 Tage vor Abreise	30%
20–10 Tage vor Abreise	80%
9–0 Tage vor Abreise und Nichterscheinen	100%

Abweichende Annullationskosten sind bei den jeweiligen Ausschreibungen aufgeführt.

Das Recht, rechtzeitig einen Ersatzreisenden gemäss Bundesgesetz über Pauschalreisen zu stellen ist von dieser Regelung nicht betroffen; vorbehalten bleiben die Bearbeitungsgebühren.

**2.3. Massgebend zur Berechnung der Fristen** ist das Eintreffen Ihrer schriftlichen Mitteilung bei uns oder der Buchungsstelle; an Wochenenden oder Feiertagen ist der nächstfolgende Arbeitstag massgebend.

### 2.4. Ersatzperson:

Wenn Sie Ihre Reise absagen müssen, können Sie einen Ersatzreisenden stellen, welcher die Reise unter den gleichen Bedingungen antritt. Tritt dieser Ersatzreisende in den Vertrag ein, so haften Sie und er gemeinsam (solidarisch) für die Bezahlung des gesamten Reisepreises, der Bearbeitungsgebühr und allfälligen Mehrkosten (Ziffer 2.). Der Eintritt einer Ersatzperson ist zulässig

- bei Reisen in der Schweiz bis zum Reisebeginn
  - bei Reisen in Europa und in Ländern ohne Visumpflicht bis 48 Std. vor der vereinbarten Abreise
  - bei Reisen nach Übersee, Hochsee- und Flusskreuzfahrten, sowie Reisen in Länder mit Visumpflicht nach Absprache mit Ihrem Reisebüro unter Vorbehalt unserer organisatorischen Möglichkeiten (unterschiedliche Zeitdauer für die Einholung von Visa).
- Voraussetzung ist zudem, dass die an der Reise beteiligten Unternehmungen (Hotels, Flug- oder Schiffgesellschaften) diese Änderung ebenfalls akzeptieren, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein oder an Flugtarifbestimmungen scheitern kann.

## 2.5. Veranstaltungskarten:

**2.5.1.** Karten für Veranstaltungen, Konzerte usw., auch wenn sie im Rahmen eines Pauschalarrangements gebucht werden, können nicht mehr annulliert werden. Diese werden bei Umbuchungen und Annullationen, unabhängig vom Zeitpunkt, voll verrechnet.

**2.5.2.** Kann der Reiseveranstalter die Karten weiterverkaufen, wird nur die Bearbeitungsgebühr verrechnet. Die Kartenabrechnung erfolgt nach Durchführung der Reise.

**2.5.3.** Der oblig. Annullationschutz bzw. die kombinierte Annullations- und Extrarückreiseversicherung (Ziff. 3) deckt die Kosten der Eintrittskarten, sobald die Buchung von uns bestätigt ist.

## 3. Versicherungen:

Der obligatorische Annullationschutz und Assistance-Versicherung, bzw. die kombinierte Annullationskosten- und Assistanceversicherung ist in unseren Pauschalpreisen nicht inbegriffen und wird mit der Buchungsbestätigung in Rechnung gestellt (Beträge gemäss Prospektausschreibung). Sie ist nur gültig, falls die Annullierung durch Krankheit, Unfall oder Todesfall erfolgt. Sollten Sie bereits über eine eigene gültige Annullationskosten- und Assistanceversicherung verfügen, können Sie anlässlich oder bis spätestens 5 Tage nach der Buchung auf diese Versicherung verzichten. Nach dieser Frist ist die Versicherungsprämie – auch im Annullierungsfall – nicht rückerstattbar. Eine nachträgliche Versicherungsbestellung ist nur bis 5 (Arbeits)Tage nach Buchungsabschluss möglich. Sofern Sie über keine private Deckung verfügen (z.B. über Hausrats- oder Zusatzversicherung), empfehlen wir Ihnen, Reisegepäck und Sportgepäck (z.B. Velos) gegen Diebstahl und Beschädigung zu versichern. Für Reisende mit eigenen Velos ist eine Versicherung gegen Diebstahl und Beschädigung obligatorisch (eigene Versicherung oder über Twerenbold). Über diese sowie weitere Versicherungsmöglichkeiten informiert Sie Ihre Buchungsstelle gerne.

## 4. Einreiseformalitäten (Pass, Visa, Impfungen):

Informationen für Schweizer Bürger über die für Ihre Reise notwendigen Pass- und Visumserfordernisse sowie allfällige gesundheitspolizeiliche Bestimmungen die Sie bei der Einreise in das gewählte Ferienland berücksichtigen müssen, ersehen Sie aus unserem Katalog oder der Reisebestätigung. Bürger anderer Staaten geben bitte Ihre Nationalität bei der Buchung bekannt, damit die Buchungsstelle Sie über die entsprechenden Vorschriften informieren kann. Die Reisetilnehmer sind für das Einhalten dieser Vorschriften, die Beschaffung und das Mitführen der notwendigen Reisedokumente (wie Pass, Identitätskarte, Impfzeugnis usw.) selber verantwortlich. Bitte überprüfen Sie die Reiseunterlagen vor Ihrer Abreise auf Ihre Vollständigkeit und Richtigkeit. Wird Ihnen die Einreise infolge nicht korrekter oder nicht vorhandener Dokumente verweigert, gehen die Rückreisekosten zu Ihren Lasten (Ziffer 11.).

## 5. Der Reisebus (mehrheitlich Twerenbold Bus):

Sitzplatzreservierungen im Bus werden in der Reihenfolge der Anmeldung vorgenommen. Plätze der Reihen 1 bis 3 werden gegen Zuschlag (gemäss Prospektausschreibung) definitiv vorreserviert. Plätze ab Reihe 4 können ohne Zuschlag vorreserviert werden – Änderungen bleiben jedoch vorbehalten. Die Sitzplatzzuteilung erfolgt in jedem Fall durch den Reisechauffeur. Für sämtliche Fahrten werden ausschliesslich Nichtraucherbusse eingesetzt. Wir behalten uns ausdrücklich das Recht vor, andere als die ausgeschriebenen Fahrzeugtypen oder Fahrzeuge befundeter Firmen einzusetzen. Werden beispielsweise zwei Busse für eine Reise eingesetzt, so sind Änderungen in der Platzzuteilung möglich. Für Transferfahrten werden in der Regel keine Sitzplatzreservierungen vorgenommen.

## 6. Trinkgelder:

Trinkgelder für Chauffeure und Reiseleiter sind in unseren Preisen nicht inbegriffen. Das Trinkgeld ist eine freiwillige, persönliche Anerkennung für gute Dienstleistungen. Ausnahmen sind in der Prospektausschreibung signalisiert.

## 7. Flüge:

Alle Flüge werden in der Economyklasse durchgeführt. Aufpreise für andere Klassen gemäss Ausschreibung. Wir und die beigezogenen Fluggesellschaften behalten uns das Recht zu Flugplanänderungen, Einsatz anderer Flugzeugtypen und den Bezug anderer Fluggesellschaften ausdrücklich vor. Die Änderung des Flugzeugtyps oder der Fluggesellschaft stellt keine Programmänderung dar. Sämtliche Flughafen- und Sicherheitstaxen sind in den Pauschalpreisen inbegriffen. Ausnahmen sind im Prospekt vermerkt. Vorbehalten bleiben die Einführung neuer oder die Erhöhung bestehender Abgaben. Bei nicht begleiteten Reisen sind Sie selber für die rechtzeitige Einfindungszeit am Flughafen am Tage Ihres Ab-, Weiter- oder Rückfluges verantwortlich. Das gilt auch für den Fall von Flugplanänderungen, die nach Ihrem Abflug aus der Schweiz erfolgen. Bei versäumten Ab-, Weiter- oder Rückflügen gehen allf. Mehrkosten zu Ihren Lasten.

## 8. Programm- und Preisänderungen:

**8.1. Änderungen vor Vertragsabschluss:** Wir behalten uns ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen und Preise in den Prospekten und auf den Preislisten vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Sie Ihre Buchungsstelle vor Vertragsabschluss über diese Änderungen.

**8.2. Preisänderungen nach Vertragsabschluss:** In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss. Preiserhöhungen können sich aus folgenden Gründen ergeben:

- der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoffzuschläge);
- neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie z.B. Flughafentaxen, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren, Hafentaxen usw.);
- Wechselkursänderungen oder
- staatlich verfügbaren Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer)

Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können sie an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Preiserhöhungen werden bis spätestens 22 Tage vor Reisebeginn vorgenommen und mitgeteilt. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 8.4. genannten Rechte zu.

**8.3. Programmänderungen,** Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn: Wir behalten uns auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn höhere Gewalt oder ein Ereignis, das trotz aller gebotener Sorgfalt nicht vorhersehbar oder abwendbar ist, es erfordern. Wir sind bemüht, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Kann bei Schiffsreisen die im Programm vorgesehene Route infolge Hoch- oder Niedervasserständen, Schleusendefekt oder Fahrverbot nicht befahren werden, sind wir um ein Alternativprogramm besorgt, wobei Unterkunft und Verpflegung in der Regel an Bord des Schiffes erfolgen. Diesbezügliche Entscheide können kurzfristig vom Kapitän getroffen werden und dienen Ihrer Sicherheit. Wir orientieren Sie so rasch als möglich über Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

**8.4. Ihre Rechte:** Wenn nach Vertragsabschluss der Reisepreis erhöht, Programmänderungen oder Änderungen im Transportbereich vorgenommen werden: Führt die Programmänderung oder die Änderung einzelner vereinbarter Leistungen zu einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes oder beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent, so haben sie folgende Rechte:

- Sie können die Vertragsänderung annehmen;
- Sie können innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten. Zu diesem Zeitpunkt bereits bezahlte Reisekosten werden unverzüglich rückerstattet;
- Oder Sie können uns innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich informieren, dass Sie an einer von uns vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen.

Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe b) oder c) zukommen, so stimmen Sie der Preis-, Programm- oder Leistungsänderung zu. Die 5-Tage-Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am 5. Tag der schweizerischen Post übergeben.

## 9. Reiseabsage durch den Reiseveranstalter:

**9.1. Gruppengrösse:** Für unsere Gruppenreisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Wir behalten uns das Recht vor, bei Nichterreichen dieser festgelegten Teilnehmerzahl die Reise spätestens 22 Tage (bei Reisen über 7 Tage), resp. 15 Tage (bei Reisen bis 7 Tage) vor Reisebeginn zu annullieren.

**9.2. Vercharterung:** Unsere Gruppenreisen basieren in einigen Fällen auf der vollständigen Einmietung von Transportmitteln (Flugzeug, Schiff). Wir behalten uns das Recht vor, im Fall einer anderweitigen Vercharterung eines solchen Transportmittels die Reise spätestens 90 Tage vor Reisebeginn zu annullieren.

**9.3. Zwingende Gründe:** Sollten zwingende Gründe, wie höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Unruhen, Streiks, staatliche Massnahmen, Epidemien usw. die sichere Durchführung der Reise erheblich erschweren oder verhindern, orientieren wir Sie über die Reiseabsage so rasch als möglich.

**9.4. Ersatzreise:** In allen Fällen sind wir bemüht, Ihnen eine gleichwertige Ersatzreise anzubieten. Nehmen Sie an dieser nicht teil, werden die bezahlten Beträge unverzüglich rückerstattet. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen.

## 10. Programmänderungen, Ausfall von Leistungen während der Reise:

Während der Reise steht dem Reisenden ein Rücktrittsrecht nur zu, wenn ein erheblicher Teil der vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird, keine angemessene Ersatzleistung geboten werden kann oder Sie aus wichtigen Gründen die Ersatzleistung ablehnen.

### 11. Reiseabbruch durch den Reisenden:

Wenn Sie die Reise abbrechen, kann Ihnen der Reisepreis nicht zurückerstattet werden; allfällige Mehrkosten (z.B. Rücktransport) gehen zu Ihren Lasten. Müssen Sie die Reise aus zwingenden Gründen (Krankheit, Unfall usw.) abbrechen, so hilft Ihnen unser Chauffeur/Reiseleiter bei der Organisation Ihrer Rückreise. Nur bei Reiseabbruch aus zwingenden Gründen vergüten wir Ihnen diejenigen Leistungen, die uns nicht belastet werden (unter Abzug einer angemessenen Bearbeitungsgebühr).

### 12. Wenn Sie etwas zu beanstanden haben:

**12.1. Beanstandungen:** Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, bei unserem Chauffeur/Reiseleiter oder der örtlichen Vertretung unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden.

**12.2. Abhilfe:** Der Reisechauffeur oder Reiseleiter vor Ort wird bemüht sein, innert der Reise angemessener Frist Abhilfe zu leisten. Wird keine Abhilfe geleistet, ist Abhilfe nicht möglich oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe vom Reisechauffeur oder Reiseleiter schriftlich bestätigen. Diese/r ist jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen u.dgl. anzuerkennen. Unterlassen Sie die Beanstandung und die schriftliche Bestätigung, können wir nach Reise-Ende nicht mehr auf Ihre Beanstandung usw. eingehen und Sie verlieren uns gegenüber jegliche Rechte.

**12.3. Wie Sie Ihre Forderung gegenüber dem Reiseveranstalter geltend machen:** Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber uns geltend machen wollen, müssen Sie uns Ihre Beanstandung innert 30 Tagen nach dem tatsächlichen Reiseende der vereinbarten Reise schriftlich unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung von Chauffeur/Reiseleiter und allfällige Beweismittel beizulegen. Sollten Sie nicht innert 30 Tagen nach dem tatsächlichen Reise-Ende der vereinbarten Reise Ihre Forderung geltend machen, gehen Sie allen Ansprüchen verlustig und Sie verlieren uns gegenüber alle Ihre Rechte.

## 13. Haftung des Reiseveranstalters:

**13.1. Allgemeines:** Wir vergüten Ihnen den objektiven Wert vereinbarter aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen oder eines erlittenen Schadens, soweit es dem Chauffeur/Reiseleiter nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen oder den Schaden zu beheben. Dies vorausgesetzt, dass uns oder unseren vertraglichen Leistungsträger ein Verschulden trifft. Vorbehalten bleiben nachfolgende Ziffern.

### 13.2. Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse:

**13.2.1. Internationale Abkommen und nationale Gesetze:** Enthalten internationale Abkommen und nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages, so haften wir nur im Rahmen dieser Abkommen und Gesetze. Internationale Abkommen, nationale Gesetze mit Haftungsbeschränkungen oder Haftungsausschlüssen bestehen insbesondere im Transportwesen, wie im Luftverkehr, in der Schifffahrt auf Hoher See und im Eisenbahnverkehr.

**13.2.2. Haftungsausschlüsse:** Wir haften Ihnen gegenüber nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages oder der Schaden auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- auf Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise;
- auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist;
- auf höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Unruhen, Streiks, staatliche Massnahmen, Epidemien usw. oder auf ein Ereignis, welches wir, der Vermittler oder der Dienstleistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnten. In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von uns ausgeschlossen.

**13.2.3. Personenschäden, Unfälle usw.:** Für Personenschäden, Tod, Körperverletzung usw., die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages sind, haften wir nur, wenn die Schäden durch uns oder unsere Dienstleistungsträger verschuldet sind. Velo- und E-Bikefahrten sind mit einem erhöhten Unfallrisiko verbunden. Wir haften nicht für durch Velounfälle verursachte Sach- oder Personenschäden. Vorbehalten

bleiben in jedem Fall die Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen (Ziffer 13.2.1.).

**13.2.4. Übrige Schäden (Sach- und Vermögensschäden usw.):** Bei übrigen Schäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, haften wir nur, wenn wir oder ein Leistungsträger den Schaden verschuldeterweise verursacht haben; Richtlinie bei Sachvergütungen ist in jedem Fall der Zeitwert von Objekten. Im Weiteren ist die Haftung auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten oder Haftungsausschlüsse in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen (Ziffer 13.2.1.).

**13.2.5. Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten usw.:** Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto- und Videoausrüstungen usw. selber verantwortlich sind. In den Hotels sind diese Gegenstände im Safe aufzubewahren. Sie dürfen diese Gegenstände in keinem Fall im unbewachten Bus usw. oder sonstwo unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Missbrauch von abhanden gekommenen Scheck- und Kreditkarten usw. haften wir nicht.

**13.2.6. Bus-, Zugs-, Flug- und Schiffsfahrpläne usw.:** Auch bei einer sorgfältigen Reiseorganisation können wir die Einhaltung dieser Fahrpläne nicht garantieren. Gerade infolge grossen Verkehrsaufkommens, Staus, Unfällen, Überlastung des Flugraumes, Umleitungen, verzögerter Grenzabfertigungen usw. können Verspätungen auftreten. In all diesen Fällen haften wir nicht. Wir raten Ihnen dringend, bei Ihrer Reiseplanung mögliche Verspätungen zu berücksichtigen.

**13.3. 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. Diese Veranstaltungen und Ausflüge werden nicht von uns angeboten (ausgenommen die von uns angebotenen und entsprechend publizierten fak. Ausflüge). Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie daran teilnehmen wollen. Der Reiseveranstalter haftet weder für die korrekte Vertragserfüllung noch bei Schädigungen.

**13.4. Ausservertragliche Haftung:** Die ausservertragliche Haftung richtet sich nach den einschlägigen Gesetzesbestimmungen. Bei übrigen Schäden (d.h. nicht Personenschäden) ist die Haftung in jedem Falle auf den zweifachen Reisepreis beschränkt, sofern nicht internationale Abkommen oder nationale Gesetze tiefere Haftungslimiten oder Haftungsausschlüsse vorsehen.

## 14. Datenschutz

Sie stimmen zu, dass Ihre angegebenen Daten zur Erbringung der Leistung, für Werbezwecke und Marktforschung von den Unternehmen der Twerenbold Reisen Gruppe und ihren Servicepartnern genutzt werden dürfen. Auf unseren Reisen können Fotos und Filme entstehen, die für Marketing-Zwecke verwendet werden können.

## 15. Reisen und Gesundheit:

Reisen mit Twerenbold setzen eine gute geistige und körperliche Gesundheit voraus. Erkundigen Sie sich im Zweifelsfall vor oder anlässlich Ihrer Buchung über die gesundheitlichen Voraussetzungen, die für einen einwandfreien Genuss unserer Reisen unerlässlich sind.

## 16. Sicherstellung der Kundengelder:

Der Veranstalter ist Teilnehmer im Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Ihre im Rahmen einer Pauschalreise bezahlten Rechnungsbeträge sind so gemäss Bundesgesetz über Pauschalreisen sichergestellt. Das entsprechende Erklärungsblatt informiert Sie über die Einzelheiten.

## 17. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages führt nicht zur Unwirksamkeit des gesamten Vertrages.

## 18. Ombudsman:

Vor einer eventuellen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Reisebranche gelangen. Der Ombudsman strebt bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro, bei dem Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung an: Adresse: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich.

## 19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand:

**19.1. Anwendbares Recht:** Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

**19.2. Für Klagen gegen den Reiseveranstalter wird der ausschliessliche Gerichtsstand Baden vereinbart.** Wir können den Konsumenten an seinem Wohnort oder in Baden einklagen.