

VERTRAGS- UND REISEBEDINGUNGEN

1. Was diese Vertrags- und Reisebedingungen regeln

Diese Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und der Ryffel AG. Sie finden Anwendung bei von uns im eigenen Namen veranstalteten Pauschalarrangements oder anderen von uns angebotenen Einzelleistungen, sowie bei von uns in Ihrem Auftrag organisierten Gruppenreisen.

Diese Vertrags- und Reisebedingungen finden nicht Anwendung bei allen von uns vermittelten Nur-Flug-Leistungen. Hier gelten die allgemeinen Vertrags- und Transportbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaften.

Bei vermittelten Pauschalarrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungsunternehmen gelten deren eigenen Vertrags- und Reisebedingungen.

Für reine Cartransporte gelten die am Schluss separat aufgeführten Bedingungen.

2. Wie der Vertrag zwischen Ihnen und der Ryffel AG abgeschlossen wird

Der Vertrag zwischen Ihnen und der Ryffel AG kommt mit der Annahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung bei einem Ryffel-Büro zustande. Ab diesem Zeitpunkt werden die Rechte und Pflichten aus diesen Vertrags- und Reisebedingungen für Sie und die Ryffel AG wirksam.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1. Preise

3.1.1. Pauschalarrangements, Einzelleistungen
Es gelten die Preise aus dem Prospekt. Sie verstehen sich, wenn nichts anderes erwähnt ist, pro Person in Schweizer Franken bei Unterkunft im Doppelzimmer. Preisänderungen siehe Ziffer 5.

3.1.2. Gruppenreisen

Es gelten die Preise aus dem Prospekt. Gruppenreisen sowie diejenigen unserer Offerte bzw. unserer Bestätigung.

3.2. Zahlung

3.2.1. Pauschalarrangements, Einzelleistungen
Nach Erhalt der Reisebestätigung ist eine Anzahlung von 20 % des Rechnungstotals zu leisten. Die Restzahlung hat spätestens 30 Tage vor Reiseantritt zu erfolgen. Bei kurzfristigen Buchungen weniger als 30 Tage vor Abreise, ist der gesamte Rechnungsbetrag bei der Buchung zahlbar. Bei nicht fristgerechter Anzahlung oder Restzahlung hat die Ryffel AG das Recht, entschädigungslos vom Vertrag zurückzutreten und die Annullationskosten gemäss Ziffer 4.3. einzufordern.

3.2.2. Gruppenreisen

Es ist eine Anzahlung von 25 % des zu erwartenden Rechnungstotals nach Erhalt der Auftragsbestätigung fällig. Bei Gruppenreisen mit Flug wird der Restbetrag 21 Tage vor Reiseantritt fällig. Bei Gruppenreisen mit Car wird der Restbetrag nach Beendigung der Reise verrechnet.

3.3. Buchungsgebühren

3.3.1. Pauschalarrangements, Einzelleistungen
Auf Pauschalarrangements werden – mit Ausnahme bei Lastminute-Arrangements – keine Buchungsgebühren erhoben. Wenn Sie Einzelleistungen reservieren möchten, erheben wir eine Buchungsgebühr. Die Gebühr variiert je nach Aufwand und wird Ihnen vor der definitiven Buchung mitgeteilt.

3.3.2. Gruppenreisen

Es werden keine Buchungsgebühren erhoben.

4. Änderung oder Annullation des Auftrages

4.1. Allgemeines

Wenn Sie einen Auftrag annullieren oder eine Änderung Ihrer Reservation wünschen, so müssen Sie dies persönlich oder durch eingeschriebenen Brief mitteilen.

4.2. Bearbeitungsgebühren

Bei einer Annullation oder Änderung Ihres Auftrages erheben wir folgende Gebühren:

4.2.1. Pauschalarrangements, Einzelleistungen
Fr. 100.-- pro Person, aber höchstens Fr. 200.-- pro Auftrag (siehe Ziffer 4.3.). Diese Bearbeitungsgebühr wird nicht durch eine allenfalls abgeschlossene Annullationskostenversicherung gedeckt (siehe Ziffer 4.4.).

4.2.2. Gruppenreisen

Bei einer Änderung wird keine Gebühr verlangt. Bei einer Annullation wird Fr. 200.-- erhoben.

4.3. Annullationskosten

Wenn Sie Ihren Auftrag annullieren, so werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren (Ziffer 4.2.) folgende Annullationskosten erhoben:

bis 30 Tage vor Abreise	20 %
bis 15 Tage vor Abreise	40 %
bis 8 Tage vor Abreise	60 %
bis 3 Tage vor Abreise	80 %
bis 0 Tage vor Abreise	100 %
Flüge zu Sondertarifen	100 %

4.4. Annullationskostenversicherung

Wir empfehlen Ihnen, eine Annullationskostenversicherung abzuschliessen. In Härtefällen werden die Annullationskosten von dieser Versicherung übernommen. Die Leistungen der Annullationskostenversicherung entnehmen Sie bitte den Versicherungsunterlagen.

5. Programm- und Preisänderungen

5.1. Änderungen vor Vertragsabschluss

Wir behalten uns ausdrücklich das Recht vor, Programme und Preise vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientieren wir Sie darüber vor Vertragsabschluss.

5.2. Preisänderungen nach Vertragsabschluss
In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis aus den folgenden Gründen erhöht werden muss:

- nachträgliche Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoffzuschläge);
- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren wie zum Beispiel Flughafentaxen, Strassengebühren, Kurtaxen usw.;
- Wechselkursänderungen;
- staatlich verfügte Preiserhöhungen (wie zum Beispiel Mehrwertsteuer usw.).

Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können sie an Sie weitergegeben werden. Der Preis erhöht sich dementsprechend. Die Ryffel AG wird die Preiserhöhungen bis spätestens 22 Tage vor Reisebeginn vornehmen. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 %, stehen Ihnen die Rechte gemäss Ziffer 5.4. zu.

5.3. Programmänderungen nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn
Die Ryffel AG behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Wir bemühen uns, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Die Ryffel AG orientiert Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

5.4. Ihre Rechte, wenn nach Vertragsabschluss der Reisepreis erhöht wird oder Programmänderungen vorgenommen werden
Führt die Programmänderung zu einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes oder beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 %, so haben Sie folgende Rechte:

- 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 unverzüglich rückerstattet.
- Lassen Sie uns keine Mitteilung gemäss b) zukommen, so stimmen Sie der Preiserhöhung oder der Programmänderung zu.

6. Reiseabsage durch die Ryffel AG

6.1. Absage aus Gründen, die bei Ihnen liegen
Wir sind berechtigt, die Reise abzusagen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen zu berechtigten Anlass geben. In diesem Fall zahlt Ihnen die Ryffel AG den bereits bezahlten Reisepreis zurück; weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Bearbeitungsgebühren gemäss Ziffer 4.2. und Annullationskosten gemäss Ziffer 4.3.

6.2. Mindestteilnehmerzahl

Für alle von der Ryffel AG angebotenen Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl von 12 Personen. Wir behalten uns das Recht vor, bei Nichterreichen dieser Zahl die Reise bis 22 Tage vor Reisebeginn entschädigungslos abzusagen.

6.3. Zwingende Gründe

Ereignisse höherer Gewalt (wie zum Beispiel Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen usw.), staatliche Massnahmen oder Streiks können die Ryffel AG veranlassen, die Reise abzusagen. In einem solchen Fall orientieren wir Sie sofort.

Wird die Reise abgesagt, sind wir bemüht, Ihnen eine gleichwertige Ersatzreise anzubieten. Nehmen Sie an der Ersatzreise nicht teil, wird der bezahlte Reisepreis unverzüglich rückerstattet. Weitergehende Forderungen sind ausgeschlossen. (Zum Vorgehen siehe Ziffer 5.4.).

7. Programmänderungen, Leistungsausfälle während der Reise, Verspätungen

Sollte während der Reise eine Programmänderung vorgenommen werden, bemühen wir uns, eine gleichwertige Ersatzleistung oder Alternative anzubieten. Sollte das Programm durch die Änderung einen objektiven Minderwert der Leistungen aufweisen, vergüten wir Ihnen diesen. Weitergehende Schadenersatzforderungen richten sich nach Ziffer 10.

8. Reiseabbruch

8.1. Sie können die Reise nicht beenden
Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen der Reisepreis nicht rückerstattet werden.

In dringenden Fällen (wie zum Beispiel eigene Erkrankung oder Unfall, schwerer Erkrankung oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen unsere Reiseleitung soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zum Abschluss einer Extra-Rückreisekosten-Versicherung.

8.2. Reiseabbruch durch die Ryffel AG

Sollten uns zwingende Gründe (wie zum Beispiel Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen, staatliche Massnahmen, Streiks) zum Abbruch der Reise zwingen, vergüten wir Ihnen den objektiven Wert der nicht erbrachten Leistungen.

9. Wenn Sie etwas zu beanstanden haben

9.1. Beanstandung und Abhilfverlangen

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei unserer Reiseleitung, unserer örtlichen Vertretung oder bei unserem Leistungsträger unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.

9.2. Unsere Reiseleitung, unsere örtliche Vertretung oder unser Leistungsträger wird bemüht sein, innert der der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Kann keine Abhilfe geleistet werden oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe von unserer Reiseleitung, unserer örtlichen Vertretung oder von unserem Leistungsträger schriftlich bestätigen. Unsere Reiseleitung, unsere örtliche Vertretung oder unser Leistungsträger ist verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandung schriftlich festzuhalten; sie sind jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

9.3. Wie Sie Ihre Forderung gegenüber der Ryffel AG geltend machen
Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber der Ryffel AG geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Beanstandungen innert 30 Tagen nach der Rückkehr schriftlich der Ryffel AG unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung unserer Reiseleitung, unserer örtlichen Vertretung oder unseres Leistungsträgers und allfällige Beweismittel beizulegen.

10. Haftung der Ryffel AG

10.1. Allgemeines

Die Ryffel AG vergütet Ihnen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen oder Ihres Mehraufwandes, soweit es unserer Reiseleitung, unserer örtlichen Vertretung oder unserem Leistungsträger nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen.

10.2. Haftungsbeschränkung und -ausschlüsse

10.2.1. Internationale Abkommen

Enthalten internationale Abkommen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung, so kann sich die Ryffel AG auf diese berufen und haftet nur im Rahmen dieser Abkommen. Internationale Abkommen mit Haftungsbeschränkungen bestehen insbesondere im Transportwesen, wie zum Beispiel im Luft- und Eisenbahnverkehr und in der Schifffahrt.

10.2.2. Haftungsausschlüsse

Wir haften nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- a) auf Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise;
- b) auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist;
- c) auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches der Vermittler oder der Leistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht der Ryffel AG ausgeschlossen.

10.2.3. Personenschäden, Unfälle und Erkrankungen

Für Personenschäden, Tod, Körperverletzungen und Erkrankungen, die die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages sind, haftet die Ryffel AG, sofern die Schäden durch uns oder unsere Leistungsträger verschuldet sind.

10.2.4. Sach- und Vermögensschäden
Bei Sach- und Vermögensschäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung der Ryffel AG auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimits in internationalen Abkommen.

10.2.5. Verspätungen

Auch bei einer sorgfältigen Reiseorganisation können wir die Einhaltung von Flug- und Fahrplänen nicht garantieren. Gerade infolge Staus, Unfällen, Umleitungen, verzögerter Grenzübergangungen, Überlastungen des Flugraumes können Verspätungen auftreten. In solchen Fällen sind wir nicht haftbar.

10.3. Veranstaltungen und Ausflüge während der Reise

Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms können gelegentlich während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. Die Ryffel AG ist dann aber nicht Ihr Vertragspartner, und Sie können sich nicht auf diese Vertrags- und Reisebedingungen berufen, wenn diese Veranstaltungen und Ausflüge von Drittunternehmen veranstaltet werden und unsere Reiseleitung oder unsere örtliche Vertretung diese lediglich vermittelt hat.

10.4. Sicherstellung von Kundengeldern
Kundengelder (vorausbezahlte Beträge) sind bei der Swiss Travel Security Stiftung gemäss Bundesgesetz über Pauschalreisen versichert.

11. Versicherungen

Die Haftung der Reise-, Transport- und Luftfahrtunternehmen ist beschränkt. Die Ryffel AG empfiehlt Ihnen deshalb für einen ergänzenden Versicherungsschutz zu sorgen.

12. Einreise-, Visa-, Gesundheitsvorschriften

12.1. Die Angaben in unseren Ausschreibungen oder in unseren Auftragsbestätigungen über Einreisevorschriften gelten für Schweizer Bürger. Bürger anderer Staaten erkundigen sich beim betreffenden Konsulat über die für sie geltenden Bestimmungen.

12.2. Die Reisenden sind selber für die Einhaltung der Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften verantwortlich. Überprüfen Sie vor Abreise, ob Sie alle notwendigen Dokumente auf sich tragen.

12.3. Die Ryffel AG macht Sie darauf aufmerksam, dass Sie bei einer allfälligen Einreiseverweigerung die Rückreisekosten zu übernehmen haben. Gleichfalls weist die Ryffel AG ausdrücklich auf die gesetzlichen Folgen verbotener Wareneinfuhren und anderer Einfuhren hin.

13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

13.1. Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und der Ryffel AG ist schweizerisches Recht anwendbar.

13.2. Für Klagen gegen die Ryffel AG wird der ausschliessliche Gerichtsstand Uster vereinbart.

VERTRAGSBEDINGUNGEN CARTRANSPORTE

1. Preise und Zuschläge

Es gelten die Preise und Zuschläge unserer Offerte bzw. unserer Auftragsbestätigung. Die Preise sind abhängig von Saison, Wochentag, Auftragsdauer, Fahrzeuggrösse, Routenführung (Distanz), Höhe der Strassengebühren (je nach Land).

2. Verlängerung der Auftragsdauer

2.1. In unserer Offerte bzw. Bestätigung ist die Auftragsdauer angegeben. Wenn Sie die Auftragsdauer unterwegs, in Absprache mit Ihrem Chauffeur, verlängern möchten, ist dies nur dann möglich, wenn die korrekte Ausführung des folgenden Auftrages garantiert bleibt.

2.2. Ist die Auftragsdauer und/oder Routenführung vor Auftragsbeginn nicht genau bekannt (wird dies also unterwegs mit dem Chauffeur abgesprochen), so ist zu beachten, dass die gesetzlichen Vorschriften gemäss ARV (Arbeits- und Ruhezeitverordnung) eingehalten werden müssen. Demnach darf die Lenkzeit 9 Stunden und die Arbeitsschicht 15 Stunden nicht überschreiten. Zudem muss die Ruhezeit zwischen zwei Arbeitsschichten mindestens 8 Stunden betragen.

3. Teilnehmerzahl, Grösse des Fahrzeuges

Die genaue Teilnehmerzahl bzw. die Grösse des gewünschten Fahrzeuges muss uns bis 3 Arbeitstage vor Auftragsbeginn mitgeteilt werden. Es wird mindestens diese gemeldete Zahl bzw. Grösse verrechnet.

4. Fahrzeugdisposition

Aus organisatorischen Gründen kann es vorkommen, dass ein grösseres Fahrzeug als von Ihnen gewünscht zum Einsatz kommt, – selbstverständlich ohne Mehrkosten für Sie. Zudem behalten wir uns das Recht vor, an gewissen Hochsaisonzeiten gleichwertige Fremdfahrzeuge einzusetzen. Dies kann vorkommen, weil Teilnehmerzahlen und/oder Auftragsdauer von Carfahrten oft wenige Tage vor Auftragsbeginn ändern, was uns zu kurzfristigen Umdisponierungen zwingt. Die Mitteilung über den Einsatz eines Fremdfahrzeuges erhalten Sie spätestens 2 Tage vor Auftragsbeginn.

5. Annullationskosten

bis 22 Tage vor Reisebeginn	Fr. 100.--
bis 11 Tage vor Reisebeginn	10 %
bis 5 Tage vor Reisebeginn	25 %
bis 1 Tag vor Reisebeginn	50 %
Nichterscheinen	75 %

Die Prozente beziehen sich auf den mindestens zu erwartenden Rechnungsbetrag.

6. Verschiebungen

Frühzeitige, wetterbedingte Verschiebungen von Carfahrten werden kulant behandelt.

7. Zahlungsbedingungen

Die Zahlung hat netto innerhalb der gesetzten Frist, spätestens aber 30 Tage nach unserer Rechnungsstellung (in der Regel nach Beendigung des Auftrages) zu erfolgen.

8. Trinkgelder

Trinkgelder für den Chauffeur sind in der Cartransport-Branche nach wie vor üblich – selbstverständlich leistungsbezogen.