

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen von Powder Finder (MTCH AG)

Besten Dank für das Vertrauen und Interesse, das Sie uns entgegenbringen. Wir empfehlen Ihnen, die vorliegenden «Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen» (nachfolgend AVRB genannt) sorgfältig zu lesen. Diese AVRB gilt für die Marke «Powder Finder» der MTCH AG (Hotelplan Suisse), nachfolgend PF genannt:

### 1. Vertragsgegenstand

PF veranstaltet für Sie Reisen. Wir verpflichten uns – Ihre Reise gem. den Daten und Beschreibungen in den PF-Prospekten und anderen PF-Publikationen von Anfang bis Ende zu organisieren, – Ihnen die vereinbarte Unterkunft zur Verfügung zu stellen und – alle weiteren Leistungen zu erbringen, die wir Ihnen mit dem von Ihnen gewählten Reisearrangement anbieten.

In allen anderen Fällen handelt PF lediglich als Vermittlerin von Leistungen Dritter. **Sonderwünsche:** Ihre Buchungsstelle darf Sonderwünsche nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden. Beachten Sie, dass in der Regel unsere Leistungen ab Flughäfen in der Schweiz, für Schiffsreisen ab dem Einschiffungshafen und für Bahn- und Busreisen ab dem Abfahrtsort gelten. Wir weisen Sie auf die jeweiligen Reiseprogramme. Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort liegt deshalb in Ihrer Verantwortung.

### 2. Vertragsabschluss und besondere Transportbestimmungen

#### 2.1 Vertragsabschluss

Der Vertrag zwischen Ihnen und PF kommt mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen, elektronischen (online) oder persönlichen Buchung bei Ihrer Buchungsstelle zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag für Sie und PF bzw. dem Leistungsträger wirksam. Falls Sie weitere Reiseteilnehmer anmelden, so haben Sie für deren Vertragspflichten (insbesondere die Bezahlung des Reisepreises) wie für Ihre eigenen Verpflichtungen einzustehen. Die vertraglichen Vereinbarungen und die AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer.

#### 2.2 Reisevermittlung

Für Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungserbringer, welche Ihnen von PF lediglich vermittelt werden, gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. Desgleichen gelten bei allen von PF vermittelten Flugbilletten die Vertragsbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaften. PF ist in diesen Fällen nicht Vertragspartei und Sie können sich daher nicht auf die vorliegenden AVRB berufen.

#### 2.3 Pass, Visa, Impfungen

In den Publikationen von PF finden Sie die allgemeinen Hinweise in Bezug auf die Pass- und Visumerfordernisse sowie allfällige gesundheitspolizeiliche Bestimmungen, die bei der Einreise in das von Ihnen gewählte Feriennland zu befolgen sind. Diese Angaben beziehen sich auf den Zeitpunkt der Drucklegung der jeweiligen Publikationen. Erkundigen Sie sich in Ihrem eigenen Interesse dennoch bei der Buchung, ob und welche Vorschriften für Ihre Reise bestehen, da diese Bestimmungen kurzfristig ändern können. Bei Abschluss einer Onlinebuchung bestätigen Sie durch das Aktivieren des entsprechenden Feldes, dass Sie und Ihre Reiseteilnehmer über die für diese Reise notwendigen und korrekten Einreisedokumente verfügen oder dass Sie diese noch rechtzeitig besorgen. Über die Einreisebestimmungen für Bürger/Innen von Staaten, die nicht in unseren Informationen erwähnt sind oder aus den entsprechenden Links entnommen werden können, informiert Sie die Botschaft des Reiselandes in der Schweiz. PF kann keine Haftung übernehmen für eine Einreiseverweigerung aufgrund von nicht erfüllten Voraussetzungen. Sie sind für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, Impf- und Gesundheitsvorschriften und für die Mitführung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten. Bezüglich Impfungen informieren Sie sich bitte bei Safetravel oder kontaktieren Ihren Haus- oder Tropenarzt. Auf Wunsch besorgen wir Ihnen allfällig erforderliche Visa. Die Kosten dafür werden Ihnen in Rechnung gestellt.

#### 2.4 Jugendliche unter 18 Jahren auf Reisen ohne erziehungsberechtigte Begleitperson

Personen unter 18 Jahren sind für die Einhaltung der Einreisebestimmungen gem. Ziffer 2.3 selber verantwortlich. Es wird empfohlen, sich vor der Buchung der Reise bei der entsprechenden Botschaft zu erkundigen, welche Einreisebestimmungen zu beachten sind und bei einer Onlinebuchung vor der Buchung mit dem Callcenter abzuklären, welche Voraussetzungen der Leistungsträger verlangt. Es wird zudem dringend empfohlen, eine Reisevollmacht mit der Einverständniserklärung der Erziehungsberechtigten mitzunehmen. In der Reisevollmacht sollten, neben der schriftlichen Erlaubnis der Eltern, das Ziel der Reise, die Reisedauer sowie die Telefonnummer der Erziehungsberechtigten vermerkt sein. Die Vollmacht darf nicht älter als sechs Monate sein. Reist eine volljährige Begleitperson mit, die nicht das Sorgerecht hat, sollte auch dies im Dokument stehen. Zusätzlich müssen Kopien der Personalausweise der Erziehungsberechtigten mitgeführt werden. PF kann keine Haftung übernehmen für eine Zurückweisung bei der Einreise oder beim Leistungsträger aufgrund von nicht erfüllten Voraussetzungen. Sie sind für die Einhaltung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich.

#### 2.5 Tiere

Der Transport von Haustieren unterliegt je nach Transportgesellschaft unterschiedlichen Bestimmungen. Für weitere Informationen wenden Sie sich an Ihre Buchungsstelle, oder bei einer Onlinebuchung ist vor der Buchung mit dem Callcenter Kontakt aufzunehmen, ob ein Transport von Haustieren möglich ist. Als Tierhalter zeichnen Sie aber selber verantwortlich für die Beschaffung der nötigen Zeugnisse, Gesundheitszertifikate usw. sowie für Miete oder Kauf der Container.

### 3. Reisepreise und Zahlungsbedingungen

#### 3.1 Preise

Die Preise für die Reiseleistungen ergeben sich aus den PF-Publikationen. Andere Publikationen (z.B. Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial), Internetseiten von Leistungsträgern oder eigene Anfragen beim Leistungsträger sind nicht Gegenstand des Reisevertrages und wir haften nicht für die darin enthaltenen Angaben. Die Preise verstehen sich (wo nicht speziell erwähnt) pro Person in Schweizer Franken in der Regel im Doppelzimmer. Für Destinationen, die PF nur halbjährig anbietet, sind in der Regel am letzten publizierten Ab-

flugdatum noch einwöchige Aufenthalte möglich. Die ausgeschriebenen Preise sind Aufenthaltsbezogen, d.h. die Preise der entsprechenden Saison kommen zur Anwendung. Reservierungen über mehrere Preisperioden werden zu den jeweiligen Saisonpreisen berechnet. Allfällig anfallende Nebenkosten für Ferienwohnungen und Appartements sind an Ort und Stelle zu begleichen und werden in der Regel bei der Schlüsselübernahme einkassiert.

#### 3.2 Buchungsgebühren/Zuschläge

Allfällige Buchungsgebühren und Zuschläge ersehen Sie aus den Publikationen bei den entsprechenden Destinationen bzw. Angeboten.

#### 3.3 Auftragspauschale

Neben den in den Publikationen erwähnten Preisen wird die Buchungsstelle zusätzliche Auftragspauschalen für Reservierungen, Bearbeitungsaufwendungen und Fremdgebühren erheben.

#### 3.4 Zahlungsbedingungen

#### 3.4.1 Buchung im Reisebüro

Die Reisearrangements sind wie folgt vor Antritt der Reise zu bezahlen: **Anzahlung:** Bei der definitiven Buchung ist eine Anzahlung von 25–50% des vereinbarten Arrangementpreises zu bezahlen. Die Anzahlung variiert je nach Leistungsträger. Die genauen Zahlungsbedingungen werden in der Reisebestätigung deklariert. In Ausnahmefällen, z.B. Weihnachten, Neujahr, bei bestimmten Veranstaltungen, bei Buchungen weniger als 91 Tage vor Abreise bei Buchungen Heliskiingreisen oder Heliski-Privatgruppen-Arrangements, bei Buchungen von Frühbucher- und Last-Minute-Specials, Linienflugtickets/E-Tickets, Eintrittskarten, von Leistungen mit 100% Annullierungskosten und Buchungen, bei denen die Reisedokumente sofort ausgestellt werden müssen, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der definitiven Auftragserteilung sofort zu bezahlen. **Restzahlung:** Die Restzahlung hat bei Heliskiingreisen und Heliski-Privatgruppen-Arrangements bis spätestens 91 Tage, bei allen anderen Reisen bis spätestens 45 Tage vor Abreise zu erfolgen. Die Reisedokumente werden Ihnen nach Eingang Ihrer Zahlung über den ganzen Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zugestellt. Die vorerwähnten Zahlungstermine sind Verfalltage. Mit Ablauf der Zahlungstermine befinden Sie sich ohne weitere Mahnung im Verzug. PF ist berechtigt, ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann die PF die Reiseleistungen verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückhalten. Weitere Schadenersatzansprüche der PF bleiben ausdrücklich vorbehalten. Bei den Zahlungsarten Debit- und Kreditkarte, Factoring sowie Ratenzahlung gelten die jeweiligen Allgemeinen Vertragsbedingungen der Inkassogesellschaften.

#### 3.4.2 Buchung Online oder Callcenter

Die Bezahlung ist gegen Rechnung nach erfolgter Bonitätsprüfung, mit der Postfinance-Karte und Kreditkarten möglich. Sollte die Rechnungsstellung, der Zahlungseinzug mit Postfinance oder die Belastung der Kreditkarte beim Abschluss der Buchung nicht möglich sein, kommt kein Vertrag zustande und die Buchung muss wiederholt werden. Die Reisedokumente werden Ihnen spätestens 10 Tage vor Abreise oder bei kurzfristigen Buchungen innerhalb nützlicher Frist ausgehändigt oder zugestellt. Mit Ablauf der Zahlungstermine befinden Sie sich ohne weitere Mahnung in Verzug. PF ist berechtigt, ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann PF die Reiseleistungen verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückbehalten. Weitere Schadenersatzansprüche der PF bleiben ausdrücklich vorbehalten.

#### 3.5 Preisänderungen

Es gibt Fälle, in welchen die in den Publikationen von PF angegebenen Preise aus besonderen Gründen erhöht werden müssen, wie z.B.:

- nachträgliche Preiserhöhung von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben, Steuern (z.B. Mehrwertsteuer) oder Gebühren (z.B. erhöhte Flughafentaxen)
- Wechselkursänderungen
- ausserordentliche Preiserhöhungen von Leistungsträgern (z.B. Hotels)
- plausible erklärbare Fehler in den Publikationen.

Falls PF Preiserhöhungen aus den oben aufgeführten Gründen vornehmen muss, wird sie diese Preiserhöhungen bis spätestens 21 Tage vor dem vereinbarten Reisedatum vornehmen. Sofern die Preiserhöhung 10% des ausgeschriebenen und von uns bestätigten Arrangementpreises übersteigt, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall werden Ihnen von PF alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen innert 30 Tagen rückerstattet. Auf Wunsch können Sie aber auch ein anderes von PF offeriertes Reisearrangement buchen. PF bemüht sich, Ihre Wünsche nach Möglichkeit zu berücksichtigen, und wird die von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen ohne Abzüge an den Preis anrechnen.

#### 3.6 Gültigkeit der Preise

Die ausgeschriebenen Preise in den PF-Publikationen sind Barpreise und werden mit der Neuausgabe derselben für neu buchende Kunden ungültig. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend.

### 4. Annullierung / Änderung der Reise

#### 4.1 Meldung

Falls Sie die Reise nicht antreten können, so müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle schriftlich mitteilen unter Angabe des Grundes. Massgeblich für die Berechnung der Annullierungskosten ist das Eingangsdatum Ihrer Annullierung bei uns oder Ihrer Buchungsstelle. Dem Brief sind die Reisedokumente, wenn bereits in Ihrem Besitze, beizulegen. PF hält sich an die Reisehinweise des EDA und/oder des BAG. Sollten diese Bundesstellen vor Reisen in ein von Ihnen gebuchtes Land oder allfällige von Ihrer Reise betroffene Regionen abraten, können Sie Ihre Buchung während einer bestimmten Periode kostenlos ändern. In diesen Fällen können Bearbeitungsgebühren gem. Ziffer 4.2, Versicherungsprämien und evtl. Visaspesen anfallen. Wird vom EDA oder von BAG nicht ausdrücklich vor Reisen in Ihr gebuchtes Land oder allfällige von Ihrer Reise betroffenen Regionen abgertaten, gelten die nachfolgenden Bedingungen unter Ziffer 4.3.

#### 4.2 Annullierung / Änderung

#### 4.2.1 Bearbeitungsgebühren bei Änderung

Bis zu Beginn der Annullierungsfristen erheben wir für generelle Änderungen (Namen oder gebuchte Leistung) eine Bearbeitungsgebühr von CHF 70 pro Person, max. CHF 140 pro Auftrag. Für die gleichen Änderungen innerhalb der Annullierungsfristen erheben wir eine Bearbeitungs-

Bei Rundreisen mit einer Mindestbeteiligung gilt:

– 29 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag 100% **Leistungen Dritter (PF als Vermittler)**

Es gelten die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen des jeweiligen Leistungsträgers. Diese werden Ihnen bei der Buchung bekannt gegeben.

#### Weihnachten/Neujahr

Für Aufenthalte zwischen dem 15.12. bis 10.1. gelten folgende Bestimmungen, sofern nicht bereits schon strengere Bestimmungen aus obigen Ausnahmen sich ergeben:

- 120–91 Tage vor Abreise 30%
- 90–0 Tage vor Abreise 100%

Ausnahmen sind in den Publikationen vermerkt und werden auf der Buchungsbestätigung ausgewiesen.

#### 4.4 Bearbeitungsgebühren

Für Änderungen, welche ausnahmsweise nicht die Kostenfolgen gemäss 4.2 haben, erheben wir in jedem Fall eine Bearbeitungsgebühr von CHF 70 pro Person zusätzlich zu den vom Leistungsträger erhobenen Mehrkosten.

#### 4.5 Ersatzperson

Können Sie die gebuchte Reise nicht antreten, sind Sie jedoch in der Lage, uns eine Ersatzperson bekannt zu geben, die bereit ist, die Reise an Ihrer Stelle mitzumachen und das von Ihnen gebuchte Reisearrangement zu übernehmen, so erhebt PF lediglich die Änderungsgebühr. In diesem Fall sind folgende Voraussetzungen gesamthaft zu erfüllen:

- Die Ersatzperson ist bereit, Ihr Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen, die Sie mit uns vereinbart haben.
- Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Hotels oder Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) akzeptieren diese Änderung, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein oder an den Flugtarifbestimmungen scheitern kann.
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visa, Impfvorschriften).
- Der Teilnahme Ihrer Ersatzperson an der Reise stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.

Diese Person und Sie haften gegenüber PF bzw. der Buchungsstelle, die Vertragspartei ist, solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die gegebenenfalls durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten.

#### Nationale und regionale Flüge

Bei einer Annullierung oder Umbuchung berechnen wir Bearbeitungsgebühren von CHF 60 pro Person, max. CHF 120 pro Auftrag, zuzüglich der offiziellen Gebühr der Fluggesellschaft

#### 4.3 Kosten von Annullierung / Änderung

#### 4.3.1 Kosten bei Pauschalarrangement mit Charter, Einzelleistungen Hotel, Pensionen und Ferienwohnungen

Die Annullierungskosten werden Ihnen in der Regel direkt vor der Buchung mitgeteilt und auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt. Annullieren Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 3. Absatz oder 3.4.2, 3. Absatz) den Auftrag oder ändern Sie das Reiseziel oder Reisedatum, erheben wir in der Regel die auf der Buchungsbestätigung aufgedruckten Annullierungskosten und zusätzlich die Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen. Sofern keine Annullierungskosten auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt sind, erheben wir zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen folgende Kosten, wenn Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 3. Absatz oder 3.4.2, 3. Absatz) den Auftrag annullieren oder Sie das Reiseziel oder Reisedatum ändern:

#### Normale Annullierungskosten:

- 60 bis 0 Tage vor Abreisetag und No-show 100%
- Spezielle Annullierungskosten für Heliskiing- und Ski-Safari-Arrangements weltweit:**
- bis 91 Tage vor Abreisetag bei konventionellen Heliskiingreisen 25%
- und bei Heliski-Privatgruppen-Arrangements 30%
- 90 bis 0 Tage vor Abreisetag und No-show 100%

Je nach Leistung können abweichende Annullierungskosten von bis zu 100% entstehen. Über die aktuell gültigen Bedingungen gibt Ihnen Ihr Reisebüro gerne Auskunft.

#### Pauschalarrangement mit Linienflügen:

Bei Pauschalarrangements mit Linienflügen verrechnen wir Ihnen für den Fluganteil die Kosten, welche die Fluggesellschaft uns in Rechnung stellt, die je nach Tarifklasse unmittelbar nach der Buchung bis zu 100% betragen können, für die restlichen Leistungen die oben aufgeführten gestaffelten Annullierungskosten von 30% ab 29 Tagen vor Abreise bis 100% am Abreisetag oder, sofern auf der Buchungsbestätigung die Annullierungskosten ausgewiesen sind, diese Kosten und zusätzlich die Bearbeitungsgebühren und die Auftragspauschalen. Je nach Leistung können abweichende Annullierungskosten von bis zu 100% entstehen. Über die aktuell gültigen Bedingungen gibt Ihnen Ihre Buchungsstelle Auskunft.

#### 4.3.2 Ausnahmen

**Last-Minute-, Frühbucher-Specials, Sonderaktionen, Versicherungen, Eintrittskarten**
100% ab Buchung
**Linienflüge «Nur Flug»**

Wir machen Sie auf die sehr strengen Annullierungs-/Änderungsbedingungen aufmerksam, die je nach Fluggesellschaft und Tarifklasse unmittelbar nach der Buchung bis zu 100% betragen können. Wir berechnen Ihnen die von der Fluggesellschaft erhobenen Kosten, welche zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren in Rechnung gestellt werden. Für Umbuchungen, Namensänderungen und Annullierungen können seitens der Fluggesellschaft hohe Gebühren belastet werden. Wird der Flug nicht angetreten (No-show), wird grundsätzlich nichts zurückerstattet.

#### Pauschalreisen von Fremdveranstaltern

Bei Pauschalreisen von Fremdveranstaltern tritt PF als Vermittler auf. Es gelten in diesen Fällen die Reise- und Vertragsbedingungen des jeweiligen Drittanbieters.

#### Bahnreisen, Transportbillette

Bei Bahnreisen und Transportbilletten kann es aufgrund spezieller Tarifkonditionen vorkommen, dass Reservierungen/Bahn- und Transporttickets nicht vollumfänglich rückerstattet werden können.

#### Kreuzfahrten, Flussreisen

Es gelten die Reise- und Vertragsbedingungen der jeweiligen Reederei- en. Diese werden Ihnen bei der Buchung bekannt gegeben.

#### Motorhomes, Mietwagen

Es gelten die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen des jeweiligen Leistungsträgers. Diese werden Ihnen bei der Buchung bekannt gegeben und sind auf der Reisebestätigung vermerkt.

#### Rundreisen

- 45 bis 30 Tage vor Abreise 25%
- 29 bis 8 Tage vor Abreise 50%
- 7 bis 3 Tage vor Abreise 80%
- 2 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag 100%

#### 5.5 Sicherstellung

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

#### 5.6 Versicherungen

Wir empfehlen Ihnen den Abschluss eines Kombi-Versicherungspaketes inkl. einer Heilungskosten-, Unfall- und Reisegepäckversicherung, sofern Sie entsprechende Versicherungen nicht bereits mit genügendem Deckungsumfang abgeschlossen haben. Eine entsprechende Versicherung bietet Ihnen Ihre Buchungsstelle an.

#### 5.7 Zu Ihrer Sicherheit

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)) abrufen oder bei Ihrer Buchungsstelle beziehen. Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über diese Reisehinweise informiert haben und Ihnen die entsprechenden Risiken bewusst sind.

#### 5.8 Haftung für vermittelte Leistungen

PF lehnt jegliche Haftung für vermittelte Leistungen vollumfänglich ab. Es gelten die jeweiligen Vertragsbestimmungen des Dienstleistungserbringers.

### 6. Schwierigkeiten während der Reise

#### 6.1 Probleme vor Ort

Entsprechen die Leistungen nicht den gebuchten Leistungen bzw. der Auftragsbestätigung oder sind diese mit einem anderweitig erheblichen Mangel behaftet, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, dies unverzüglich der Kontaktperson vor Ort, der örtlichen PF-Vertretung oder, wenn PF keine Ansprechstelle vor Ort hat, dies unverzüglich der Pickettstelle PF (Telefonnummer siehe Reiseprogramm) bekannt zu geben. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche und ermöglicht in den meisten Fällen, vor Ort für Abhilfe zu sorgen. Führt Ihre Intervention zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie verpflichtet, von der Kontaktperson vor Ort, der örtlichen PF-Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, von der Pickettstelle PF eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält. Die Kontaktperson vor Ort, die örtliche Vertretung oder die Pickettstelle PF ist nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

#### 6.2 Ersatzlösung innert 48 Stunden

Sofern die Kontaktperson vor Ort oder die örtliche PF-Vertretung nicht spätestens innert 48 Stunden eine angemessene Lösung offeriert, müssen Sie den Pickettstien in der Schweiz kontaktieren, um eine angemessene Lösung zu finden, sofern die Pickettstelle PF (bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort) nicht bereits kontaktiert worden ist. Die Pickettnummer finden Sie in den Reisedokumenten. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen durch PF ersetzt, jedoch nur im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Haftung von PF und gegen Originalbeleg. Sind die aufgetretenen Mängel so schwerwiegend, dass Ihnen die Fortsetzung der Reise oder der Aufenthalt am Ferienort nicht zugemutet werden kann, so muss Ihnen die Kontaktperson vor Ort, die örtliche PF-Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, die Pickettstelle PF eine entsprechende schriftliche Bestätigung der erfolgten Reklamation mit Auflistung der Gründe ausstellen. Die Kontaktperson vor Ort bzw. die örtliche PF-Vertretung ist verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandungen schriftlich festzuhalten.

#### 6.3 Schriftliche Beanstandung

Ihre schriftliche Beanstandung und die Bestätigung der Kontaktperson vor Ort, der örtlichen PF-Vertretung oder der Pickettstelle PF senden Sie innert 30 Tagen nach Ihrer Rückkehr Ihrer Buchungsstelle oder PF AG, Kundendienst, Sägereistrasse 20, 8152 Glattbrugg ([customerservices@hotelplan.ch](mailto:customerservices@hotelplan.ch)). Erfolgt die schriftliche Beanstandung nicht innert vorerwählter Frist, erlöschen sämtliche Schadenersatzansprüche. Allfällige Erschwerungen bei der Abklärung des Sachverhaltes durch spätere Geltendmachung des Schadens gehen zu Lasten Ihres Ersatzanspruches.

### 7. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden

Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen PF den Reisepreis nicht zurückerstatten. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Rückreisekostenversicherung, die für die entstehenden Kosten aufkommt, wenn Sie die Reise aus einem dringenden Grund (wie z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod von Angehörigen) vorzeitig abbrechen müssen. In dringlichen Fällen (z.B. eigene Erkrankung/Unfall, schwere Erkrankung/Unfall oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen die Kontaktperson vor Ort, die örtliche PF-Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, die Pickettstelle PF soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein.

### 8. PF kann die Reise nicht wie vereinbart durchführen oder muss die Reise vorzeitig abbrechen

#### 8.1 Programmänderungen, Abbruch oder Nichtdurchführung der Reise

PF behält sich auch in Ihrem Interesse vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Flugzeugtypen, Fluggesellschaften oder Zeiten usw.) zu ändern, wenn unverhohesene Umstände es erfordern. PF bemüht sich jedoch, gleichwertige Ersatzleistungen zu erbringen. Falls PF gezwungen ist, Ihre Reise wegen höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, bei Schiffsreisen auch Hoch- oder Niedrigwasser, politische Unruhen und kriegerische Ereignisse am Ferienort, welche aus Sicherheitsgründen einen Verzicht auf die Durchführung der Reise nahelegen, Streiks, verspätete Eröffnungen von Hotels usw.) abzusagen, ist PF bemüht, Sie in solchen Fällen so rasch wie möglich zu informieren und Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Muss die Reise vorzeitig abgebrochen werden, ist PF befugt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die von PF bereits gemachten und nachzu-mehrenden Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

**8.2 Minder- oder Mehrkosten bei Programm Anpassungen**
Muss PF eine von Ihnen bereits bezahlte Reise ändern, so dass ein Min-derwert zur ursprünglich vereinbarten Leistung entsteht, erhalten Sie von uns eine Rückvergütung. Entstehen jedoch nach Abschluss des Ver-trages aus einem unter Ziffer 8.1 bzw. 3.5 erwähnten Grund Mehrkosten,

kann es für Sie zu einer Preiserhöhung kommen. Beträgt diese mehr als 10% des ursprünglich vereinbarten Reisepreises, steht Ihnen das Recht zu, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

#### 8.3 Überbuchungsprobleme

Bei Überbuchungen behalten wir uns vor, Sie kurzfristig zu informieren. Wir werden bemüht sein, Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Entspre-chende Preisanpassungen werden wir in solchen Fällen im Rahmen von Ziffer 8.2 weiterbelasten bzw. zurückerstatten.

#### 8.4 Unterteilung

Für einige von uns offerierten Pauschalreisen/Rundreisen gilt eine Min-destteilnehmerzahl, die unterschiedlich sein kann. Beteiligen sich an einer solchen Reise zu wenig Teilnehmer oder liegen besondere Umstän-de vor, die PF vor der Abreise zu einer wesentlichen Änderung der in den Publikationen angebotenen Leistungen zwingen, kann PF die Reise bis spätestens 28 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn absagen. In die-sem Fall bemühen wir uns, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Verzichten Sie auf das Ersatzprogramm, erstatten wir Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen. Kosten für bereits ausgestellte Flug-tickets werden nicht übernommen. Weitergehende Ersatzförderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

### 9. Verjährung

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

### 10. Datenschutz

**10.1 Sammlung, Weitergabe und Verwendung von Informationen**
Bei PF können Sie sich sicher fühlen. PF hält sich bei der Bearbeitung von Personendaten an das schweizerische Datenschutz- und Fern-melderecht. Bei der Buchung einer Reise werden neben Ihren Kontakt-angaben regelmässig zusätzlich folgende Informationen gespeichert: Reisedaten, Reiseort/Destination, Fluggesellschaft, Hotel, Preis, Kundenwünsche, Informationen über Ihre Mitreisenden, Zahlungsinformatio-nen, Geburtsdatum, Nationalität, Sprache, Präferenzen usw. sowie ande-re Informationen, die Sie uns zur Verfügung stellen. Mit der Buchung bestätigen Sie die Richtigkeit der angegebenen Daten. Ihre Daten wer-den zur Erbringung unserer Dienstleistung bearbeitet und – soweit nötig – zur Abwicklung eines Auftrages an Dritte sowie innerhalb der Hotelplan Gruppe weitergeleitet. Wir behalten uns vor, die Daten in der Hotelplan Gruppe zur Bereitstellung von aktuellen Angeboten sowie zu Analyse-, Marketing- und Beratungszwecken zu nutzen. PF kann Ihnen Angebote und Informationen zukommen lassen, die für Sie persönlich interessant sind. Wenn Sie die Zusendung von Informationen nicht wünschen, wen-den Sie sich bitte an PF, Kundendienst, Sägereistrasse 20, 8152 Glatt-brugg oder [customerservices@hotelplan.ch](mailto:customerservices@hotelplan.ch).

#### 10.2 Besonderes bei Flugreisen

Auf Verlangen der Behörden bestimmter Länder kann es erforderlich sein, spezifische Daten über Ihre Reise in und aus diesen Ländern aus Sicher-heits- und Einreisegründen an diese Behörden zu übermitteln. Sie er-mächtigen PF bzw. die jeweilige Fluggesellschaft, zu diesen Zwecken personenbezogene Daten über Sie als Passagier, so genannte «Passen-ger Name Record (PNR)»-Daten, an diese Behörden zu übermitteln, soweit diese Informationen verfügbar sind. Hierzu gehören z. B. Ihr voll-ständiger Name, Geburtsdatum, Ihre vollständige Wohnadresse, Telefon-nummern, Informationen über Ihre Mitreisenden, Datum der Buchung/Ti-cketausstellung und beabsichtigtes Reisedatum, alle Arten von Zahlungs-informationen, Ihr Reisetstatus und Ihre Reiseroute, Frequent-Flyer-Num-mer, Informationen über Ihr Gepäck, alle PNR-Änderungen in der Vergan-genheit usw. Sie nehmen zur Kenntnis, dass diese Daten an Länder übermittelt werden können, in denen der Datenschutz nicht dem Schutz-niveau der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung entspricht.

### 11. Reiseversicherung

#### 11.1 Annullierungskostenversicherung oder Kombi-Paket

Wir empfehlen Ihnen dringend, bei der Buchung eine Annullierungskostenversicherung oder ein Kombi-Paket abzuschliessen, sofern Sie nicht bereits eine Versicherung mit genügend der Deckung abgeschlossen ha-ben. Bitte lesen Sie die Versicherungsbedingungen aufmerksam durch und wenden Sie sich bei Fragen direkt an die Versicherung. PF ist nur Vermittlerin der Versicherung und schliesst jegliche Haftung aus.

#### 11.2 Zusätzliche Versicherungen

Die Transportgesellschaften haften nur im Rahmen der bestehenden internationalen Abkommen. Deshalb empfiehlt Ihnen PF für einen zu-sätzlichen Versicherungsschutz zu sorgen:

**SOS-Schutz für Reisezwischenfälle:** Sollten Sie während der Ferien eine schwere Erkrankung, schwere Verletzung erleiden oder sollte eine schwere Beeinträchtigung des Eigentums der versicherten Person an ihrem Wohnort (z.B. Feuer-, Wasser-, Elementar- oder Diebstahlschaden) eintreten, organisiert und bezahlt der SOS-Schutz die Suche und Bergung, den Transport in ein Krankenhaus in Ihrem Reiseland oder den Transport zurück in die Schweiz.

**Reisegepäck:** Wir empfehlen Ihnen, eine Reisegepäckversicherung abzuschliessen. Sie deckt die Kosten, die Ihnen bei Diebstahl, Beschädi-gung oder Zerstörung Ihres Gepäcks entstehen. Die detaillierten Versicherungsbedingungen finden Sie unter [www.hotelplan-suisse.ch/versicherung](http://www.hotelplan-suisse.ch/versicherung) oder bei Ihrer Buchungsstelle.

### 12. Ombudsman

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und PF sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Reisebranche gelangen. Der Ombudsman strebt bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und PF oder der Buchungsstelle, bei welcher Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung an: Ombudsman der Schweizer Reisebranche Ezelstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich +41 (0)44 485 45 35 (Öffnungszeiten: Montag bis Freitag, 10–16 Uhr) [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch) oder [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

**13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**
Im Verhältnis zwischen Ihnen und PF ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist Glattbrugg Gerichtsstand. Im Falle von Auslegungsdifferenzen auf-grund von Unterschieden in den Formulierungen in den verschiedenen Sprachen ist die deutsche Version massgebend.

Gültig ab Januar 2018, ersetzt Ausgabe vom November 2017/HPS-O-PFII