

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen von Coral-Holidays

Besten Dank für Ihr Vertrauen, das Sie uns entgegenbringen. Wir empfehlen Ihnen, die nachfolgenden „Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen“ sorgfältig zu lesen.

1. Vertragsgegenstand

Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und Coral-Holidays für von Coral-Holidays veranstaltete Reisearrangements.

2. Vertragsabschluss

Der Vertrag zwischen Ihnen und Coral-Holidays kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung bei Ihrer Buchungsstelle zustande. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag für Sie und Coral-Holidays wirksam.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1. Preise

Die Preise für die Reisearrangements ersehen Sie aus Prospekt, Preisliste oder Offerte. Die Preise für Reisearrangements verstehen sich pro Person in Schweizer Franken. Preisänderungen siehe Ziffer 5.

3.2. Anzahlung

Anlässlich der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Buchung durch die Buchungsstelle ist pro Person eine Anzahlung von 25% des Arrangementspreises zu leisten. Erhält die Buchungsstelle die Anzahlung nicht fristgerecht, kann Coral-Holidays die Reiseleistungen verweigern und die Annullationskosten gemäss Ziffer 4.3. geltend machen.

3.3. Restzahlung

Die Zahlung für den restlichen Reisepreis hat bis spätestens 28 Tage vor Abreise bei der Buchungsstelle einzutreffen. Bei nicht fristgerechter Zahlung, kann Coral-Holidays die Reiseleistungen verweigern und die Annullationskosten nach Ziffer 4.3. geltend machen. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Dokumente nach Eingang Ihrer Zahlung für den gesamten Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zugestellt.

3.4. Kurzfristige Buchungen

Buchen Sie Ihre Reise weniger als 15 Tage vor Abreise, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der Buchung zu bezahlen.

3.5. Buchungsgebühren

Ausgaben bei kurzfristigen Buchungen:

Falls Sie ein «Nur-Landarrangement» (ohne Hin- und/oder Rücktransport ab Schweiz) buchen möchten, erheben wir eine Buchungsgebühr von CHF 60.– pro Person, max. CHF 120.– pro Auftrag.

3.6. Kostenanteile Ihrer Buchungsstelle für Beratung und Reservation Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle neben den im Prospekt erwähnten Preisen zusätzliche Kostenanteile für die Beratung und Reservation gemäss den Richtlinien des Schweizerischen Reisebüro-Verbandes erheben kann.

4. Sie ändern Ihre Anmeldung, Ihr Reiseprogramm oder können die Reise nicht antreten (Annullation)

4.1. Allgemeines

Wenn Sie die Reise absagen (annullieren) oder eine Änderung, Umbuchung der gebuchten Reise wünschen, so müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle persönlich oder durch eingeschriebenen Brief mitteilen. Die bereits erhaltenen Reisedokumente sind der Buchungsstelle gleichzeitig zurückzugeben.

4.2. Änderungen an einer gebuchten Reise

Wir verrechnen pro Person CHF 60.– resp. max CHF 120.– pro Auftrag.

4.3. Annullation, Umbuchung der Reise

Wird eine Reise annulliert oder auf ein anderes Datum umgebucht, entstehen die folgenden Kosten:

bis 46 Tage vor Reisebeginn: Bearbeitungskosten gem. Ziffer 4.2.

45 – 30 Tage vor Reisebeginn: 15% des Reisepreises

29 – 15 Tage vor Reisebeginn: 30% des Reisepreises

14 – 8 Tage vor Reisebeginn: 50% des Reisepreises

7 – 1 Tage vor Reisebeginn: 80% des Reisepreises

Annullation am Abreisetag: 100% des Reisepreises
Für Buchungen von Reisen über Weihnacht / Neujahr gelten spezielle Bedingungen.

Massgebend zur Berechnung des Annullationsdatums ist das Eintreffen Ihrer schriftlichen Erklärung bei der Buchungsstelle; bei Samstagen, Sonntagen und Feiertagen ist der nächste Arbeitstag massgebend.

4.4. Annullierungskostenversicherung

Die Annullierungskosten werden in Härtefällen von einer Annullierungskostenversicherung übernommen, sofern Sie eine solche abgeschlossen haben oder diese im Arrangement inbegriffen ist. Die Leistungen richten sich nach der geltenden Versicherungspolice. Wenn Sie noch keine Annullierungskostenversicherung abgeschlossen haben und eine solche auch nicht in Ihrem Arrangement enthalten ist, raten wir Ihnen, bei Ihrer Buchungsstelle eine Annullierungskostenversicherung abzuschliessen.

4.5. Ersatzreisender

Wenn Sie Ihre Reise absagen müssen, können Sie einen Ersatzreisenden benennen. Der Ersatzreisende muss bereit sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten. Er hat zudem den besonderen Reiseerfordernissen (Gesundheit usw.) zu genügen, und es dürfen seiner Teilnahme keine gesetzlichen Vorschriften oder behördlichen Anordnungen entgegenstehen. Bei gewissen Reisen kann aufgrund besonderer Transportbedingungen udgl. keine Umbuchung oder nur bis zu einem bestimmten Zeitpunkt (der von den untenstehenden Fristen abweichen kann) vorgenommen werden. Bei Reisen in Ländern mit Visumpflicht ist der Eintritt einer Ersatzperson nur zulässig, wenn die Zeit für die Einholung des Visums vorhanden ist. Die Bearbeitungsgebühr (Ziffer 4.3) und allfällige entstehende Mehrkosten sind durch Sie und den Ersatzreisenden zu übernehmen. Tritt ein Ersatzreisender in den Vertrag ein, so haften Sie und er solidarisch für die Bezahlung des Reisepreises.

Coral-Holidays orientiert Sie innert angemessener Frist, ob der benannte Ersatzreisende an der Reise teilnehmen kann; eine Prüfung ist unter anderem bei Reisen mit besonderen Reiseerfordernissen notwendig (in der Hochsaison kann die Prüfung einige Tage in Anspruch nehmen). Benennen Sie den Ersatzreisenden zu spät oder kann er aufgrund der Reiseerfordernisse, behördlicher Anordnungen, gesetzlicher Vorschriften usw. nicht teilnehmen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullation (Ziffer 4.3).

5. Änderungen der Prospektausschreibungen, Preisänderungen, Änderungen im Transportbereich

5.1. Änderungen vor Vertragsabschluss

Coral-Holidays behält sich ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen, Preise in den Prospekten, auf den Preislisten und in Offerten vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Sie Ihre Buchungsstelle vor Vertragsabschluss über diese Änderungen.

5.2. Preisänderungen nach Vertragsabschluss

In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss. Preiserhöhungen können sich ergeben aus:

- der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoffzuschläge);
- neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie zum Beispiel Flughafentaxen, Landgebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren usw.);
- Wechselkursänderungen oder

d) staatlich verfügbaren Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer)
Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können sie an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Coral-Holidays wird die Preiserhöhung bis spätestens 22 Tage vor Reisebeginn vornehmen. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 5.4 genannten Rechte zu.

5.3. Programmänderungen, Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn

Coral-Holidays behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Flugesellschaften, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Coral-Holidays bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Coral-Holidays 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 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 und erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet;
- Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe b) zukommen, so stimmen Sie der Preiserhöhung, der Programmänderung oder der Änderung einzelner Leistungen zu (die 5 Tage-Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am 5. Tag der Post übergeben).

6. Reiseabsage durch Coral-Holidays

6.1. Absage aus Gründen, die bei Ihnen liegen

Coral-Holidays ist berechtigt, die Reise abzusagen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen dazu berechtigten Anlass geben. In diesem Fall zahlt Coral-Holidays Ihnen den bereits bezahlten Reisepreis zurück; weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Annullationskosten gemäss 4.3. & weitere Schadenersatzforderungen.

6.2. Mindestteilnehmerzahl

Sofern für eine von Coral-Holidays angebotene Reise eine Mindestteilnehmerzahl gilt, ist dies bei der Reiseauschreibung erwähnt. Beteiligen sich an einer Reise weniger als die vorgesehene Mindestteilnehmerzahl, so kann Coral-Holidays die Reise bis spätestens 22 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn absagen. Ihre Rechte richten sich nach Ziffer 5.4; weitergehende Forderungen sind ausgeschlossen.

6.3. Höhere Gewalt, Streiks

Ereignisse höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen), behördliche Massnahmen oder Streiks können Coral-Holidays veranlassen, die Reise abzusagen. In einem solchen Fall orientiert Sie Coral-Holidays so rasch als möglich.

Wird die Reise abgesagt, ist Coral-Holidays bemüht, Ihnen eine gleichwertige Ersatzreise anzubieten.

Nehmen Sie an dieser Ersatzreise teil, wird der bereits bezahlte Reisepreis an die Ersatzreise angerechnet, eine allfällige Preisdifferenz wird Ihnen zurückerstattet. Nehmen Sie an der Ersatzreise nicht teil, wird Ihnen der bezahlte Reisepreis unverzüglich rückerstattet. Weitergehende Forderungen sind ausgeschlossen. (Zum formellen Vorgehen siehe Ziffer 5.4).

6.4. Reiseabsage aus anderen Gründen durch Coral-Holidays

Coral-Holidays ist berechtigt, die Reise aus anderen Gründen abzusagen. Sollte dieser Fall eintreten, werden Sie so rasch als möglich informiert. Ihre Rechte richten sich nach Ziffer 5.4.

7. Programmänderungen, Leistungsausfälle während der Reise

7.1. Sollte seitens Coral-Holidays während der Reise eine Programmänderung vorgenommen werden, die einen erheblichen Teil der Reise betrifft, vergütet Ihnen Coral-Holidays eine allfällige Differenz zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der effektiv erbrachten Dienstleistung.

7.2. Wird ein erheblicher Teil der vereinbarten Reise nicht erbracht oder lehnen Sie aus wichtigen Gründen Programmänderungen, welche zur Vermeidung des Ausfalls von erheblichen Reisetiteln vorgesehen sind, ab, wird Ihnen die Coral-Holidays Reiseleitung, die örtliche Coral-Holidays Vertretung oder der Leistungsträger bei der Organisation der Rückreise behilflich sein. Coral-Holidays vergütet Ihnen den Unterschied zwischen dem bezahlten Reisepreis und jenem der bereits erbrachten Dienstleistung. Weitergehende Schadenersatzforderungen richten sich nach Ziffer 10.

7.3. Nehmen Sie während einer Reise Programmänderungen vor, so sind die allenfalls dafür entstehenden Kosten direkt vor Ort zu bezahlen.

8. Sie treten die Reise an, können Sie aber nicht beenden

Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen der Preis für das Reisearrangement nicht rückerstattet werden. In dringenden Fällen (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwerer Erkrankung oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen die Coral-Holidays Reiseleitung, die örtliche Coral-Holidays Vertretung oder der Leistungsträger soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein.

Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zum Abschluss einer sogenannten Rückreisekosten-Versicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist. Näheres erfahren Sie auf Anfrage bei Ihrer Buchungsstelle.

9. Wenn Sie etwas zu beanstanden haben

9.1. Beanstandung und Abhilfeverlangen

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei der Coral-Holidays Reiseleitung, der örtlichen Coral-Holidays Vertretung oder dem Leistungsträger unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltlich Abhilfe zu verlangen.

9.2. Die Reiseleitung, die örtliche Coral-Holidays Vertretung oder der Leistungsträger wird bemüht sein, innert der angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert der der Reise angemessenen Frist 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 von der Reiseleitung, der örtlichen Coral-Holidays Vertretung oder dem Leistungsträger schriftlich bestätigen. Die Reiseleitung, der örtliche Coral-Holidays Vertreter oder der Leistungsträger ist verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandung schriftlich festzuhalten. Sie sind jedoch nicht berechtigt, irgendetwelche Schadenersatzforderungen udgl. anzuerkennen.

9.3. Selbstabhilfe

Sofern innert der der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet wird und es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, sind Sie berechtigt selbst für Abhilfe zu sorgen. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Reise (Hoteltkategorie, Transportmittel usw.) und gegen Beleg von Coral-Holidays ersetzt, vorausgesetzt Sie haben den Mangel beanstandet und eine schriftliche Bestätigung verlangt (Zur Höhe dieses Schadenersatzes.

9.4. Wie Sie Ihre Forderung gegenüber Coral-Holidays geltend machen

Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber Coral-Holidays geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Beanstandung innert 30 Tagen nach der Rückkehr schriftlich Coral-Holidays unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung der Reiseleitung, der örtlichen Coral-Holidays Vertretung oder des Leistungsträgers und allfällige Beweismittel beizulegen.

10. Haftung von Coral-Holidays

10.1. Allgemeines

Coral-Holidays vergütet Ihnen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen oder Ihres Mehraufwandes, soweit es der Coral-Holidays Reiseleitung, der örtlichen Coral-Holidays Vertretung oder dem Leistungsträger nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen. (Zur Höhe der Forderung sehen Sie Ziffer 10.2.4.)

10.2. Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse

10.2.1. Internationale Abkommen

Enthalten internationale Abkommen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung, so kann sich Coral-Holidays auf diese berufen und haftet insoweit nur im Rahmen eines dieser Abkommen. Internationale Abkommen mit Haftungsbeschränkungen bestehen insbesondere im Transportwesen (wie im Luftverkehr, in der Schifffahrt auf Hoher See und im Eisenbahnverkehr).

10.2.2. Haftungsausschlüsse

Coral-Holidays haftet 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 Coral-Holidays, der Vermittler oder der Dienstleistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von Coral-Holidays ausgeschlossen.

10.2.3. Personenschäden, Unfälle und Erkrankungen

Für Personenschäden, Tod, Körperverletzungen und Erkrankung, die die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages sind, haftet Coral-Holidays, sofern die Schäden durch Coral-Holidays oder seine Dienstleistungsträger verschuldet sind. Vorbehalten bleiben internationale Abkommen (Ziffer 10.2.1).

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 von Coral-Holidays auf den zweifachen Reisepreis beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten in internationalen Abkommen.

10.3. Veranstaltungen während der Reise ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms

Es können während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass solche Veranstaltungen und Ausflüge mit Risiken verbunden sind (z.B. Wanderungen in grossen Höhen, besondere Hitze, geforderte körperliche Konstitution). Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. Für von Coral-Holidays veranstaltete Veranstaltungen oder Ausflüge gelten die vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen. Coral-Holidays ist aber nicht Ihr Vertragspartner, und Sie können sich nicht auf diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen berufen, wenn diese Veranstaltungen und Ausflüge von Drittunternehmen veranstaltet werden und die Reiseleitung oder die örtliche Coral-Holidays Vertretung diese lediglich vermittelt hat.

11. Versicherungen

11.1. Eigene Versicherungen

Die Haftung der Reise-, Transport- und Luftfahrtunternehmen ist beschränkt. Die Versicherungsleistungen werden in der Regel nach den Massstäben der einzelnen Länder festgelegt, die normalerweise unter den vergleichbaren Ansätzen in der Schweiz liegen. Coral-Holidays empfiehlt Ihnen deshalb für einen ergänzenden Versicherungsschutz zu sorgen, wie z.B. Reisegepäckversicherung, Annullierungskostenversicherung, Reiseunfall- und Reisekrankenversicherung, Extra-Rückreisekosten-Versicherung usw.

11.2. Annullationskosten-Versicherung siehe Ziffer 4.4.

12. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

12.1. Mit der Reisebestätigung erhalten Sie die Angaben über Pass- und Einreisevorschriften. Diese Angaben gelten für Schweizer Bürger. Staatsbürger anderer Staaten erkundigen sich bei ihrer Buchungsstelle oder beim betreffenden Konsulat über die für sie gültigen Bestimmungen.

12.2. Wenn Reisedokumente ausgestellt oder verlängert, Visa eingeholt werden müssen, sind Sie selber dafür verantwortlich. Sollte ein Reisedokument nicht erhältlich sein oder wird es zu spät ausgestellt und müssen Sie die Reise absagen, gelten die Annullationsbestimmungen.

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

12.4. Coral-Holidays macht Sie darauf aufmerksam, dass Sie bei einer allfälligen Einreiseverweigerung die Rückreisekosten zu übernehmen haben. Gleichfalls weist Sie Coral-Holidays ausdrücklich auf die gesetzlichen Folgen verbotener Waren- und anderer Einführen hin.

13. Rückbestätigung von Flugscheinen

Bei nichtbegleiteten Reisen sind Sie für die allfällige Rückbestätigung des Rückfluges verantwortlich. Die notwendigen Angaben entnehmen Sie bitte den Reiseunterlagen. Versäumte Rückbestätigungen können zum Verlust des Transportanspruches führen, allfällige Mehrkosten gehen zu Ihren Lasten.

13. Ombudsmann

13.1. Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsmann für das Reiseerwerbe gelangen. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und Coral-Holidays oder dem Reisebüro, bei dem Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.

13.2. Die Adresse des Ombudsmannes lautet:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche
Postfach, 8800 Thalwil

14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

14.1. Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und Coral-Holidays ist schweizerisches Recht anwendbar.

15. Für Klagen gegen Coral-Holidays

wird der ausschliessliche Gerichtsstand Zürich vereinbart.