

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER BIG BLUE TOURS**

**Für Ihr Interesse sowie Ihr Vertrauen bedanken wir uns bei Ihnen. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Leistungen der Big Blue Tours.**

### **VERTRAG**

Mit der Bestätigung der schriftlichen, telefonischen, elektronischen (online) oder persönlichen Buchung kommt zwischen dem Kunden und der Big Blue Tours ein Vertrag zustande. Auf diesen Vertrag sind die vorliegenden AGB anwendbar. Spätestens mit Zahlung der Rechnung akzeptiert der Kunde Erhalt und Inhalt dieser AGB. Bei Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Veranstalter treten wir als Vermittler auf und es gelten deren Vertragsbedingungen. Dies gilt auch bei Buchung von Einzelleistungen wie z.B. Flügen.

### **ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

Anzahlung bei Erhalt der Rechnung gemäss Angaben auf der Rechnung/ Bestätigung (1. Einzahlungsschein). Restzahlung, sofern auf der Rechnung/Bestätigung nicht anders vermerkt, bis spätestens 30 Tage vor Abreise (2. Einzahlungsschein).

Um den Ticketpreis zu garantieren, empfehlen wir eine sofortige Bezahlung nach der Buchung. Dies ermöglicht uns die vorzeitige Ausstellung des Tickets und beugt allfälligen späteren Preiserhöhungen (z.B. Treibstoffzuschläge) vor.

Bei Buchungen, bei weniger als 30 - 8 Tage vor Abreise ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der Buchung sofort zu bezahlen.

Bei Buchungen über das Internet ist die Zahlung sofort fällig und die Tickets werden unmittelbar nach der Buchung ausgestellt. Bei Zahlung mit einer Kreditkarte oder PayPal verlangen wir folgenden Zuschlag: 3% des mit der Kreditkarte / PayPal bezahlten Betrages.

### **PREISÄNDERUNGEN**

In den nachfolgenden Fällen behalten wir uns vor, die Preise zu erhöhen:

- Tarifänderungen der Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
- Neue oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (z.B. Mehrwertsteuer, Flughafentaxen, Sicherheitsgebühren usw.)
- Wechselkursänderungen

### **GÜLTIGKEIT**

Die Flugtickets sind generell nur gültig für den Transport mit den betreffenden Fluggesellschaften. Umbuchungen auf andere Fluggesellschaften sowie Routenänderungen oder zusätzliche Zwischenaufenthalte sind unterwegs nicht mehr möglich.

### **GÜLTIGKEITSDAUER**

Die Gültigkeitsdauer von Linienflugtickets beginnt in der Regel vom ersten Flugdatum an. Handelt es sich um ein Open-Ticket (ohne eine einzige Reservation), läuft die Gültigkeitsdauer vom Ausstellungsdatum des Tickets an (Datumsstempel rechts oben). Die genaue Gültigkeitsdauer ist auf der Rechnung/Bestätigung vermerkt.

### **FREIE/FIXE FLUGDATEN**

Linienflüge sind nach Reisebeginn entweder frei umbuchbar, gegen Gebühr umbuchbar oder fix (nicht umbuchbar). Die für diese Buchung geltende Variante ist auf der Rechnung/ Bestätigung vermerkt. Charterflüge haben grundsätzlich fixierte (nicht umbuchbare) Flugreservierungen.

### **RÜCKREISE/WEITERREISE/AKTUELLE FLUGZEITEN**

Aufgrund von allfälligen kurzfristigen Flugplanänderungen empfehlen wir, die aktuellen Flugzeiten spätestens 72 Stunden vor jedem Flug direkt bei der Fluggesellschaft zu überprüfen und das Web Check-In vorzunehmen (je nach Fluggesellschaft 24 bis 48 Stunden vor Abflug). Versäumte Flüge können zum Verlust des Transportanspruches aller gebuchten Flüge führen, allfällige Mehrkosten gehen zulasten des Kunden.

### **SERVICETAXE UND RESERVATIONSgebÜHR**

Als Kostenanteil in den Bereichen Kundengeldabsicherung/Reisegarantie, Haftpflicht, Dokumente/Infomaterial/CRS-Gebühren wird für Flüge, Individualreisen und Pauschalarrangements wird folgende Servicetaxe erhoben:

- Bei «Flug & Landarrangement» CHF 60.– pro Person
- Bei «Nur-Landarrangement» (ohne Hin- und/oder Rücktransport) CHF 100.– pro Dossier
- Bei «Nur-Flug» (ohne Unterkunft, Landarrangement, Transfer) CHF 60.– pro Dossier
- Bei Last Minute (Aktionen) CHF 100.– pro Person

Folgende Reservationsgebühren gelten bei Buchungen ohne Flug / Flugbuchungen im Internet:

- Bei Hotelreservierungen, Mietwagen, Campern, Flügen, Bus- und Bahnpässen, Sprachschulen, Fähren, Konzert-, Theater- und Sporttickets je CHF 80.– pro Reservation.

### **UMBUCHUNGEN VOR REISEBEGINN**

Für Änderungen der Daten vor Ausstellung der Reisedokumente wird je nach Fluggesellschaft und Veranstalter eine Umbuchungsgebühr von mindestens CHF 100.– pro Leistung in Rechnung gestellt. Nach Ausstellung der Reisedokumente gelten Umbuchungen vor Reisebeginn als Annullationskosten, da die Dokumente neu ausgestellt werden müssen. In solchen Fällen entstehen die auf der Rechnung/Bestätigung aufgeführten effektiven Annullationskosten. Charterflüge können nicht oder nur gegen sehr hohe Gebühren umgebucht werden. Flugtickets sind persönliche Dokumente und können nicht auf andere Personen übertragen werden, sofern auf der Rechnung/Bestätigung nicht ausdrücklich anders erwähnt.

### **UMBUCHUNGEN NACH REISEBEGINN**

Allfällige Umbuchungskosten der Fluggesellschaften und Veranstalter sind auf der Rechnung/Bestätigung aufgeführt. Werden Umbuchungen nach Abreise durch uns abgewickelt, so fallen zusätzliche Kosten an.

### **ANNULLATIONSBESTIMMUNGEN**

Bei Annullationskosten vor Abreise entstehen für uns Kosten; aber auch von Fluggesellschaften, Transportunternehmen und sonstigen Veranstaltern werden Annullationskosten geltend gemacht. Diese in solchen Fällen entstandenen Kosten und Gebühren werden dem Kunden direkt oder über uns weiterverrechnet. Annullationskosten müssen innert 8 Tagen bezahlt werden.

### **LINIENFLUG**

Mindestens CHF 400.– pro Person. Die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten sind auf der Rechnung/Bestätigung vermerkt. Bei Nichterscheinen am Flughafen können bis 100% Annullationskosten entstehen. Die Servicetaxe (CHF 60.– pro Person) wird bei einer Annullationskosten nicht rückerstattet.

### **CHARTERFLUG**

Die Annullationskosten variieren je nach gebuchter Leistung und Veranstalter. Die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten sind auf der Rechnung/Bestätigung vermerkt. Als Anhaltspunkt:

- bis 61 Tage vor Abflug CHF 200.-;
- 60–31 Tage vor Abflug 15% des Flugtarifs plus Bearbeitungsgebühr;
- 30–16 Tage vor Abflug 40% des Flugtarifs plus Bearbeitungsgebühr;
- 15–0 Tage vor Abflug 100% des Flugtarifs plus Bearbeitungsgebühr.

Bei Sonderaktionen (Last Minute) können die Prozentabstufungen der Annullationskosten höher sein.

### **LANDLEISTUNGEN**

Camper, Mietwagen, Hotels usw. Die Annullationskosten variieren je nach gebuchter Leistung und Veranstalter. Die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten sind auf der Rechnung/Bestätigung vermerkt.

### **ZUSTELLUNG DER REISEDOKUMENTE**

Die Flugtickets und allfällige weitere Reisedokumente werden den Passagieren spätestens eine Woche vor Abflug und nach Zahlungseingang per Post oder Mail zugestellt.

### **FLUGTICKETS**

Auf unbenützten Teilstrecken ist in der Regel keine Rückerstattung möglich. Bei vollständig unbenützten Tickets, die innerhalb der Gültigkeitsdauer zur Rückerstattung eingereicht werden, kann eine Rückerstattung möglich sein; sie kann aber langwierig sein und einige Monate dauern. Die in solchen Fällen von den Fluggesellschaften und Veranstaltern abgezogenen Rückerstattungskosten können sehr hoch sein.

### **VERLUST DER REISEDOKUMENTE**

Wir empfehlen dem Kunden, die genauen Ticketnummern und eine Fotokopie der Reisedokumente separat aufzubewahren. Bei Verlust der Reisedokumente können wir keine Haftung übernehmen.

### **VERSICHERUNGEN**

Wir bitten den Kunden zu überprüfen, ob er bereits genügende Annullations-, Rückreise-, Kranken-, Unfallversicherungen oder sonstige Versicherungen hat. Wir empfehlen dem Kunden dringend, eine Annullationskosten- und SOS Rückreiseversicherung abzuschliessen. Dabei sind wir gerne behilflich.

### **PASS, VISA, IMPFUNGEN**

Der Kunde ist für die Einhaltung der individuellen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Impfvorschriften sowie die Beschaffung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich. Die Big Blue Tours übernimmt im Sinne von Art. 15 Abs. 1 Bst. c. Pauschalreisegesetz keine Haftung für zu spät oder falsch ausgestellte wie auch für nicht bewilligte Visa und die daraus resultierenden Folgen und Kosten, da solche Ereignisse für die Big Blue Tours weder vorhersehbar noch abwendbar sind.

### **REISEGARANTIE FÜR PAUSCHALREISEN**

Wir sind Teilnehmer am Garantiefonds der Swiss Travel Security. Damit stellen wir die im Zusammenhang mit einer Pauschalreisebuchung einbezahlten Beträge sicher.

### **GEWÄHRLEISTUNG**

Wir halten uns an eine objektive Beschreibung der Leistungen und kontrollieren unsere Partner. Hat der Kunde dennoch Anlass zu Beanstandungen, weil die Leistung nicht unserer Rechnung/Bestätigung entspricht oder mit erheblichen Mängeln behaftet ist, so ist wie folgt vorzugehen:

- Der Kunde informiert umgehend den Leistungsträger (z.B. Hotel) sowie die Vertretung des Veranstalters vor Ort und/oder uns und verlangt sofortige Abhilfe. Ist dies nicht möglich, ist eine schriftliche Bestätigung zu verlangen.

### **HAFTUNG**

Die Haftung ist auf das Zweifache des Preises für die von einem Schaden betroffene Leistung beschränkt. Diese Beschränkung gilt nicht für Personenschäden und nicht bei Vorsatz oder Grobfahrlässigkeit. Die Ansprüche müssen spätestens 4 Wochen nach Reisebeendigung schriftlich bei uns eingereicht werden; sonst ist der Anspruch verwirkt. Alle Schadenersatzanforderungen verjähren innerhalb von 1 Jahr nach Reisebeendigung. Für lokale Veranstaltungen wie Buchungen von Aktivitäten und Ausflügen am Reiseziel, die nicht durch uns getätigt werden, übernehmen wir keine Haftung.

### **OMBUDSMAN**

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung empfehlen wir dem Kunden, an den unabhängigen Ombudsmann für das Reisegewerbe zu gelangen. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen dem Kunden und uns eine ausgewogene und faire Einigung zu erzielen. Die Adresse des Ombudsmanns lautet: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich. E-Mail: [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

### **ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND**

Im vertraglichen Verhältnis zwischen dem Kunden und der Big Blue Tours ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Klagen gegen die Big Blue Tours können nur an deren Firmensitz in Luzern angebracht werden.

### **JANUAR 2015**