

Allgemeine Bedingungen von LOTUS REISEN, Zürich

1. Vertragsabschluss

1.1 Mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung durch die Buchungsstelle kommt zwischen Ihnen und Lotus Reisen ein Vertrag zustande, sofern Ihre Buchung ein eigenes Lotus Reisen-Reiseveranstaltungsangebot betrifft. Dadurch entstehen für Sie und Lotus Reisen bestimmte Rechte und Pflichten. Falls Sie weitere Reiseteilnehmer/innen anmelden, so haben Sie für deren Vertragspflichten (insbesondere für die Bezahlung des Reisepreises) wie für Ihre eigenen Verpflichtungen einzustehen. Wir empfehlen Ihnen deshalb, die nachfolgenden Reise- und Vertragsbedingungen sehr sorgfältig zu lesen.

1.2 Bei allen von Lotus Reisen vermittelten Nur-Flug-Arrangements mit Linienflügen gelten die allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen der zuständigen Fluggesellschaften. Lotus Reisen ist in diesen Fällen nicht Vertragspartei, und Sie können sich daher auch nicht auf die vorliegenden Reise- und Vertragsbedingungen berufen.

2. Zahlungsbedingungen

2.1 *Anzahlung* Bei definitiver Buchung ist gleichzeitig eine Anzahlung von 30% des vereinbarten Arrangementpreises zu leisten, bei Aufträgen zwischen CHF 1000.- und CHF 2000.- jedoch mindestens eine solche von CHF 500.- pro Person. Bei Buchungen weniger als 45 Tage vor Abreise oder bei Buchungen mit Linienflugtickets, die sofort gedruckt werden müssen, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der definitiven Auftragserteilung zu bezahlen.

2.2 *Restzahlung* Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Reisedokumente nach Eingang Ihrer Zahlung über den ganzen Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zugestellt. Nicht rechtzeitige Zahlung berechtigt uns, die Reiseleistungen zu verweigern.

3. Preisänderungen

3.1 Für bestimmte Fälle müssen wir uns vorbehalten, die in den Lotus Reisen-Katalogen angegebenen Preise zu erhöhen (z.B. Treibstoffzuschläge, erhöhte Flughafentaxen, Preiserhöhungen) sowie bei plausibel erklärbaren Druckfehlern.

3.2 Falls Lotus Reisen die in den Katalogen angegebenen Preise aus den oben erwähnten Gründen ändern muss, wird Ihnen diese Preiserhöhung bis spätestens 3 Wochen vor Abreise bekanntgegeben. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des ursprünglich gebuchten Pauschalpreises, so haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Falle wird Ihnen Lotus Reisen alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen schnellstmöglich zurückerstatten.

4. Rücktrittsbedingungen/Änderungen Eine Annullierung bzw. Änderung muss schriftlich erfolgen. Lotus Reisen hält sich an die Reisehinweise des EDA und/oder des BAG. Sollten diese Bundesstellen von Reisen in ein von Ihnen gebuchtes Land abraten, können Sie Ihre Buchung während einer bestimmten Periode kostenlos ändern. Bei einer Annullierung des Auftrags werden keine Annullierungsgebühren fällig, jedoch können Bearbeitungsgebühren gemäss Ziffer 4.1, Versicherungsprämien und evtl. Visaspesen verlangt werden. Wird vom EDA oder vom BAG nicht ausdrücklich vor Reisen in Ihr gebuchtes Land abgeraten, gelten die nachfolgenden Bedingungen:

4.1 Bearbeitungsgebühren bei Annullierung oder Änderung mehr als 41 Tage vor der Abreise

Bis zu Beginn der Annullierungsfristen (mehr als 41 Tage vor Abreise) erheben wir für Annullierungen und Änderungen eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– pro Person, jedoch maximal CHF 200.– pro Auftrag. Bei Buchungen von 8 Personen oder mehr gelten folgende Bedingungen: Annullierung mehr als 41 Tage vor Abreise: CHF 400.- pro Auftrag. Hinzu kommen bei allen Annullationen die entstandenen Reservationsgebühren (Telefon- und Kommunikationsspesen). Diese Kosten werden nicht durch eine allenfalls bestehende Annullationskostenversicherung gedeckt. Nach Beginn der Annullierungsfristen gelten die Bedingungen gemäss Ziffer 4.2.

4.2 Bearbeitungsgebühren bei Annullierung oder Änderung weniger als 41 Tage vor der Abreise

Annullieren Sie die gebuchte Reise 41 Tage oder weniger als 41 Tage vor der Abreise, so werden **zusätzlich** zu den erwähnten Bearbeitungsgebühren und Spesen (s. Ziffer 4.1, Bearbeitungs- und Reservationsgebühren) folgende Annullationskosten erhoben:

41 - 29 Tage vor Abreise 30% 28 - 15 Tage vor Abreise 50% 14 - 1 Tage vor Abreise 80% Am Abreisetag 100%

4.3 Weihnachten/Neujahr

Allgemein gelten für die Abflüge vom 15.12.–3.1. folgende Annullationskosten

60 – 29 Tage vor Abflug 40% 28 – 15 Tage vor Abflug 75% 14 – 0 Tage vor Abflug 100%

4.4 *Annullierung/Umbuchung eines Flugtickets* Bei Annullierung oder Änderung eines Flugtickets werden folgende Gebühren erhoben: vor Ticket-Ausstellung: CHF 100.- pro Ticket, nach der Ausstellung CHF 300.- pro Ticket.

4.5 *Abbruch der Reise* Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abrechnen, so kann Ihnen der Preis für das Reisearrangement bzw. für nicht in Anspruch genommene Leistungen nicht rückerstattet werden.

4.6 *No-show* Verpasst ein Passagier den Flug, so entfällt für den Reiseveranstalter jede Beförderungspflicht. Dies gilt insbesondere für Fälle von Flugplanverschiebungen. Passagiere sind verpflichtet, 72 Stunden vor ihrem Rückflug diesen bei der entsprechenden Vertretung rückzubestätigen.

4.7 *Umbuchung von Rückflüge* Nach Antritt der Reise sind Umbuchungen für den Rückflug nicht immer möglich. Wir empfehlen Ihnen daher den Abschluss einer Reiseversicherung.

5. Haftung

5.1 *Im Allgemeinen* Als erfahrener Reiseveranstalter garantieren wir Ihnen im Rahmen unseres eigenen Reiseveranstaltungsangebotes eine sorgfältige Auswahl und Überwachung der anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Flug- und Transportgesellschaften, Hotels, usw.), eine korrekte Katalogbeschreibung zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses sowie die fachmännische Organisation Ihrer Reise. Wir verpflichten uns, das von Ihnen ausgewählte Reisearrangement mit allen erforderlichen Leistungen kataloggemäss im Rahmen der vorliegenden Reise- und Vertragsbedingungen abzuwickeln. Wir weisen aber auch darauf hin, dass spezielle Kundenwünsche gerne angefragt, aber nicht bestätigt oder garantiert werden können.

5.2 *Unsere Haftung* Wir können keine Haftung übernehmen, falls infolge Flugverspätungen oder Streiks Programmänderungen erfolgen müssen. Ebenso haften wir nicht für Programmänderungen, die auf höhere Gewalt (dazu gehören bei Schiffsreisen auch Niedrig- und Hochwasser), behördliche Anordnungen oder Verspätungen von Dritten, für die wir nicht einzustehen haben, zurückzuführen sind.

5.3 *Unfälle und Erkrankungen* Lotus Reisen übernimmt die Haftung für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern diese von Lotus Reisen oder einem von Lotus Reisen beauftragten Unternehmen (Hotels usw.) schuldhaft verursacht wurde. Bei Todesfall, Körperverletzung oder Erkrankung, welche Sie im Zusammenhang mit Flugtransporten oder mit der Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus usw.) erleiden, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Eine weitergehende Haftung von Lotus Reisen ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

5.4 *Sicherstellung der Kundengelder* Wir sind Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantieren Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer Buchung einbezahlten Beträge. Detaillierte Informationen finden Sie unter www.srv.ch.

6. Sie sind mit Ihrem Reisearrangement nicht zufrieden

6.1 Ist es nicht möglich, eine Reise wie im Lotus Reisen-Katalog versprochen oder mit Ihnen vereinbart durchzuführen, so bemühen wir uns – ohne Übernahme einer Haftung für das Gelingen – um eine Ersatzlösung, damit der objektive Zweck oder Charakter der Reise möglichst beibehalten werden kann.

6.2 Sollten Sie während der Reise Anlass zu Beanstandungen haben, so müssen Sie diese unverzüglich unserer Lotus Reisen-Reiseleitung bzw. dem Lotus Reisen-Vertreter oder dem Leistungsträger bekanntgeben. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche und ermöglicht ausserdem, in den meisten Fällen für Abhilfe zu sorgen. Führt Ihre Intervention zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie verpflichtet, von unserer Reiseleitung bzw. der örtlichen Lotus Reisen-Vertretung oder dem Leistungsträger eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält. Die örtliche Vertretung, Leistungsträger etc. sind nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

6.3 Sie sind berechtigt, die Mängel Ihrer Reise selber zu beheben, sofern die Lotus Reisen-Reiseleitung bzw. die örtliche Lotus Reisen-Vertretung oder der Leistungsträger nicht spätestens innert 48 Stunden eine angemessene Lösung anbietet. Die dadurch entstehenden Kosten werden Ihnen im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Haftung von Lotus Reisen gegen Beleg ersetzt. Ist die Fortsetzung der Reise oder der Aufenthalt am Ferienort aufgrund schwerwiegender Mängel nicht zumutbar, so müssen Sie unbedingt von der örtlichen Lotus Reisen-Vertretung bzw. der Lotus Reisen-Reiseleitung oder dem Leistungsträger eine entsprechende Bestätigung darüber, dass Sie reklamiert haben und warum, einholen.

6.4 Ihr Ersatzbegehren und die Bestätigung der Lotus Reisen-Reiseleitung bzw. der örtlichen Lotus Reisen-Vertretung oder des Leistungsträgers ist spätestens innerhalb von 4 Wochen nach der vereinbarten Beendigung Ihrer Reise schriftlich bei Ihrem Reisebüro oder dem Lotus Reisen-Hauptsitz in Zürich einzureichen. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

7. Programmänderungen, Nichtdurchführung oder Abbruch der Reise durch Lotus Reisen Lotus Reisen behält sich auch in Ihrem Interesse vor, Programme oder einzelne vereinbarte Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel-Typ, Fluggesellschaften, Ausflüge usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände es erfordern. Lotus Reisen ist jedoch bemüht, Sie in solchen Fällen so rasch wie möglich zu informieren und Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten.

8. Vorzeitiger Abbruch oder Änderungen während der Reise durch Sie Falls Sie die Reise aus irgendeinem Grunde vorzeitig abbrechen müssen oder Leistungen daraus ändern wollen, sind wir grundsätzlich zu keiner Rückerstattung verpflichtet.

9. Pass , Visa, Impfungen

9.1 Der Reisekatalog bzw. die Preislisten enthalten Angaben zu den Pass- und Visavorschriften sowie zu den gesundheitspolizeilichen Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt zu beachten sind, und zwar auf dem Stand im Zeitpunkt der Drucklegung der Reisekataloge. Allfällige danach bekanntwerdende Änderungen wird Ihnen Lotus Reisen resp. Ihre Buchungsstelle bei Vertragschluss mitteilen und Ihnen die Fristen zur Erlangung der erforderlichen Dokumente nennen. Über die geltenden Einreisebestimmungen für Bürger/innen von Staaten, die nicht in unseren Informationen erwähnt sind, informiert Sie Ihre Buchungsstelle auf Ihre Bitte hin. Für weitere Auskünfte stehen Ihnen unsere Buchungsstellen selbstverständlich zur Verfügung. Auf Wunsch besorgt Ihnen Ihr Reisebüro gerne die Einholung allfälliger erforderlicher Visa. Die Einholungskosten werden Ihnen in Rechnung gestellt.

9.2 Lotus Reisen kann keine Haftung übernehmen für eine Einreiseverweigerung aufgrund nicht eingeholter oder nicht erhaltener Visa. Für die Einhaltung der vorgeschriebenen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen sind Sie allein verantwortlich.

10. Flüge

10.1 Unsere Kataloge umfassen Reisen mit Flugzeugen des regulären Linienverkehrs. Die publizierten Flugpläne, Fluggesellschaften und Flugzeugtypen können ändern. Mit den Reiseunterlagen erhalten Sie Ihre zu diesem Zeitpunkt gültigen Flugpläne. Diese können jedoch noch kurzfristigen Änderungen unterworfen sein. Falls zwei oder mehrere Tickets pro Reisender ausgestellt werden, haftet Lotus Reisen nicht für die Mindestumsteigezeit! Falls die Ankunft der Flüge an der Urlaubsdestination nach 13 Uhr erfolgt, ist die erste Leistung des Hotels das Abendessen (sofern im Arrangementpreis inbegriffen). Bei Landung nach 19.30 Uhr ist die erste Leistung des Hotels die Unterkunft.

10.2 *Verspätungen* Der Reiseveranstalter hat bei Verspätungen grundsätzlich keinen Einfluss. Die Überlastung von Flugstrassen oder Flugzeug-Standplätzen sowie technische Gründe usw. können Verspätungen verursachen. Bitte berücksichtigen Sie dies bei der Organisation Ihrer Rückreise zum Wohnort. Lotus Reisen ist grundsätzlich nicht haftbar für aufgrund von Verspätungen entstandene Spesen.

11. Einzel-, Dreier - und Viererzimmer

11.1 *Einzelzimmer* Lotus Reisen macht Sie darauf aufmerksam, dass unter Umständen die Einzelzimmer trotz teilweise erheblichen Mehrkosten nicht denselben Komfort aufweisen wie Doppelzimmer. Die Ausstattung entspricht nicht immer derjenigen von Doppelzimmern, oder es müssen Einbussen in Bezug auf die Lage in Kauf genommen werden. Hotels, welche über verschiedene Zimmertypen verfügen, schliessen Einzelreisende von einigen Zimmerkategorien aus. In unseren Preislisten ersehen Sie anhand der Ausschreibung «Einzel» oder «Zuschlag Alleinbenützung», welche Zimmertypen für Alleinreisende angefragt werden können. Zimmerkategorien ohne diese Ausschreibung können in der Regel nicht an Alleinreisende abgegeben werden.

11.2 *Zusatzbetten* In einigen Hotels können in Doppelzimmern auch Zusatzbetten gebucht werden. In Sachen Komfort entsprechen diese Betten allerdings meist nicht den normalen Betten.

11.3 *Baby-Betten* Für die Bereitstellung eines Baby-Bettes erheben die meisten Hotels eine Gebühr. Diese ist immer an Ort zu entrichten.

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im vertraglichen Verhältnis zwischen Ihnen und Lotus Reisen ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Klagen gegen Lotus Reisen können nur an seinem Hauptsitz in Zürich angebracht werden.

13. Ombudsmann Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung können Sie den Ombudsmann der Schweizer Reisebranche anrufen. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und uns bzw. dem Reisebüro, bei welchem Sie die Reise gebucht haben, eine ausgewogene und faire Einigung zu erzielen. Die Adresse des Ombudsmanns lautet: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach 1422, 4601 Olten

14. Versicherung Der Abschluss einer Annullierungskosten- und SOS-Schutz-Versicherung bei Lotus Reisen ist obligatorisch, sofern Sie nicht über eine private Versicherungsdeckung verfügen. Der Preis der Versicherung beläuft sich auf:

Bei einem Arrangementpreis unter CHF 4000.- CHF 55.- pro Person (Gültigkeit der Versicherung beschränkt auf die Dauer dieser Reise)

Jahresversicherung Multi-Trip: CHF 104.- pro Person oder CHF 177.- pro Familie (unabhängig von Höhe des Arrangementpreises)