

## Allgemeine Verträge & Reisebedingungen

### Folgende Hinweise und Bedingungen sind Bestandteil des Reisevertrages zwischen Ihnen und der SUDAMERICA TOURS S.A.

Auf die folgenden Reisen und Dienstleistungen finden diese Allgemeinen Verträge- und Reisebedingungen keine Anwendung: Bei allen von SUDAMERICA TOURS AG vermittelten "Nur-Flug-Arrangements" (insbesondere z.B. Promotions, Light- und weitere restriktive Tarife sowie FIT/GIT-Tarife) gelten die Allgemeinen Verträge- und Transportbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaften.

Werden durch Ihre Buchungsstelle Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungsunternehmen vermittelt, so gelten deren eigenen Verträge- und Reisebedingungen. In diesen Fällen ist die SUDAMERICA TOURS S.A. nicht Vertragspartei, und Sie können sich daher auch nicht auf die vorliegenden Allgemeinen Verträge- und Reisebedingungen berufen.

#### 1. Vertragsabschluss

1.1. Der Vertrag zwischen Ihnen und SUDAMERICA TOURS S.A. kommt mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen, elektronischen oder persönlichen Buchung zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag für Sie und SUDAMERICA TOURS S.A. wirksam. **Sonderwünsche** sind nur dann Vertragsinhalt, wenn Sie Ihnen **ausdrücklich schriftlich** bestätigt werden.

1.2. Jugendliche unter 18 Jahren ohne erziehungsberechtigte Personen sind für die Einhaltung der Einreisebestimmungen selbst verantwortlich.

#### 2. Preise und Zahlungsbedingungen

2.1. Die Preise entnehmen Sie dieser Preisliste. Sie verstehen sich pro Person in CHF (Schweizer Franken)

2.2. Innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt der Bestätigung ist eine **Anzahlung** von 30 Prozent des Reisepreises pro Person zu leisten.

2.3. Die **Restzahlung** hat bis spätestens 45 Tage vor Abreise bei der Buchungsstelle einzutreten. Die Reisedokumente werden Ihnen nach Eingang der Zahlung für den gesamten Rechnungsbetrag ausgehändigt, elektronisch oder auf dem Postweg zugestellt. Flugscheine werden nach Ausstellung sofort zur vollen Zahlung der Kosten fällig.

2.4. Erfolgen die Zahlungen gemäss Ziffer 2.2 und 2.3 nicht fristgerecht, sind wir berechtigt, den Vertrag nach Ziffer 3 aufzulösen, die Annullationskosten zu verlangen und die Reiseleistungen zu verweigern.

2.5. Falls Sie ein **"Nur-Land-Arrangement"** (ohne Hin- und Rückflug ab Schweiz) buchen, erheben wir eine Buchungsgebühr von CHF 60,- pro Person, max. CHF 120,- pro Auftrag.

2.6. Bei **Buchungen innert 5 Tagen vor Arrangement-/Reisebeginn** wird Ihnen ein "Expresszuschlag" von CHF 60,- pro Person, max. CHF 120,- pro Auftrag in Rechnung gestellt.

2.7. Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle zusätzliche Reservierungs- und Bearbeitungsgebühren gemäss den Richtlinien des Schweiz. Reisebüro-Verbandes erheben kann.

2.8. Wir sind gerne bereit, Ihnen für Ihre Reise eine Offerte schriftlich zu unterbreiten. Diese Leistung verrechnen wir Ihnen mit CHF 60,-. Erfolgt eine Buchung, wird dieser Betrag dem Reisepreis wieder angerechnet.

#### 3. Annullierung / Änderung der Reise

3.1. Bei **Annullierung oder Änderungen der Reise** (Namensänderung, Änderung der Reisedaten, Unterkunft usw.) erheben wir zur Deckung des Arbeitsaufwandes und der Spesen eine Gebühr von CHF 60,- pro Person, max. CHF 120,- pro Auftrag, zusätzlich evtl. Telefon-, Telefax-, oder andere anfallenden Spesen. **Die Bearbeitungsgebühren und Spesen werden nicht durch eine Annullationskostenversicherung gedeckt.**

3.2. Sagen Sie die Reise weniger als 60 Tage vor Arrangement-/Reisebeginn ab (Annullation), so werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren folgende Kosten in Prozenten des Reisebetrages / Pauschalpreises in Rechnung gestellt:

60-45 Tage vor Arrangement-/Reisebeginn 30%

44-30 Tage vor Arrangement-/Reisebeginn 70%

29-0 Tage vor Arrangement-/Reisebeginn 100%

3.3. Massegebend zur Berechnung des Annullations-, Änderungsdatums ist das Eintreten Ihrer Erklärung bei der Buchungsstelle; bei Sams-tagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massegebend.

3.4. Für **Linienflüge zu Spezialpreisen** (Promotions-, Gruppen- und Spezialtarife) gelten die Annullationsbedingungen der entsprechenden Fluggesellschaften und Tarifklassen. Bitte verlangen Sie anlässlich der Buchung die entsprechenden Bedingungen.

3.5. 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 u.dgl. keine Umbuchung oder nur bis zu einem bestimmten Zeitpunkt (der von den untenstehenden Fristen abweichen kann) vorgenommen werden. Der Eintritt einer Ersatzperson ist in der Regel zulässig nach Absprache mit Ihrer Buchungsstelle und aufgrund unserer organisatorischen Möglichkeiten (Zeitraum für die Einholung der Visa, Neuausstellung der Dokumente usw.). Die Bearbeitungsgebühr (Ziffer 3.1) und allfällig 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. Wir orientieren 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 3.1 ff.).

#### 4. Versicherungen

4.1. Bei unseren geführten Rundreisen wird zusätzlich eine **obligatorische Annullations- und Assistance-Versicherung mit einer Prämie ab CHF 119,- pro Person in Rechnung gestellt**. Diese Versicherung deckt die Annullationskosten in Härtefällen.

Die Leistungen richten sich ausschliesslich nach den Bedingungen in der Police. Verfügen Sie privat über eine Annullationskostenversicherung können Sie bei Buchung ausdrücklich auf diesen Versicherungsschutz verzichten. In diesem Falle stehen Sie für die Annullationskosten ein.

4.2. Wir empfehlen Ihnen auch bei den anderen Reisen den Abschluss einer Annullationskostenversicherung. Vorschläge für Flug- sowie Reiseunfall-, Reisekranken-, Gepäck- oder Extrakreisversicherungen unterbreiten wir Ihnen zusammen mit den Reiseunterlagen.

#### 5. Änderung der Prospektanschreibung

5.1. Wir behalten uns ausdrücklich das Recht vor, **Prospektangaben, Leistungs-**

**beschreibungen, Prospektpreise, Onlinepreise (Webseite) und Preislisten vor Ihrer Buchung** zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Sie Ihre Buchungsstelle vor Vertragsabschluss über diese Änderungen.

5.2. **Preisänderungen.** Es gibt Fälle, in denen die von SUDAMERICA TOURS S.A. angegebenen Preise aus besonderen Gründen erhöht werden müssen, wie zum Beispiel:

a) nachträgliche Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich Treibstoffzuschläge);

b) neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (wie z.B. Flughafensteuern, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren, Gebühren zur Sicherstellung der Kundengelder gemäss Art. 18 BG Pauschalreisen usw.);

c) Wechselkursänderungen

d) staatlich verfügte Preiserhöhungen (z. B. Mehrwertsteuer). Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so werden diese an Sie weitergegeben. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Wir werden die Preiserhöhung bis spätestens 22 Tage vor Reisebeginn vornehmen. Sofern die Preiserhöhungen mehr als 10 Prozent betragen stehen Ihnen die unter Ziffer 5.4 genannten Rechte zu.

e) plausibel erklärbarer Fehler in unseren Ausschreibungen (Katalog, Flyer, etc.)

5.3. Wir behalten uns auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das **Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen** (wie z.B. Unterkunft, Transport, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten, usw.) **nach Ihrer Buchung zu ändern**, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Wir bemühen uns, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Wir orientieren 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 zehn Prozent, so werden Ihnen folgende Rechte gewährt:

a) Sie dürfen die Vertragsänderung annehmen;

b) Sie dürfen innert fünf Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet

c) Sie dürfen uns innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich mitteilen, dass Sie an einer von uns vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen. Wir sind bestrebt, Ihnen eine solche anzubieten. Ist die Ersatzreise günstiger, wird Ihnen die Preisdifferenz rückerstattet. Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe b) oder c) zukommen, so stimmen Sie der Preiserhöhung, der Programmänderung oder der Änderung einzelner vereinbarter Leistungen zu (die Fünf-Tage-Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am fünften Tag der schweizerischen Post übergeben).

#### 6. Reiseabsage durch SUDAMERICA TOURS S.A.

6.1. **Abgabe aus Gründen, die bei Ihnen liegen.** Wir sind berechtigt die Reise abzusagen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen dazu berechtigten Anlass geben. In diesem Fall erstatten wir Ihnen den bereits bezahlten Reisepreis. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Annullationskosten gemäss 3.1 ff. und weitere Schadenersatzforderungen.

6.2. **Mindestteilnehmerzahl.** Für alle Rundreisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl, die Sie bei der jeweiligen Reiseauschreibung finden. Beteiligen sich an einer Reise weniger als die vorgesehene Mindestteilnehmerzahl, so können wir die Reise bis spätestens 22 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn absagen. Ihre Rechte richten sich nach Ziff. 5.4; weitergehende Forderungen sind ausgeschlossen.

6.3. **Höhere Gewalt, Streiks.** Ereignisse höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen), behördliche Massnahmen oder Streiks können uns veranlassen, die Reise abzusagen. In einem solchen Fall orientieren wir Sie so rasch als möglich. Wird die Reise abgesagt, sind wir bestrebt, Ihnen einen gleichwertigen Ersatz 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 SUDAMERICA TOURS S.A.** Wir sind 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. Schwierigkeiten während der Reise

7.1. Wird während der Reise eine Programmänderung vorgenommen, die einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betrifft, vergüten wir Ihnen eine allfällige Differenz zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Dienstleistungen.

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 SUDAMERICA TOURS-Reiseleitung, die örtliche SUDAMERICA TOURS-Vertretung oder der Leistungsträger bei der Organisation der Rückreise behilflich sein. Weitergehende Schadenersatzforderungen richten sich nach Ziffer 12.

#### 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. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen zurückbezahlt, sofern sie uns nicht belastet werden. In dringenden Fällen (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwerer Erkrankung oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen die SUDAMERICA TOURS-Reiseleitung, die örtliche SUDAMERICA TOURS-Vertretung oder der betroffene Leistungsträger vor Ort soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein.

#### 9. Beanstandungen

9.1. Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie **berechtigt und verpflichtet**, bei der SUDAMERICA TOURS-Reiseleitung, der örtlichen SUDAMERICA TOURS-Vertretung oder dem betroffenen Leistungsträger vor Ort **unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden**.

9.2. Wird innert angemessener 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 SUDAMERICA TOURS-Vertretung oder dem Leistungsträger vor Ort **schriftlich bestätigen**. Sie sind jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen und dergleichen anzuerkennen. Die Beanstandung und schriftliche Bestätigung sind notwendige Voraussetzungen für die spätere Geltendmachung Ihrer Ansprüche.

9.3. **Wie Sie Ihre Forderung gegenüber uns geltend machen.** Sofern Sie **Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen** gegenüber uns geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Beanstandung **innert 30 Tagen** nach vereinbartem Arrangement-/Reisende uns schriftlich unterbreiten. Ihrer Bean-

standung sind die Bestätigung der Reiseleitung, der örtlichen SUDAMERICA TOURS-Vertretung oder des Leistungsträgers und allfällige Beweismittel beizulegen. Auf verspätete Beanstandungen können wir nicht eintreten und Ihre allfälligen Forderungen verwirken.

#### 10. Verjährung

Schadenersatzforderungen gegen SUDAMERICA TOURS S.A., gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt man dem auf das Ende des gebuchten Reisearrangements folgenden Tag.

#### 11. Datenschutz

**Sammlung, Weitergabe und Verwendung von Informationen.** Bei SUDAMERICA TOURS S.A. können Sie sich sicher fühlen. Wir halten uns bei der Bearbeitung von Personendaten an das schweizerische Datenschutz- und Fernmelderecht.

#### 12. Haftung der SUDAMERICA TOURS S.A.

12.1. **Allgemeines.** Wir vergüten Ihnen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen oder Ihres Mehraufwandes, soweit es der SUDAMERICA TOURS-Reiseleitung, der örtlichen SUDAMERICA TOURS-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), sofern uns oder unsere Leistungsträger ein Verschulden trifft.

12.2. **Internationale Abkommen, nationale Gesetze.** Enthalten internationale Abkommen oder nationale Gesetze Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung, so haften wir nur im Rahmen eben dieser Abkommen oder nationalen Gesetzen. Solche internationalen Abkommen und nationale Gesetze mit Haftungsbeschränkungen bestehen insbesondere im Transportwesen (wie im Luftverkehr, in der Schifffahrt auf Hoher See und im Eisenbahnverkehr).

12.3. **Haftungsausschlüsse.** Wir haften Ihnen 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 die SUDAMERICA TOURS AG, der Vermittler oder unser Dienstleistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte. In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von uns ausgeschlossen.

12.4. **Personenschäden, Unfälle usw.** Für Personenschäden, Tod, Körperverletzungen usw., die die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages sind, haften wir nur, sofern die Schäden durch uns oder unsere Dienstleistungsträger verschuldet sind. Vorbehalten bleiben internationale und nationale Abkommen (Ziffer 10.2.1).

12.5. **Übrige Schäden.** Bei übrigen Schäden (z.B. Sach- und Vermögensschäden), die von uns oder einem unserer Dienstleistungsträger verschuldet und aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstanden sind, ist die Haftung von uns auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt; vorbehalten bleiben tiefere Haftungsmiten in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen.

12.6. **Veranstaltungen während der Reise.** Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms können u.U. während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass solche Veranstaltungen und Ausflüge mit Risiken verbunden sind. Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. In diesen Fällen schliessen Sie die Verträge direkt mit den beteiligten Drittunternehmen ab. Die SUDAMERICA TOURS S.A. ist nicht Vertragspartei und kann in keinem Falle belangt/verantwortlich gemacht werden.

#### 12.7. Nurflug

"Nur-Flug-Arrangements" ohne Land- oder andere Leistungen werden von der SUDAMERICA TOURS S.A. nur vermittelt. Die Fluggesellschaften haften Ihnen gemäss den internationalen Abkommen, nationalen Gesetzen und den Transportbedingungen direkt. Bei "Nur-Flug-Arrangements" ist jegliche Haftung der SUDAMERICA TOURS AG ausgeschlossen.

#### 13. Pass, Visa, Impfungen

In unseren Publikationen finden Sie die allgemeinen Hinweise in Bezug auf Pass- und Visumserfordernisse sowie (allfällige) gesundheitsrelevante Bestimmungen, die bei der Einreise in das von Ihnen gewählte Feriendland zu befolgen sind. Diese Angaben beziehen sich auf den Zeitpunkt der Drucklegung dieser Publikation. Erkundigen Sie sich in Ihrem eigenen Interesse dennoch bei der Buchung, ob und welche Vorschriften für Ihre Reise bestehen, da diese kurzfristig ändern können. SUDAMERICA TOURS S.A. kann keine Haftung übernehmen, für verweirte Einreise aufgrund von nicht erfüllten Voraussetzungen. Sie sind für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Devisen-, Impf- und Gesundheitsvorschriften und für die Mitführung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich. Alle Nachteile die aus der Nichteinhaltung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten.

#### 14. Flugrückbestätigung

Bei unbegleiteten Reisen sind Sie für die Bestätigung des Rückfluges verantwortlich. Die notwendigen Angaben ersehen Sie in den Reiseunterlagen. Versäumte Rückbestätigungen können zum Verpassen eines Fluges und damit zum Verlust des Transportanspruches sowie zu Mehrkosten für Sie führen.

#### 15. Ombudsmann

Bei einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und SUDAMERICA TOURS S.A. sollten Sie an den unabhängigen Ombudsmann der Reisebranche gelangen. Der Ombudsmann strebt, bei jeder Art von Differenzen zwischen Ihnen und uns oder dem Reisebüro, bei dem Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung an. Die Adresse des Ombudsmannes lautet:  
Ombudsmann des Schweiz. Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich

#### 16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen Ihnen und SUDAMERICA TOURS S.A. ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehältlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist **Horgen** Gerichtsstand.

Im Falle von Auslegungsdifferenzen aufgrund von Unterschieden in den Formulierungen in den verschiedenen Sprachen ist die deutsche Version massegebend.

#### 17. Organisation und technische Durchführung

Reisebüro SUDAMERICA TOURS S.A., 8802 Kilchberg/ZH

Stand Drucklegung: Januar 2019

## Sudamerica Tours S.A.

Seestrasse 70, 8802 Kilchberg  
Tel: 044 715 26 26, Fax: 044 715 31 37  
E-Mail: info@sudamericatours.ch  
www.sudamericatours.ch