



Zermatt. No matter what

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen AVR B

(Ausgabe 04/2014)

Zermatt Tourismus

Wir freuen uns, dass Sie sich für einen Ferientaufenthalt in der Destination Zermatt-Matterhorn interessieren. Wir bitten Sie die folgenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) sorgfältig durchzulesen. Sie sind Bestandteil jedes Vertrages.

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese AVRB regeln das vertragliche Verhältnis zwischen Ihnen und Zermatt Tourismus (ZT) für die von uns veranstalteten Pauschalangebote und sonstigen Aufenthalts- und Reisedienstleistungen.
- 1.2. Diese AVRB unterscheiden zwischen Pauschalangeboten und sonstigen Aufenthalts- und Reisedienstleistungen. Ein Pauschalangebot liegt vor, wenn neben der Übernachtungsleistung mind. eine zusätzliche Reisedienstleistung von ZT zu einem Gesamtpreis angeboten wird.
- 1.3. Werden Ihnen durch ZT sonstige Aufenthalts- und Reisedienstleistungen im Namen und auf Rechnung eines Leistungsträgers / Drittanbieters vermittelt, die nicht unter den Begriff der Pauschalreise gemäss Punkt 1.2. dieser AVRB fallen (z.B. Übernachtungs- oder Dienstleistungen von Leistungsträgern / Drittanbietern), ist ZT nicht Vertragspartner. Es gelten die Annullations- und Zahlungsbedingungen sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungsträgers / Drittanbieters. Wir übernehmen in diesen Fällen keinerlei Haftung für die von Leistungsträgern / Drittanbietern erbrachten Leistungen. Fallen solche Leistungen weg, egal aus welchen Gründen, beeinträchtigt dies unser Verhältnis nicht. Wir verweisen insbesondere auf deren Haftungsbedingungen, welche bei den Leistungsträgern / Drittanbietern eingesehen werden können.

2. Vertragsabschluss und Leistungen

- 2.1. Der Vertrag zwischen Ihnen und ZT kommt mit der Annahme Ihrer schriftlichen oder mündlichen Buchung durch ZT zustande und ist ab diesem Zeitpunkt definitiv. Diese AVRB gelten für alle Reisetilnehmer.
- 2.2. Die Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung in Prospektunterlagen, im Internet und / oder der Buchungsbestätigung. Die im Vertrag genannte Personenzahl ist in jedem Fall zu respektieren und darf ohne ausdrückliches Einverständnis von ZT und des Leistungsträgers / Drittanbieters nicht überschritten werden. Andernfalls kann der Vertrag von ZT entschädigungslos aufgelöst werden.

3. Zahlungsbedingungen / Preise

- 3.1. Die in der Buchungsbestätigung aufgeführten Preise in Schweizer Franken sind verbindlich. Eine Preisanpassung ist bei Einführung oder Erhöhung von Taxen, Abgaben, Steuern, Erhöhung von Transportkosten o.ä. bis 3 Wochen vor Leistungsbeginn möglich.
- 3.2. Im Rahmen eines Pauschalangebotes ist die Vorauszahlung des Pauschalpreises bei Vertragsabschluss fällig. Für die sonstigen Aufenthalts- und Reisedienstleistungen gemäss Punkt 1.3. dieser AVRB erfolgt die Zahlung jeweils bei den entsprechenden Leistungsträgern / Drittanbietern und richtet sich nach deren jeweiligen Annullations- und Zahlungsbedingungen sowie Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 3.3. Bei einer offensichtlichen Falschbuchung aufgrund von systembedingten Fehlern des Buchungssystems, sind die vereinbarten Preise nichtig. ZT hat in diesem Fall das Recht, die Buchung entschädigungslos aufzuheben.
- 3.4. Wird die Zahlung nicht fristgerecht geleistet, kann ZT als Vermittler sämtliche Leistungen zurückbehalten, den Vertrag entschädigungslos auflösen und allfällige Annullationskosten nach Ziffer 4 einfordern.

4. Annullierung und Änderungen des Vertrages durch den Gast

- 4.1. ZT bietet keine Annullationskostenversicherung an. Wir empfehlen Ihnen jedoch den Abschluss einer Reiseversicherung mit Annullationsschutz.
- 4.2. Wenn Sie eine Buchung annullieren oder eine Umbuchung vornehmen, ist dazu unsere schriftliche Zustimmung notwendig. Einen Umbuchungs- oder Annullierungswunsch müssen Sie uns unverzüglich schriftlich mitteilen.
- 4.3. Treten Sie vor Leistungsbeginn vom Angebot zurück werden Ihnen, zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von CHF 100.00, folgende Beträge in Prozenten des Angebotes belastet:
 - Bis 45 Tage vor Leistungsbeginn: keine Kostenfolge
 - 44-30 Tage vor Leistungsbeginn: 50% des Gesamtpreises
 - 29-0 Tage vor Leistungsbeginn und Nichtantreten der Leistung: 100% des Gesamtpreises

Bei Buchungen gemäss Punkt 1.3 dieses Vertrages gelten die Stornierungs- und Zahlungsbedingungen des Leistungsträgers / Drittanbieters.

- 4.4. Massgebend ist das Eintreffen der Mitteilung. Bei Samstagen, Sonntagen oder Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend.
- 4.5. Ein Nichtantreten einer Leistung (no show) wird wie eine Annullierung behandelt. ZT resp. der Leistungsträger / Drittanbieter haben in diesem Fall das Recht, den geschuldeten Betrag Ihrer Kreditkarte zu belasten, welche



Zermatt. No matter what

bei der Buchung als Garantie bei Datatrans hinterlegt wurde. Bei vorzeitiger Abreise bleibt der Gesamtbetrag geschuldet.

- 4.6. Falls Sie die gebuchte Leistung nicht in Anspruch nehmen können, können Sie grundsätzlich eine Ersatzperson benennen, die die Leistung unter den gleichen Bedingungen übernimmt. Vorausgesetzt ist, dass die Ersatzperson solidarisch für den Angebotspreis einsteht, und die an Ihrer Reise beteiligten Leistungserbringer (Hotels, Flug-, Zuggesellschaften etc.) diese Änderung akzeptieren.
- 4.7. Für die Anreise sind Sie selber verantwortlich. Bei verspäteter Ankunft infolge von Störungen und Behinderungen im öffentlichen wie privaten Verkehr (einschliesslich Eisenbahn und Flug), sowie persönlichen Gründen, erfolgt keine Rückerstattung.

5. Annullierung und Änderungen des Vertrages durch ZT

- 5.1. Im Ferienverkehr können immer wieder Umstände auftreten, welche ZT nicht verhindern / beeinflussen kann. Hindern uns höhere Gewalt (z.B. Umweltkatastrophen, Naturgewalten, Streiks etc.) an unserer Vermittlungstätigkeit, so sind wir berechtigt, die Buchung entschädigungslos zu kündigen.
- 5.2. Verhindern andere Gründe, die ebenfalls von uns nicht zu beeinflussen sind, das Erbringen der Leistung, so ist ZT nach Kräften um einen gleichwertigen Ersatz oder eine andere geeignete Lösung bemüht. Notfalls kann die Buchung durch ZT gekündigt werden.
- 5.3. In den obengenannten Gründen erhalten Sie bei Nichtbeanspruchung der Leistung den einbezahlten Betrag zurück, verzichten indessen auf weitere Ansprüche.

6. Beanstandungen

- 6.1. ZT übernimmt grundsätzlich keine Haftung (siehe Punkt 7). ZT ist insbesondere in keinem Fall verpflichtet, für eine allfällige Ersatzleistung zu sorgen. Dies ist Sache des Leistungsträgers / Drittanbieters.
- 6.2. Entspricht die Leistung nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, beim betreffenden Leistungserbringer diesen Mangel oder Schaden innert 24 Stunden zu beanstanden.
- 6.3. Konnte keine geeignete Lösung beim Leistungserbringer vor Ort gefunden und Ihr Mangel somit nicht oder nur ungenügend behoben werden, so ist eine entsprechende schriftliche Meldung bis spätestens 10 Tage nach Inanspruchnahme der Leistung bei ZT einzureichen. Der Schadenersatzanspruch übersteigt in keinem Falle die Höhe des Angebotspreises.
- 6.4. Bei einer Unterlassung der Beanstandung beim Leistungserbringer vor Ort (siehe 6.2.) oder dem Nichteinhalten der Frist zur schriftlichen Meldung bei ZT (siehe 6.3.) erlöschen Ihre Ansprüche ohne Weiteres, sofern solche überhaupt bestehen sollten.

7. Haftung

- 7.1. ZT ist für den Verkauf und die technische Übermittlung der Buchungen an den Kunden und an die Leistungsträger / Drittanbieter verantwortlich. Der Nachweis für eine korrekte Übermittlung von Buchungen gilt als erbracht, wenn in den Sendejournals des Buchungssystems die Übermittlung als fehlerfrei eingetragen ist. Erfolgt die Zustellung per Post, kann von ZT kein Nachweis erbracht werden.
- 7.2. ZT haftet nicht für unvorhersehbare Gegebenheiten bei Mietobjekten, die von uns nicht beeinflusst werden können, wie:
 - Ausfälle bzw. Störungen in der Wasser- und/oder Stromversorgung sowie Einrichtungen wie Heizung, Lift, Swimmingpool etc.
 - Verminderung des Leistungswertes infolge Umweltschäden, vorübergehende erhöhte Lärmemissionen wie z.B. Baustellen, Nachtlärm etc.
- 7.3. ZT haftet unter keinen Umständen für Leistungen und Versprechungen von Leistungsträgern / Drittanbietern (siehe auch 1.3.).
- 7.4. Für den persönlichen Versicherungsschutz (insbesondere Unfall- und Krankenversicherung, Sach- und Gepäckschäden sowie Gepäckverlust) haben Sie selber zu sorgen. ZT lehnt jegliche Haftung ab.
- 7.5. Für Schäden, die nachweislich während des Aufenthaltes durch Sie verursacht werden, müssen Sie vollumfänglich aufkommen. Allfällige Schäden sind dem Dienstleister oder dessen Vertreter vor Abreise zu melden.

8. Gültigkeit der AVR / Anwendbares Recht

- 8.1. Die AVR sind in Deutsch, Englisch und Französisch abgefasst. Im Falle von Widersprüchen ist die deutsche Version massgebend.
- 8.2. Für Veränderungen, die ohne unser Wissen nach Drucklegung entstanden sind, sowie für mögliche Druckfehler, für die wir uns entschuldigen, können wir keine Haftung übernehmen.
- 8.3. Im weiteren gilt Schweizerisches Recht. Als ausschliesslicher Gerichtsstand wird Visp (Schweiz) vereinbart.

Zermatt, 28. April 2014