

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen

Fibula GmbH · www.fibula.ch

1. Vertragsabschluss

1.1. Der Vertrag zwischen Ihnen und der Fibula GmbH 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 (mitsamt diesem allgemeinen Vertrag und Reisebedingungen) für Sie und die Fibula GmbH wirksam.

2. Preise und Zahlungsbedingungen

2.1. Anzahlung Anlässlich der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Buchung durch die Buchungsstelle sind folgende Anzahlungen zu leisten: 20% für alle Reisearten. Erhält die Buchungsstelle die Anzahlungen nicht fristgerecht kann Fibula GmbH die Reiseleistungen verweigern und die Annullierungskosten gemäss Ziffer 3.2. ff. geltend machen.

2.2. Restzahlung

Die Zahlung für den restlichen Reisepreis hat bis spätestens 21 Tage vor Abreise bei der Buchungsstelle einzutreffen. Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, kann Fibula GmbH die Reiseleistungen verweigern und die Annullierungskosten noch Ziffer 3.2. ff. geltend machen. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Dokumente nach Eingang Ihrer Zahlung für den gesamten Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zugestellt.

2.3. Kurzfristige- und Dynamische Buchungen

Buchen Sie Ihre Reise weniger als 21 Tage vor Abreise oder buchen Sie über das dynamische Paketierung (tagesaktuelle Bepreisungen), ist der gesamte Rechnungsbetrag sofort zu bezahlen.

2.4. Kostenanteile Ihrer Buchungsstelle für Beratung und Reservationen

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle neben den im Prospekt oder Website erwähnten Preisen zusätzliche Kostenanteile für die Beratung und Reservation gemäss den Richtlinien des Schweizerischen Reisebüroverbandes erheben kann.

2.5. Rechnungen sind zahlbar innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt. Verzug tritt nach Ablauf dieser Frist ohne weitere Mahnung ein. Nach Eintritt des Verzugs ist Fibula GmbH berechtigt, für jede Mahnung eine Gebühr von CHF 30.- zu erheben, bis die ausstehenden Beträge beglichen sind. Der Schuldner hat Verzugszinsen von 5% des zur Zahlung fälligen Rechnungsbetrages zu bezahlen.

3. Änderung der Anmeldung, des Reiseprogramms oder Annullierung durch Kunde 3.1. 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.

3.2. Bearbeitungsgebühr

Bei einer Annullierung oder Änderung oder Umbuchung Ihrer Reise werden pro Person CHF 50.- pro Auftrag, maximal CHF 120.- als Bearbeitungsgebühr erhoben. Diese Bearbeitungsgebühren werden nicht durch eine allenfalls bestehende Annullierungsversicherung gedeckt.

3.3. Annullierungskosten

Wenn Sie die Reise vor Reisebeginn annullieren oder wollen Sie irgendwelche Änderungen oder Umbuchungen vornehmen lassen, so werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren (Ziffer 3.2.) folgende Annullierungskosten erhoben: a.) bis 30. Tage vor Reisebeginn 10% des Reisepreises b.) ab 29. bis 15. Tage vor Reisebeginn 30% des Reisepreises c.) ab 14. bis 8. Tage vor Reisebeginn 50% des Reisepreises d.) ab 7. bis 1 Tag(e) vor Reisebeginn 80% des Reisepreises e.) am Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 100% des Reisepreises.

Der Rücktritt von Gruppenbuchungen (Reisen mit Sonderpreisen, Spezialangebote und gruppenermässigte Buchungen), auch ein Teilstorno, unterliegt besonderen Konditionen und wird wie folgt gestaffelt: a.) bis 30. Tage vor Reisebeginn 50% des Reisepreises b.) ab 29. bis 22. Tage vor Reisebeginn 70% des Reisepreises c.) ab 21. bis 8. Tage vor Reisebeginn 90% des Reisepreises d.) ab 7. bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 100% des Reisepreises. Die Annullierungskosten beinhalten nicht die Kosten für evtl. abgeschlossene Versicherungen.

3.4. Rücktrittspauschalen in Prozent vom Reisepreis für Nur-Hotel-Buchungen:

- a) bis 29. Tage vor Reiseantritt 25% des Hotelpreises
- b) ab 28. bis 15. Tage vor Reiseantritt 40% des Hotelpreises
- c) ab 14. bis 1 Tage vor Reiseantritt 60% des Hotelpreises
- d) am Tag des Reiseantritts, bei Nichterscheinen und dynamisch gebuchte oder bereits bei der Buchung als nicht Rückerstattbare Hotelleistung 100% des Hotelpreises, mindestens jedoch CHF 60 pro Person.

Die Rücktrittskosten (Stornokosten) beinhalten nicht die Kosten für eventuell abgeschlossene Reiseversicherungen.

3.5 Es bleibt Ihnen unbenommen Fibula GmbH nachzuweisen, dass im Zusammenhang mit dem Rücktritt oder dem Nichtantritt der Reise keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind als die von Fibula GmbH geforderte Pauschale.

3.6 Wenn die Reise auf Wunsch des Kunden nach dem Prinzip „Dynamisches Paketieren/Dynamic Packaging“ zusammengestellt wurde, werden Sonderpreise der einzelnen Leistungsträger (Fluggesellschaften und Hotels) verwendet, die grundsätzlich nicht erstattet werden können. Aus diesem Grund gelten folgende abweichende Annullierungskosten: a.) bei Flugpauschalreisen und Nur-Flug Reservationen vom Buchungstag an oder bei Nicht-Erscheinen am Abflugtag 100% des Reisepreises Darüber hinaus ist eine Änderung der Reisedaten in Bezug auf den Reiseterrain, Reiseziel, Beförderungsart und/oder Abflughafen nicht möglich. Die Möglichkeit der Ersetzung durch einen Dritten ist im Einzelfall bei Fibula GmbH anzufragen. Sofern die Ersetzung möglich ist, berechnet Fibula GmbH dem Kunden die entstandenen Mehrkosten des/der jeweiligen Leistungsträgers.

4. Änderungen der Prospektausschreibungen, Preisänderungen, Änderungen im Transportbereich. 4.1. Änderungen vor Vertragsabschluss Fibula GmbH behält sich ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Website Preise, Leistungsbeschreibungen, Preise in den Prospekten und auf der Preisliste vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Sie Ihre Buchungsstelle vor Vertragsabschluss über diese Änderung.

4.2. Preisänderungen nach Vertragsabschluss

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

- a) der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoff- Zuschläge
- b) wenn aus systemtechnischen Gründen falsche Preise von Leistungen sowie Pauschalangebote veröffentlicht wurden, kann Fibula GmbH den Preisunterschied dem Kunden in Rechnung stellen oder die Leistung annullieren, in diesem Fall werden die bereits bezahlten Gelder zurückbezahlt.
- c) neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie zum Beispiel Flughafentaxen, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren usw.)
- d) Wechselkursänderungen oder
- e) staatlich verfügten Preiserhöhungen (z. B. Mehrwertsteuer) ergeben. Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können sie an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Fibula GmbH wird die Preiserhöhung bis spätestens 21 Tage vor Reisebeginn vornehmen. Sofern die Preiserhöhung mehr als 5 Prozent beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 4.4. genannten Rechte zu.

4.3. Programmänderungen,

Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn: Fibula GmbH behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transport, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Fibula GmbH bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Fibula GmbH orientiert Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf die Kosten.

4.4. Ihre Rechte, wenn nach Vertragsabschluss der Reisepreis erhöht, Programmänderungen oder Änderungen im Transportbereich vorgenommen werden: Führt die Programmänderung oder die Änderung einzelner vereinbarten Leistungen zu einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes oder beträgt die Preiserhöhung mehr als 5 Prozent, so haben Sie folgende Rechte:

- a) Sie können die Vertragsänderung annehmen;
- b) Sie können innert 5. Tag nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet, oder
- c) Sie können uns innert 5. Tag nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich mitteilen, dass Sie an einer von uns vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen. Wir sind bemüht, Ihnen eine solche anzubieten. Ist die Ersatzreise günstiger, wird Ihnen die Preisdifferenz rückerstattet. Sollte die Ersatzreise teurer sein, ist der ursprünglich vereinbarte Preis zu bezahlen. Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe b) oder c) zukommen, so stimmen Sie der Preiserhöhung, der Programmänderung oder der Änderung einzelner vereinbarten Leistungen zu (die 5-Tage Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am 5. Tag der Post übergeben).

4.5 Wenn die Reise auf Wunsch des Kunden nach dem Prinzip „Dynamisches Paketieren/Dynamic Packaging“ zusammengestellt wurde, kann der Preis gegenüber der Katalogausschreibung abweichen.

5. Rücktritt und Kündigung durch Fibula GmbH

In folgenden Fällen kann Fibula GmbH vor Antritt der Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag kündigen:

5.1. Ohne Einhaltung einer Frist:

Wenn der Reisende die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung durch Fibula GmbH nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Masse vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. In diesem Falle behält Fibula GmbH den Anspruch auf den Reisepreis, jedoch der des Wertes der ersparten Aufwendungen und derjenigen Vorteile, der aus einer anderweitigen Verwendung, der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt wird, einschliesslich der von den Leistungsträgern gutgeschriebenen Beträge.

5.2. Bis 2 Wochen vor Reiseantritt:

Bei nicht Erreichen einer ausgeschriebenen oder behördlich festgelegten Mindestteilnehmer-zahl, wenn Fibula GmbH in der Beschreibung der Reise (Prospekt/Katalog) ausdrücklich auf die für die Reise notwendige Mindestteilnehmerzahl hingewiesen hat. Der Kunde erhält den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück.

5.3. Bis 4 Wochen vor Reiseantritt:

Wenn die Durchführung der Reise nach Ausschöpfung aller Möglichkeiten für Fibula GmbH deshalb nicht zumutbar ist, weil das Buchungsaufkommen für diese Reise so gering ist, dass die Fibula GmbH im Falle der Durchführung der Reise entstehenden Kosten eine Überschreitung der wirtschaftlichen Opfergrenze, bezogen auf diese Reise, bedeuten würde. Ein Rücktrittsrecht durch Fibula GmbH besteht jedoch nur, wenn Fibula GmbH die dazu führenden Umstände nicht zu vertreten hat, die zum Rücktritt führenden Umstände nachweist und dem Kunden ein vergleichbares Ersatzangebot unterbreitet hat. Wird die Reise aus diesem Grund abgesagt, so erhält der Kunde den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück. Zusätzlich wird ihm sein Buchungsaufwand pauschal erstattet, sofern er von einem Ersatzangebot seitens Fibula GmbH keinen Gebrauch macht.

6. Änderungen im Programm

Fibula GmbH behält sich auch in Ihrem Interesse vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (z. B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeugtypen oder Zeiten, usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände dieses erfordern. Fibula GmbH bemüht sich jedoch, gleichwertige Ersatzleistungen zu erbringen.

7. 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 Fibula GmbH nicht belastet werden. In dringenden Fällen (z. B. bei eigener Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod einer nahen stehenden Person) wird Ihnen die Fibula GmbH Reiseleitung, die örtliche Fibula GmbH -Vertretung oder der Leistungsträger so weit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zum Abschluss einer Rückreisekosten-Versicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist. Näheres erfahren Sie auf Anfrage bei Ihrer Buchungsstelle.

8. Beanstandungen

8.1. Beanstandungen und Abhilfeverfahren Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei der Fibula

GmbH Reiseleitung, der örtlichen Fibula GmbH Vertretung oder dem Leistungsträger unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.

8.2. Die Reiseleitung, die örtliche Fibula GmbH -Vertretung oder der Leistungsträger wird bemüht sein, innert der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird während der Reise und 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, dem örtlichen Fibula GmbH Vertreter oder dem Leistungsträger schriftlich bestätigen. Die Reiseleitung der örtlichen Fibula GmbH -Vertreter oder der Leistungsträger ist verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandung schriftlich festzuhalten. Sie sind jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen und dergleichen anzuerkennen. Das schriftliche Festhalten des Sachverhalts und Ihrer Beanstandungen stellt unter keinen Umständen eine Anerkennung der darin geschilderten Vorkommnisse durch die Fibula GmbH dar.

8.3 Sofern während der Reise und innert angemessener 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 (Hotelkategorie, Transportmittel usw.) und gegen Beleg von Fibula GmbH ersetzt, vorausgesetzt Sie haben den Mangel beanstandet und eine schriftliche Bestätigung (Ziffer 8.1. und 8.2.) verlangt (zur Höhe dieses Schadenersatzes siehe Ziffer 9).

8.4. Sofern das Gepäck bei Flugreisen verloren geht oder beschädigt wird, haben Sie eine Schadenanzeige (P.I.R.) an Ort und Stelle bei der Fluggesellschaft zu erstatten, die die Beförderung durchgeführt hat. Nach den Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaft ist die Schadensanzeige in der Regel Voraussetzung für die Durchsetzung etwaiger Ansprüche. Für den Verlust oder die Beschädigung von Wertgegenständen oder Geld in aufgegebenem Gepäck übernimmt Fibula GmbH keine Haftung. Es gelten hierfür die massgeblichen internationalen Regelwerke der jeweiligen Fluggesellschaften.

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

9. Haftung

9.1. Fibula GmbH kann in keiner Weise verantwortlich gemacht werden für Unfälle irgendwelcher Art und deren Folgen, Verletzungen, Verspätungen, Unregelmässigkeiten, Schaden an Personen und Sachen, Flugplanänderungen, Rundreiseprogrammänderungen und dergleichen.

10. Rückbestätigung von Flugscheinen

10.1. Bei nicht begleiteten Reisen sind Sie für die 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.

11. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

Fibula GmbH ist nicht verpflichtet Kunden über Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften des Reiselandes zu informieren. Die Reisenden müssen sich über solche Vorschriften (z.B. Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, Visa evtl. erforderliche Impfungen, sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften) selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung erwachsen, gehen zu Lasten des Reisenden, ausgenommen wenn sie durch eine schuldhaft falsche- oder Nichtinformation seitens Fibula GmbH bedingt sind. Die Informationen gelten für Bürger der Schweiz, sofern sie im Besitz eines gültigen Reisepasses oder Personalausweises sind. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft.

12. Ombudsmann

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

12.2. Die Adresse des Ombudsmanns lautet:

Ombudsmann der Schweizer Reisebranche Postfach CH 8038 Zürich Telefon: +41 (0)44 485 45 35 Email: info@ombudsman-touristik.ch

13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

13.1. Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und Fibula GmbH ist schweizerisches Recht anwendbar. 13.2. Klagen gegen Fibula GmbH können nur an seinem Sitz in der Stadt Zürich angebracht werden, sofern keine anderen gesetzlichen Bestimmungen vorrangig sind. Entsprechen dem Stand bei Drucklegung 15. May 2024