

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Vertragsbedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und uns, der Domo Reisen & Vertriebs AG für von uns im eigenen Namen angebotene Pauschalreisen oder Einzeleinstellungen. Bei vermittelten Leistungen Dritter wie Pauschalreisen anderer Veranstalter oder Einzelleistungen wie Flugscheine, Kreuzfahrten, Bilitte, Mietwagen schliessen Sie den Vertrag direkt mit diesen anderen Unternehmen ab, und wir sind nicht Ihre Vertragspartei.

1. Anmeldung, Bestätigung, Bezahlung

Ihre schriftliche oder telefonische Anmeldung ist verbindlich. Der Reisevertrag zwischen Ihnen und uns kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Anmeldung zustande.

Sofern nichts anderes vereinbart muss die Reise bis spätestens 30 Tage vor der Abreise bezahlt sein. Bei kurzfristigen Buchungen ist der gesamte Rechnungsbetrag sofort zahlbar.

Bei Einzelreisen, Charterflüge, Linienflugbillette oder andere Leistungen die sofort zahlbar sind, gelten die Zahlungsbedingungen der jeweiligen Dienstleister. Für Kreuzfahrten wird eine Anzahlung von 30% des Reisepreises sofort fällig, die Restzahlung spätestens 30 Tage vor Abreise.

Bei nicht fristgerechter Anzahlung oder Restzahlung haben wir das Recht, eschuldungslos vom Vertrag zurückzutreten und die Annullationskosten gemäss Ziffer 2.2 einzufordern.

1.1. Zusätzlich zu den im Katalog erwähnten Preisen kann Ihre Buchungsstelle eine Auftragsgebühr für Dossierbearbeitung und Reservation erheben.

2. Änderungen der Buchungen oder Annullierung der Reise durch den Reisenden

Alle Änderungen oder Annullationen haben schriftlich zu erfolgen.

Wir machen Sie ausdrücklich auf die strengen Tarifbestimmungen der Flug- und Schiffsgesellschaften aufmerksam. Für Umbuchungen, Namensänderungen und Annullationen werden hohe Gebühren (bis zu 100%) belastet. Diese werden Ihnen immer zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren und allfällige Annullationsversicherungen in Rechnung gestellt.

2.1 Bei Namensänderungen, Benennung eines Ersatzreisenden, Änderungen der Reisedaten
bis 31 Tage vor Abreisedatum, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– pro Person, höchstens CHF 120.– pro Auftrag. Nach dieser Frist gelten die Annullationsbedingungen von Ziffer 2.2. Bearbeitungsgebühren werden nicht durch den Annullationschutz oder Versicherungen gedeckt.

2.2. Annullieren Sie Ihre Reise bis 61 Tage vor Reiseantritt, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– pro Person, maximal CHF 120.– pro Auftrag. Die Bearbeitungsgebühren werden nicht durch die obligatorische Annullationskostenversicherung oder Annullationschutz gedeckt.

Annullieren Sie Ihre Reise weniger als 61 Tage vor Reisebeginn werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren folgende Annullations- bzw. Änderungskosten erhoben:

- 61-31 Tage vor Abreise: 30%
- 30-15 Tage vor Abreise: 60%
- 15-01 Tage vor Abreise: 90%
- Nichterscheinen: 100%
- Abweichende Annullationskosten (z.B. Linienflüge, Kreuzfahrten, Fremdarangements) sind vorbehalten. Eintrittskarten zu sportlichen und kulturellen Veranstaltungen werden bei Umbuchungen oder Annullationen vollständig in Rechnung gestellt.

2.3 Massgebend zur Berechnung der Fristen ist das Eintreffen Ihrer eingeschriebenen Mitteilung bei uns, beim Eintreffen an Wochenenden oder Feiertagen ist der nächstfolgende Arbeitstag massgebend.

3. Annullationskosten- und SOS-Rückreiseversicherung

Die obligatorische Annullationskosten- und SOS-Rückreiseversicherung ist nicht in den Pauschalpreisen eingeschlossen und wird separat verrechnet (s. Preisangaben). Die detaillierten Leistungen der Versicherung entnehmen Sie bitte dem Versicherungsausweis. Sollten Sie bereits eine eigene Annullationskosten- und SOS-Rückreiseversicherung besitzen, können Sie anlässlich der Buchung auf diese Versicherung schriftlich verzichten.

4. Einreisebestimmungen

Im Prospekt oder der Reiseausschreibung finden Sie die Einreisebestimmungen für Schweizer Bürger. Die Informationen über Einreisebestimmungen für Bürger anderer Nationen sowie die Erfüllung derselben obliegt dem jeweiligen Teilnehmer. Die Teilnehmer sind für das Einhalten dieser Vorschriften wie das Mitführen der notwendigen Reisedokumente (wie Pass, Identitätskarte usw.) selber verantwortlich. Bitte überprüfen Sie die Reiseunterlagen und die Ausschreibung vor Ihrer Abreise auf Ihre Vollständigkeit und Richtigkeit. Domo macht Sie darauf aufmerksam, dass Sie bei einer allfälligen Einreiseverweigerung die Rückreisekosten zu übernehmen haben. Wir weisen Sie ausdrücklich auf die gesetzlichen Folgen verbotener Waren- und/oder andere Ein- und Ausfahrten hin.

5. Domo-Car

Die Plätze in unseren Bussen können gegen eine kleine Gebühr reserviert werden. Die Zuteilung dieser Plätze erfolgt in der Reihenfolge der Anmeldungen. Die Plätze werden für die gesamte Dauer der Reise zugeteilt. Es kann vorkommen, dass wir an einigen Daten über zu wenig eigene Busse verfügen. In diesen Fällen behalten wir uns ausdrücklich das Recht vor, Fahrzeuge befördernder Firmen, oder andere als die ausgeschriebenen Fahrzeugtypen, einzusetzen. Änderungen in der Platzzuteilung sind dann möglich. Unsere Cais sind alle Nichtraucherars.

6. Programm- und Preisänderungen

6.1 Änderungen vor Vertragsabschluss

Wir behalten uns ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen, Preise in den Prospekten und auf den Preislisten vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Sie Ihre Buchungsstelle vor Vertragsabschluss über diese Änderungen.

6.2 Preisänderungen nach Vertragsabschluss

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

- der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten, z. B. Treibstoffzuschläge;
- neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie zum Beispiel Flughafentaxen, Landgebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren usw.) oder der Einführung einer Gebühr zur Sicherstellung der Kundengelder nach dem Bundesgesetz über Pauschalreisen;
- Wechselkursänderungen oder
- staatlich verfügten Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer) ergeben.

Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können diese an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Wir werden die Preiserhöhung bis spätestens 15 Tage vor Reisebeginn vornehmen. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 6.4 genannten Rechte zu.

6.3 Programmänderungen, Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn

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.) zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Wir sind bemüht, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Wir orientieren Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

6.4 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 10 Prozent, so haben Sie folgende Rechte:

- Sie können die Vertragsänderung annehmen;
- Sie können innerhalb 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich (eingeschriebener Brief) zurücktreten, und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet;
- Oder Sie können uns innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich mitteilen, dass Sie an einer von uns vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen. Wir sind bemüht, Ihnen 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 5-Tage-Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am 5. Tag der schweizerischen Post übergeben).

7. Reiseabsage durch Domo

7.1 Gruppengröße

Für unsere Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Wir behalten uns das Recht vor, bei Nichterreichen dieser Mindestteilnehmerzahl Reisen ab einer Dauer von 5 Tagen spätestens 22 Tage vor Reiseantritt entschädigungslos abzusagen. Diese Frist beträgt bei 2-, 3- und 4-tägigen Reisen 14 Tage, bei Tagesfahrten spätestens am Tag vor der Reise.

7.2 Zwingende Gründe

Sollten zwingende Gründe, wie höhere Gewalt, Unruhen, Streiks, staatliche Massnahmen, Epidemien usw. die sichere Durchführung der Reise verhindern, orientieren wir Sie über die Reiseabsage so rasch als möglich.

7.3 In beiden Fällen sind wir bemüht, Ihnen eine gleichwertige Ersatzreise anzubieten. Nehmen Sie an dieser nicht teil, werden die bezahlten Beträge unverzüglich rückerstattet. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen.

8. Programmänderungen, Ausfall von Leistungen während der Reise

Müssen Programmänderungen während der Reise vorgenommen werden, bemühen wir uns, eine gleichwertige Ersatzleistung/Alternative anzubieten. Sollte das Programm durch die Programmänderung einen objektiven Mindervorteil aufweisen, vergüten wir Ihnen diesen.

Führen unvorhergesehene notwendige Programmänderungen zu Zusatzkosten, weil unverhältnismässig keine gleichwertige Ersatzleistung oder gleichwertige Rückforderungsmöglichkeit gegeben ist, und die Massnahme im objektiven Interesse des Kunden erfolgt, gehen diese Zusatzkosten zu Lasten des Kunden. Während der Reise steht dem Kunden ein Rücktrittsrecht nur zu, wenn ein erheblicher Teil der vereinbarten Leistungen nicht erbracht und keine angemessene Alternative geboten werden kann oder der Kunde aus wichtigen Gründen die Ersatzleistung ablehnt.

9. Reiseabbruch durch den Kunden

Wenn Sie die Reise abbrechen, kann Ihnen der Reisepreis nicht zurückerstattet werden; allfällige Mehrkosten (z.B. Rücktransport) gehen zu Ihren Lasten. Müssen Sie die Reise aus zwingenden Gründen (Krankheit, Unfall usw.) abbrechen, so hilft Ihnen unsere Reiseleitung oder unser Chauffeur/Reiseleiter bei der Organisation Ihrer Rückreise.

10. Reiseabbruch durch Domo

Sollten zwingende Gründe, wie höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Unruhen, kriegerische Ereignisse, Streiks, Epidemien usw. zum Abbruch der Reise zwingen, vergüten wir Ihnen den objektiven Wert der nicht erbrachten Leistungen. Allfällige Zusatzkosten (z.B. Rücktransport) müssen Ihnen belastet werden, sofern die Wahl einer teureren Ersatzleistung in Ihrem Interesse gelegen hat (z.B. Linien- anstelle Charterflug).

11. Wenn Sie etwas zu beanstanden haben

11.1 Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, bei unserer Reiseleitung, Chauffeur/Reiseleiter unverzüglich dieses Mangel oder Schaden zu beanstanden.

11.2 Die Reiseleitung, der Chauffeur/Reiseleiter wird bemüht sein, innert einer der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert der Reise angemessenen 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 Chauffeur/Reiseleiter schriftlich bestätigen. Diese sind jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen udgl. anzuerkennen. Unterlassen Sie die Beanstandung und die schriftliche Bestätigung, können wir nach Reiseende nicht mehr auf Ihre Beanstandung usw. eingehen, und Sie verlieren jegliche Rechte gegenüber uns.

11.3 Wie Sie Ihre Forderung gegenüber Domo geltend machen

Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber uns geltend machen wollen, müssen Sie uns Ihre Beanstandung innert 30 Tagen nach dem vereinbarten Reiseende schriftlich unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung der Reiseleitung, des Chauffeur/Reiseleiters und allfällige Beweismittel beizulegen. Sollten Sie nicht innert 30 Tagen nach vereinbartem Reiseende Ihre Forderungen geltend machen, verlieren Sie alle Ansprüche und alle Ihre Rechte.

12. Haftung von Domo

12.1 Allgemeines

Wir vergüten Ihnen den objektiven Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen, soweit es der Reiseleitung oder dem Chauffeur/Reiseleiter nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen und uns oder den Leistungsträger ein Verschulden trifft (Zur Höhe der Forderung sehen Sie Ziffer 13.2).

12.2 Haftungsbegrenzungen, Haftungsausschlüsse

12.2.1 Internationale Abkommen und nationale Gesetze

Enthalten internationale Abkommen und nationale Gesetze Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages, so können wir uns auf diese berufen und haften nur im Rahmen eben dieser Abkommen und Gesetze. Internationale Abkommen, nationale Gesetze mit Haftungsbegrenzungen bestehen insbesondere im Transportwesen (wie im Luftverkehr, in der Schifffahrt auf Hoher See und im Eisenbahnverkehr).

12.2.2 Haftungsausschlüsse

Wir haften nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages oder der Schaden 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 wir, der Vermittler oder der Dienstleistungsträger, trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnten. In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von uns ausgeschlossen.

12.2.3 Personenschäden, Unfälle usw.

Für Personenschäden, Tod, Körperverletzungen usw., die die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages sind, haften wir nur, wenn die Schäden durch uns oder unsere Dienstleistungsträger verschuldet sind. Vorbehalten bleiben die Haftungsbegrenzungen in internationale Abkommen und nationale Gesetze (Ziffer 12.2.1).

12.2.4 Übrige Schäden (Sach- und Vermögensschäden usw.)

Bei übrigen Schäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, haften wir nur, wenn wir oder ein Leistungsträger den Schaden verschuldeterweise verursacht haben. Diese Haftung von uns ist auf maximal den Reisepreis beschränkt; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimits in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen. Das Reisegepäck ist durch Domo nicht versichert und wir lehnen jegliche Haftung ab. Wir empfehlen Ihnen dringend eine entsprechende Reisegepäckversicherung abzuschliessen.

12.2.5 Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten usw.

Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für eine sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto- und Videoausrüstungen usw. selber verantwortlich sind.

- In den Hotels sind diese Gegenstände im Safe aufzubewahren.

- Sie dürfen auf keinen Fall diese Gegenstände im unbewachten Car oder sonstwo unbeaufsichtigt liegen lassen.

- Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung usw. haften wir nicht. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Reisegepäckversicherung

12.2.6 Car-, Zug-, Flug- und Schifffahrpläne

Auch bei einer sorgfältigen Reiseorganisation können wir die Einhaltung dieser Fahrpläne nicht garantieren. Gerade infolge grossen Verkehrsaufkommens, Staus, Unfällen, Überlastung des Flugraums, Umleitungen, verzögerter Grenzabfertigungen können Verspätungen auftreten. In all diesen Fällen haften wir nicht. Wir raten Ihnen dringend, bei Ihrer Reiseplanung mögliche Verspätungen zu berücksichtigen.

12.2.7 Kuren, Schönheitswochen, Zahnarzt usw.

Die Medizinikalkulationen unterstehen ärztlicher Beaufsichtigung, die Schönheitskuren werden unter der Aufsicht von Fachleuten durchgeführt. Wir vermitteln Ihnen diese Angebote und können daher nicht für die Ärzte, die Fachkräfte, deren Hilfspersonen oder den Behandlungserfolg einstehen oder sonstwie eine Haftung übernehmen.

12.3 Veranstaltungen während der Reise

Die Domo Reisen & Vertriebs AG lehnt Haftungsansprüche aus Schäden und Unfällen ausdrücklich ab, die anlässlich der Teilnahme an einem vor Ort gebuchten, im Pauschalangebot der Domo Reisen & Vertriebs AG nicht enthaltenen Ausflug verursacht werden.

12.4 Vertragliche und ausservertragliche Haftung

Die Haftungsbestimmungen gelten sowohl für die vertragliche wie die ausservertragliche Haftung, dies gilt insbesondere für die Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse.

13. Transport von Kindern

Aufgrund der Gesetzgebung ist die Domo Reisen & Vertriebs AG verpflichtet, Kinder bis zum vollendeten 4. Altersjahr mit einer nach ECE-Reglement Nr. 44 geprüften Rückhalteeinrichtung zu sichern. Wir stellen entsprechende Sicherheitsvorrichtungen zur Verfügung (vorbehaltlich Verfügbarkeit). Dies verstehen sich als Leihgabe während der ganzen Dauer Ihrer Ferienreise und müssen nach Rückkehr in die Schweiz an uns zurück geschickt werden. Die eigenverantwortliche Mitnahme der Vorrichtung am Abreise- resp. Rückreisetag sowie im Falle eines allfälligen Umstehens sowie deren Benutzung an Bord der Cais ist obligatorisch. Wir machen darauf aufmerksam, dass es uns nicht gestattet ist, Eltern und Begleitpersonen sowie deren Kinder, welche ohne den im Vorfeld der Reise gelieferten Kindersitz zur Abfahrt erscheinen, zu transportieren.

14. Datenschutz

Die von Ihnen an uns mitgeteilten Daten werden bei uns gemäss dem schweizerischen Datenschutzgesetz gespeichert. Soweit dies zur korrekten Vertragserfüllung notwendig ist, werden die Daten an Leistungsträger weitergegeben. Diese Leistungsträger können sich auch im Ausland befinden und unterstehen den ausländischen Datenschutzbestimmungen, die u. U. weniger streng als die schweizerischen Bestimmungen sind. Es ist auch möglich, dass wir oder der Leistungsträger verpflichtet ist, diese Daten oder ein Teil davon Behörden oder staatlichen Stellen zugänglich zu machen oder diesen zu übermitteln.

Indem Sie bei uns eine Reise buchen, sind Sie damit einverstanden, dass wir Sie in Zukunft über Angebote, Aktionen usw. unsererseits informieren. Sie können sich aus der Verteilerliste jederzeit austragen lassen (Telefon 044 828 60 40; E-Mail info@domo.ch)

15. Ombudsman

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

15.2 Die Adresse des Ombudsman lautet: Ombudsman der Schweizer Reisebranche Postfach, 8038 Zürich

16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

16.1 Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und uns ist schweizerisches Recht anwendbar.

16.2 Für Klagen gegen uns, die Domo Reisen & Vertriebs AG, wird der ausschliessliche Gerichtsstand Glattbrugg vereinbart. Wir können den Konsumenten an seinem Wohnort oder in Glattbrugg verklagen.

In den Preisen ist die Mehrwertsteuer zum aktuell gültigen Satz für den Inlandanteil inbegriffen.

Glattbrugg, im Februar 2015

