

# AGB

## Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen für Pauschalreisen und vermittelte Leistungen der Henda Travel AG

### Vertragsabschluss

Mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen, elektronischen oder persönlichen Buchung und unserer Bestätigung kommt ein Vertrag zwischen Ihnen und Henda Travel AG zustande. Die allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sind Bestandteil dieses Vertrages. Bei Reise-Arrangements von anderen Veranstaltern (z.B. SSR, Hotelplan, RBM, Intertravel, FTI usw.) tritt Henda Travel AG als Vermittler auf. Es gelten deshalb deren Vertragsbedingungen. Das Gleiche gilt bei Einzelleistungen (Mietwagen, Nur-Flüge usw.), die Henda Travel AG nicht als Pauschalangebot offeriert, sondern die Sie sich selber zusammengestellt haben.

---

### Zahlungsbedingungen

Alle Preise verstehen sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer und sind Barzahlungspreise. Flug-Tickets aus Aktionen sind unmittelbar nach Reservation sofort zu zahlen, da sonst der Flugtarif nicht gewährleistet werden kann. Bei der Buchung eines Reise-Arrangements ist eine Anzahlung von 20% sofort fällig. Die Restzahlung ist spätestens 30 Tage vor Abreise zu leisten, sofern in Ihrer Rechnung keine andere Zahlungsbedingung vermerkt ist. Bei Buchungen weniger als 30 Tage vor Abreise ist der gesamte Rechnungsbetrag bei Erhalt der Faktura sofort zu bezahlen. Wenn diese Fristen nicht eingehalten werden, können wir Ihre Buchung annullieren bzw. können Flugtickets nicht ausgestellt werden, wodurch Folgekosten aufgrund sich erhöhender Flugtaxen oder Treibstoffzuschläge entstehen können. Bei einer Annullation kommen Annullationskosten wie unten beschrieben zur Anwendung. In Fremdwährung ausgeschriebene Preise werden - sofern nichts anderes vereinbart - zum internen Tageskurs in CHF umgerechnet und belastet.

---

### Buchungsgebühren / Zuschläge

Bei der Buchung wird zusätzlich zu den publizierten Preisen eine Auftragspauschale erhoben. Es kommen die folgenden Gebühren zur Anwendung:

- a) Sie buchen ein Hotel, Mietwagen usw. ohne Flug- oder Bahnreise: CHF 50.— pro Auftrag.
- b) Falls Sie bei Städtereisen oder anderen Pauschalreisen einen alternativen Flug oder ein anderes Hotel separat buchen, verlangen wir CHF 50.— pro Auftrag.
- c) Kurzfristige Buchungen verursachen zusätzliche Kosten (Sonderkurriere, Expressgebühren).

Dafür verrechnen wir:	Bearbeitungsgebühren
3 und 2 Tage vor Abreise	CHF 50.— pro Auftrag
1 Tag vor Abreise und am Abreisetag	CHF 100.— pro Auftrag

# Obligatorische Annullationskosten-Versicherung bzw. Rückreiseversicherung

Diese Versicherung deckt in einem Härtefall (Krankheit, Unfall oder Tod des/der Versicherten resp. von Reisepartnern oder Familienangehörigen) gegen Nachweis (Arztzeugnis, amtliche Bescheinigung) die Annullations- und Rückreisekosten. Die Bearbeitungsgebühren sind nicht versichert. Die Versicherungspolice in Ihrer Buchungsbestätigung oder den Reiseunterlagen enthält die genauen Bestimmungen.

Diese Prämiensätze gelten für Reisen mit Henda Travel AG. Die Ansätze anderer Veranstalter oder Informationen über zusätzliche Versicherungsleistungen (z.B. Reisegepäckversicherung, Heilungskosten usw.) erhalten Sie bei Ihrer Buchung.

---

## Annulationen und Umbuchungen

Annulationen oder Umbuchungen sind nur gültig, wenn sie uns eingeschrieben zugestellt oder durch Sie persönlich in unserem Büro vorgenommen wurden und wir im Besitz Ihrer Reiseunterlagen sind.

Die Bearbeitungsgebühr beträgt in jedem Fall CHF 100.— pro Person, höchstens aber CHF 200.— pro Auftrag zuzüglich eventueller Telefon- bzw. Faxspesen.

Zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr entstehen folgende Kosten:

### - **Flugpauschalreisen und Hotelbuchungen**

30-15 Tage vor Abreise: 30%

14-08 Tage vor Abreise: 50%

07-01 Tage vor Abreise: 80%

Am Abreisetag und bei Nichterscheinen oder Abbruch der Reise: 100% des Reisepreises.

Ausnahmen: Für Abreisen bzw. Leistungen vom 15.12.2011 - 05.01.2012

gelten nachfolgend angeführte Ausnahmen:

60-45 Tage vor Abreise: 30%

44-30 Tage vor Abreise: 50%

29-15 Tage vor Abreise: 80%

14- 0 Tage vor Abreise: 100% des Reisepreises

### - **Flugaktionen**

ab Reservation / Buchung sind 100% des offiziellen Flugtarifs sofort fällig

### - **Nur-Flug und Sonderflugtarife**

30-01 Tage vor Abreise: 50% des Reisepreises, mindestens CHF 200.—, maximal CHF 500.— pro Ticket, am Abreisetag bzw. bei Nichterscheinen oder Abbruch der Reise: 100% des Reisepreises

### - **Skybreaker-Tarife**

30-01 Tage vor Abreise bei Annullierung: 50% des Reisepreises, Max. CHF 200.— pro Ticket

30-01 Tage vor Abreise bei Umbuchung: CHF 50.— pro Ticket

Abreisetag, Nichterscheinen oder Abbruch der Reise: 100% des Reisepreises

- **geführte Gruppenreisen mit einer Mindestbeteiligung**

60-30 Tage vor Abreise: 30% des Reisepreises

29- 0 Tage vor Abreise: 100% des Reisepreises

- **Bahn- und Bahnpauschalreisen, Schiffsreisen, Bootstouren, Arrangements mit Mietwagen, Camper, Bustickets sowie Bahnpässe**

über 60 Tage vor Beginn der Leistung: 30%

60-31 Tage vor Beginn der Leistung: 50%

30- 0 Tage vor Beginn der Leistung: 100%

- **Bahnreise mit TGV**

14-07 Tage vor Abreise: 50% des Reisepreises

06-00 Tage vor Abreise, Nichterscheinen oder Abbruch der Reise: 100% des Reisepreises

- **Tickets für Veranstaltungen und Anlässe**

100% Spesen ab Buchung

**Bitte beachten Sie:** Von den obigen Bestimmungen weiter abweichende Konditionen sind bei der entsprechenden Leistung in der Reise-Reservation / Buchungsbestätigung separat aufgeführt.

Umbuchungen sind oft nicht möglich und die Annullationskosten können bis zu 100% betragen. In jedem Fall ist eine Versicherung gegen anfallende Annullationskosten empfehlenswert.

---

## Falls wir einmal absagen müssen

Bei höherer Gewalt, politischen Unruhen, Streiks, Katastrophen usw. kann eine Absage durch Henda Travel AG aus Sicherheitsgründen auch kurzfristig erfolgen. In solchen Fällen erhalten Sie den einbezahlten Betrag rückerstattet.

---

## Preis-/Programmänderungen

### Preisänderungen

In den folgenden Fällen kann Henda Travel AG die ausgeschriebenen oder bestätigten Preise abändern: Nachträgliche Preiserhöhung von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge), neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben (z.B. Mehrwertsteuer), Gebühren (z.B. Flughafentaxen) oder Wechselkursänderungen.

Die Preiserhöhungen werden jedoch höchstens bis 14 Tage vor dem vereinbarten Abreisetermin vorgenommen. Wenn die Erhöhung 10% des ausgeschriebenen und von uns bestätigten Preises übersteigt, haben Sie das Recht, kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. Ihre Mitteilung muss innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Erhalt unserer Information schriftlich bei Henda Travel AG eintreffen.

### Programmänderungen

Henda Travel AG behält sich in Ihrem Interesse vor, das Reiseprogramm oder einzelne Leistungen (z.B. Unterkunft, Transport, Fluggesellschaft usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände dies erfordern. Bei Änderungen eines wesentlichen Vertragspunktes informieren wir Sie so rasch als möglich. Sind Sie mit einer Programmänderung nicht einverstanden, so haben Sie das Recht, kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. Ihre Mitteilung müssen innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Erhalt unserer Information schriftlich bei Henda Travel eintreffen. Stellt Henda Travel AG nach der Abreise fest, dass ein erheblicher Teil der vereinbarten Leistung nicht erbracht werden kann, werden wir versuchen, eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen.

### **Unzufrieden während der Reise**

Wir wollen, dass Sie zufrieden aus Ihren Ferien zurückkehren. Deshalb beschreiben wir Leistungen und örtliche Begebenheiten objektiv und kontrollieren unsere Partner regelmässig. Entspricht Ihre Reise trotz allem nicht der Beschreibung im Prospekt oder der Auftragsbestätigung oder ist sie sonst mit einem erheblichen Mangel behaftet, dann gehen Sie bitte wie folgt vor:

a) Benachrichtigen Sie sofort den Leistungsträger (z.B. Hotel, Veranstalter) und verlangen unverzügliche und unentgeltliche Abhilfe. Falls keine Abhilfe möglich ist, verlangen Sie eine schriftliche Bestätigung.

b) Sofern der Leistungsträger nicht innert 48 Stunden eine angemessene Lösung offeriert, können Sie selber für Abhilfe sorgen. Die Ihnen entstehenden Kosten werden durch Henda Travel AG im Rahmen der ursprünglich bestellten Leistungen und gegen Beleg ersetzt. Sie verlieren Ihre Rechte auf Schadenersatz, falls Sie allfällige Mängel nicht wie oben beschrieben beanstanden. Nach Rückkehr von Ihrer Reise können wir nicht mehr auf Ihre Forderungen eintreten.

---

## **Schadenersatzpflicht und Haftung von Henda Travel AG**

Sofern bei einem Mangel der Leistungsträger keine Abhilfe schaffen kann, vergütet Henda Travel AG Ihnen den Minderwert der erbrachten Leistung sowie Ihren Mehraufwand in bar, sofern die Forderung gerechtfertigt ist. Bei Programmänderungen infolge von Flug- oder Bahnverspätungen, Flugplanänderungen oder höherer Gewalt (kriegerische Ereignisse, Streiks Katastrophen usw.), auf die Henda Travel AG keinen Einfluss hat, können Sie keinen Schadenersatz verlangen.

### a) Personenschäden

Henda Travel AG haftet für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung, der von Henda Travel AG oder einem von Henda Travel AG beauftragten Unternehmen schuldhaft verursacht wird. Bei Haftungsfällen, die bei Flug- oder anderen Transporten (Eisenbahn, Schiffs- oder Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche auf die Summe beschränkt, die sich aus den internationalen Abkommen ergeben und direkt beim Transportunternehmen einzuklagen.

### b) Andere Schäden

Werden andere Schäden von Henda Travel AG oder einem von Henda Travel AG beauftragten Unternehmen schuldhaft verursacht, so beschränkt sich der Haftungsbetrag auf maximal 100% des einbezahlten Arrangement-Preises.

#### c) Haftungsbeschränkungen

Schadenersatzansprüche können nicht geltend gemacht werden, wenn der Schaden aufgrund eines Versäumnisses von Ihnen, unvorhersehbarer Umstände oder Versäumnisse Dritter (nicht durch Henda Travel AG beauftragt) oder höherer Gewalt auftritt. Henda Travel AG haftet nicht, wenn ein Schaden trotz gebotener Sorgfalt weder durch Henda Travel AG noch durch unsere Partner vorhergesehen oder abgewendet werden konnte.

#### d) Schadenersatzansprüche

Die Ansprüche müssen innerhalb von 4 Wochen nach Rückkehr von der Reise schriftlich bei Henda Travel AG geltend gemacht werden. Alle Schadenersatzforderungen verjähren innerhalb eines Jahres.

#### e) Ombudsmann

Vor jeder gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Henda Travel AG bzw. deren Vermittler können Sie den unabhängigen Ombudsmann der Reisebranche kontaktieren: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich.

---

## Einreise- und Gesundheitsbestimmungen

Für die notwendigen Reisevorbereitungen (Pass, Visa, Impfungen) ist der Reiseteilnehmer selbst verantwortlich. Für SchweizerInnen gelten oft andere Reisevorschriften als für Angehörige anderer Staaten. Bitte erkundigen Sie sich direkt bei der zuständigen Botschaft oder dem Konsulat. Impfberatung: <http://www.ikmi.ch/>

---

## Informationen über Risikogebiete

Das Eidgenössische Departement für Angelegenheiten EDA veröffentlicht regelmässig Informationen über Länder, in denen sicherheitspolitische oder andere höhere Risiken bestehen können. Diese Hinweise sind im Internet unter <http://www.eda.admin.ch/eda/de/home.html> und (Version in Französisch) <http://www.dfae.admin.ch/eda/fr/home.html> einzusehen.

---

## Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen Ihnen und Henda Travel AG ist ausschliesslich Schweizerisches Recht anwendbar. Klagen gegen Henda Travel AG können nur an deren Sitz in CH 8304 Wallisellen, Industriestrasse 44, angebracht werden.

---

Stand August 2011