

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen

Die nachfolgenden allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und der ZRT Zermatt Rail Travel AG (im nachfolgenden ZRT genannt) für Reisearrangements oder andere von ZRT angebotenen Leistungen. Wir empfehlen Ihnen deshalb, diese sorgfältig zu studieren.

## 1. Anwendbarkeit

1.1 Werden Ihnen durch Ihre Buchungsstelle Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungsunternehmen vermittelt, so gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. In all diesen Fällen ist ZRT nicht Vertragspartei und Sie können sich daher auch nicht auf die vorliegenden Vertrags- und Reisebedingungen berufen.

## 2. Vertragsabschluss

2.1 Der Vertrag zwischen Ihnen und ZRT kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer schriftlichen, telefonischen, online via Internet oder persönlichen Anmeldung bei Ihrer Buchungsstelle zustande. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag, inkl. der vorliegenden Vertrags- und Reisebedingungen, für Sie und ZRT wirksam.

2.2. Sonderwünsche sind nur Vertragsinhalt, wenn Sie von Ihrer Buchungsstelle akzeptiert und vorbehaltlos schriftlich bestätigt worden sind.

## 3. Preise und Zahlungsbedingungen

### 3.1 Preise

Die Preise für die Reisearrangements ersehen Sie aus unseren offiziellen Produkteunterlagen.

### 3.2 Bearbeitungsgebühren

Bei einer kurzfristigen Buchung gehen die Übermittlungsspesen (Telefon, Fax usw.) sowie Eilpost- und weitere Spesen zu Ihren Lasten.

Falls Sie ein „Nur-Hotelarrangement“ (ohne Transportleistung) buchen möchten, erheben wir eine Buchungsgebühr von max. Fr. 40.– pro Person max. Fr. 80.– pro Buchung.

Wenn Sie für eine der Rundreisen aus unserem Programm eine andere als die von uns angebotene Reise- oder Aufenthaltsvariante (z.B. andere Reiseroute) gewählt haben, werden wir uns bemühen, Ihrem Wunsch zu entsprechen. Wir verrechnen in diesem Fall eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 40.– pro Person, max. Fr. 80.– pro Buchung.

### 3.3 Auftragspauschale

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle oder wir zusätzlich zu den in unseren Katalogen/Ausschreibungen erwähnten Preisen Gebühren für Reservierung und Bearbeitung eine Auftragspauschale (ZRT Fr. 40.– pro Auftrag) erheben wird.

### 3.4 Anzahlungen

Anlässlich der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Buchung durch die Buchungsstelle sind folgende Anzahlungen pro Person zu leisten:

- Fr. 200.– für Spezialreisen Schweiz

- Fr. 500.– für Spezialreisen Europa

- 25% des Arrangementpreises für Reisen ab Fr. 2'000.–

- weitere Vertragsabschlüsse werden von Fall zu Fall geregelt

Erhält die Buchungsstelle die Anzahlungen nicht fristgerecht, kann ZRT die Reiseleistungen verweigern und die Annullierungskosten gemäss Ziffer 4.3 geltend machen.

### 3.5 Restzahlungen

Die Restzahlung des Arrangementpreises hat bis spätestens 30 Tage vor Abreise bei der Buchungsstelle einzutreffen. Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, kann ZRT die Reiseleistungen verweigern und die Annullierungskosten gemäss Ziffer 4.3 geltend machen. Wird die Reise weniger als 30 Tage vor Abreise gebucht, ist der gesamte Rechnungsbetrag bei der Buchung zu bezahlen. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Dokumente nach Eingang Ihrer Zahlung des gesamten Rechnungsbetrages ausgehändigt oder zugestellt.

## 4. Änderungen/Annullierungen

4.1 Wenn Sie eine Reise absagen (annullieren) oder eine Änderung resp. 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.

4.2 Bis zu Beginn der Annullierungsfrist (siehe 4.3) können wir für Annullierungen und Änderungen (Namensänderung, Änderung des Reisedatums, Umbuchung der Unterkunft) eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 60.– pro Person, max. Fr. 120.– pro Auftrag erheben. Zusätzlich werden die Annullierungskosten für bereits getätigte Bahn- und Flugreservierungen verrechnet. Ebenfalls verrechnet werden bereits gebuchte Karten für Theater, Opern und Musicals, Visagebühren sowie die Annullierungskosten-Versicherung. Nach Beginn der Annullierungsfristen gelten die Bedingungen gemäss Ziffer 4.3.

### 4.3 Annullierungskosten

Treten Sie vor dem Abreisedatum vom Reisevertrag zurück, belastet Ihnen ZRT zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr noch folgende Kosten in Prozenten des Arrangementpreises:

#### 4.3.1 Reisen mit der Transsibirischen Eisenbahn

- bis 90 Tage vor Abreise	10 %
- 89 – 60 Tage vor Abreise	30 %
- 59 – 30 Tage vor Abreise	60 %
- 29 – 15 Tage vor Abreise	80 %
- 14 – 0 Tag(e) vor Abreise	100 %

#### 4.3.2 Fernreisen und Reisen ab Fr. 5'000.–

- 89 – 60 Tage vor Abreise	30 %
- 59 – 30 Tage vor Abreise	60 %
- 29 – 15 Tage vor Abreise	80 %
- 14 – 0 Tag(e) vor Abreise	100 %

#### 4.3.3 Kurzreisen Europa und Reisen ab Fr. 2'000.– bis Fr. 5'000.–

- 59 – 30 Tage vor Abreise	10 %
- 29 – 21 Tage vor Abreise	30 %
- 20 – 11 Tage vor Abreise	50 %
- 10 – 1 Tag(e) vor Abreise	90 %
- Tag der Abreise	100 %

#### 4.3.4 Kurzreisen Schweiz

- 59 – 30 Tage vor Abreise	10 %
- 29 – 21 Tage vor Abreise	30 %
- 20 – 11 Tage vor Abreise	50 %
- 10 – 1 Tag(e) vor Abreise	80 %
- Tag der Abreise	100 %

Bereits gebuchte Karten (Theater, Eintritts-, Oper- oder Musikkarten) oder eingeholte Visa können weder geändert noch annulliert werden. Im Annullierungsfall müssen wir Ihnen die gesamten Kosten in Rechnung stellen.

Als Stichtag gilt jeweils das Eingangsdatum der schriftlichen Annullierung. Fällt das Eintreffen der Annullierung auf einen Samstag, Sonn- oder Feiertag, ist der nächste Arbeitstag massgebend.

## 4.4 Versicherungen

Im Reisepreis sind, soweit nicht ausdrücklich erwähnt, Versicherungskosten nicht enthalten. Der Abschluss einer Annullierungskostenversicherung ist bei jeder Buchung obligatorisch. Sollten Sie über eine private Versicherungsdeckung verfügen, können Sie bei uns eine Verzichtserklärung unterschreiben. Wir empfehlen Ihnen, unbedingt eine kombinierte Annullierungskostenversicherung mit SOS-Schutz abzuschliessen. Die Buchungsstelle berät Sie gerne. Andere Versicherungsprämien sind in den jeweiligen Ausschreibungen aufgeführt.

## 5. Zuteilung der Plätze im Zug / Car

Die Zuteilung der Plätze erfolgt in der Reihenfolge der Anmeldungen. Die Plätze werden für die gesamte Dauer der Reise zugeteilt. Bei Gruppenreisen bitten wir einzeln reisende Gäste regelmässig mit der Nachbarperson zu wechseln.

Wir behalten uns ausdrücklich das Recht vor, andere als die ausgeschriebenen Fahrzeugtypen oder Fahrzeuge anderer Partner-Firmen einzusetzen. In diesen Fällen sind Änderungen in der Platzzuteilung möglich. Die Züge und Cars sind Nichtraucher. Wir sind jedoch bemüht, regelmässig Pausen einzuschalten.

## 6. Programmänderungen

### 6.1 Programmänderungen

ZRT behält sich ausdrücklich das Recht vor, das Reiseprogramm oder bestimmte vereinbarte Leistungen (z.B. Transportmittel, Fluggesellschaft, Unterkunft usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände dies erfordern. Diese allfälligen Änderungen werden Ihnen durch uns oder Ihre Buchungsstelle bekannt gegeben. Vorbehalten bleiben ebenfalls Fahrplanänderungen (Zug, Flugzeug, Schiff usw.).

ZRT ist bemüht, Sie über Änderungen des Reiseprogramms über Ihre Buchungsstelle so früh als möglich zu informieren.

### 6.2 Preisänderungen nach Vertragsabschluss

In Ausnahmefällen behält sich ZRT das Recht vor, den vereinbarten Preis zu erhöhen. Dies kann in folgenden Fällen eintreten:

- Tarifänderungen für Transportmittel (z. B. Treibstoffzuschläge, Bahn- oder Flugtariferhöhungen)
- Neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (z.B. Flughafensteuern, Landegebühren, Wechselkursänderungen, staatlich verfügte Preiserhöhungen wie Mehrwertsteuer, etc.)

6.3 Falls ZRT die ausgeschriebenen Preise aus oben erwähnten Gründen ändern muss, wird Ihnen diese Preiserhöhung bis spätestens drei Wochen vor Abreise bekannt gegeben. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 % des ursprünglich gebuchten Pauschalpreises, so haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten oder uns im gleichen Zeitraum schrift-

lich mitzuteilen, dass Sie an einer von ZRT vorgeschlagenen, gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen.

## 7. Absage der Reise

### 7.1 Versäumnisse Ihrerseits

Bei Versäumnissen Ihrerseits (Nichterfüllung oder nicht gehörige Erfüllung des Vertrages) ist ZRT berechtigt, die Reise abzusagen. In diesem Fall vergütet Ihnen ZRT den bereits bezahlten Betrag. Weitere Schadenersatzansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben die Annullierungskosten gemäss Ziffer 4.3 und weitere Schadenersatzforderungen.

### 7.2 Höhere Gewalt, Streik oder andere Ereignisse

Bei höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, politische Unruhen), Streik oder nicht voraussehbaren oder abwendbaren Ereignissen kann ZRT gezwungen sein, die Reise abzusagen. In solchen Fällen informieren wir Sie so rasch wie möglich und sind bemüht, Ihnen eine gleichwertige Ersatzreise anzubieten. Kann Ihnen keine Ersatzreise angeboten werden oder nehmen Sie unseren Ersatzvorschlag nicht an, so erstatten wir Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen. Weitergehende Forderungen sind ausgeschlossen.

### 7.3 Mindestteilnehmer

ZRT kann gezwungen sein, die Reise aufgrund ungenügender Teilnehmerzahl, insbesondere bei Rundfahrten im Reisebus, begleiteten Reisen usw. zu annullieren. Wir behalten das Recht vor, bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl die Reise spätestens 30 Tage vor Reiseantritt abzusagen. Diese Frist beträgt bei Tagesfahrten 7 Tage, bei 2 bis 5-tägigen Reisen 14 Tage.

## 8. Programmänderungen oder Leistungsausfälle während der Reise

Sollte während der Reise eine Programmänderung vorgenommen werden, die einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betrifft, vergütet Ihnen ZRT eine allfällige Differenz zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Leistungen.

## 9. Vorzeitiger Abbruch der Reise durch Sie

Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen der Preis für das Reisearrangement nicht vergütet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen vergütet, sofern die ZRT nicht belastet wird.

## 10. Beanstandungen

10.1 Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, der örtlichen Vertretung von ZRT oder dem Leistungsträger unverzüglich den Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.

10.2 Die örtliche Vertretung von ZRT oder der Leistungsträger werden bemüht sein, innert angemessener Frist Abhilfe zu leisten. Ist dies nicht möglich oder erfolgt die Abhilfe nur ungenügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe von der örtlichen Vertretung oder dem Leistungsträger schriftlich bestätigen. Sie sind jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

## 10.3. Selbsthilfe

Sofern innert angemessener Frist (48 Stunden) keine Abhilfe geleistet wird und es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Die Ihnen entstandenen Kosten werden im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Reise (Hotelkategorie, Transportmittel usw.) und gegen Beleg von ZRT vergütet, vorausgesetzt, Sie haben den Mangel beanstandet und eine schriftliche Bestätigung (Ziffer 10.1 und 10.2) verlangt.

10.4 Ihr Ersatzbegehren und die Bestätigung der örtlichen Vertretung von ZRT oder des Leistungsträgers ist spätestens innerhalb von 4 Wochen nach der vereinbarten Beendigung Ihrer Reise schriftlich bei Ihrem Reisebüro oder bei der Zermatt Rail Travel AG in Brig-Glis einzureichen. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

## 11. Haftung

### 11.1 Allgemeines

Wurden die im Vertrag vorgesehenen Leistungen nicht erbracht oder nicht gehörig erbracht, oder kamen Sie zu einem Schaden, dem nicht abgeholfen werden konnte, so leistet ZRT eine Entschädigung, sofern ZRT oder einer ihrer Leistungsträger an der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung ein Verschulden trägt. (Zur Höhe der Forderung sehen Sie Ziffer 11.2.4)

### 11.2 Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse

#### 11.2.1 Internationale Abkommen

Sofern internationale Abkommen oder nationale Gesetze die Schadenersatzpflicht aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages durch ZRT oder einen ihrer Leistungsträger beschränken, haftet ZRT nur im Rahmen eben dieser Abkommen und Gesetze. Internationale Abkommen mit Haftungsbeschränkungen bestehen insbesondere im Transportwesen (wie Luftverkehr und im Eisenbahnverkehr).

#### 11.2.2 Haftungsausschlüsse

ZRT übernimmt keinerlei Haftung, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages oder der entstandene Schaden auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise
- unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist
- höhere Gewalt, Streik oder andere Ereignisse, die ZRT oder die beauftragten Leistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht voraussehen oder abwenden konnten.

11.2.3 Personenschäden, Unfälle und Erkrankungen  
Für Personenschäden, Tod, Körperverletzungen oder Erkrankungen während der Reise haftet ZRT, sofern diese die Folge eines Verschuldens von ZRT oder einem beauftragten Leistungsträger sind. Vorbehalten bleiben internationale Abkommen (Ziffer 11.2.1)

#### 11.2.4 Sach- und Vermögensschäden

Bei Sach- und Vermögensschäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung von ZRT

auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten in internationalen Abkommen, nationalen Gesetzen oder vorliegenden Reisebedingungen (siehe Ziffer 11.2).

### 11.2.5 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 diese Gegenstände auf keinen Fall im unbewachten Car usw. oder sonst wo unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung usw. haftet ZRT nicht.

## 11.3 Sicherstellung



ZRT ist Mitglied des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer gebuchten Pauschalreise einbezahlten Beträge. Für weitere Informationen beachten Sie die Broschüre „Garantiert hin und zurück“, die Sie in Ihrem dem Garantiefonds angeschlossenen Reisebüro erhalten oder die Homepage [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch)

## 12. Einreise-, Visa und Gesundheitsvorschriften

### 12.1 Einreisebestimmungen

Die Bestimmungen für Schweizer Bürger sind für die jeweiligen Zieldestinationen in den Reisedokumenten ersichtlich. Angehörige anderer Nationen möchten sich bitte bei der Buchung im Reisebüro oder beim Konsulat über die erforderlichen Einreiseformalitäten erkundigen.

12.2 Für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Gesundheits- und Devisenvorschriften sind Sie selbst verantwortlich. Sollten Sie wegen Nichteinhaltung dieser Vorschriften die Reise absagen müssen, so finden die Annullierungsbestimmungen Anwendung. Verweigert Ihnen ein Land die Einreise, so gehen die Rückreisekosten zu Ihren Lasten.

## 13. Ombudsman

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Schweizer Reisebranche gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und ZRT oder der Buchungsstelle eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.

Die Adresse des Ombudsmans lautet:  
Ombudsman der Schweizer Reisebürobranche, Postfach, 4601 Olten, Telefon 062 212 66 60  
[www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

## 14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im vertraglichen Verhältnis zwischen Ihnen und ZRT ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Klagen gegen die ZRT Zermatt Rail Travel AG können nur an unserem Sitz in Zermatt eingereicht werden.

ZRT Zermatt Rail Travel AG 2010