

1. Geltungsbereich der allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB)
Diese AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer/innen (in der Folge Teilnehmer genannt), sofern die Leistungen von Hang Loose Travelservice GmbH (in der Folge Hang Loose genannt) in eigenem Namen angeboten werden. Werden Leistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungsunternehmen vermittelt, gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen und Hang Loose ist nicht Vertragspartei.

2. Vertragsabschluss und besondere Vertragsbedingungen

2.1 Vertragsabschluss im Allgemeinen
Der Vertrag zwischen dem Teilnehmer und der Hang Loose kommt mit der vorbehaltlosen Annahme der schriftlichen, telefonischen, elektronischen oder persönlichen Buchung durch Hang Loose zustande. Erfolgt die Buchung im Namen eines einzelnen Teilnehmer für zusätzliche Reiseteilnehmer, hat erster für die Vertragspflichten aller Teilnehmer, insbesondere für die Bezahlung des gesamten Reisepreises, einzustehen. Die vertraglichen Bestimmungen und die AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer.

2.2 Reisevermittlung

Für vermittelte Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungsunternehmen, wie auch bei allen vermittelten Nur-Flug-Arrangements mit Linienflügen, gelten deren eigene Vertrags- und Reisebestimmungen, respektive jene der zuständigen Fluggesellschaften. Hang Loose ist in diesen Fällen nicht Vertragspartei und die vorliegenden AVRB kommen nicht zur Anwendung.

2.3 Pass, Visa, Impfungen

Die Reiseunterlagen enthalten allgemeine Hinweise in Bezug auf Pass- und Visavorschriften sowie zu allfälligen gesundheitspolizeilichen Formalitäten, welche für die Reise und den Aufenthalt zu beachten sind. Diese Angaben beziehen sich auf den

Zeitpunkt der Ausstellung der Reiseunterlagen. Die Teilnehmer sind verpflichtet, bei der Buchung ihre Nationalität anzugeben. Hang Loose wird die Teilnehmer bei Vertragsschluss über die geltenden Einreisebestimmungen und über die Fristen zur Erlangung der erforderlichen Dokumente informieren. Auf Wunsch besorgt Hang Loose die Einholung allfälliger Visa gegen in Rechnungsstellung der diesbezüglichen Kosten. Hang Loose übernimmt keine Haftung für eine Einreiseverweigerung aufgrund nicht eingeholter Dokumente oder nicht erhaltener Visa. Die Teilnehmer sind für die Einhaltung der vorgeschriebenen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, Impf- und Gesundheitsvorschriften selber verantwortlich.

2.4 Besonderes bei Tauchreisen und Tauchkreuzfahrten

Die Teilnehmer erhalten mit den Unterlagen ihrer Tauchreisen und Tauchkreuzfahrten die jeweiligen Flug- und Schifffahrtspläne zugestellt. Hang Loose übernimmt keine Garantie für die Einhaltung dieser Fahrpläne und haftet nicht für Schäden aus allfälligen Verspätungen. Die Teilnehmer sind gehalten, mögliche Verspätungen bei der Reiseplanung zu berücksichtigen.

2.4.1 Tauchausrüstung

Die Mitnahme der eigenen Tauchausrüstung muss durch den Teilnehmer bei der Buchung angegeben werden. Tauchausrüstungen sind bei den Fluggesellschaften frühzeitig anzumelden und werden nur gegen einen Aufpreis befördert. Es gelten die Tarife und Transportbestimmungen der entsprechenden Fluggesellschaften.

2.4.2 Hinweise auf Wetter, Tauchsaisons, Fauna, etc.

Für die Wetterverhältnisse auf der Reise und am Aufenthaltsort, die Tauchmöglichkeiten und Bedingungen sowie für die Unterwasserfauna und dergleichen übernimmt Hang Loose keine Garantie.

2.4.3 Angebote durch Drittanbieter
Verträge über Leistungen zwischen den Teilnehmern und Veranstaltern, welche direkt vor Ort abgeschlossen werden, unterstehen nicht den vorliegenden AVRB. Es gelten deren eigene Vertragsbedingungen und Hang Loose ist nicht Vertragspartei.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1 Reisepreis

Die Preise für die Reiseleistungen ergeben sich aus dem Vertrag zwischen Hang Loose und den Teilnehmern. Falls nicht speziell erwähnt, verstehen sich die Preise pro Person in Schweizer Franken inklusive der in der Schweiz erhobenen MWST.

3.2 Buchungsgebühren und Auftragspauschale

Hang Loose erhebt eine Buchungsgebühr von CHF 40.00 pro Person, maximal CHF 80.00 pro Vertrag. Zudem ist Hang Loose berechtigt, Pauschalen für Reservierungen, Bearbeitungsaufwendungen, Fremdgebühren, Express-Buchungen und dergleichen zu erheben.

3.3 Zahlungsbedingungen

Der Teilnehmer hat unmittelbar nach Erhalt der Buchungsbestätigung eine Anzahlung zu leisten, deren Höhe der jeweiligen Bestätigung zu entnehmen ist. Die Restzahlung ist bis 45 Tage vor Abreise zur Zahlung fällig. Bei kurzfristigen Buchungen von 45 oder weniger Tagen vor Reisebeginn oder bei Buchungen mit Linienflugtickets, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der Buchung zu bezahlen. Bei nicht rechtzeitiger Anzahlung oder Restzahlung ist Hang Loose berechtigt, ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann Hang Loose die Reiseleistungen verweigern, bzw. die Reiseunterlagen zurückbehalten. Weitere Schadenersatzansprüche bleiben ausdrücklich vorbehalten.

4. Annullierung/Änderung der Leistungen

4.1 Grundsätze

Wenn der Teilnehmer die Reise nicht antreten kann, hat dieser Hang Loose

schriftlich mit Angabe des Grundes zu informieren. Massgeblich für die Berechnung der Annullierungskosten ist das Eingangsdatum des Schreibens bei Hang Loose. Eine Änderung der gebuchten Leistungen ist während einer bestimmten Periode ohne Kostenfolge möglich, wenn die Hinweise des EDA und/oder des BAG von einer Reise in die jeweilige Region abraten. In diesen Fällen können Bearbeitungsgebühren, Versicherungsprämien, Visaspesen und dergleichen anfallen. Wird jedoch vom EDA und/oder BAG nicht ausdrücklich von Reisen in die gebuchte Region abgeraten, fallen die Kosten gemäss den nachfolgenden Ziffern an.

4.2 Bearbeitungsgebühr

Bis 61 Tage vor Reisebeginn – vorbehaltlich Ziffer 4.4 – kann der Teilnehmer die Reise kostenlos annullieren oder das Reiseprogramm ändern. In diesen Fällen wird eine Bearbeitungsgebühr in der Höhe von CHF 150.00 pro Teilnehmer erhoben.

4.3 Kosten einer Annullierung / Änderung

Bei Nichtantritt der gebuchten Reise werden zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr folgende Kosten in Prozenten des Reisepreises zur sofortigen Zahlung fällig:
60 – 31 Tage vor Abreise 25%
30 – 21 Tage vor Abreise 50%
20 – 8 Tage vor Abreise 75%
7 – 0 Tage vor Abreise 100%
Programmänderungen, wie Änderungen der Reisedaten, Hotelwechsel, usw., weniger als 41 Tage vor Reisebeginn – vorbehaltlich Ziffer 4.4 – werden als Annullierung betrachtet.

4.4 Besondere Bestimmungen

4.4.1 Leistungen von anderen Reiseveranstaltern / Dienstleistern vor Ort
Es gelten die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen des jeweiligen Leistungserbringers. Diese werden bei der Buchung bekannt gegeben.

4.4.2 Flugarrangements und „Nur-Flug“

Linienflugtickets unterliegen teilweise sehr strengen Annullierungs- und Änderungsbedingungen, die je nach Airline und Tarif-

art bis zu 100% des Preises betragen. Bei Flugarrangements zu Spezialtarifen und Nur-Flug-Arrangements werden bei einer Annullierung oder Änderung nach der Ausstellung des Flugtickets, zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr, die Kosten zu 100% in Rechnung gestellt.

4.4.3 Tauchreisen, Sport- & Gruppenreisen

Bei Nichtantritt der gebuchten Reise werden zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr folgende Kosten in Prozenten des Reisepreises zur sofortigen Zahlung fällig:
bis 61 Tage vor Abreise 50%
60 – 0 Tage vor Abreise 100%

4.5 Umbuchung von Rückflügen

Nach Antritt der Reise ist eine Umbuchung des Rückfluges lediglich in dringenden Ausnahmefällen (z.B. Krankheit oder Unfall) möglich, und auch nur dann, sofern der Platz vorhanden ist. Die Teilnehmer haben ein ärztliches Attest vorzulegen, welches die Reisedringlichkeit, bzw. Reiseunfähigkeit bestätigt. Die Bearbeitungsgebühren betragen CHF 150.00 pro Auftrag zuzüglich allfälliger Tarifkosten.

4.6 Ersatzperson

Kann der Teilnehmer die gebuchte Reise nicht antreten, kann er eine Ersatzperson stellen, welche das gebuchte Reisearrangement zu den gleichen Bedingungen übernimmt. In diesem Fall ist zu beachten, dass die an der Reise beteiligten Drittanbieter diese Änderung akzeptieren müssen, die Ersatzperson die vorgeschriebenen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, Impf- und Gesundheitsvorschriften erfüllen muss und keine gesetzliche oder behördliche Anordnungen der Teilnahme des Ersatzperson entgegen stehen. Der Teilnehmer haftet solidarisch mit der Ersatzperson für die Bezahlung des Reisepreises, allfälliger Mehrkosten und einer Bearbeitungsgebühr von CHF 150.00 pro Auftrag.

5. Preis- und Programmänderungen

5.1 Preisänderungen

In besonderen Fällen ist es Hang Loose vorbehalten, die angegebenen Preise nachträglich zu erhöhen, insbesondere bei

Fällen von Tarifänderungen von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge, etc.), bei neu eingeführten oder erhöhten Gebühren oder Abgaben (z.B. Hafengebühren oder Flughafensteuern, etc.), bei erhöhten, staatlich verfügbaren Steuern (z.B. Mehrwertsteuer, etc.), bei Wechselkursänderungen, bei ausserordentlichen Preiserhöhungen von Leistungserbringern (z.B. Hotels, etc.) oder bei plausibel erklärten Druckfehlern. Eine unumgängliche Preiserhöhung wird bis spätestens 21 Tage vor dem Reiseantritt bekannt gegeben. Be trägt die Preiserhöhung mehr als 10% des bestätigten Pauschalpreises, hat der Teilnehmer das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung vom Vertrag zurückzutreten.

5.2 Programmänderungen

5.2.1 Vorzeitiger Abbruch oder Änderungen durch Teilnehmer

Falls die Reise durch den Teilnehmer aus irgendeinem Grund vorzeitig abgebrochen wird, oder Leistungen daraus geändert werden, ist Hang Loose grundsätzlich zu keiner Rückerstattung verpflichtet. Dem Teilnehmer wird empfohlen, eine diesbezügliche Versicherung abzuschliessen (siehe Ziffer 7).

5.2.2 Abbruch oder Änderungen durch Hang Loose

Hang Loose behält sich im Interesse der Teilnehmer vor, das Reiseprogramm oder einzelne Leistungen (z.B. Unterkunft, Transport, Fluggesellschaft, etc.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Situationen, Sicherheitsgründe oder andere zwingende Umstände (z.B. höhere Gewalt, politische Unruhen, Streiks, Katastrophen, etc.) dies erfordern. Die Teilnehmer werden in diesen Fällen so schnell wie möglich informiert. Hang Loose kann zudem bis spätestens 21 Tage vor dem Reiseantritt das Reiseprogramm oder Leistungen daraus absagen, wenn eine notwendige oder vorgegebene Mindestteilnehmerzahl nicht eingehalten ist. Hang Loose wird sich bemühen, ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Falls dies nicht möglich ist oder der Teilnehmer darauf ver-

zichtet, werden die bereits geleisteten Zahlungen zurückerstattet. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

6. Schwierigkeiten während der Reise / Beanstandungen

6.1 Grundsätze

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder hat der Teilnehmer einen Schaden erlitten, ist dieser berechtigt und verpflichtet, unverzüglich bei der Reiseleitung, beim lokalen Vertreter von Hang Loose oder beim betreffenden Leistungsträger den Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.

6.2 Selbsthilfe

Die Verantwortlichen vor Ort werden versuchen innert angemessener Frist Abhilfe zu schaffen. Ist dies nicht möglich und konnte Hang Loose nicht kontaktiert werden, ist der Teilnehmer verpflichtet, sich den Mangel oder Schaden schriftlich bestätigen zu lassen. Er ist in diesem Fall berechtigt, selber für Abhilfe zu sorgen.

6.3 Schadenersatz

Der Teilnehmer ist verpflichtet, Forderungen innerhalb von 30 Tagen nach vereinbartem Reiseende, zusammen mit der schriftlichen Bestätigung und allfälligen weiteren Beweismitteln, der Hang Loose schriftlich mitzuteilen. Massgeblich für die Frist ist das Eingangsdatum des Schreibens bei Hang Loose. Bei Nichteinhaltung der Bestimmungen und der Frist erlischt jeglicher Ersatzanspruch.

7. Haftung / Versicherungen

7.1 Im Allgemeinen

Hang Loose haftet als Veranstalterin für die gehörige Erfüllung des Vertrages. Sie entschädigt die Teilnehmer für den Ausfall oder die unrichtige Erbringung vereinbarter Leistungen oder für zusätzlich entstandene Kosten, sofern nicht an Ort und Stelle Abhilfe geboten werden konnte und Hang Loose ein Verschulden trifft. Vorbehalten bleiben die nachfolgenden Ziffern.

7.2 Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse

Die Haftung von Hang Loose ist beschränkt auf den unmittelbaren Schaden, jedoch höchstens auf die zweifache Höhe des Reisepreises für den geschädigten Teilnehmer. Hang Loose übernimmt keine Haftung für Schäden, welche aus Versäumnissen des Teilnehmers oder von Dritten resultieren. Sie haftet auch nicht für Programmänderungen infolge Transportverspätungen, Streiks oder die aufgrund höherer Gewalt, behördlichen Anordnungen oder Verspätungen von Dritten resultieren.

7.2.1 Internationale Abkommen und nationale Gesetze

Enthalten internationale Abkommen oder nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse für Schäden aus Nichterfüllung oder nicht korrekter Vertragserfüllung, haftet Hang Loose nur im Rahmen dieser Abkommen oder Gesetze.

7.2.2 Lokal gebuchte Veranstaltungen und Ausflüge

Für Veranstaltungen, Ausflüge und Dienstleistungen, welche der Teilnehmer vor Ort bucht, übernimmt Hang Loose keine Haftung.

7.2.3 Unfälle, Erkrankungen, Schwangerschaft

Hang Loose übernimmt die Haftung für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern diese von Hang Loose schuldhaft verursacht wurde. Bei Schwangerschaft sind die Teilnehmer verpflichtet, sich vor der Buchung über die Transportbedingungen der Fluggesellschaften und Reedereien zu informieren. Wird der Transport infolge Schwangerschaft verweigert, wird jegliche Haftung ausgeschlossen.

7.2.4 Sach- und Vermögensschäden

Bei Sach- und Vermögensschäden, die aus der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstanden sind, ist die Haftung von Hang Loose auf maxi-

mal den zweifachen Reisepreis beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht.

7.2.5 Verjährung

Forderungen gegen Hang Loose verjähren innerhalb eines Jahres nach vertraglich vereinbartem Reiseende. Vorbehalten bleiben kürzere, bzw. zwingend längere Verjährungsfristen aufgrund der Anwendung von internationalen Abkommen und nationaler Gesetze.

7.3 Versicherungen

7.3.1 Annullierungsschutz

Bei der Buchung wird der Abschluss einer Annullierungsversicherung empfohlen. Verfügungen der Teilnehmer über eine private Versicherungsdeckung, kann auf den Abschluss einer Versicherung verzichtet werden. Die Bearbeitungsgebühren sind jedoch nicht durch die Versicherungen gedeckt und müssen in jedem Fall zusätzlich beglichen werden.

7.3.2 Weitere Versicherungen

Hang Loose empfiehlt den Teilnehmern den Abschluss eines Versicherungspaketes inkl. einer Heilungskosten-, Unfall- und Reisegepäckversicherung, sofern die Teilnehmer entsprechende Versicherungen nicht bereits mit genügendem Deckungsumfang abgeschlossen haben.

7.3.3 Sicherstellung der Kundengelder

Hang Loose ist Mitglied des Schweizerischen Garantiefonds (www.garantiefonds.ch) und garantiert die Sicherstellung der im Zusammenhang mit der Buchung einbezahlten Beträge.

8. Datenschutz

8.1 Sammlung, Weitergabe und Verwendung von Informationen

Hang Loose hält sich bei der Bearbeitung von Personendaten an das Schweizerische Datenschutz und Fernmelderecht. Bei der Buchung werden neben persönlichen Angaben und Kontaktdaten auch Informationen über Mitreisende, Zahlungsstellen, Geburtsdatum, Nationalität Sprache, Prä-

ferenzen, etc. erfasst. Diese Daten werden zur Erbringung der Dienstleistungen von Hang Loose bearbeitet und soweit nötig zur Abwicklung des Auftrages an Dritte übermittelt. Hang Loose ist berechtigt, die Daten zur Bereitstellung eines marktgerechten Angebotes sowie zu Analyse-, Marketing- und Beratungszwecken zu aktualisieren und zu nutzen.

8.2 Besonderes bei Flugreisen

Auf Verlangen der Behörden bestimmter Staaten kann es erforderlich sein, spezifische Daten über die Reise in und aus diesen Ländern aus Sicherheits- und Einreisegründen an diese Behörden zu übermitteln. Die Teilnehmer ermächtigen Hang Loose, bzw. die jeweilige Fluggesellschaft, zu diesen Zwecken personenbezogene Daten, sog. „Passenger Name Record (PNR)“-Daten, an diese Behörden zu übermitteln. Die Teilnehmer nehmen zur Kenntnis, dass diese Daten an Staaten übermittelt werden können, in denen der Datenschutz nicht dem Schutzniveau der Schweizerischen Datenschutzgesetzgebung entspricht.

9. Ombudsman, anwendbares Recht, Gerichtsstand

9.1 Ombudsman

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung können die Teilnehmer den unabhängigen Ombudsman der Schweizerischen Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich, anrufen. Die Ombudsstelle ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen den Teilnehmern und Hang Loose, eine ausgewogene und faire Einigung zu erzielen.

9.2 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen den Teilnehmern und der Hang Loose kommt ausschliesslich Schweizerisches Recht zur Anwendung. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Bern (CH).

Hang Loose Travel Service GmbH, Bern, September 2013