

1. Vertragsabschluss

1.1. Der Vertrag zwischen Ihnen und der Bentour Reisen AG 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 diesen allgemeinen Vertrags und Reisebedingungen) für Sie und die Bentour Reisen AG wirksam.

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

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 Bentour Reisen AG 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 Bentour Reisen AG 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 Buchungen

Buchen Sie Ihre Reise weniger als 21 Tage vor Abreise, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der Buchung zu bezahlen.

2.4. Kostenanteile Ihrer Buchungsstelle für Beratung und Reservationen

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle neben den im Prospekt erwähnten Preisen zusätzliche Kostenanteile für die Beratung und Reservation gemäss den Richtlinien des Schweizerischen Reisebüro-Verbandes / Deutschen 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 Bentour berechtigt, für jede Mahnung eine Gebühr von CHF 15.- oder 10.- € 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 Aufschaffung durch den Kunden

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 Aufschaffung, Änderung oder Umbuchung Ihrer Reise werden pro Person CHF 60,- oder 48.- € pro Auftrag, maximal CHF 120,- oder 96.- € als Bearbeitungsgebühr erhoben. Diese Bearbeitungsgebühren werden nicht durch eine allenfalls bestehende Aufschaffungskostenversicherung gedeckt.

3.3. Annullierungskosten

Sagen Sie die Reise vor Reisebeginn ab oder wollen Sie irgendwelche Änderungen oder Umbuchungen vornehmen lassen, so werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren (Ziffer 3.2.) folgende Annullierungskosten erhoben:

- bis 30. Tag vor Reisebeginn 10% des Reisepreises
- ab 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn 30% des Reisepreises
- ab 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 35% des Reisepreises
- ab 14. bis 7. Tag vor Reisebeginn 50% des Reisepreises
- ab 6. bis 1 Tag vor Reisebeginn 75% des Reisepreises
- am Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 90% des Reisepreises.

Der Rücktritt von Gruppenbuchungen (Reisen mit Sonderpreisen, Spezialangebote und gruppenermässigte Buchungen), auch ein Teilstorno, unterliegt besonderen Konditionen und wird wie folgt gestaffelt:

- bis 45. Tag vor Reisebeginn 20% des Reisepreises
- ab 44. bis 28. Tag vor Reisebeginn 25% des Reisepreises
- ab 27. bis 22. Tag vor Reisebeginn 50% des Reisepreises
- ab 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 75% des Reisepreises
- ab 14. bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 90% des Reisepreises.

Die Annullierungskosten beinhalten nicht die Kosten für evtl. abgeschlossene Versicherungen.

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

- bis 30 Tage vor Reiseantritt 20% des Hotelpreises
- ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 25% des Hotelpreises
- ab 21. bis 8. Tag vor Reiseantritt 35% des Hotelpreises
- ab 7. bis 1 Tag vor Reiseantritt 50% des Hotelpreises
- am Tag des Reiseantritts und bei Nichterscheinen 85% des Hotelpreises, mindestens jedoch 50,-€ pro Person.

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

3.4.1. Rücktrittspauschalen in Prozent vom Reisepreis* für Nur-Hotel-Buchungen (mit Ausnahme der unter 3.4.2. genannten Zielgebiete)::

- bis 30 Tage vor Reiseantritt 20% des Hotelpreises
- ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 25% des Hotelpreises
- ab 21. bis 8. Tag vor Reiseantritt 35% des Hotelpreises
- ab 7. bis 1 Tag vor Reiseantritt 50% des Hotelpreises
- am Tag des Reiseantritts und bei Nichterscheinen 85% des Hotelpreises, mindestens jedoch 50,-€ pro Person.

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

3.4.2. Rücktrittspauschalen in Prozent vom Reisepreis* für Nur-Hotel-Buchungen für die Zielgebiete Deutschland, Frankreich, Niederlande, Österreich und Schweiz:

- bis 30 Tage vor Reiseantritt 20% des Hotelpreises
- ab 29. bis 14. Tag vor Reiseantritt 35% des Hotelpreises
- ab 13. bis 8. Tag vor Reiseantritt 50% des Hotelpreises
- ab 7. bis 4. Tag vor Reiseantritt 80% des Hotelpreises
- ab dem 3. Tag vor Reiseantritt und bei Nichterscheinen 100% des Hotelpreises.

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

3.5. Stornobedingungen für Greenfee Stornierungen:

a) Greenfeegebühren sind auch im Falle des Rücktritts des Kunden nicht erstattungsfähig.

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

3.7. 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:

- bei Flugpauschalreisen und Nur-Flug Reservationen vom Tag der Buchung bis 15 Tage vor Reiseantritt 70% des Reisepreises
- ab dem 14 Tag vor Reisebeginn oder bei Nicht-Erscheinen am Abflugtag 90% 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 Bentour anzufragen. Sofern die Ersetzung möglich ist, berechnet Bentour dem Kunden die entstandenen Mehrkosten des/der jeweiligen Leistungsträgers.

4. Änderungen der Prospektausschreibungen, Preisänderungen, Änderungen im Transportbereich.

4.1. Änderungen vor Vertragsabschluss

Bentour Reisen AG behält sich ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, 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

- der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoffzuschläge)
- neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie zum Beispiel Flughafentaxen, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren usw.)
- Wechselkursänderungen oder
- staatlich verfügbaren Preiserhöhungen (z. B. Mehrwertsteuer) ergeben. Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können sie an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Bentour Reisen AG 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: Bentour Reisen AG 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 unvorhersehbar oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Bentour Reisen AG bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Bentour Reisen AG 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 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet, oder
- c) 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 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 BENTOUR

In folgenden Fällen kann BENTOUR 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 BENTOUR nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Masse vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. In diesem Falle behält BENTOUR 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 Nichterreichen einer ausgeschriebenen oder behördlich festgelegten Mindestteilnehmerzahl, wenn BENTOUR 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 BENTOUR deshalb nicht zumutbar ist, weil das Buchungsaufkommen für diese Reise so gering ist, dass die BENTOUR im Falle der Durchführung der Reise entstehenden Kosten eine Überschreitung der wirtschaftlichen Obergrenze, bezogen auf diese Reise, bedeuten würde. Ein Rücktrittsrecht durch BENTOUR besteht jedoch nur, wenn BENTOUR 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 BENTOUR keinen Gebrauch macht.

6. Änderungen im Programm

Bentour Reisen AG 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. Bentour Türkei-Reisen AG 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 Bentour Reisen AG nicht belastet werden. In dringenden Fällen (z. B. bei eigener Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod einer nahe stehenden Person) wird Ihnen die Bentour Reisen AG Reiseleitung, die örtliche Bentour Reisen AG-Vertretung oder der Leistungsträger soweit 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 Bentour Reisen AG Reiseleitung, der örtlichen Bentour Reisen AG Vertretung oder dem Leistungsträger unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.

8.2. Die Reiseleitung, die örtliche Bentour Reisen AG-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 Bentour Reisen AG Vertreter oder dem Leistungsträger schriftlich bestätigen. Die Reiseleitung der örtlichen Bentour Reisen AG-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 Bentour Reisen AG 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 Bentour Reisen AG 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 Schadenanzeige in der Regel Voraussetzung für die Durchsetzung etwaiger Ansprüche. Für den Verlust oder die Beschädigung von Wertgegenständen oder Geld in aufgegebenem Gepäck übernimmt Bentour keine Haftung. Es gelten hierfür die massgeblichen internationalen Regelwerke der jeweiligen Fluggesellschaften.

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

9. Haftung

9.1. Bentour Reisen AG 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

Bentour Reisen AG informiert die Reisenden über Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften des Reiselandes. Die Reisenden sind jedoch für die Einhaltung dieser Vorschriften (z.B. Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, 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 schuldhafte Falsch- oder Nichtinformation seitens Bentour Reisen AG 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 Bentour Reisen AG 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 Bentour Reisen AG ist schweizerisches Recht anwendbar.

13.2. Klagen gegen Bentour Reisen AG können nur an seinem Sitz in der Stadt Zürich angebracht werden, sofern keine anderen gesetzlichen Bestimmungen vorrangig sind. AGB entsprechen dem Stand bei Drucklegung 08. November 2019.

Reiseveranstalter: Bentour Reisen

Badenerstrasse 47

CH-8004 Zürich

Handelsregisternummer: CH-020.3.027.970-5

Gericht: Bezirksgericht Zürich

Postfach CH 8026 Zürich