

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen 2012

1. Gegenstand und Anwendbarkeit

Gegenstand des Vertrages ist die in diesem Katalog oder im Internet publizierte Reise oder die einzeln zusammengestellten Leistungen aus demselben Publikationsmaterial. Die vorliegenden Reisebedingungen sind unabdingbare Vertragsbestandteile. Croaticum verpflichtet sich Ihre Reise gemäss den Beschreibungen und Daten von Anfang bis Ende zu organisieren – Ihnen die gebuchte Unterkunft zur Verfügung zu stellen und alle anderen vereinbarten Dienstleistungen Ihres gewählten Reisearrangement anzubieten. Bitte beachten Sie dass unsere Leistungen erst ab Busbahnhof/Flughafen in der Schweiz bzw. mit Bezugzeitpunkt der Unterkunft in Kroatien gelten. Das rechtzeitige Eintreffen liegt in Ihrer Verantwortung.

2. Vertragsabschluss

Mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen (per Brief, Fax oder e-mail), telefonischen oder persönlichen Anmeldung durch die Buchungsstelle, kommt zwischen Ihnen und der Croaticum GmbH (zusammen mit den vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen) ein Vertrag zustande.

Falls Sie weitere Reisteilnehmer/innen anmelden so haben Sie für deren Vertragspflichten (insbesondere für die Bezahlung des Reisepreises), wie für Ihre eigenen Verpflichtungen einzustehen. Die Vertragsbedingungen gelten für alle Reisteilnehmer/innen.

Bei Einzelleistungen wie Flug, Bus, Mietwagen, Fähren, Kreuzfahrten, Hotelunterkünften oder Ferienwohnungen, Segelbooten oder Ausflügen sowie Onlinebuchungen, handelt Croaticum lediglich als Vermittler. Es gelten dabei die Reise- und Vertragsbedingungen sowie Haftungsausschlüsse der jeweiligen Dienstleistungsunternehmen. Croaticum beschränkt sich in diesen Fällen auf die sorgfältige Auswahl sowie pflichtgemässe Vermittlung der entsprechenden Leistung.

3. Reisepreise und Zahlungsbedingungen

Falls nicht anders erwähnt, verstehen sich die Reisepreise pro Person in Schweizer Franken und mit Unterkunft im Doppelzimmer oder pro Wohneinheit bzw. Reise in der Economyclass und werden aufenthaltsbezogen berechnet. Alle Preise sind Barzahlungspreise inkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Pro Buchungsauftrag wird eine Bearbeitungsgebühr von 30 CHF erhoben, für Gruppen ab 10 Personen 150 CHF, für Fährenbuchungen 50 CHF. Für kurzfristige Buchungen, welche weniger als 7 Tage vor Abreise zusätzliche Leistungen anfragen, wird zusätzlich ein Unkostenbeitrag von CHF 50 pro Auftrag erhoben.

Bei der Anmeldung bzw. Buchung der gewählten Dienstleistung bezahlt der Reisende 30% des Gesamtpreises (pro Person), soweit im Programm nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist. Die Restzahlung ist 30 Tage vor Abreise fällig. Bei Frühbucherangeboten oder speziellen Rabatten können andere Zahlungsfristen zur Anwendung kommen. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Reisedokumente spätestens 5 Tage vor Abreise, vorausgesetzt die Gesamtsumme wurde einbezahlt, zugestellt. Nicht rechtzeitige Zahlungen berechtigen uns, den Reisevertrag ohne weitere Fristansetzung zu kündigen und die Reiseleistungen zu verweigern. Durch die Kündigung entstehende Kosten gehen zu Ihren Lasten. Für individuell zusammengestellte Reisen oder für Gruppenreisen können andere Bedingungen gemäss der Offerte zur Anwendung kommen. Wird die Reise innerhalb der Frist von 30 Tagen gebucht, so ist der volle Betrag sofort einzuzahlen.

Bei bestimmten Fällen, behält sich Croaticum vor, die in den Publikationen angegebenen Preise zu erhöhen und zwar im Falle von zum Veröffentlichungszeitpunkt nicht bekannten Tarifänderungen von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge), neu eingeführten oder erhöhten allgemein verbindlichen Gebühren oder Abgaben (z.B. Flughafensteuern), staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer), ausserordentliche Preiserhöhungen von Hotels und Dienstleistungsanbietern, plausibel erklärbar Druckfehlern, Wechselkursänderungen usw.

Tarifänderungen werden aufgrund von tatsächlich entstehenden Mehrkosten berechnet. Beträgt die Preisänderung mehr als 10% des ursprünglich gebuchten Pauschalpreises, so haben Sie das Recht innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. Neben den im Katalog oder Online erwähnten Preisen kann Ihr Reisebüro zusätzliche Kostenanteile für Reservierungen und die Bearbeitung, insbesondere eine Auftragspauschale, erheben.

4. Rücktrittsbedingungen/Änderungen

Änderungen bzw. Annullierungen haben grundsätzlich schriftlich zu erfolgen. Für die Berechnung der Annullierungskosten ist das Eingangsdatum Ihrer Annullierung massgebend.

Bis zu Beginn der Annullierungsfristen erheben wir für Annullierungen und Änderungen (Namensänderungen, Änderungen des Reisedatums, Umbuchung der Unter-

kunft) eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.- pro Person, maximal CHF 200.- pro Auftrag. Hinzu kommen noch eventuelle Kosten für Telefon- und Telefaxspesen, sowie die Kosten für die Prämie der allfälligen Reiseversicherung. Vorbehalten bleiben ebenfalls Bearbeitungsgebühren von dritten Leistungsanbietern welche in bestimmten Fällen erhoben werden.

Nach Beginn der Annullierungsfristen gelten folgende Bedingungen;

Treten Sie nach der Buchung von einer Reise zurück und zwar aus einem Grund der durch Sie verschuldet wurde, so müssen wir zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr noch die folgenden Kosten in Rechnung stellen:

30-15 Tage vor Abreise 40%

14-8 Tage vor Abreise 60%

7-1 Tage vor Abreise 90%

weniger als 24 Stunden vor Abreise bzw. am Abreisetag 100%.

Bei Annullierungen von Gruppenreisen, Mietwagen, Flügen, gecharterten Booten und Segelschiffen sowie Kreuzfahrten, Rundreisen und Fähren kommen separate Stornobedingungen zur Anwendung. Die Annullierungskosten entnehmen Sie bitte Ihrer Bestätigung/Rechnung bzw. können Sie unter www.croaticum.ch/agb.asp einschauen.

In allen Fällen von preisreduzierten Angeboten, Sonderangeboten aller Art, Linienflügen zu Sondertarifen usw., werden Ihnen ab Buchungsdatum 100% des Preises verrechnet.

Unabhängig von Zeitpunkt der Umbuchung/Storno von Linienflügen können Stornogebühren und Kosten entstehen. Es gelten separate Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaften.

Rabatte und Ermässigungen sind nicht kumulierbar. Alle Rechnungen mit Frühbucherrabatten sind gemäss Zahlungsdatum zahlbar. Ist der komplette Betrag bis zu diesem Zeitpunkt nicht bei uns eingegangen erlischt der Frühbucherrabatt und Sie erhalten eine neue Rechnung ohne Frühbucherrabatt.

Die Umbuchung der Reise auf eine Ersatzperson ist unter Vorbehalt der organisatorischen Möglichkeiten bis spätestens zwei Tage vor Reisebeginn zulässig sofern die Ersatzperson alle nötigen Voraussetzungen erfüllt. Neben den Bearbeitungskosten können weitere Kosten bei der Umbuchung von z.B. Linienflügen oder ähnlich entstehen. Sie haften solidarisch für die Bezahlung des Reisepreises.

Sollte es Ihnen nicht möglich sein aus irgendwelchen Gründen die Reise zu beenden, und müssten diese vorzeitig abbrechen, haben Sie keinen Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises oder von Ihnen nicht beanspruchten Leistungen. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung

5. Pass-, Visa-, Zoll-, Gesundheits- und Devisenbestimmungen

Für die Einreise nach Kroatien bestehen je nach Staatsangehörigkeit Pass-, Visa-, Zoll- oder Devisenbestimmungen. Wir empfehlen Ihnen sich bereits vor der Buchung über die nötigen Dokumente zu informieren. Sie sind in jedem Fall selbst verantwortlich für die Durchführung der Reise notwendigen Papiere. Croaticum kann keine Haftung übernehmen falls ein Kunde wegen der Verletzung von Vorschriften die Ein- oder Ausreise verweigert wird. Sie haben in diesem Fall keinen Anspruch auf eine Rückerstattung von gebuchten Leistungen. Ebenfalls alle aus der Missachtung entstehende Mehrkosten sind vom Kunden vollumfänglich selbst zu tragen.

Schweizer Bürger benötigen für die Einreise nach Kroatien eine gültige Identitätskarte oder eine gültigen Pass.

6. Reiseversicherung und -schutz

Der Abschluss einer Annullierungskostenversicherung ist obligatorisch. Wir empfehlen Ihnen, den bestehenden Versicherungsschutz, der beschränkt ist, zu ergänzen (Unfall-, Kranken- und Gepäckversicherungen). Croaticum bietet Ihnen verschiedene auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Reiseversicherungen an.

7. Beanstandungen und Ersatzansprüche

Sollten Sie während der Reise Beanstandungen haben, so müssen diese unverzüglich dem jeweiligen Leistungserbringer gemeldet und Abhilfe verlangt werden. Führt dies zu keiner Lösung, so melden Sie sich bitte direkt bei Croaticum unter der Notfallnummer 0041 78 683 94 93. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche und ermöglicht es ausserdem in den meisten Fällen für Abhilfe zu sorgen. Sollte auch dies zu keiner Lösung führen erstellt der Leistungserbringer eine schriftliche Bestätigung, die die Beanstandungen und deren Inhalt festhält. Der Leistungserbringer ist nicht befugt irgendwelche Schadensersatzforderungen anzuerkennen. In diesem Falle ist der Gast verpflichtet, spätestens 28 Tage nach Rückkehr aus dem Urlaub eine schriftliche Reklamation zusammen mit der Bestätigung des Leistungsträgers, die

dazugehörenden Dokumente und Photos, die den Grund der Reklamation deutlich machen an Croaticum per Post an Croaticum GmbH, Fritz-Heeb-Weg 1, CH-8050 Zürich zu senden. Akzeptiert werden nur vollständig dokumentierte Beschwerden, die in der angegebenen Frist bei Croaticum eingehen. Massgebend dabei ist das Eingangsdatum bei Croaticum.

Sollte Sie nicht vor Ort reklamieren, oder sich weigern Ersatzlösungen in Betracht zu ziehen, erlischt jeglicher Anspruch auf Ersatzansprüche.

8. Haftung

Bei der Buchung von Einzelleistungen, Baukastenreisen oder Online Buchungen tritt Croaticum lediglich als Vermittler zwischen Ihnen und den genannten Hotels, Transport-, Autovermietungs- und anderen Dienstleistungsunternehmen. Wir verpflichten uns dazu eine sorgfältige Auswahl und Überwachung der anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen, einer korrekten Beschreibung zum Veröffentlichungszeitpunkt und fachmännischen Organisation Ihrer Reise zu tätigen.

Dienstleistungen welche Sie vor Ort buchen oder Einkäufe bei Händler können mit gewissen Risiken verbunden sein, Croaticum lehnt für solche Dienstleistungen jegliche Haftung ab. Für selbstverschuldete Schäden in Hotels, Ferienwohnungen, auf Booten, Mietwagen usw. haftet der Verursacher.

Bei Pauschalreisen haften wir für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern diese schuldhaft von uns oder einem von uns beauftragten Unternehmen verursacht wurden. Bei der Geltendmachung von solchen Schadenersatzansprüchen sind Sie verpflichtet diese gegenüber Dritten an uns abzutreten. In Fällen die im Zusammenhang mit Flugtransporten, oder bei der Benutzung von Transportunternehmen eintreten, sind die Schadensersatzansprüche in der Höhe auf die Summe beschränkt, welche sich aus den jeweils anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergibt. Eine weitergehende Haftung seitens Croaticum ist ausgeschlossen. Die Beförderungen im internationalen Luftverkehr unterliegen hinsichtlich der Haftung bei Körperverletzung oder Tod von Reisenden, der Verspätung der Reisenden und/oder Reisegepäck sowie dem Verlust oder der Beschädigung desselben den Regelungen des Warschauer oder Montrealer Übereinkommens. Welches Abkommen unter welchen Voraussetzungen zur Anwendung kommt, richtet sich danach welche Staaten die Abkommen unterzeichnet und ratifiziert haben. Staaten welche das Montreale Übereinkommen unterzeichnet und ratifiziert haben finden Sie unter www.icao.int. Andernfalls gelten weiterhin die Regelungen des Warschauer Abkommens. Schäden, Verluste oder Zustellungsverzögerungen von Reisegepäck bei Flugreisen müssen nach Ankunft an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige bei der zuständigen Fluggesellschaft angezeigt werden. Fluggesellschaften lehnen Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden, oder zu spät erfolgt ist.

Bei Verspätungen, gleichgültig aus welchem Grund, von Transportunternehmen oder Annullierungen von Transportleistungen durch die Leistungserbringer können wir keine Haftung für Schäden wie z.B. Lohnausfall, Taxikosten, Ersatztransportleistungen, zusätzliche Übernachtungskosten, Mahlzeiten usw. übernehmen.

Wir empfehlen Ihnen auf jeden Fall den Abschluss einer Versicherung. Unabhängig davon ob Sie Baukasten- oder eine Pauschalreise buchen, bleiben jegliche Schadensersatzansprüche ausgeschlossen sofern Versäumnisse Ihrerseits vor, während oder nach Ihrer Reise, unvorhersehbare und nicht abwendbare Versäumnisse Dritter die an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt sind, höhere Gewalt oder Ereignisse welche trotz aller gebotener Sorgfalt nicht vorhergesehen oder abgewendet werden können, namentlich Streiks, Flugverspätungen, politische Unruhen, Naturkatastrophen und behördliche Massnahmen vorliegen.

9. Programmänderungen, Nichtdurchführung oder Abbruch der Reise durch Croaticum

Es ist möglich, dass die Reise wie Sie in unserer Publikation versprochen wurde oder mit Ihnen vereinbart wurde, aufgrund von höherer Gewalt oder anderer unvorhersehbarer oder nicht anwendbarer Umstände, nicht durchgeführt werden kann. Dies kann das Reiseprogramm oder einzelne mit Ihnen vereinbarte Leistungen wie Unterkunft, Transportmittel, Fluggesellschaften, Abflughafen, oder Flugzeiten umfassen. In diesem Fall bemühen wir uns, ohne Übernahme der Haftung für das Gelingen, um eine Ersatzlösung welche den Charakter und Bedingungen der ursprünglich gebuchten Reise entsprechen, oder diesem möglichst nahe kommen. Ist das Ersatzprogramm gemäss unserem Katalogpreis günstiger, vergüten wir Ihnen den Preisunterschied. Preisänderungen zu Ihren Lasten sind im Rahmen von Ziffer 3 zulässig. Ist ein Ersatzprogramm nicht möglich, erstatten wir Ihnen die bereits geleisteten Zahlungen zurück. Ein Anspruch auf die Durchführung eines Ersatzprogramms besteht nicht. Schadensersatzansprüche wegen Nichterfüllung des Vertrages sind ausgeschlossen. Flugzeiten sind wie auf dem Flugschein angegeben

vorgesehen. U.a. aufgrund der zeitweiligen Überlastung des internationalen Lufttrafmes können Flugverspätungen oder – verschiebungen sowie Änderungen der Streckenführung in Einzelfällen nicht ausgeschlossen werden. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, insbesondere soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Der Veranstalter ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen oder Abweichungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Gegebenenfalls wird er dem Kunden eine kostenlose Umbuchung oder einen kostenlosen Rücktritt anbieten. Schadensersatzansprüche wegen Nichterfüllung des Vertrages sind ausgeschlossen. Wir empfehlen Ihnen den Schutz mit Abschluss einer Versicherung gegen Elementarereignisse <http://www.erv.ch/main.php?chapter=1231> zu erhöhen. Buchbar bei Croaticum.

10. Ombudsman

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung können Sie den Ombudsman für das Reisegewerbe anrufen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und Croaticum, eine ausgewogene und faire Einigung zu erzielen. Die Adresse lautet: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 4601 Olten

11. Verjährung

Schadensersatzansprüche jeder Art gegen Croaticum verjähren, gleichgültig aus welchem Grund, innerhalb von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende des gebuchten Reisearrangement folgenden Tag.

12. Sicherstellung

Croaticum gehört zur Swiss Travel Association of Retailers (STAR) und garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer Buchung einbezahlten Beträge als Teilnehmer der Swiss Travel Security. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.star.ch oder unter 044 439 60 66.

13. Verschiedenes

Je nach Saison (va. Vor- und Nachsaison) stehen verschiedene Sport-, Freizeit- und Animationsmöglichkeiten zur Verfügung, wobei die Benützung von Sportgeräten und der Sportausrüstung häufig kostenpflichtig ist. Entsprechende Angaben finden Sie in unseren Reisekatalogen. Aus verschiedenen Gründen (z.B. Saison, Belegung des Hotels) kann es vorkommen, dass bestimmte Sportmöglichkeiten nur beschränkt oder nicht zur Verfügung stehen. Es kann vorkommen, dass die Hoteliers wegen geringer Belegung später öffnen bzw. früher schliessen. In solchen Ausnahmefällen bemühen wir uns um eine geeignete Ersatzleistung.

Die von uns angebotenen Flüge umfassen Charterflüge sowie reguläre Linienflüge in- und ausländischer Gesellschaften. Sofern nichts anderes angegeben wird, fliegen Sie bei allen Programmen, welche Sie unseren Katalogen entnehmen, in der Economy-Klasse. Die publizierten Flugpläne, Fluggesellschaften und Flugzeugtypen können ändern. Mit den Reiseunterlagen erhalten Sie die zum Zeitpunkt des Billettdrucks gültigen Flugpläne. Diese können jedoch kurzfristigen Änderungen unterworfen sein. Namentlich können Direktflüge Zwischenlandungen beinhalten, welche im Flugplan nicht vorgesehen sind. Solche Änderungen sind grundsätzlich keine wesentlichen Programmänderungen, welche Sie zum Rücktritt vom Vertrag, zu Schadenersatz oder Minderung des Reisepreises berechtigen würden. Für Flugverspätungen und Mindestumsteigezeiten bei Anschlussflügen können wir keine Haftung übernehmen. Ihr Reisegepäck ist auf den meisten Flügen auf 20 kg beschränkt. Ausserdem dürfen Sie ein Handgepäckstück in das Flugzeug mitnehmen. Aus Sicherheitsgründen dürfen gewisse Gegenstände nicht in das Flugzeug mitgenommen werden. Bitte beachten Sie die diesbezüglichen Sicherheitshinweise im jeweiligen Reiseprospekt, in Ihren Reiseunterlagen und der Fluggesellschaft. Der Transport von Sportgeräten im Flugzeug und auf den Transfers im Feriengebiet ist nur nach Voranmeldung und gegen Zuschlag möglich. Die Transportmehrkosten sind jeweils beim Check-in (je vor dem Hin- und Rückflug) und bei den Transfers vor Ort zu bezahlen. Für den Transport von Sportgeräten und ähnlichen Objekten sollten Sie den Versicherungsschutz speziell beachten. Beachten Sie im Zusammenhang mit Flügen und Dienstleistungen rund um das Fliegen die Website www.airport.ch.

Zusatzbetten in Doppelzimmern oder in Appartements sind in der Regel Klappbetten, oder ausziehbare Bettsofas und können den Komfort deutlich beeinträchtigen.

Nicht alle Unterkünfte erlauben Haustiere, diese müssen daher bei der Buchung immer mit angegeben werden. Sofern Haustiere erlaubt werden können zusätzliche Gebühren entstehen. Diese variieren von Unterkunft zu Unterkunft.

In der Sommersaison ist mit erhöhtem Verkehrsaufkommen zu rechnen, daher kann es sein, dass die aus geschriebenen Transferzeiten nicht eingehalten werden können.

An vielen Ferienorten spielt sich das Leben Abends und auch Nachts im Freien ab. Gewisse Belästigungen durch Lärm können deshalb auftreten. Sollten die Lärmimmissionen das übliche Mass übersteigen, informieren wir Sie durch entsprechende Hinweise. Falls es zu Bautätigkeiten im oder in der Nähe Ihres Hotels/Ihrer Unterkunft kommen sollte, informieren wir Sie so früh wie möglich über Art und Umfang einer allfälligen Beeinträchtigung. Baustellen können jedoch gelegentlich auch von heute auf morgen entstehen, worauf wir keinen Einfluss haben.

Die im Katalog erwähnten Transferzeiten können je nach Verkehrsaufkommen bzw. Schiffsverbindungen, va. bei Inselaufenthalten länger andauern. Ausserdem kann es vorkommen, dass bei frühen Abreisen von Inseln eine Zwischenübernachtung auf dem Festland auch kurzfristig erforderlich wird.

Bei Mietwagenbuchungen in der Hochsaison kann es vorkommen, dass aufgrund von verspäteten Rückgaben des Vormieters Wartezeiten auftreten. Ebenfalls kann es sein, dass dadurch Reinigungen nicht gründlich durchgeführt werden. Wir bitten Sie diesbezüglich um Verständnis. Wenden Sie sich an die jeweilige Mietwagenfirma um Abhilfe zu schaffen oder rufen Sie uns an.

Fotos im Katalog sind Zimmerbeispiele, Grösse, Farbe und Einrichtung der Zimmer können vor allem in grösseren Hotelanlagen variieren.

In Vor- und Nachsaison kann es vorkommen, dass die Hoteliers wegen geringer Belegung später öffnen bzw. früher schliessen. In solchen Ausnahmefällen bemühen wir uns um eine geeignete Ersatzleistung.

14. Gerichtsstand

Für die Rechtsbeziehung zwischen Ihnen und Croaticum sind diese Reise- und Vertragsbedingungen massgebend. Es gilt das Schweizer Recht. Gerichtsstand für Klagen gegen Croaticum ist Zürich.