

Das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten EDA veröffentlicht regelmässig Informationen über Länder, in welchen allfällige sicherheitspolitische oder andere höhere Risiken bestehen. Diese Reisehinweise können über die Homepage des EDA (www.eda.admin.ch) abgerufen oder in Ihren Reisebüros bezogen werden.

1. Vertragsabschluss

Mit der vorbehaltlosen Entgegennahme der schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Buchung kommt zwischen Ihnen und KIRA REISEN ein Vertrag zustande. Der Abschluss wird von uns so rasch als möglich schriftlich bestätigt. Die vorliegenden «allgemeinen Reisebedingungen» gelten für die von KIRA REISEN angebotenen Pauschalreisen oder Einzelleistungen.

2. Reisepreis und Zahlung

Der von Ihnen zu zahlende Reisepreis ergibt sich aus dem Reisekatalog bzw. aus den Preislisten. Grundsätzlich sind aber die bei der Buchung gültigen Preise massgebend (siehe Ziffer 5 und 6).

Falls in der Reisebestätigung nicht anders erwähnt, ist bei der Buchung eine Anzahlung zu leisten: die Anzahlung beträgt 30% vom Preis der bestellten Dienstleistungen. Der Restbetrag der Rechnung ist vier Wochen vor Reisebeginn zahlbar. Bei Buchungen innerhalb von vier Wochen vor Reisebeginn wird der ganze Betrag bei der Buchung fällig. Die Reisedokumente erhalten Sie nach Eingang der vollständigen Zahlung, ca. 2 Wochen vor Reiseantritt. Nicht rechtzeitige Zahlung berechtigt uns, die Reiseleistungen zu verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückzubehalten.

3. Gebühren

a) Reservationsgebühren

Bei Buchung ohne internationalen Flug ab/bis Schweiz erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– pro Land sofern der Gesamtbetrag der Buchung unter CHF 1500.– liegt. Die Gebühr entfällt bei einem höheren Gesamtbetrag. Bei der Buchung von Tickets für Kultur- oder Sportveranstaltungen wird eine Gebühr von mindestens CHF 50.– pro Auftrag bzw. pro Hotel verrechnet.

b) Kreditkarten

Bei Bezahlung mit Kreditkarten belasten wir die Gebühr der Abrechnungsstelle von 1% auf den Gesamtbetrag der Rechnung.

c) Expressgebühren

Bei kurzfristigen Buchungen innerhalb von 3 Arbeitstagen vor Abreise (Russland/GUS-Länder und Asien innerhalb von 5 Tagen) erhebt KIRA REISEN eine Expressgebühr von CHF 50.– pro Auftrag.

d) Umbuchungen und Annullationen

KIRA REISEN erhebt für Annullationen, Auftragsänderungen/Umbuchungen oder Namensänderungen eine Gebühr von CHF 60.– pro Person, max. CHF 120.– pro Auftrag. Diese Bearbeitungsgebühren sind nicht durch die obligatorische Annullationskostenversicherung gedeckt. Zusätzlich anfallende Spesen von Leistungsträgern für Änderung/Annullation werden ebenfalls in Rechnung gestellt. Annullieren oder ändern Sie den Auftrag kurzfristiger als unter Punkt 4 (Annullationskosten) aufgeführt, erheben wir zusätzlich die aufgeführten Prozentualspesen.

e) Auftragspauschale

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle neben den im Katalog erwähnten Preisen zusätzlich Kostenanteile für Reservierung, Bearbeitung und Annullation erheben kann.

f) Gebühren Dritter

Wir behalten uns vor, Spesen und Gebühren Dritter, die im Zusammenhang mit Ihrer Reservation stehen, an Sie weiter zu belasten.

g) Visum über KIRA REISEN

Es besteht die Möglichkeit, Visa über unseren Visa-Service einzuholen. Für Informationen bezüglich Bearbeitungsgebühren und der für die Einholung der Visa nötigen Unterlagen kontaktieren Sie bitte Ihre Buchungsstelle.

4. Annullationskosten

Treten Sie vor dem Abreisedatum vom Reisevertrag zurück, belastet Ihnen KIRA REISEN nebst der Bearbeitungsgebühr noch Annullationskosten in Prozenten des Rechnungstotals. Soweit bei der Auftragsbestätigung keine speziellen Rücktrittsbestimmungen vereinbart werden, gelten die folgenden Bedingungen:

a) Baukasten-/Pauschalreisen (Landteil)

40 – 30 Tage vor Abreise 20%

29 – 15 Tage vor Abreise 30%

14 – 2 Tage vor Abreise 75%

1 – 0 Tage vor Abreise 100%

b) Schiffsreisen/Flusskreuzfahrten

bis 120 Tage vor Abreise 20%

119 – 70 Tage vor Abreise 40%

69 – 60 Tage vor Abreise 45%

59 – 50 Tage vor Abreise 60%

49 – 30 Tage vor Abreise 85%

30 – 0 Tage vor Abreise 100%

c) Reisen in Sonderzügen

bis 92 Tage vor Abreise 15%

91 – 61 Tage vor Abreise 45%

60 – 0 Tage vor Abreise 100%

d) Zug-, Bus-, Fähren- und Theater-Tickets

ab Bestätigung 100%

e) Flüge

Für Umbuchungen und Annullationen gelten die Bestimmungen der einzelnen Gesellschaften bzw. der entsprechenden Tarifklassen. In der Regel müssen die Flugscheine bei Buchung ausgestellt werden. Umbuchungen, Annullationen oder Namensänderungen kosten 100%. Dazu erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 200.– pro Ticket.

f) Visagebühren

Falls das Visum bereits beantragt ist, können die Visa- und Bearbeitungsgebühren für dessen Einholung nicht rückerstattet werden.

g) Sonder- und Gruppenreisen

Abweichende Annullationsbedingungen werden bei der Reisebestätigung aufgeführt.

5. Preisänderungen

Die in den Katalogen aufgeführten Preise basieren auf dem Kalkulationsstand bei Redaktionsschluss (siehe Ziffer 13). Preisänderungen bleiben in folgenden Fällen vorbehalten:

- Anstieg der Beförderungs- oder Treibstoffkosten
- Erhöhung von Abgaben und Gebühren, z.B. Landgebühren und Flughafentaxen
- Änderung der Wechselkurse
- staatlich verfügte Preiserhöhungen

In diesen Fällen sind wir berechtigt, die Preise bis drei Wochen vor Reisebeginn anzupassen. Sofern die Preiserhöhung 10% des ausgeschriebenen und von KIRA REISEN bestätigten Pauschalpreises übersteigt, haben Sie das Recht, innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung vom Vertrag zurückzutreten.

6. Programmänderungen oder Annullation der Reise durch KIRA REISEN

a) Mindestbeteiligung bei Rundreisen

Die von uns angebotenen Reisen basieren auf einer Mindestbeteiligung, die unterschiedlich sein kann. Wird die für Ihre Reise massgebliche Mindestbeteiligung nicht erreicht, so ist KIRA REISEN berechtigt, diese bis spätestens drei Wochen vor dem festgelegten Reisebeginn zu annullieren. In diesem Falle bemühen wir uns selbstverständlich, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Ist dies nicht möglich oder verzichten Sie auf das Ersatzprogramm, so erstatten wir Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

b) Programmänderungen

KIRA REISEN behält sich auch in Ihrem Interesse vor, Programme oder einzelne vereinbarte Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel-Typ, Fluggesellschaften, Ausflüge usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände es erfordern. In seltenen Fällen ist KIRA REISEN auch gezwungen, Ihre Reise aus Gründen, die ausserhalb unserer Einwirkungsmöglichkeiten liegen, abzusagen, sei es zu Ihrer Sicherheit oder aus anderen zwingenden Umständen, wie z.B. Nichterteilung oder Entziehung von Landerechten, höherer Gewalt (dazu gehören bei Schiffsreisen auch Niedrig- und Hochwasser), Witterungsverhältnissen, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks usw. KIRA REISEN ist jedoch bemüht, Sie in solchen Fällen so rasch wie möglich zu informieren und Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Muss KIRA REISEN eine von Ihnen bereits bezahlte Reise ändern, so dass ein objektiver Minderwert zur ursprünglich vereinbarten Leistung entsteht, erhalten Sie von KIRA REISEN eine Rückvergütung. Entstehen jedoch nach Abschluss des Reisevertrages aus einem unter Ziffer 5 oder 6b erwähnten Grund Mehrkosten, kann es für Sie zu einer Preiserhöhung kommen. Beträgt diese mehr als 10% des ursprünglich vereinbarten Reisepreises, steht Ihnen das Recht zu, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

c) Überbuchungen bei Flügen und Hotels

Bei Überbuchungsproblemen behalten wir uns vor, Sie auch kurzfristig zu informieren. Wir werden bemüht sein, Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Entsprechende Preisanpassungen werden wir in solchen Fällen im Rahmen von Ziffer 6b weiterbelasten.

7. Vorzeitiger Abbruch oder Änderungen während der Reise durch Sie

Falls Sie die Reise aus irgendeinem Grunde vorzeitig abbrechen müssen oder ändern wollen, so kann Ihnen KIRA REISEN den Preis für das Reisearrangement nicht zurückerstatten. Allfällige Mehrkosten gehen zu Ihren Lasten. Wir empfehlen Ihnen daher den Abschluss einer Assistance, die, wenn Sie die Reise aus einem dringenden Grund (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod von Angehörigen usw.) vorzeitig abbrechen müssen, für die entstehenden Kosten aufkommt. Die KIRA-Reiseleitung bzw. die örtliche KIRA-Vertretung werden Ihnen bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise oder bei Änderungswünschen so weit wie möglich behilflich sein.

8. Annullierungskosten/Assistance

Im Reisepreis ist, soweit nicht ausdrücklich erwähnt, kein Versicherungsschutz enthalten. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss Jahresversicherungen Secure Trip oder Secure Trip Plus der Allianz/ELVIA Reiseversicherung. Die Versicherungsprämien sind wie folgt:

SECURE TRIP

Junior, CHF 81.– (max. Deckung CHF 25'000.–)

Einzelperson, CHF 109.– (max. Deckung CHF 25'000.–)

Familie, CHF 189.– (max. Deckung CHF 50'000.–)

SECURE TRIP PLUS

Junior, CHF 144.– (max. Deckung CHF 50'000.–)

Einzelperson, CHF 225.– (max. Deckung CHF 50'000.–)

Familie, CHF 345.– (max. Deckung CHF 100'000.–)

Die Jahresversicherungen verlängern sich nach einem Jahr automatisch um ein weiteres Jahr, die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate. Mit der Assistance und dem Secure Trip sind Sie auch nach Antritt der Reise versichert. Organisation und Bezahlung in unbegrenzter Höhe bei Ueberführungen ins nächstgelegene, geeignete

Spital, Repatriierung in ein Spital oder an den Wohnort mit oder ohne medizinische Begleitung, Heimschaffung im Todesfall, Rückreise wegen Reiseabbruchs eines Mitreisenden oder eines Familienmitglieds, bei Erkrankung, Unfall oder Tod einer nahestehenden Person zu Hause, bei Unruhen, Terroranschlägen, Naturkatastrophen und Streiks, Rückerstattung des nicht genutzten Teils der Reise, medizinischer Beratungsdienst rund um die Uhr.

9. Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen

Sie sind für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsvorschriften selber verantwortlich. KIRA REISEN lehnt jede Haftung für Nachteile ab, die Ihnen aus der Nichtbefolgung solcher Vorschriften erwachsen. KIRA REISEN verpflichtet sich, Informationen über Visa- und Gesundheitsvorschriften, die ihr bekannt sind, weiterzuleiten. Für Personen, die nicht Bürger der Schweiz oder von EU/EFTA-Staaten sind, gibt die zuständige diplomatische Vertretung Auskunft. Sollten Einreisevorschriften einzelner Länder durch Sie nicht eingehalten werden, und sind Sie deshalb an der Teilnahme der Reise verhindert, müssen Sie die entsprechenden Kosten selber tragen. Auf Wunsch übernimmt Ihr Reisebüro gerne die Einholung allfällig erforderlicher Visa. Die Einholungskosten werden Ihnen in Rechnung gestellt. (siehe auch 3f).

10. Reisemängel und Beanstandungen

Ist es nicht möglich, eine Reise wie im Katalog versprochen oder mit Ihnen vereinbart durchzuführen, so bemühen wir uns – ohne Übernahme einer Haftung für das Gelingen – um eine Ersatzlösung, damit der objektive Zweck oder Charakter der Reise möglichst beibehalten werden kann.

Sollten Sie während der Reise Anlass zu Beanstandungen haben, so müssen Sie diese unverzüglich unserer KIRA-Reiseleitung bzw. dem KIRA-Vertreter oder dem Leistungsträger vor Ort bekanntgeben. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche und ermöglicht ausserdem, in den meisten Fällen für Abhilfe zu sorgen. Führt Ihre Intervention zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie verpflichtet, von unserer Reiseleitung bzw. der örtlichen KIRA-Vertretung oder dem Leistungsträger eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält. Die örtliche Vertretung, Leistungsträger usw. sind nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen. Sie sind befugt, die Mängel Ihrer Reise selber zu beheben, sofern die KIRA-Reiseleitung bzw. die örtliche KIRA-Vertretung oder der Leistungsträger nicht spätestens innert 48 Stunden eine angemessene Lösung anbietet. Die dadurch entstehenden Kosten werden Ihnen im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Haftung von KIRA REISEN gegen Beleg ersetzt. Ist die Fortsetzung der Reise oder der Aufenthalt am Ferienort aufgrund schwerwiegender Mängel nicht zumutbar, so müssen Sie unbedingt von der örtlichen KIRA-Vertretung bzw. der KIRA-Reiseleitung oder dem Leistungsträger eine entsprechende Bestätigung darüber einholen, dass Sie reklamiert haben und warum. Diese sind verpflichtet Ihre Beschwerde schriftlich festzuhalten. Die örtliche Vertretung, Leistungsträger usw. sind nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen. Ihr Ersatzbegehren und die Bestätigung der KIRA-Reiseleitung bzw. der örtlichen KIRA-Vertretung oder des Leistungsträgers ist spätestens innerhalb von 4 Wochen nach der vereinbarten Beendigung Ihrer Reise schriftlich bei Ihrem Reisebüro oder bei KIRA REISEN in Windisch einzureichen. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

11. Haftung

a) Allgemeines

Als erfahrener Reiseveranstalter garantieren wir Ihnen im Rahmen unseres eigenen Reiseveranstaltungsangebotes

- eine sorgfältige Auswahl und Überwachung der anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Flug- und Schifffahrtsgesellschaften, Busunternehmen, Hotels usw.)
- eine korrekte Katalogbeschreibung zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses
- die fachmännische Organisation Ihrer Reise

Wir verpflichten uns, das von Ihnen ausgewählte Reisearrangement mit allen erforderlichen Leistungen im Rahmen der vorliegenden Reise- und Vertragsbedingungen abzuwickeln. Wir weisen aber auch darauf hin, dass Ihre Buchungsstelle Sonderwünsche nur entgegennehmen darf, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden. KIRA REISEN entschädigt Sie für den Ausfall oder die unrichtige Erbringung vereinbarter Leistungen oder für Ihnen zusätzlich entstandene Kosten (unter Vorbehalt von Ziffer 6 und 11), soweit es der KIRA-Reiseleitung oder der örtlichen KIRA-Vertretung nicht möglich war, Ihnen an Ort eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten und auch kein eigenes Verschulden Ihrerseits vorliegt. Unsere Haftung ist jedoch auf insgesamt den zweifachen Reisepreis beschränkt und erfasst nur den unmittelbaren Schaden. Keine Haftung können wir übernehmen, falls infolge Flugverspätungen oder Streiks Programmänderungen erfolgen müssen. Ebenso haften wir nicht für Programmänderungen, die auf höhere Gewalt (dazu gehören bei Schiffsreisen auch Niedrig- und Hochwasser), Witterungsverhältnissen, behördliche Anordnungen oder Verspätungen von Dritten, für die wir nicht einzustehen haben, zurückzuführen sind.

b) Lokale Veranstaltungen und Ausflüge

An den meisten Ferienorten und Häfen ist es möglich, lokale Veranstaltungen oder Ausflüge zu buchen. Sie beteiligen sich an diesen Veranstaltungen jedoch auf eigene Verantwortung, da in einzelnen Fällen eine Teilnahme aufgrund besonderer örtlicher Verhältnisse mit Problemen verbunden sein kann oder gewisse körperliche Voraussetzungen erfordern. KIRA REISEN kann deshalb für Ausflüge oder Veranstaltungen, die Sie direkt am Ferienort oder im Hafen buchen, keine Haftung übernehmen.

Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogrammes können unter Umständen während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass solche Veranstaltungen und Ausflüge mit Risiken verbunden sind. Diese Veranstaltungen und Ausflüge werden nicht von uns angeboten, es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. Wenn diese Veranstaltungen und Ausflüge von Drittunternehmen organisiert werden und die Reiseleitung oder die örtliche Vertretung von KIRA REISEN diese lediglich vermittelt hat, ist KIRA REISEN nicht Ihr Vertragspartner und Sie können sich nicht auf diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen berufen. Wir weisen darauf hin, dass die Sicherheitsstandards von KIRA REISEN allenfalls von Drittanbietern nicht wahrgenommen werden. KIRA REISEN gibt keine Garantie für die Leistungen Dritter ab und der Kunde ist alleine dafür verantwortlich, den Anbieter, seine Mitarbeiter und das Material zu prüfen. Insbesondere gilt dieser Ausschluss für alle Wagnisse und Risikosportarten wie zum Beispiel Bungee Jumping, Base Jumping, Canyoning, Höhlentouren, River Rafting, Sky Surfing oder ähnlich. In diesen Fällen schliessen Sie die Verträge direkt mit den Unternehmen vor Ort ab. Für durch KIRA REISEN organisierte Veranstaltungen oder Ausflüge gelten die vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen.

c) Unfälle und Erkrankungen

KIRA REISEN übernimmt die Haftung für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern diese von KIRA REISEN oder einem von KIRA REISEN beauftragten Unternehmen (Hotels usw.) schuldhaft verursacht wurde. Bei Todesfall, Körperverletzung oder Erkrankung, welche Sie im Zusammenhang mit Flugtransporten oder mit der Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus usw.) erleiden, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Eine weitergehende Haftung von KIRA REISEN ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

d) Sachschäden

KIRA REISEN übernimmt die Haftung bei Diebstählen und Verlusten, die während einer Reise mit KIRA REISEN geschehen, falls der KIRA-Reiseleitung oder einem von KIRA REISEN beauftragten Unternehmen ein Verschulden zur Last fällt. In diesem Fall bleibt die Haftung auf den unmittelbaren Schaden beschränkt, jedoch höchstens auf die zweifache Höhe des Reisepreises für die geschädigte Person. Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto- und Videoausrüstungen usw. selber verantwortlich sind. Sie dürfen diese Gegenstände in keinem Fall unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Missbrauch haftet KIRA REISEN nicht. Bei Schäden oder Verlusten, welche Sie im Zusammenhang mit Flugtransporten oder Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus usw.) erleiden, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Eine weitergehende Haftung von KIRA REISEN ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Wir empfehlen daher den Abschluss einer Reisegepäckversicherung.

12. Datenschutz

Bitte beachten Sie www.kira-reisen.ch/avrb-datenschutz

13. Redaktionsschluss

Der Redaktionsschluss erfolgte Ende November 2018. KIRA REISEN behält sich Preisänderungen oder Änderungen im Angebot nach diesem Zeitpunkt vor.

14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im vertraglichen Verhältnis zwischen Ihnen und KIRA REISEN ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Klagen gegen KIRA REISEN können nur am Sitz in Windisch angebracht werden.

15. Ombudsman

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung können Sie den Ombudsman der Schweizer Reisebranche kontaktieren. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und uns bzw. dem Reisebüro, bei welchem Sie die Reise gebucht haben, eine ausgewogene und faire Einigung zu erzielen.

Die Adresse des Ombudsman lautet:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche
Postfach
8038 Zürich
Telefon 044 485 45 35
E-Mail: info@ombudsman-touristik.ch



Eine Marke der Knecht Reisegruppe