Allgemeine Hinweise und Reisebedingungen

Wir freuen uns, dass Sie sich für ein Pullman Tours GmbH Reiseangebot interessieren und danken für Ihr Vertrauen.

1. VERTRAG

1.1. Allgemeines
Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehung zwischen Ihnen und der Pullman Tours GmbH für die von Pullman Tours GmbH angebotenen Leistungen.

1.2. Vertragspartei
Auf folgenden Reisen und Dienstleistungen finden diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen keine Anwendung: Bei allen von Pullman Tours GmbH vermittelten Nur-Flug- Arrangements gelten die Vertrags- und Transportbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaften resp. der jeweiligen Veranstalter.
Werden Ihnen durch Ihre Buchungsstelle Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Veranstalter oder Dienstleistungsunternehmer vermittelt, so gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. In all diesen Fällen ist Pullman Tours GmbH nicht Vertragspartei, und Sie können sich nicht auf die vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen berufen.

2. VERTRAGSGEGENSTAND

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

2.2. Sonderwünsche sind nur Vertragsinhalt, wenn Sie von Pullman Tours GmbH oder Ihrer Buchungsstelle akzeptiert und von Pullman Tours GmbH vorbehaltlos genehmigt sind.

3. REISE- UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

3.1. Preise
Die Preise für die Reisearrangements ersehen Sie aus dem Katalog oder Detailprogramm. Die Preise für Reisearrangements verstehen sich, wenn nichts anderes bei der Ausschreibung erwähnt ist, in Schweizer Franken bei Unterkunft im Doppelzimmer. Preisänderungen siehe Ziffer 5.

3.2. Anzahlung
Bei Erhalt der Buchungsbestätigung sind folgende Anzahlungen zu leisten: 30% des Reisearrangements pro Person. Eine zweite Anzahlung von 30% des Reisearrangements ist 3 Monate vor Abreise fällig.

3.3. Restzahlung
Die Zahlung für den restlichen Reisepreis hat bis spätestens 30 Tage vor Abreise zu erfolgen. Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, kann Pullman Tours GmbH die Reiseleistungen verweigern und die Annullation gemäss Ziff. 4.2. geltend machen.

3.4. Kurzfristige Buchung
Buchen Sie Ihre Reise weniger als 30 Tage vor Abreise, ist der gesamte Rechnungsbetrag sofort zur Zahlung fällig.

3.5. Buchungsgebühren
Buchen Sie Ihre Reise weniger als 15 Tage vor Abreise, können Rückfragen in Hotels usw. notwendig sein; allfällige Kommunikationsgebühren werden Ihnen in Rechnung gestellt.

3.6. Reiseunterlagen
Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Dokumente nach Eingang Ihrer Zahlung für den gesamten Rechnungsbetrag ca. 15 Tage vor Reisebeginn ausgehändigt oder zugestellt.

4. ÄNDERUNGEN, ANNULLIERUNGEN

4.1. Allgemeines
Wenn Sie eine Reise absagen (annullieren) oder eine Änderung/Umbuchung der gebuchten Reise wünschen, so müssen Sie dies Pullman Tours GmbH oder Ihrer Buchungsstelle persönlich oder durch eingeschriebenen Brief mitteilen. Die bereits erhaltenen Reisedokumente sind Pullman Tours GmbH oder der Buchungsstelle gleichzeitig zurückzugeben.

4.2. Bearbeitungsgebühren
Bei einer Annullierung, Änderung oder Umbuchung Ihrer Reise werden CHF 80.– pro Person als Bearbeitungsgebühren erhoben (siehe auch Ziff. 4.3.). Diese Bearbeitungsgebühren werden nicht durch eine allenfalls bestehende Annullationsversicherung gedeckt.

4.3. Annullierungskosten
Sagen Sie Ihre Reise vor Reisebeginn ab, oder wollen Sie irgendwelche Änderungen oder Umbuchungen vornehmen lassen, so werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren (Ziff. 4.2.) folgende Annullierungskosten erhoben:

bis 92 Tage vor Abreise	25%
91 – 43 Tage vor Abreise	45%
42 – 15 Tage vor Abreise	80%
14 – 0 Tage vor Abreise	100%
Bei Rücktritt nach Reisebeginn und Nichtanreise	100%

Bei Arrangements mit Spezialtarifen auf Linienflügen können andere Annullationsbedingungen bestehen, diese finden sich Programmausschreibung oder auf der Reisebestätigung. Massgebend zur Berechnung des Annullations-, Änderungsdatum ist das Eintreffen Ihrer Erklärung bei Pullman Tours GmbH oder der Buchungsstelle; bei Samstagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Arbeitstag massgebend.

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

4.5. Ersatzreisender
Wenn Sie Ihre Reise absagen müssen, können Sie eine/n Ersatzreisende/n benennen. Der Ersatzreisende muss bereit sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten. Er hat zudem den besonderen Reiseerfordermissen zu genügen, und es dürfen seiner Teilnahme keine gesetzlichen Vorschriften oder behördlichen Anforderungen entgegenstehen. Die Bearbeitungsgebühr (Ziff. 4.2.) und allfällige Mehrkosten sind durch Sie und den Ersatzreisenden zu übernehmen. Tritt ein Ersatzreisender in den Vertrag ein, so haften Sie und er solidarisch für die Bezahlung des Reisepreises. Benennen Sie den Ersatzreisenden zu spät oder kann er aufgrund der Reiseerfordernisse, behördlicher Anordnung, gesetzlicher Vorschriften, etc. nicht teilnehmen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullierung (Ziff.4ff).

4.6. Annullierungskostenversicherung
Der Abschluss einer Annullierungskostenversicherung ist obligatorisch! Beachten Sie die Angaben auf der Rechnung.

5. PROGRAMM- UND PREISÄNDERUNGEN

5.1. Änderungen vor Vertragsabschluss
Pullman Tours GmbH behält sich ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen, Preise in den Prospekten und auf Preislisten vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Sie Pullman Tours GmbH oder Ihre Buchungsstelle vor Vertragsabschluss.

5.2. Preisänderungen nach Vertragsabschluss
In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss.

Preiserhöhungen können sich ergeben aus
a) Tarifänderungen von Transportunternehmen (einschliesslich der Treibstoffzuschläge);
b) Neu eingeführten oder erhöhten Gebühren und Taxen (Abflugstaxen, Ein- und Ausschiffungsgebühren, etc).
c) Wechselkursänderungen oder
d) staatlich verfügten Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer)

Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können diese an Sie weiterverrechnet werden. Pullman Tours GmbH orientiert Sie bis spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 5.4 genannten Rechte zu.

5.3 Programmänderungen, Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn
Pullman Tours GmbH behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten, etc.) zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Pullman Tours GmbH bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Insbesondere haftet Pullman Tours GmbH nicht für Änderungen im Reiseprogramm, die auf höhere Gewalt, behördlichen Massnahmen und Verspätung von Dritten, für die Pullman Tours GmbH nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind. Pullman Tours GmbH orientiert Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

5.4 Ihre Rechte, wenn nach Vertragsabschluss Preis- oder Programmänderungen vorgenommen werden
Führt die Programmänderung zu einer Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes oder beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent, so haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag zurückzutreten. Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich zurückerstattet.

6. ABSAGE DURCH Pullman Tours GmbH

6.1. Absage aus Gründen, die bei Ihnen liegen
Pullman Tours GmbH ist berechtigt eine Reise abzusagen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen dazu berechtigten Anlass geben. In diesem Fall zahlt Pullman Tours GmbH Ihnen den bereits bezahlten Reisepreis zurück; weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Annullierungskosten gemäss Ziff. 4.2. und weitere Schadenersatzforderungen.

6.2. Mindestteilnehmerzahl
Für alle von Pullman Tours GmbH angebotenen Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl, die Sie bei der jeweiligen Reiseausschreibung finden. Beteiligen sich an einer Reise weniger als die vorgesehene Mindestteilnehmerzahl, so kann Pullman Tours GmbH die Reise spätestens 3 Wochen vor den festgelegten Reisebeginn absagen.

6.3. Höhere Gewalt, Streiks
Ereignisse höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen), behördliche Massnahmen oder Streiks, können Pullman Tours GmbH veranlassen, eine Reise abzusagen. In einem solchen Fall informiert Sie Pullman Tours GmbH so schnell wie möglich.

6.4. Reiseabsagen aus anderen Gründen
Pullman Tours GmbH ist berechtigt, die Reise aus anderen Gründen abzusagen. Sollte dieser Fall eintreten, so werden Sie so rasch als möglich orientiert.

Pullman Tours GmbH, Hansmatt 30, CH-6370 Stans
Telefon +41 (0)41 391 03 60
info@pullmanclub.ch, www.pullmanclub.ch

PULLMAN CLUB®
Travelling in Style

7. PROGRAMMÄNDERUNGEN, LEISTUNGAUSFÄLLE WÄHREND DER REISE

Sollte während der Reise eine Programmänderung vorgenommen werden (z.B. aus Gründen oder Ereignissen der Wetterlage), die einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betrifft, vergütet Ihnen Pullman Tours GmbH eine allfällige Differenz zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenen der erbrachten Dienstleistungen.

8. SIE TRETEN DIE REISE AN, KÖNNEN SIE ABER NICHT BEENDEN

Sollten Sie die aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen der Preis für das das Reisearrangement nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen zurückbezahlt, sofern sie Pullman Tours GmbH nicht belastet werden.
In dringenden Fällen (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwerer Erkrankung oder Tod einer nahe stehenden Person) wird Ihnen die Pullman Tours GmbH-Reiseleitung oder der Leistungsträger soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein. Beachten Sie in diesem Zusammenhang die Hilfeleistung der Europäischen Reiseversicherungs AG, Basel oder Ihrer anderweitigen Zusatzversicherung.

9. WENN SIE ETWAS ZU BEANSTANDEN HABEN

9.1. Beanstandung und Abhilfe verlangen

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei der Pullman Tours GmbH-Reiseleitung oder dem Leistungsträger unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltlich Abhilfe zu verlangen.

9.2. Die Pullman Tours GmbH-Reiseleitung oder der Leistungsträger wird bemüht sein, innert der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert der Reise angemessenen Zeit keine Abhilfe geleistet, ist Abhilfe nicht möglich oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder der Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe von der Reiseleitung oder der Leistungsträger schriftlich bestätigen. Die Reiseleitung oder der Leistungsträger sind verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandung schriftlich festzuhalten. Sie sind jedoch nicht berechtigt irgendwelche Schadenersatzforderungen udgl. Anzuerkennen.

9.3. Wie Sie Ihre Forderungen gegenüber Pullman Tours GmbH geltend machen

Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber Pullman Tours GmbH geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Beanstandungen innert 30 Tagen nach der Rückkehr schriftlich Pullman Tours GmbH unterbreiten. Ihre Beanstandung sind die Bestätigung der Reiseleitung oder des Leistungsträgers und allfällige Beweismittel beizulegen.

10. HAFTUNG VON Pullman Tours GmbH

10.1. Allgemeines

Pullman Tours GmbH vergütet Ihnen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen oder Ihres Mehraufwandes, soweit es Pullman Tours GmbH-Reiseleitung oder dem Leistungsträger nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen. (Zur Höhe der Forderung sehen Sie Ziff. 10.2.4.).

10.2. Haftungsbeschränkung, Haftungsausschlüsse

10.2.1. Internationale Abkommen

Enthalten Internationale Abkommen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung, so kann sich Pullman Tours GmbH auf diese berufen und haftet insoweit nur im Rahmen dieser Abkommen.

Internationale Abkommen mit Haftungsbeschränkungen bestehen insbesondere im Transportwesen (wie Luftverkehr, in der Schifffahrt auf Hoher See und im Eisenbahnverkehr).

10.2.2. Haftungsausschlüsse

Pullman Tours GmbH haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

a) auf Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise;
b) auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist;
c) auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches Pullman Tours GmbH der Vermittler oder der Dienstleistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte. In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von Pullman Tours GmbH ausgeschlossen.

10.2.3. Personenschäden, Unfälle und Erkrankungen

Für Personenschäden, Tod, Körperverletzungen und Erkrankung, die die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages sind, haftet Pullman Tours GmbH, sofern die Schäden durch Pullman Tours GmbH oder seine Dienstleistungsträger verschuldet sind. Vorbehalten bleiben Internationale Abkommen (Ziff. 10.2.1.)

10.2.4. Sach- und Vermögensschäden

Bei Sach- und Vermögensschäden, die aus Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung von Pullman Tours GmbH auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten in Internationalen Abkommen.

10.3. Veranstaltungen und Ausflüge während der Reise

Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms können unter Umständen während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass solche Veranstaltungen oder Ausflüge mit Risiken verbunden sind. Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. Für von Pullman Tours GmbH veranstaltete Ausflüge gelten die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen. Pullman Tours GmbH ist aber nicht Ihr Vertragspartner, und Sie können sich nicht auf diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen berufen, wenn diese Veranstaltungen und Ausflüge von Drittunternehmer veranstaltet werden und die Reiseleitung diese lediglich vermittelt hat.

REISEGARANTIE

11. SICHERSTELLUNG

Wir garantieren Ihnen durch unsere Mitgliedschaft im Garantiefonds der Schweizer Reisebranche die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer Buchung einbezahlten Beträge.

12. EINREISE-, VISA UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN

12.1. Erkundigen Sie sich bitte bei Pullman Tours GmbH, Ihrer Buchungsstelle oder beim betreffenden Konsulat über die für Sie geltenden Bestimmungen.

12.2. Wenn Reisedokumente (wie Pass, ID, etc.) ausgestellt oder verlängert, Visa eingeholt werden müssen, sind Sie selber verantwortlich. Sollte ein Reisedokument nicht erhältlich sein oder wird es zu spät ausgestellt und müssen Sie die Reise absagen, gelten die Annullierungsbestimmungen.

12.3. Die Reisenden sind selber für die Einhaltung der Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften verantwortlich. Überprüfen Sie vor Abreise, ob Sie alle notwendigen Dokumente auf sich tragen.

12.4. Pullman Tours GmbH macht Sie darauf aufmerksam, dass Sie bei einer allfälligen Einreiseverweigerung die Rückreisekosten übernehmen haben. Gleichfalls weist Sie Pullman Tours GmbH ausdrücklich auf die gesetzlichen Folgen verbotener Waren- und anderer Einfuhren hin.

12.5. Bei separater Visaeinholung müssen wir CHF 40.– Gebühren belasten.

13. RÜCKBESTÄTIGUNG VON FLUGSCHEINEN

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.

14. OMBUDSMAN

14.1. Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman für das Reisegewerbe gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und Pullman Tours GmbH oder dem Reisebüro, bei dem Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.

14.2. Die Adresse des Ombudsmannes lautet:
Ombudsmann der Schweizer Reisebranche
Postfach, CH-8038 Zürich

15. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSTAND

Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und Pullman Tours GmbH ist schweizerisches Recht anwendbar. Erfüllungsort und ausschliesslicher Gerichtsstand ist Stans.

Organisation und Durchführung
Pullman Tours GmbH, CH-6370 Stans

Gültigkeit per 1.9.2023

Pullman Tours GmbH, Hansmatt 30, CH-6370 Stans
Telefon +41 (0)41 391 03 60
info@pullmanclub.ch, www.pullmanclub.ch

PULLMAN CLUB®
Travelling in Style