

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen von Nova Tours AG (AVRB)

Wir danken Ihnen, dass Sie sich für ein Nova Tours Reisearrangement interessieren. Unsere Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen stützen sich auf die Empfehlung des Schweizerischen Reisebüroverbandes.

Bitte beachten Sie, dass diese **allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen nicht für Pauschalarrangements anderer Reiseveranstalter** (wie Kuoni oder Hotelplan), **für Flüge, die ohne weitere Leistungen verkauft werden**, und **für Einzelleistungen, die von NOVA TOURS AG weiterverkauft werden** (wie eine Costa- oder MSC-Kreuzfahrt), **gelten**. Es gelten dann die Allgemeinen Vertragsbedingungen der Unternehmen, die diese Leistungen erbringen und/oder die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Transportunternehmen.

1. Was diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln

1.1 Anwendungsbereich

Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und NOVA TOURS AG für von NOVA TOURS AG veranstaltete Reisearrangements oder andere von NOVA TOURS AG im eigenen Namen angebotenen Leistungen.

1.2 Leistungen von Drittunternehmen

Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen gelten nicht für folgende Reisen und Leistungen: Pauschalarrangements von anderen Reiseveranstaltern (wie Kuoni oder Hotelplan), Flüge die ohne weiteren Leistungen verkauft werden und Einzelleistungen, die von NOVA TOURS AG weiterverkauft werden (wie eine Costa- oder MSC-Kreuzfahrt). Es gelten dann die allgemeinen Vertragsbedingungen der Unternehmen, die diese Leistung erbringen und/oder die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Transportunternehmen. Bei weiterverkauften Leistungen kommt der Vertrag direkt zwischen Ihnen und dem beauftragten Unternehmen zustande. NOVA TOURS AG ist nicht für die Erfüllung dieses Vertrages verantwortlich.

1.3 Ihre Buchungsstelle vermittelt weitere Leistungen

Werden Ihnen durch Ihre Buchungsstelle Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungsunternehmen vermittelt, schliessen Sie den Vertrag mit diesen Unternehmen ab und es gelten deren Vertragsbedingungen. In diesen Fällen ist NOVA TOURS AG nicht Ihre Vertragspartei und für die Erfüllung dieser Verträge nicht verantwortlich.

2. Anmeldung / Wie der Vertrag zwischen Ihnen und NOVA TOURS AG abgeschlossen wird

2.1 Vertragsabschluss

Der Vertrag zwischen Ihnen und NOVA TOURS AG kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer persönlichen oder telefonischen 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 NOVA TOURS AG wirksam. Bei schriftlichen Buchungen, per E-Mail, SMS usw. oder über unsere Webseite werden Sie eine ausdrückliche Annahme Ihrer Anmeldung erhalten.

NOVA TOURS AG hat das Recht, innert angemessener Frist eine Anmeldung ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

Unsere Prospekte, Ausschreibungen auf unseren Webseiten und in anderen Werbemitteln sind keine verbindlichen Angebote.

2.2 Buchung für mehrere Reiseteilnehmer

Melden Sie als buchende Person weitere Reiseteilnehmer an, so stehen Sie für deren Vertragspflichten (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für ihre eigenen Verpflichtungen ein.

Die vertraglichen Vereinbarungen und diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen gelten für alle Reiseteilnehmer (auch für «Ersatzteilnehmer» nach Ziffer 5.6).

2.3 Namensangaben

Sie sind verpflichtet, anlässlich der Buchung Ihren Namen und die Namen der Mitreisenden wie in den für die Reise verwendeten Personalausweisen (Pass, usw.) anzugeben. Stimmen die Namen auf den Reisedokumenten, insbesondere auf dem Flugschein nicht mit den Namen auf dem Personalausweis überein (z.B. Fritz statt Friedrich oder Vreni statt Verena), kann Ihnen die Reiseleistung, z.B. durch die Fluggesellschaft, verweigert werden, oder es entstehen Kosten für die Neuausstellung des Tickets. In diesem Falle werden nicht bezogene Leistungen nicht rückvergütet.

3. Leistungen

3.1 Unsere Leistungen

3.1.1 Unsere Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung in unserem Prospekt, aus unseren individuellen Offerten, unserer Internetseite oder der Reiseausschreibung sowie der Reisebestätigung. Sonderwünsche Ihrerseits oder Nebenabreden sind nur Vertragsbestandteil, wenn sie von der Buchungsstelle schriftlich und vorbehaltlos bestätigt worden sind.

3.1.2 Die Buchungsstelle ist nicht bevollmächtigt, Ihnen irgendwelche Zusagen zu machen, welche sich nicht aus unserem eigenen Prospekt, unserer Internetseite oder anderen Unterlagen unsererseits ergeben.

3.1.3 Werden Ihnen von der Buchungsstelle z.B. hotelteile Prospekte usw. zur Verfügung gestellt, die nicht von uns herausgegeben worden sind, verpflichten diese Informationen uns nicht. Gleiches gilt für Informationen, die Sie direkt von den Leistungserbringern erhalten oder aus dem Internet, Foren usw. beziehen.

3.2 Beginn der Leistungen

Die Leistungen von NOVA TOURS AG beginnen, wenn in der Reiseausschreibung nicht anders vermerkt, ab Flughafen in der Schweiz, bei Busreisen ab Einsteigeort und bei Schiffsreisen ab Einschiffungshafen.

Für die Anreise und das rechtzeitige Eintreffen sind Sie selber besorgt. Dies gilt auch dann, wenn Ihnen die Buchungsstelle ausserhalb unseres Programms die Anreise organisiert.

3.3 Namen der ausführenden Fluggesellschaften

Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen sind wir verpflichtet, Sie über die Namen der ausführenden Fluggesellschaften, sobald diese bestimmt sind, zu informieren. Wir behalten uns das Recht vor, eine namentlich bezeichnete Fluggesellschaft durch eine andere Fluggesellschaft zu ersetzen. In diesem Falle wird Ihnen der Name der neuen Fluggesellschaft baldmöglichst mitgeteilt.

4. Preise, Honorare, Gebühren, Zahlungsmodalitäten und Reisedokumente

4.1 Preise

Die Preise für die Reisearrangements ersehen Sie aus unseren individuellen Offerten, im Prospekt/Preisliste, der Internetausschreibung resp. den weiteren Werbemitteln. Die Preise für Reisearrangements verstehen sich, wenn nichts anderes bei der Ausschreibung, in der Preisliste oder auf der Internetseite erwähnt ist, pro Person bei Unterkunft im Doppelzimmer. Die Preise sind in Schweizer Franken angegeben.

Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise bezogen auf das Datum des Reisebeginns massgebend.

Preisänderungen nach Vertragsabschluss siehe Ziffer 6.

4.2 Kreditkartenzahlungen

Unsere Preise sind Barzahlungspreise. Wenn die Buchungsstelle eine Kreditkartenzahlung akzeptiert, ist sie berechtigt einen angemessenen Zuschlag zu erheben. Die Buchungsstelle orientiert Sie über diesen Zuschlag.

4.3 Altersbestimmte Preise

Bei Preisen, die vom Alter der jeweiligen Person abhängig sind, z.B. Kinderrabatte, ist das Alter zum Zeitpunkt der Ausführung der Dienstleistung zur Preisbestimmung massgebend. Wir behalten uns das Recht vor, bei falschen Angaben den Reisepreis neu zu berechnen und eine allfällige Differenz in Rechnung zu stellen. Dies auch nach Reiseende.

4.4 Zahlung

4.4.1 Anlässlich des Vertragsabschlusses sind folgende Anzahlungen (sofern nicht in unseren individuellen Offerten anders erwähnt) zu leisten:

Eventuelle Flugkosten plus 20% der restlichen Leistungen. Für die begleiteten Nova Tours Gruppenreisen ab der Schweiz beträgt die Anzahlung 25% des Arrangements. Versicherungsprämien sind mit der Anzahlung zahlbar.

4.4.2 Die Restzahlung (sofern nicht in unseren individuellen Offerten anders erwähnt) wird spätestens 30 Tage vor Abreise fällig (spätestens 60 Tage bei den begleiteten Nova Tours Gruppenreisen ab der Schweiz).

4.4.3 Nicht rechtzeitige Bezahlung der Anzahlung oder Restzahlung berechtigt uns, nach erfolglosem Verstreichen einer kurzen Nachfrist, die Reiseleistungen zu verweigern. In diesem Fall wird die Reise als annulliert betrachtet und es werden die Annullierungskosten gemäss Ziffer 5 zur Zahlung fällig.

4.4.4 Sollte eine Zahlung per Kreditkarte nicht honoriert werden, so gilt Ziffer 4.4.3 analog. Befinden Sie sich bereits auf der Reise, bleibt der gesamte Reisepreis geschuldet. Hinzu kommen allfällige Verzugszinsen und Inkassokosten.

4.5 Kurzfristige Buchungen

Buchen Sie Ihre Reise weniger als 30 Tage vor Abreise können dringende Rückfragen in Hotels, usw. notwendig sein; allfällige Kommunikationskosten werden Ihnen in Rechnung gestellt.

Bei kurzfristigen Buchungen ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich des Vertragsabschlusses zu bezahlen. Im Weiteren gelten Ziffer 4.2. bis 4.4.4 analog.

4.6 Honorare und Gebühren

Ihre Buchungsstelle kann Honorare und Gebühren erheben. Die Bedingungen werden Ihnen vor jeder Buchung mitgeteilt.

4.7 Reisedokumente

Nach Eingang der vollständigen Zahlung für das Reisearrangement und sofern nicht anders vereinbart, werden Ihnen die Reiseunterlagen 7 bis 14 Tage vor Reisebeginn zugesandt. Sollten Sie die Reiseunterlagen (Flugtickets, Hotelgutscheine usw.) nicht 7 Tage vor Reisebeginn erhalten, informieren Sie bitte umgehend Ihre Buchungsstelle.

5. Sie ändern Ihre Anmeldung, Ihr Reiseprogramm oder können die Reise nicht antreten (Annullierung)

5.1 Allgemeines

Wenn Sie eine Änderung der Buchung wünschen oder die Reise absagen (annullieren), so müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle persönlich oder durch eingeschriebenen Brief mitteilen. Die bereits erhaltenen Reisedokumente sind gleichzeitig der Buchungsstelle zurückzugeben. Für die Bestimmung des Zeitpunkts der Stornierung oder Änderung ist der Eingang Ihrer Mitteilung bei der Buchungsstelle zu den üblichen Öffnungszeiten massgeblich, fällt dieser auf einen Ruhetag, Samstag, Sonntag oder Feiertag, gilt der nächste Werktag als Stichtag.

5.2 Bearbeitungsgebühr

5.2.1 Bei Annullierung der Reise oder bei einer Änderung der Buchung, z.B. Namensänderung, Ernennung eines Ersatzreisenden, Änderung der Reisedaten innerhalb des Programmzeitraums, der gebuchten Nebenleistungen, des Reiseziels oder des Ortes der Abreise usw. wird ein Betrag von CHF 100 pro Person, maximal CHF 250 pro Dossier, als Bearbeitungsgebühr zusätzlich zu den Annullierungskosten (Siehe Ziffern 5.3 und 5.4) erhoben.

5.2.2 Änderungen und Umbuchungen, welche in den nachfolgenden Annullierungsfristen (Ziffern 5.3 und 5.4) vorgenommen werden, gelten als Annullierung mit gleichzeitiger Neuanmeldung. Entstehen durch die Änderungen oder Umbuchung nur geringfügige Kosten, werden lediglich diese in Rechnung gestellt.

5.2.3 Bei Änderungen und Umbuchungen, die ausserhalb des zeitlichen Geltungsbereiches der Reiseausschreibung sind, gelten die

Annullationsbedingungen (Ziffern 5.3 und 5.4).

5.2.4 Wenn Sie eine Annullierungskostenversicherung (Ziffer 5.5) abgeschlossen haben, ersehen Sie aus der Versicherungspolice, ob diese Bearbeitungsgebühr von der Versicherung bezahlt wird.

5.3 Normale Annullierungskosten

Bei Änderungen, Umbuchungen. Voll- oder Teiltourierungen werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren (Ziffer 5.2) die folgenden Annullierungskosten erhoben

Bis	- 46 Tage vor Reisebeginn:	20 % des Reisepreises
45	- 31 Tage vor Reisebeginn:	40 % des Reisepreises
30	- 21 Tage vor Reisebeginn:	50 % des Reisepreises
20	- 08 Tage vor Reisebeginn:	80 % des Reisepreises
07	- 00 Tage vor Reisebeginn:	100 % des Reisepreises

5.4 Besondere Annullierungskosten

5.4.1 Für begleitete NOVA TOURS AG Gruppenreisen ab der Schweiz werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren (Ziffer 5.2) die folgenden Annullierungskosten erhoben:

Bis	- 91 Tage vor Reisebeginn:	25 % des Reisepreises
90	- 61 Tage vor Reisebeginn:	50 % des Reisepreises
60	- 00 Tage vor Reisebeginn:	100 % des Reisepreises

5.4.2 Abweichende Annullierungskosten sind bei der jeweiligen Programmausschreibung zu finden oder in unseren individuellen Offerten und Kostenvorschlägen.

5.5 Annullierungskosten/Assistance- und Rückreiseversicherung

5.5.1 Mit der Buchung empfehlen wir Ihnen den Abschluss einer Annullierungskosten/Assistance- und Rückreiseversicherung. Die Deckung der Schadenfälle sind aus den Bedingungen der jeweiligen Versicherungsgesellschaften zu entnehmen. Ein attraktives Versicherungsangebot der Allianz Travel können Sie aus unseren individuellen Offerten entnehmen.

5.5.2 Bei der Buchung einer begleiteten Nova Tours Gruppenreise ab der Schweiz ist eine Annullierungskosten/Assistance- und Rückreiseversicherung obligatorisch, gültig bei Buchungsabschluss bis Reiseende. Sollten Sie bereits über eine private Annullierungskostenversicherung verfügen, können Sie anlässlich der Buchung eine Verzichtserklärung unterschreiben.

5.5.3 Wenn Sie die Reise annullieren, bleibt die Prämie für die Annullierungskostenversicherung geschuldet (nicht rückerstattbar).

Auch wenn Sie eine Annullierungskostenversicherung abgeschlossen haben, bleiben Sie Schuldner/Schuldnerin der Stornokosten.

5.6 Ersatzreisender

Wenn Sie Ihre Reise absagen müssen, können Sie in gewissen Fällen einen Ersatzreisenden benennen.

Der Ersatzreisende muss bereit sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten. Er hat zudem den besonderen Reiseerfordernissen (Gesundheit, usw.) zu genügen, und es dürfen seiner Teilnahme keine gesetzlichen Vorschriften oder behördlichen Anordnungen entgegenstehen. Bei gewissen Reisen ist es aufgrund der Beförderungsbedingungen oder der besonderen Umstände nicht möglich die Buchung zu ändern oder gegebenenfalls nur bis zu einem bestimmten Datum.

Der Eintritt einer Ersatzperson ist in der Regel zulässig, nach Absprache mit Ihrer Buchungsstelle und aufgrund unserer organisatorischen Möglichkeiten (Zeitdauer für die Einholung der Visa, Neuausstellung der Dokumente usw.).

Die Bearbeitungsgebühr (Ziffer 5.2) und allfällig entstehende Mehrkosten sind durch Sie und den Ersatzreisenden zu übernehmen.

Tritt ein Ersatzreisender in den Vertrag ein, so haften Sie und er gemeinsam (solidarisch) für die Bezahlung des Reisepreises. NOVA TOURS AG orientiert Sie innert angemessener Frist, ob der benannte Ersatzreisende an der Reise teilnehmen kann (in der Hochsaison kann dies einige Tage

dauern); bei Reisen mit Teilnahmebedingungen ist eine Überprüfung notwendig.

Benennen Sie den Ersatzreisenden zu spät oder kann er aufgrund der Reiseerfordernisse, behördlicher Anordnungen, gesetzlicher Vorschriften, usw. nicht teilnehmen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullierung (Ziffern 5.3 und 5.4).

6. Änderungen der Prospektausschreibungen, Preisänderungen, Programmänderungen, Änderungen im Transportbereich

6.1 Änderungen vor Vertragsabschluss

NOVA TOURS AG behält sich ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen, Ausschreibungen auf Internetseiten, individuelle Offerten usw. sowie Preise, vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Sie Ihre Buchungsstelle vor oder bei Vertragsabschluss.

6.2 Preisänderungen nach Vertragsabschluss

6.2.1 Preiserhöhungen nach Vertragsabschluss können sich aus folgenden Gründen ergeben: Nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoffzuschläge); neu eingeführten oder erhöhten Abgaben oder Gebühren (wie zum Beispiel Flughafentaxen, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren, Sicherheitsgebühren, Einführung oder Erhöhung von Steuern und staatlichen Abgaben, staatlich verfügte Preiserhöhungen usw.) oder Wechselkursänderungen welche Nova Tours AG in Rechnung gestellt werden.

Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können diese an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend.

6.2.2 Wir werden Sie bis spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn über eine Preiserhöhung informieren. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt (bezogen auf den Gesamtpreis der Reise pro Person), stehen Ihnen die unter Ziffer 6.4 genannten Rechte zu.

6.3 Programmänderungen, Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn

NOVA TOURS AG behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände, behördliche Massnahmen, Streiks usw. es erfordern. NOVA TOURS AG bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten.

NOVA TOURS AG orientiert Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

6.4 Ihre Rechte, wenn nach Vertragsabschluss der Reisepreis erhöht wird

6.4.1 Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent bezogen auf den Gesamtpreis der Reise pro Person, so haben Sie folgende Rechte:

- Sie können die Vertragsänderung annehmen;
- Sie können innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet;
- Oder 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.

6.4.2 Lassen Sie uns oder der Buchungsstelle keine Mitteilung zukommen, so stimmen Sie der Preiserhöhung, der Programmänderung oder der Änderung einzelner vereinbarter Leistungen zu. Die 5-Tage-Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am 5. Tag der Schweizerischen Post übergeben (A-Post).

7. Reiseabsage durch NOVA TOURS AG

7.1 Absage aus Gründen, die Sie zu verantworten haben

NOVA TOURS AG ist berechtigt, Ihre Reise abzusagen, wenn Sie durch Handlungen oder Unterlassungen dazu berechtigten Anlass geben. In diesem Fall zahlt NOVA TOURS AG Ihnen den bereits bezahlten Reisepreis zurück; weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Annullierungskosten gemäss 5.2 f. und 5.3 f. und Schadenersatzforderungen.

7.2 Mindestteilnehmerzahl

Für einige von NOVA TOURS AG angebotene Touren gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Wird die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, kann die Tour annulliert werden. In diesem Fall zahlen wir nur den bezahlten Tourenpreis zurück (Versicherungsprämien werden nicht rückerstattet resp. bleiben geschuldet). Weitergehende Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen.

7.3 Unvorhersehbare Ereignisse, Höhere Gewalt, Streiks

7.3.1 Sollten unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Pandemien, Unruhen), behördliche Massnahmen aller Art oder Streiks die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen, kann NOVA TOURS AG die Reise absagen. In diesem Fall zahlen wir die an Nova Tours rückerstatteten Leistungen zurück (Versicherungsprämien werden nicht rückerstattet resp. bleiben geschuldet). Weitergehende Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen.

7.3.2 Bei unserem Entscheid, ob eine Reise durchgeführt werden kann oder nicht, ziehen wir die Empfehlungen des Eidgenössischen Departementes für auswärtige Angelegenheiten (EDA) sowie des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) bei und prüfen, ob eine konkrete Gefährdung der Reise resp. der Teilnehmer besteht. Im Falle einer konkret bestehenden Gefährdung oder einer zukünftigen möglichen konkreten Gefährdung behalten wir uns das Recht vor, die Reise abzusagen.

8. Programmänderungen, Leistungsausfälle während der Reise

8.1 NOVA TOURS AG ist bemüht die Reise, wie vereinbart, durchzuführen. Gleichwohl kann es zu Leistungs- und Programmänderungen kommen. In diesen Fällen wird Ihnen NOVA TOURS AG soweit als möglich eine gleichwertige Lösung anbieten. Sollte die Abhilfe übermässige Kosten oder unverhältnismässigen Aufwand für NOVA TOURS AG verursachen, darf NOVA TOURS AG die Abhilfe verweigern. Allfällige Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

8.2 Sollten Programm- und Leistungsänderungen oder Leistungsausfälle durch Höhere Gewalt verursacht werden, darf NOVA TOURS AG die Abhilfe verweigern. Mögliche Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

8.3 Sollte die Leistungs- resp. Programmänderung einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betreffen, vergütet Ihnen NOVA TOURS AG den allfälligen objektiven Minderwert zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Leistungen (Ziffer 11).

9. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden, nicht bezogene Leistungen

9.1 Sollten Sie die Reise vorzeitig abbrechen oder bestimmte Leistungen nicht beziehen, so kann Ihnen der Preis für das Reisearrangement resp. die nicht bezogenen Leistungen nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen, unter Abzug einer angemessenen Bearbeitungsgebühr, zurückbezahlt, sofern sie NOVA TOURS AG nicht belastet werden, es sich nicht um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder der Erstattung nicht gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

9.2 In dringenden Fällen (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwerer Erkrankung oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen die NOVA TOURS AG-Reiseleitung, die örtliche NOVA TOURS AG-Vertretung oder der Leistungsträger soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein.

9.3 Allfällige Kosten, wie z.B. für Transport, usw., gehen zu Ihren Lasten. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zum Abschluss einer sogenannten Rückreisekosten-Versicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist. Näheres erfahren Sie auf Anfrage bei Ihrer Buchungsstelle.

10. Wenn Sie etwas zu beanstanden haben

10.1 Beanstandungsfrist und Abhilfeverlangen

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, bei der NOVA TOURS AG-Reiseleitung, der örtlichen NOVA TOURS AG-Vertretung unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Sollte vor Ort keine NOVA TOURS AG-Reiseleitung oder

keine NOVA TOURS AG-Vertretung sein, ist der entsprechende Leistungsträger zu informieren und von ihm Abhilfe zu verlangen.

10.2 Die NOVA TOURS AG-Reiseleitung, die örtliche NOVA TOURS AG-Vertretung oder der Leistungsträger wird bemüht sein, innert der der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert der der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe von der NOVA TOURS AG-Reiseleitung, der örtlichen NOVA TOURS AG-Vertretung oder dem Leistungsträger schriftlich festhalten. - Diese sind nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen udgl. anzuerkennen.

10.3 Sollten Sie wider Erwarten weder die NOVA TOURS AG-Reiseleitung, die örtliche Nova Tours AG-Vertretung oder den Leistungsträger erreichen oder von diesen Stellen keine Unterstützung erhalten, so wenden Sie sich bitte direkt an uns. Die notwendigen Angaben erhalten Sie mit den Reiseunterlagen.

10.4 Je nach Reisedestination kann ein anderes Vorgehen bei Mängeln und Schäden festgelegt sein.

10.5 Selbstabhilfe

Sofern innert der der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet wird und es sich um einen wesentlichen 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 NOVA TOURS AG ersetzt, vorausgesetzt Sie haben den Mangel beanstandet und eine schriftliche Bestätigung verlangt (Ziffern 10.1 bis 10.3; weitere Einzelheiten unter Ziffer 11).

10.6 Wie Sie Ihre Forderung gegenüber NOVA TOURS AG geltend machen

Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen, usw. gegenüber NOVA TOURS AG geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Forderung innert einem Monat nach vertraglichem Reiseende schriftlich NOVA TOURS AG unterbreiten. Ihrer Forderung sind die Bestätigung der NOVA TOURS AG-Reiseleitung, der örtlichen NOVA TOURS AG-Vertretung oder des Leistungsträgers und allfällige Beweismittel beizulegen.

10.7 Verwirkung Ihrer Ansprüche

Sollten Sie die Mängel oder den Schaden usw. nicht nach Ziffer 10.1 bis 10.3 anzeigen, so verlieren und verwirken Sie sämtliche Rechte, wie z.B. das Recht auf Abhilfe, Selbstabhilfe, Minderung des Reisepreises, Kündigung des Vertrages, Schadenersatz, usw. Gleiches gilt, wenn Sie Ihre Forderung nicht innert einem Monat nach vertraglichem Reiseende schriftlich uns gegenüber geltend gemacht haben. Vorbehalten bleibt die Regelung betreffend Fluggepäck (Ziffer 10.8).

10.8 Fluggepäck

Schäden an Fluggepäck oder dessen verzögerte Zustellung ist unverzüglich an Ort und Stelle der zuständigen Fluggesellschaft mittels einer Schadenanzeige P.I.R. (Property Irregularity Report) zu melden.

Werden Gepäckschäden nicht innert 7 Tagen nach Erhalt, Schäden infolge verspäteter Gepäckauslieferung nicht innert 21 Tagen, nachdem das Gepäck zur Verfügung gestellt worden ist, angemeldet, gehen Sie sämtlicher Rechte verlustig.

11. Haftung von NOVA TOURS AG

11.1 Allgemeines

NOVA TOURS AG vergütet Ihnen im Rahmen nachstehender Bestimmungen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen, Ihres Mehraufwandes, des erlittenen Schadens usw., soweit es der NOVA TOURS AG-Reiseleitung, der örtlichen NOVA TOURS AG-Vertretung, dem Leistungsträger oder uns nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen.

Im Falle der Selbstabhilfe (Ziffer 10.5) wird Ihnen Ihr Mehraufwand bis maximal den zweifachen Reisepreis/Person je Reisender ersetzt. Vorbehalten bleiben Ziffer 8.1 f. und nachfolgende Bestimmungen.

11.2 Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse

11.2.1 Enthalten internationale Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze oder nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden, usw. aus

Nichterfüllung oder nicht gehöriger Vertragserfüllung, so haftet Nova Tours AG nur im Rahmen dieser Abkommen und Gesetze.

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

11.2.2 Haftungsausschlüsse

NOVA TOURS AG haftet Ihnen nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- auf Versäumnisse Ihrerseits vor- oder während der Reise;
- auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist;
- auf Höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches NOVA TOURS AG, der Vermittler oder der Leistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht, Pflicht zum Ersatz immaterieller Schäden, Frustrationsschäden, Entschädigung für Selbstabhilfe, usw. von NOVA TOURS AG ausgeschlossen.

11.2.3 Personenschäden

Für Personenschäden, welche die Folge der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages sind, haftet NOVA TOURS AG im Rahmen dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen, der anwendbaren internationalen Abkommen, der auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetze und nationalen Gesetze.

11.2.4 Andere Schäden (Sach- und Vermögensschäden usw.)

Bei anderen Schäden, d.h. nicht Personenschäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung von NOVA TOURS AG auf maximal den zweifachen Reisepreis/Person je Reisenden beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden; vorbehalten bleiben diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sowie die anwendbaren internationalen Abkommen, die auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetze und nationalen Gesetze mit tieferen Haftungslimiten oder Haftungsausschlüssen.

11.2.5 Nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, entgangene Urlaubsfreude, Frustrationsschäden

Für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, entgangene Urlaubsfreude, Frustrationsschäden usw. haftet NOVA TOURS AG nicht.

11.2.6 Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto-/Videoausrüstung, Handys usw.

Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto- und Videoausrüstungen, Handys, usw. selber verantwortlich sind.

In den Hotels sind Wertgegenstände, usw. im Safe aufzubewahren. - Sie dürfen diese Gegenstände in keinem Fall im unbewachten Fahrzeug, usw. oder sonst wo unbeaufsichtigt liegen lassen.

Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Missbrauch von abhandengekommenen Wertgegenständen, Foto- und Videoausrüstung, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Handys, usw. haften wir nicht.

11.2.7 Car-, Zug-, Flug- und Schiffsfahrpläne usw.

Auch bei einer sorgfältigen Reiseorganisation können wir die Einhaltung dieser Fahrpläne nicht garantieren. Gerade infolge grossen Verkehrsaufkommens, Staus, Unfällen, Überlastung der Flughäfen, Umleitungen, verzögerter Grenzabfertigungen, usw. können Verspätungen auftreten. In all diesen Fällen haften wir nicht. Wir raten Ihnen dringend, bei Ihrer Reiseplanung mögliche Verspätungen zu berücksichtigen.

11.3 Veranstaltungen während der Reise

Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms können u.U. während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass solche Veranstaltungen und Ausflüge mit Risiken verbunden sind. Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. Diese Veranstaltungen und Ausflüge werden von Dritunternehmen veranstaltet (Fremdleistungen).

NOVA TOURS AG ist nicht Ihre Vertragspartei und haftet in keinem Falle. Es handelt sich auch um Fremdleistungen, auch wenn Sie diese bei einem unserer Vertreter vor Ort buchen oder ein NOVA TOURS AG-Reiseleiter daran teilnimmt.

In Ausnahmefällen veranstaltet NOVA TOURS AG Ausflüge, usw. im eigenen Namen. In diesem Falle gelten die vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen.

11.4 Ausservertragliche Haftung

Die ausservertragliche Haftung richtet sich nach den einschlägigen Gesetzesbestimmungen und internationalen Abkommen. Bei anderen Schäden (d.h. nicht Personenschäden) ist die Haftung in jedem Falle auf den zweifachen Reisepreis/Person je Reisender beschränkt, sofern nicht internationale Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende Gesetze, nationale Gesetze oder diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen tiefere Haftungslimiten oder Haftungsausschlüsse vorsehen.

11.5 Verjährung

Sämtliche Forderungen verjähren nach 3 Monaten nach vertraglichem Reiseende. Vorbehalten bleiben kürzere Verjährungsfristen in den anwendbaren internationalen Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetzen oder nationalen Gesetzen resp. längere, vertraglich nicht abänderbare Verjährungsfristen.

12. Weiterreise nach Ankunft

Wenn Sie Ihre private Heimreise nach Ihrer Ankunft in der Schweiz planen, berücksichtigen Sie bitte mögliche Ankunftsverspätungen Ihres Fluges, Zuges oder Cars, usw. - Ankunftsverspätungen sind auch bei guter Reiseplanung immer möglich. - z.B. bei Ankunft in Zürich Flughafen sollten Sie mindestens 120 Minuten bis zur Abfahrt Ihres Zuges einplanen. Nach Langstreckenflügen ist diese Zeitspanne angemessen zu verlängern. Denken Sie daran, dass Pass- und Zollkontrollen erhebliche Zeit in Anspruch nehmen können.

13. Versicherungen

Die Haftung der Reise-, Transport- und Luftfahrtunternehmen ist beschränkt. NOVA TOURS AG empfiehlt Ihnen deshalb für einen ergänzenden Versicherungsschutz zu sorgen, wie z.B. Reisegepäck-Versicherung, Annullierungskostenversicherung, Reiseunfall- und Reisekrankenversicherung, Extra-Rückreisekosten-Versicherung, usw.» (siehe Punkt 5.5.1 und 5.5.2)

14. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften, Gepäckbestimmungen

14.1 Einreisebestimmungen

Bei der Reiseausschreibung finden Sie die Angaben über Pass- und Einreisevorschriften. Diese Angaben gelten für Schweizer Bürger und Bürger Liechtensteins. Bürger anderer Staaten geben bitte Ihre Nationalität bei der Buchung bekannt, damit die Buchungsstelle Sie über die entsprechenden Vorschriften orientieren kann.

Dabei geht Ihre Buchungsstelle davon aus, dass keine Besonderheiten wie Doppelbürgerschaft, Staatenlosigkeit usw. vorliegen.

14.2 Schengen Staaten

Wenn Sie als Bürger eines Schengen Staates von einem Schengen Staat in einen anderen Schengen Staat einreisen, werden keine systematischen Kontrollen der Reisepapiere vorgenommen. Gleichwohl müssen Sie sich jederzeit mit den vorgeschriebenen Reisepapieren ausweisen können. Das heisst, Sie haben den vorgeschriebenen Personalausweis jederzeit mit sich zu führen.

14.3 Visa und Reisedokumente

Wenn Reisedokumente ausgestellt oder verlängert, Visa eingeholt werden müssen, usw., sind Sie selber dafür verantwortlich. Sollte ein Reisedokument nicht erhältlich sein oder wird es zu spät ausgestellt und müssen Sie die Reise absagen oder ändern, gelten die Annullierungsbestimmungen.

Visaanträge usw. sind immer vollständig auszufüllen. Die Vor- und Familiennamen sind wie im verwendeten Personalausweis aufgeführt anzugeben.

14.4 Anmeldung bei Behörden

14.4.1 Je nach Reisedestination müssen Sie sich vor Abreise rechtzeitig bei einer ausländischen Behörde anmelden (z.B. USA: Electronic System for Travel Authorization (ESTA), <https://esta.cbp.dhs.gov/>, (aufgerufen am 08.02.22). Eine Einreise ist

nur möglich, wenn Sie die Einreisegenehmigung erhalten haben. Ihre Buchungsstelle weist Sie auf dieses Prozedere hin, doch sind Sie selber für die Anmeldung verantwortlich.

Sollte Ihnen oder Mitreisenden die Einreise verweigert oder keine Einreisegenehmigung erteilt werden, können Ihnen die nicht bezogenen Leistungen nicht rückerstattet werden.

Solche Reiseanmeldungen können kostenpflichtig sein. Diese Kosten gehen zu Ihren Lasten.

14.4.2 Zudem ist es möglich, dass Sie auf dem Abflugflughafen oder während des Fluges weitere Formulare für die Einreise ins Zielland ausfüllen müssen. Diese werden den zuständigen Behörden übermittelt (z.B. USA: Advance Passenger Information System). Viele Fluggesellschaften haben die entsprechenden Formulare auf ihren Webseiten aufgeschaltet, sodass die Formulare im Voraus ausgefüllt werden können. Ihre Buchungsstelle wird Sie orientieren oder Sie finden diese Angaben in den Reiseunterlagen.

14.5 Einhaltung und Kosten der Einreise- oder Durchreisebestimmungen

14.5.1 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.

14.5.2 Wenn von den Behörden der besuchten oder durchquerten Länder Impfungen oder Gesundheitstest verlangt werden unabhängig davon, ob diese Anforderungen vor der Buchung der Reise oder nach der Buchung der Reise festgelegt werden, sind die Kosten für die Impfungen und Tests von Ihnen zu tragen.

14.5.3 Die Einführung neuer Einreise- oder Transitbestimmungen durch besuchte oder durchquerte Länder berechtigt nicht dazu, von diesem Vertrag zurückzutreten.

14.6 Einreiseverweigerung

NOVA TOURS AG macht Sie darauf aufmerksam, dass Sie bei einer allfälligen Einreiseverweigerung die Rückreisekosten zu übernehmen haben. - Gleichfalls weist Sie NOVA TOURS AG ausdrücklich auf die gesetzlichen Folgen verbotener Waren- und anderer Einfuhren hin.

14.7 Gepäckbestimmungen

Ihre Buchungsstelle wird Sie über die allgemeinen Gepäckbestimmungen informieren oder Sie finden diese Informationen in den Reiseunterlagen. Einige Fluggesellschaften verlangen für Reisegepäck eine zusätzliche Gebühr, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist. Auch für Übergepäck, Surfbretter, Golfsäcke, usw. können zusätzliche Kosten anfallen. Unter Umständen werden solche Gepäckstücke nur auf Voranmeldung transportiert. Für diese Anmeldung sind Sie selber besorgt.

15. Lokale Überprüfung der Flugzeiten

Sie sind persönlich dafür verantwortlich, Ihre Flugzeiten bei unbegleiteten Reisen zu überprüfen, z.B. über den Concierge Ihres Hotels oder die Webseite der Fluggesellschaft. Die notwendigen Informationen finden Sie in Ihren Reiseunterlagen. Eine unterlassene Überprüfung kann zum Verlust des Anspruchs der Beförderung führen (Ihr Flugplan könnte von der Fluggesellschaft vorverlegt worden sein), und die dadurch möglicherweise entstehenden zusätzlichen Kosten sind von Ihnen zu tragen.

16. Sicherstellung

NOVA TOURS AG ist Teilnehmer im Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Der Garantiefonds der Schweizer Reisebranche garantiert Ihnen die Sicherstellung der im Zusammenhang mit Ihrer gebuchten Pauschalreise einbezahlten Beträge. Detaillierte Angaben finden Sie hier: www.garantiefonds.ch

17. Ombudsman

17.1 Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Schweizer Reisebranche gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und NOVA TOURS AG oder der Buchungsstelle, bei der Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung zu

erzielen.

17.2 Die Adresse des Ombudsmans lautet:
Ombudsman der Schweizer Reisebranche
Etzelstrasse 42
Postfach
8038 Zürich
Tel. + 41 44 485 45 35
info@ombudsman-touristik.ch
www.ombudsman-touristik.ch

18. Datenschutz

18.1 Ihre Daten

Ihre Buchungsstelle und wir benötigen von Ihnen und den Mitreisenden verschiedene Daten (wie Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Adresse, Telefonnummer, Mobile, usw.) zur korrekten Vertragsabwicklung. Ihre schweizerische Buchungsstelle und wir unterstehen dem schweizerischen Datenschutzgesetz. Wir sind verpflichtet, Ihre Daten sicher aufzubewahren und speichern sie in der Schweiz.

18.2 Übermittlung an Leistungsträger und Behörden

Wir werden Ihre Daten, soweit zur Vertragsabwicklung notwendig, an die Leistungserbringer weiterleiten. Diese können sich im Ausland befinden, wo der Datenschutz u.U. nicht schweizerischem Standard entspricht.

Sowohl wir wie die Leistungserbringer können aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher Anordnung verpflichtet sein, Daten von Ihnen an (ausländische) Behörden weiterzuleiten. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich, Flugreisen in die USA (Advance Passenger Information System (APIS), resp. TSA Secure Flight Programm) oder Ferienwohnungsvermieter und Hoteliers.

18.3 Besonders schützenswerte Personendaten

Je nach gebuchten Leistungen kann es sein, dass wir besonders schützenswerte Personendaten erheben müssen. So kann aufgrund eines Verpflichtungswunsches u.U. auf die Religionszugehörigkeit geschlossen werden. Solche Daten werden in der Regel an Leistungserbringer für die korrekte Vertragserfüllung weitergeleitet oder unter Umständen aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlichen Anordnungen staatlichen Stellen bekannt gegeben. Indem Sie uns solche Angaben machen, ermächtigen Sie uns ausdrücklich, dass wir diese Informationen gemäss dieser Bestimmung verwenden dürfen.

18.4 Informationen über unsere Angebote/Programme

Wir werden uns erlauben, Sie in Zukunft über unsere Programme und Reisen zu informieren. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, diesen Dienst bei Nova Tours AG, Aarau oder Lausanne abzubestellen.

18.5 Durchsetzung von Rechten

Wir behalten uns das Recht vor, Ihre Daten an Behörden und Dritte zur Durchsetzung unserer berechtigten Interessen weiterzuleiten. Gleiches gilt bei Verdacht auf eine Straftat.

18.6 Fragen zum Datenschutz

Wenn Sie Fragen zum Datenschutz haben, Einsicht in die bei uns gespeicherten Daten nehmen möchten, wenden Sie sich bitte an Nova Tours AG, Aarau oder Lausanne.

19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

19.1 Auf alle Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und NOVA TOURS AG ist schweizerisches Recht anwendbar. Als ausschliesslicher Gerichtsstand wird Aarau vereinbart.

19.2 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages führt nicht zur Unwirksamkeit des gesamten Vertrages.

19.3 Die vorstehenden Bestimmungen über die Rechtswahl und den Gerichtsstand gelten unter Vorbehalt von vertraglich nicht abänderbaren Bestimmungen in anwendbaren Gesetzen oder internationale Abkommen.

Aarau, 11.02.2022

NOVA TOURS AG (Hauptsitz)

Kirchgasse 1
CH-5000 Aarau
Tel. + 41 62 823 33 23
info@novatours.ch
www.novatours.ch

Weitere Geschäftsstelle:

NOVA TOURS SA
Rue du Valentin 34
CH-1004 Lausanne
Tél. 0+ 41 21 311 50 40
lausanne@novatours.ch
www.novatours.ch