

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1 Geltungsbereich

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») gelten für alle Verträge zwischen Frau Maya Marsilio, Inhaberin der Einzelunternehmung Piemont Passion, (nachfolgend «Piemont Passion») und den jeweiligen Reiseteilnehmerinnen und Reiseteilnehmern (nachfolgend «Kunden»).
- 1.2 Abweichende Bestimmungen in den jeweiligen schriftlichen Prospekten, Reisedokumentationen, Buchungsbeteiligungen, und anderen Verträgen gehen diesen AGB vor.

### 2 Vertrag mit Piemont Passion

- 2.1 Durch die Bestätigung der schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung oder durch die Inanspruchnahme von Beratungsleistungen durch die Piemont Passion kommt zwischen dem Kunden und Piemont Passion ein Vertrag zustande, sofern die Buchung eine Piemont Passion-Leistung betrifft.
- 2.2 In anderen Fällen handelt Piemont Passion lediglich als Vermittlerin von Leistungen Dritter, so z.B. bei Reiseversicherungen. In diesen Fällen gelten die jeweiligen Vertragsbedingungen des Drittanbieters.
- 2.3 Meldet ein Kunde weitere Reiseteilnehmerinnen und Reiseteilnehmer an, so steht er für deren Vertragspflichten (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für seine eigenen Verpflichtungen ein (solidarische Haftung).
- 2.4 Die vertraglichen Vereinbarungen und diese AGB gelten für alle Kunden, d.h. für alle Reiseteilnehmerinnen und Reiseteilnehmer, insb. auch für Ersatzreisende nach Ziffer 9.
- 2.5 Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung gemäss Reiseprogramm.
- 2.6 Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist (vgl. Ziff. 1.2), beginnen die Leistungen von Piemont Passion erst ab dem Reiseziel (in der Regel Piemont). Für die Anreise und das rechtzeitige Eintreffen am Reiseziel sind die Kunden selbst verantwortlich.

### 3 Preise

- 3.1 Die Preise gelten pro Person für die im Reiseprogramm aufgeführten Leistungen (nachfolgend die «Reisekosten»).
- 3.2 Für Reiseangebote mit variablem Datum oder für Reisen nach Mass fallen Beratungskosten an, welche pro Person berechnet werden (nachfolgend die «Beratungskosten»). Die Beratungskosten fallen nicht an bzw. werden an die Reisekosten angerechnet, soweit die geplanten Reisen von den jeweiligen Personen definitiv gebucht werden.
- 3.3 Die Preise verstehen sich, soweit nichts anderes im Reiseprogramm erwähnt ist, pro Person bei Unterkunft im Doppelzimmer. Die Preise sind in Euro angegeben.
- 3.4 Die Preise basieren auf der Annahme einer Mindestteilnehmerzahl von vier Personen.
- 3.5 Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise bezogen auf das Datum des Reisebeginns massgebend.
- 3.6 Individuelle Änderungswünsche einer Pauschalreise (z.B. Verlängerung) oder andere Leistungen, können von den Kunden bis 15 Tage vor Abreise vorgebracht werden. Je nach Änderungsumfang wird zusätzlich zum Pauschalpreis eine Bearbeitungsgebühr zwischen CHF 60.00 und CHF 200.00 pro Person erhoben.

### 4 Zahlungsbedingungen

- 4.1 Nach Eingang der Anmeldung erhält der Kunde eine Bestätigung, die zugleich als Rechnung gilt.
- 4.2 Die Anzahlung beträgt 25% des Gesamtpreises und ist innert 10 Tagen zahlbar.
- 4.3 Die Restzahlung ist spätestens 30 Tage vor Abreise fällig.
- 4.4 Bei Buchungen innerhalb 30 Tagen vor Abreise ist der gesamte Rechnungsbetrag sofort nach Erhalt der Bestätigung zur Zahlung fällig.
- 4.5 Werden die Zahlungsfristen nicht eingehalten, ist Piemont Passion berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die Annullierungskosten geltend zu machen.

### 5 Reiseunterlagen

Sofern nichts anderes vereinbart wurde (vgl. Ziff. 1.2), werden die Reisedokumente dem Kunden nach Eingang der Zahlung des gesamten Rechnungsbetrags ausgehändigt oder zugestellt. In der Regel 14 Tage vor Reisebeginn.

### 6 Mindestteilnehmerzahl

Wird die Mindestteilnehmerzahl von vier Personen nicht erreicht, so ist Piemont Passion berechtigt, die entsprechende Reise zu annullieren (vgl. Ziff. 10.1).

### 7 Annullierung bzw. Umbuchung der Pauschalreise oder Reise nach Mass durch den Kunden

- 7.1 Eine Annullierung durch den Kunden muss schriftlich erfolgen.
- 7.2 Erfolgt die Annullierung nach der Buchung der Unterkunft mehr als 30 Tage vor Reisebeginn, ist der Piemont Passion lediglich eine Bearbeitungsgebühr zwischen CHF 60.00 und CHF 200.00 pro Person geschuldet. Bereits geleistete Beträge des Kunden werden diesem nach Abzug der Bearbeitungsgebühr zurückerstattet.
- 7.3 Bei einer Annullierung von der gebuchten Reise innert 30 bis 16 Tagen vor Reisebeginn wird dem Kunde 60% des Gesamtpreises und bei einer Annullierung innert 15 bis 10 Tagen vor Reiseantritt 20% des Gesamtpreises zurückerstattet.
- 7.4 Bei Annullierung innert 9 Tagen vor Reiseantritt bzw. bei Nichtantritt der Reise ohne Abmeldung werden keine Rückerstattungen geleistet
- 7.5 Als Stichtag gilt jeweils das Eingangsdatum der schriftlichen Annullation bei Piemont Passion. Fällt das Eingangsdatum auf einen Samstag, Sonntag oder Freitag, ist der nächste Arbeitstag massgebend.
- 7.6 Für die Umbuchung gelten die gleichen Regeln wie für die Annullierung.

### 8 Reiseabbruch bzw. Änderung der Reise nach Reiseantritt durch einen Kunden

- 8.1 Falls der Kunde die Reise aus irgendwelchen Gründen vorzeitig abbrechen muss oder Leistungen daraus ändern will, hat er die Reiseleitung vor Ort zu kontaktieren.
- 8.2 Piemont Passion ist zu keiner Rückerstattung verpflichtet.
- 8.3 Die Reiseleitung der Piemont Passion oder die lokale Vertretung wird in dringenden Fällen (z.B. Erkrankung, Unfall oder Tod von Angehörigen usw.) bei der Organisation der Rückreise oder Änderung so weit als möglich behilflich sein. Die Zusatzkosten gehen zu Lasten des Kunden. Daher wird der Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung empfohlen.

### 9 Ersatzreisende

- 9.1 Wenn der Kunde daran gehindert ist, die Pauschalreise anzutreten, so kann er die Buchung an eine Person abtreten.
- 9.2 Der Ersatzreisende muss bereit sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten. Er hat zudem den besonderen Reiseerfordernissen (Gesundheit, gültiger Ausweis usw.) zu genügen und es dürfen seiner Teilnahme keine gesetzlichen Vorschriften oder behördlichen Anordnungen entgegenstehen.
- 9.3 Der Kunde muss Piemont Passion innert 14 Tagen vor dem Abreisetermin darüber informieren.
- 9.4 Piemont Passion orientiert den Kunden innert angemessener Frist, ob der benannte Ersatzreisende an der Reise teilnehmen kann (in der Hochsaison kann dies einige Tage dauern).
- 9.5 Die Bearbeitungsgebühr (nach Ziff. 3.6) und allfällig entstehende Mehrkosten sind durch den Kunden und den Ersatzreisenden zu übernehmen. Tritt ein Ersatzreisender in den Vertrag ein, so haften der Kunde und er gemeinsam (solidarisch) für die Bezahlung des Reisepreises.
- 9.6 Wird der Ersatzreisende zu spät benannt oder kann er aufgrund der Reiseerfordernisse, behördlicher Anordnungen, gesetzlicher Vorschriften, usw. nicht teilnehmen, so gilt die Reiseabsage als Annullierung (Ziff. 7).

### 10 Annullierung der Pauschalreise durch Piemont Passion

- 10.1 Wird die Mindestteilnehmerzahl von vier Personen nicht erreicht, so ist Piemont Passion berechtigt, die Reise spätestens zwei Wochen vor Reisebeginn abzusagen. Dem Kunden stehen die unter Ziffer 12 genannten Rechte zu. Weiterreichende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.
- 10.2 Ist die Annullierung auf höhere Gewalt zurückzuführen (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Pandemien, Unruhen etc.) so stehen dem Kunden ebenfalls die unter Ziffer 12 genannten Rechte zu. Weiterreichende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

### 11 Programmänderungen, Reiseabbruch durch Piemont Passion

- 11.1 Piemont Passion behält sich vor, im Interesse der Kunden einzelne vereinbarte Leistungen oder Reiseverläufe vor oder während der Reise zu ändern oder die Reise vorzeitig abzubrechen, wenn unvorhergesehene Umstände dies erfordern.

11.2 Umstände dieser Art sind unter anderem Streiks, behördliche Massnahmen oder höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Pandemien, Unruhen usw.) oder andere Umstände, welche die Reise verunmöglichen, erheblich erschweren oder eine erhebliche Gefährdung der Teilnehmer mit sich bringen. Den Kunden werden die geleisteten Zahlungen in dem Umfang zurückerstattet, als sie noch nicht von Piemont Passion für die Reise verbraucht wurden. Weiterreichende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

## 12 Ersatzansprüche der Kunden

12.1 Führt eine Programmänderung oder die Änderung einzelner vereinbarter Leistungen zu einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes, so hat der Kunde folgende alternativen Rechte:

- a) Er kann die Vertragsänderung innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung annehmen.
- b) Er kann innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten und er erhält den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet.
- c) Er kann Piemont Passion innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung schriftlich mitteilen, dass er an einer von Piemont Passion vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen will. Piemont Passion ist bemüht, dem Kunden eine solche anzubieten. Ist die Ersatzreise günstiger, wird dem Kunden die Preisdifferenz rückerstattet. Sollte die Ersatzreise teurer sein, ist der ursprünglich vereinbarte Preis zu bezahlen.

12.2 Lässt der Kunde nicht innert der fünftägigen Frist Piemont Passion eine schriftliche Mitteilung zu kommen, so stimmt der Kunde der Preiserhöhung bzw. der Programmänderung zu. Die Frist ist eingehalten, wenn der Kunde die Mitteilung am 5. Tag der Schweizerischen Post übergibt.

## 13 Reiseversicherung

13.1 Piemont Passion empfiehlt den Kunden den Abschluss einer Annullationskostenversicherung. Gerne ist Piemont Passion diesbezüglich behilflich.

13.2 Piemont Passion geht davon aus, dass die Kunden über eine ausreichende private Versicherungsdeckung verfügen. Die Kunden müssen sicherstellen, dass sie für Unfälle und Krankheiten im Ausland ausreichend versichert sind.

## 14 Pass- und Visumserfordernis, medizinische Notwendigkeiten

14.1 Piemont Passion informiert ihre Kunden über die geltenden Pass- und Visumserfordernisse, insbesondere über die Fristen für die Erlangung der Dokumente.

14.2 Für die Vollständigkeit und vorgeschriebene Gültigkeit der Ausweispapiere (Pass, ID usw.) sind die Kunden alleine verantwortlich.

14.3 Piemont Passion informiert die Kunden über die gesundheitspolizeilichen Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind.

## 15 Haftung

15.1 Piemont Passion haftet dem Kunden für die gehörige Vertragserfüllung unabhängig davon, ob sie selbst oder andere Dienstleistungsträger die vertraglichen Leistungen erbringen. Insbesondere garantiert Piemont Passion dem Kunden, mit aller Sorgfalt die Auswahl der an der Reise beteiligten Unternehmen vorgenommen und die Reise fachmännisch organisiert zu haben.

15.2 Piemont Passion haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages zurückzuführen ist:

- a) Versäumnisse des Kunden;
- b) auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, die an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt sind; oder
- c) auf höhere Gewalt oder auf Ereignisse, welche Piemont Passion trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

15.3 Bei anderen Schäden ist die Haftung von Piemont Passion auf maximal den zweifachen Reisepreis des Pauschalpreises beschränkt, ausser der Schaden ist absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden.

15.4 Die Haftungsbeschränkungen von Piemont Passion sind nicht anwendbar für Personenschäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages durch Piemont Passion entstehen.

15.5 Aktivitäten und Ausflüge, welche am Reiseziel gebucht werden bzw. nicht im vereinbarten Reiseprogramm enthalten sind, liegen in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Hierfür lehnt Piemont Passion jede Haftung ab, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

## 16 Beanstandung

16.1 Sollte ein Kunde während der Reise Anlass zu Beanstandungen haben, so müssen diese zwingend unverzüglich der Reiseleitung bekannt gegeben werden.

16.2 Sollte keine Abhilfe vor Ort möglich sein, muss der Kunde eine schriftliche Bestätigung beim Reiseleitenden bzw. Leistungsträger einholen, die die Beanstandung und deren Inhalt umfasst. Die Bestätigung stellt keine Anerkennung einer Schadenersatzforderung dar.

16.3 War vor Ort keine befriedigende Abhilfe möglich, muss der Kunde sein Ersatzbegehren sowie die Bestätigung des Reiseleitenden bzw. Leistungsträgers innerhalb 30 Tagen nach Rückreise schriftlich bei Piemont Passion einreichen. Wird dies nicht rechtzeitig getan, erlöschen alle Schadenersatzansprüche.

16.4 Piemont Passion prüft sodann den Schadenersatzanspruch.

## 17 Gesundheitliche Voraussetzungen, Ausrüstung

17.1 Bei einigen Reisen wird eine gute Gesundheit vorausgesetzt oder es ist zur Sicherheit des Kunden notwendig, dass er die passende Ausrüstung (z.B. gutes Schuhwerk) mitnimmt. Informationen über diese Anforderungen sind dem Reiseprogramm oder den übrigen Reiseunterlagen zu entnehmen.

17.2 Kunden, welche diesbezüglich die Voraussetzungen nicht erfüllen, können durch die Reiseleitung von einzelnen Aktivitäten oder Programnteilen ausgeschlossen werden. Für diesen Fall gehen die individuellen Rückreisekosten zu Lasten des Kunden. Der bezahlte Reisepreis wird nicht zurückerstattet.

## 18 Datenschutz

18.1 Die personenbezogenen Daten, die der Kunde Piemont Passion zur Verfügung stellt, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind.

18.2 Piemont Passion wird die Daten der Kunden, soweit zur Vertragsabwicklung notwendig, an die Leistungserbringer weiterleiten. Diese können sich im Ausland befinden, wo der Datenschutz unter Umständen nicht dem schweizerischen Standard entspricht.

18.3 Piemont Passion kann die Daten auch zur Bereitstellung eines marktgerechten Angebotes sowie zur Analyse-, Marketing- und Beratungszwecken nutzen. Insbesondere möchte Piemont Passion den Kunden zukünftig schriftlich über aktuelle Angebote informieren. Selbstverständlich können die Kunden die Zusendung von Informationen jederzeit ablehnen.

18.4 Je nach gebuchten Leistungen kann es sein, dass Piemont Passion besonders schützenswerte Personendaten erheben muss. So kann aufgrund eines Verpflegungswunsches unter Umständen 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 die Kunden solche Angaben machen, ermächtigen sie Piemont Passion ausdrücklich dazu, dass sie diese Informationen zur Geschäftsabwicklung verwenden darf.

## 19 Rechtswahl und Gerichtsstand

19.1 Dieser Vertrag untersteht schweizerischem Recht. Insbesondere ist das Bundesgesetz über Pauschalreisen vom 18. Juni 1993 auf das Vertragsverhältnis zwischen Piemont Passion und den Kunden anwendbar.

19.2 Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Bad Zurzach, Kanton Aargau, Schweiz.

## 20 Ombudsmann

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung ist der Ombudsmann der Schweizer Reisebranche anzurufen. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen dem Kunden und Piemont Passion eine ausgewogene und faire Einigung zu erzielen. Die Adresse des Ombudsmanns lautet:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich, +41 (0)44 485 45 35, info@ombudsman-touristik.ch, www.ombudsman-touristik.ch.