

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Southamerica Insider GmbH Reiseveranstaltung

Diese Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des zwischen der Southamerica Insider GmbH, nachstehend „Southamerica Insider“, als Reiseveranstalter und dem Kunden zustande kommenden Reisevertrages. Die Rechte und Pflichten von Southamerica Insider und dem Kunden ergeben sich aus den zwischen Southamerica Insider und dem Kunden getroffenen Vereinbarungen, diesen Geschäftsbedingungen sowie ergänzend aus den gesetzlichen Vorschriften.

## 1. Abschluss des Reisevertrages

1.1 Mit der Buchung (darunter ist die Anmeldung zur gewählten Reise zu verstehen) gibt der Kunde gegenüber Southamerica Insider ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Reisevertrages ab. Der Kunde kann die Buchung schriftlich, per Telefax, per e-Mail, telefonisch gegenüber dem telefonischen Buchungsservice von Southamerica Insider, persönlich in einem unserer Southamerica Insider-Reisebüros oder über das im Internet-Reiseportal von Southamerica Insider bereitgestellte Reiseanmelde-Formular vornehmen.

1.2 Grundlage des Vertragsangebotes des Kunden sind die Reiseausschreibung, insbesondere gemäss dem jeweils aktuellen Katalog bzw. dem Reiseportal, etwaige dem Kunden von Southamerica Insider übermittelte Informationen, sowie diese Geschäftsbedingungen. Der Kunde ist an das Vertragsangebot für die Dauer von fünf Werktagen gebunden.

1.3 Der Reisevertrag zwischen dem Kunden und Southamerica Insider kommt mit der schriftlichen Bestätigung der persönlichen, telefonischen, schriftlichen oder elektronischen Buchung des Kunden durch Southamerica Insider zustande.

1.4 Weicht der Inhalt der schriftlichen Bestätigung von Southamerica Insider vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von Southamerica Insider vor, an das Southamerica Insider für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde Southamerica Insider innerhalb der Bindungsfrist die Annahme entweder durch seine ausdrückliche Erklärung oder stillschweigend durch Leistung einer Zahlung erklärt.

1.5 Von Southamerica Insider im Rahmen der Vermittlung, dem Vertrieb oder der Erbringung von Reiseleistungen eingeschaltete Dritte sind nicht bevollmächtigt, für Southamerica Insider Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, mit denen die Angaben in der Reiseausschreibung oder der Inhalt des Reisevertrages geändert werden. Zu solchen Erklärungen sind insbesondere Buchungsstellen oder Reisebüros (mit Ausnahme unserer eigenen Southamerica Insider-Reisebüros) und Leistungsträger, wie z.B. Hotels oder Transportunternehmen, nicht befugt.

1.6 Die Angaben in Orts-, Hotel- oder anderen nicht von Southamerica Insider als Reiseveranstalter herausgegebenen Prospekten (auch wenn diese dem Kunden von Southamerica Insider überlassen wurden) sowie in Internetausschreibungen anderer Unternehmen sind für Southamerica Insider und ihre Leistungspflichten nicht verbindlich, soweit sie nicht durch eine ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden zum Gegenstand des Reisevertrages oder zum Inhalt der Leistungspflichten von Southamerica Insider gemacht worden sind.

1.7 Meldet der Kunde weitere Reiseteilnehmer an, so steht er für deren Vertragspflichten (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für seine eigenen Verpflichtungen ein, und er wird insbesondere den entsprechenden Reisepreis unabhängig von der Gültigkeit oder der Rechtswirkung des Vertrags mit diesen weiteren Reiseteilnehmern und unter Verzicht auf jegliche Einwendungen und Einreden aus demselben auf die erste Aufforderung von Southamerica Insider hin bezahlen.

1.8 Mit der Buchung bestätigt der Kunde, diese Geschäftsbedingungen verstanden und vorbehaltlos anerkannt zu haben. Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Reiseteilnehmer.

## 2. Bezahlung

2.1 Bei Vertragsabschluss werden mind. 30 % des Reisepreises als Anzahlung sofort fällig, sofern nichts anderes vereinbart ist. Die Restzahlung wird 30 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern die Reise nicht mehr aus dem in Ziffer 8 genannten Grund abgesagt werden kann.

2.2 Die Anzahlung wird auf den Reisepreis angerechnet. Der Zahlungsbetrag setzt sich zusammen aus Anzahlung zuzüglich einer etwaigen Versicherungsprämie gemäss Ziffer 19. Zahlungen haben unter Angabe der auf der Reisebestätigung ersichtlichen Rechnungsnummer zu erfolgen.

2.3 Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten

Zahlungsfälligkeiten, so ist Southamerica Insider berechtigt, nach Aufforderung und angemessener Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten. In diesem Fall wird Southamerica Insider dem Kunden die entsprechenden Annullierungskosten gemäss Ziffer 6 berechnen.

2.4 Liegen zwischen Buchungstermin und Reiseternin weniger als 30 Tage, ist der Reisepreis nach Vertragsabschluss in voller Höhe spätestens zehn Tage vor Reiseternin an Southamerica Insider zu bezahlen (Zahlungseingang bei Southamerica Insider).

2.5 Ohne vollständige Zahlung des Reisepreises besteht kein Anspruch auf Erbringung von Reiseleistungen.

### **3. Leistungen**

3.1 Für den Umfang der vertraglichen Leistungen sind die Leistungsbeschreibungen, so wie sie Vertragsgrundlage geworden sind, und die hierauf Bezug nehmenden Angaben sowie gegebenenfalls zu berücksichtigende Sonderwünsche, bestätigt durch die schriftliche Bestätigung, verbindlich. Nebenabreden, die den Umfang der vertraglichen Leistungen verändern, bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung. Southamerica Insider behält sich ausdrücklich vor, aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen vor Vertragsschluss eine Änderung der Prospektangaben zu erklären, über die der Kunde vor der Buchung selbstverständlich informiert wird. Eine Einschränkung der Rechte des Kunden ist hiermit nicht verbunden.

3.2 Die Reise beginnt und endet – je nach der gebuchten Aufenthaltsdauer – zu den auf der Internetseite bzw. im Prospekt ausgeschriebenen Abreise- und Ankunftsterminen, es sei denn, es wird etwas Abweichendes vereinbart und in der Buchungsbestätigung oder in anderer Form schriftlich bestätigt.

3.3 Flugscheine oder Sonderfahrtausweise gelten nur für die darin angegebenen Reisetage. Wenn der Kunde eine Änderung wünscht, wird sich Southamerica Insider bemühen, gegen Rechnung eine Ersatzbeförderung zur Verfügung zu stellen.

3.4 Wenn der Kunde einzelne von ihm bezahlte Leistungen aus ihm zuzurechnenden Gründen nicht in Anspruch nimmt, kann Southamerica Insider nur dann eine Teilerstattung gewähren, wenn der Leistungsträger auch Southamerica Insider eine Gutschrift erteilt. Southamerica Insider ist zu keiner Teilerstattung verpflichtet, wenn es sich um unerhebliche Nebenleistungen handelt.

### **4. Leistungs- und Preisänderungen**

4.1 Southamerica Insider ist nur dann berechtigt, Änderungen an wesentlichen Reiseleistungen gegenüber dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages vorzunehmen, wenn diese nach Vertragsabschluss notwendig werden, von Southamerica Insider nicht vorhersehbar waren, nicht entgegen Treu und Glauben herbeigeführt wurden sowie soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen, z.B. wenn Kooperationspartner vor Ort oder Leistungsträger unerwartet aus organisatorischen, technischen oder sicherheitstechnischen Gründen den Verlauf einer Tour oder Unterbringungen geringfügig ändern. Bei Reisen mit Abenteuercharakter, Wanderreisen oder Trekking-Touren kann es zu Änderungen des ausgeschriebenen Reiseverlaufs, der Art der Unterkünfte oder des Transports kommen. Etwaige Änderungen, auch kurzfristig, bleiben ausdrücklich vorbehalten. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, sofern die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

4.2 Southamerica Insider wird den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis des Änderungsgrundes informieren. Wenn unter den Voraussetzungen der vorstehenden Regelung in Ziffer 4.1 Absatz 1 ein Flug oder eine Fahrt auf Veranlassung von Southamerica Insider oder eines Beförderungsunternehmens von oder zu einem anderen als dem bestätigten Flughafen oder Zielort durchgeführt werden muss, übernimmt Southamerica Insider die Kosten der Ersatzbeförderung – bis zur Höhe einer Bahnfahrt 2. Klasse – zum ursprünglich bestätigten Flughafen/Zielort. Soweit Fluggesellschaften aus wichtigen Gründen notwendig werdende Änderungen der Streckenführung von Flügen, Umwandlung von Nonstop-Flügen in Flüge mit Zwischenlandung bzw. Umsteigeflüge, Änderungen von Charterflügen in Linienflüge und umgekehrt sowie Änderungen von Fluggesellschaften aufgrund der international gültigen luftrechtlichen Bestimmungen vornehmen dürfen, ist der Kunde nicht berechtigt, kostenfrei vom Vertrag zurückzutreten. Es besteht auch kein Erstattungsanspruch für etwa durch solche Vorgänge entstehende Mehrkosten

4.3 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten, die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn Southamerica Insider in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus ihrem eigenen Angebotsspektrum anzubieten oder die Teilnahme an einer minderwertigen Reise sowie auf Rückerstattung des Preisunterschieds zu verlangen. Der Kunde hat diese Rechte innert fünf Tagen nach der Mitteilung von Southamerica Insider über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise bei Southamerica Insider geltend zu machen.

4.4 Southamerica Insider behält sich vor, den Reisepreis auch nach Vertragsabschluss im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie z.B. Hafengebühren, Flughafen- oder Landegebühren oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse wie folgt zu ändern:

Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages geltenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann Southamerica Insider den Reisepreis nach Massgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann Southamerica Insider vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen.

b) In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten, zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Die Zahlung des sich danach ergebenden Erhöhungsbetrages für den Einzelplatz kann Southamerica Insider vom Kunden verlangen.

Werden bei Abschluss des Reisevertrages geltende Abgaben, die für den vereinbarten Leistungsumfang wesentlich und in diesem enthalten sind, wie Hafen- oder Flughafengebühren, gegenüber Southamerica Insider erhöht, kann diese den Reisepreis um den entsprechenden anteiligen Betrag heraufsetzen. Bei einer Änderung der Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrages kann Southamerica Insider den Reisepreis in dem Umfang erhöhen, in dem sich die Reise dadurch für Southamerica Insider verteuert hat. Eine Erhöhung ist in allen genannten Fällen nur zulässig, wenn die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsschluss für Southamerica Insider nicht absehbar waren. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises wird Southamerica Insider den Kunden unverzüglich informieren. Preiserhöhungen sind bis spätestens drei Wochen vor Abreise bekannt zu geben. Bei Preiserhöhungen um mehr als 10 % ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten, die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn Southamerica Insider in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus ihrem eigenen Angebotsspektrum anzubieten. Überdies ist der Kunde berechtigt, eine minderwertige Reise sowie die Rückerstattung des Preisunterschieds zu verlangen. Der Kunde hat diese Rechte innert fünf Tagen nach der Mitteilung von Southamerica Insider über die Preiserhöhung bei Southamerica Insider geltend zu machen.

## **5. Reiseunterlagen**

5.1 Der Kunde hat Southamerica Insider zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z.B. Flugschein, Hotelgutscheine) nicht innerhalb der von Southamerica Insider mitgeteilten Frist erhält.

5.2 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm übermittelten Reiseunterlagen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung zu überprüfen. Der Kunde ist weiter verpflichtet, Southamerica Insider von etwaigen Abweichungen, fehlenden Unterlagen oder sonstigen Unstimmigkeiten unverzüglich zu unterrichten. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung schuldhaft nicht nach, ist er für einen ihm hieraus entstehenden Schaden mitverantwortlich (Art. 99 Abs. 3 i.V.m. Art. 44 Abs. 1 des Schweizerischen Obligationenrechts).

## **6. Rücktritt des Kunden vor Reisebeginn – Annullierungskosten**

6.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Southamerica Insider-Reisebüro zu erklären, in welchem der Kunde die Reise persönlich oder telefonisch gebucht hat. Falls die Reise über das Internet gebucht worden ist, hat der Kunde den Rücktritt gegenüber dem Online Service Center zu erklären. Es wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

6.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so kann Southamerica Insider anstelle des vereinbarten Reisepreises eine angemessene Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkerungen und ihre Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen, sofern der Rücktritt nicht von Southamerica Insider zu vertreten ist und kein Fall höherer Gewalt vorliegt.

6.3 Anstelle einer konkreten Berechnung gemäss Ziffer 6.2 ist Southamerica Insider berechtigt, die Entschädigung zeitlich gestaffelt unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zu dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis gemäss der nachfolgenden Tabelle zu pauschalieren:

bis 60 Tage vor Reiseantritt: 25 %, mind. jedoch CHF 150.00  
vom 59.-46. Tag vor Reiseantritt: 30 % des Reisepreises  
vom 45.-30. Tag vor Reiseantritt: 50 % des Reisepreises  
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt und bei Nichtantritt der Reise: 100 % des Reisepreises

Für die Berechnung der vorstehenden Annullierungsstufen ist jeweils der Zeitpunkt des Eingangs der Rücktrittserklärung des Kunden bei Southamerica Insider massgeblich.

6.4 Für bestimmte Produkte wie z.B. einige der so genannten Erlebnisreisen, allgemeine Gruppenreisen, Kreuzfahrten, Zugreisen und bestimmte Hotels können gesonderte Umbuchungs- und Annullierungsbedingungen gelten, die im Einzelfall gegebenenfalls zu höheren Kosten als den Annullierungspauschalen führen können. Das gleiche kann bei Sonderarrangements mit speziellen Angeboten ausserhalb des Katalogprogramms gelten. Die Einzelkosten werden dem Kunden bei der Buchung mitgeteilt sowie in der Reisebestätigung / Rechnung ausdrücklich aufgeführt.

6.5 Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäss Art. 17 Abs. 1 PrG die Pauschalreise an eine Drittperson abzutreten, welche alle an die Teilnahme geknüpften Voraussetzungen erfüllen muss, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen

unberührt. Das Recht der Abtretung steht unter dem Vorbehalt, dass alle beteiligten Unternehmen die Änderung akzeptieren (z.B. Hotels, Flug- und Schifffahrtsgesellschaften). Die Drittperson und der Kunde haften solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten (z.B. die von anderen Leistungsträgern infolge der Umbuchung erhobenen Gebühren und Preisaufschläge).

## **7. Umbuchungen vor Reiseantritt**

7.1 Nach Zugang der Reisebestätigung hat der Kunde keinen Anspruch auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung). Sofern Southamerica Insider auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vornimmt, ist sie berechtigt, zusätzlich zu den dadurch entstehenden Kosten eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von CHF 100 pro Person, maximal CHF 200 pro Auftrag zu erheben.

7.2 Umbuchungswünsche des Kunden, die innerhalb der letzten 30 Tage vor dem Reisebeginn vorgebracht werden, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur im Wege des Rücktritts vom Reisevertrag gemäss Ziffer 6.2 bis 6.5 mit gleichzeitiger Neuanschreibung durchgeführt werden. Dies gilt nicht für Umbuchungswünsche, die nur geringfügige Kosten verursachen.

## **8. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl**

Southamerica Insider kann wegen Nichterreichens einer vorgesehenen Mindestteilnehmerzahl nur dann vom Reisevertrag zurücktreten, wenn sie

a) in der jeweiligen Reiseausschreibung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie den Zeitpunkt angegeben hat, bis zu dem Kunden vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn spätestens die Erklärung zugegangen sein muss.

b) in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist deutlich angibt oder dort auf die entsprechenden Angaben in der Reiseausschreibung verweist.

Ein Rücktritt ist spätestens am 21. Tag vor dem vereinbarten Reiseantritt dem Kunden gegenüber zu erklären. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, wird Southamerica Insider unverzüglich von ihrem Rücktrittsrecht Gebrauch machen. Sofern die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt wird, erhält der Kunde auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich zurück. Alternativ ist der Kunde berechtigt, die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn Southamerica Insider in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus ihrem eigenen Angebotsspektrum anzubieten. Überdies ist der Kunde berechtigt, eine minderwertige Reise sowie die Rückerstattung des Preisunterschieds zu verlangen.

## **9. Nicht in Anspruch genommene Leistungen**

Nimmt der Kunde einzelne Reiseleistungen, die ihm im Verlauf der Reise ordnungsgemäss angeboten wurden, aus Gründen, die ihm zuzurechnen sind, nicht in Anspruch, hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. Southamerica Insider wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung besteht jedoch nicht, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

## **10. Kündigung durch den Reiseveranstalter**

Southamerica Insider kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde ungeachtet einer Abmahnung von Southamerica Insider die Durchführung der Reise nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Masse vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Als nachhaltige Störung der Durchführung gilt es auch, wenn der Kunde den in der Reiseausschreibung wiedergegebenen besonderen Anforderungen hinsichtlich seines körperlichen Leistungsvermögens bzw. aufgrund von gesundheitlichen Beeinträchtigungen nicht entspricht. Kündigt Southamerica Insider, so behält Southamerica Insider den Anspruch auf den Reisepreis.

## **11. Vertragsgemässe Erbringung der Reiseleistungen**

### **11.1 Mängelanzeige**

Werden Reiseleistungen nicht vertragsgemäss erbracht, so kann der Kunde Abhilfe verlangen. Der Kunde ist jedoch verpflichtet, einen aufgetretenen Reisemangel unverzüglich Southamerica Insider anzuzeigen. Unterlässt der Kunde dies schuldhaft, erfolgt keine Minderung des Reisepreises. Diese Verpflichtung gilt nur dann nicht, wenn eine Anzeige erkennbar aussichtslos oder aus anderen Gründen unzumutbar ist oder Southamerica Insider über den Mangel nicht im Unklaren gewesen sein konnte. Der Kunde ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich der Reiseleitung von Southamerica Insider am Urlaubsort zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit der Reiseleitung bzw. eines Vertreters von Southamerica Insider wird der Kunde in der Leistungsbeschreibung, spätestens jedoch mit den Reiseunterlagen, informiert. Ist eine Reiseleitung am Urlaubsort nicht erreichbar, sind Southamerica Insider etwaige Reisemängel an ihrem Sitz unter der unten stehenden Anschrift bekannt zu geben. Die örtliche Reiseleitung ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche des Kunden anzuerkennen.

## 11.2 Fristsetzung vor Kündigung

Will ein Kunde den Reisevertrag wegen nicht vertragsgemässer Erbringung der Reiseleistung durch Southamerica Insider oder aus wichtigem, Southamerica Insider erkennbarem Grund wegen Unzumutbarkeit kündigen, hat er Southamerica Insider zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe unmöglich ist oder von Southamerica Insider verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes, Southamerica Insider erkennbares Interesse des Kunden gerechtfertigt wird.

## 11.3 Gepäckverlust, Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung

Southamerica Insider empfiehlt ihren Kunden dringend, bei Flugreisen etwaige Schäden oder Verspätungen in der Gepäckbeförderung unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige (Property Irregularity Report - P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist unverzüglich, spätestens jedoch bei Gepäckbeschädigung innerhalb von sieben Tagen und bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach der Übergabe des Gepäcks, zu erstatten. Darüber hinaus ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung von Southamerica Insider anzuzeigen.

## 12. Kündigung wegen höherer Gewalt

Sowohl der Kunde als auch Southamerica Insider haben das Recht, den Reisevertrag zu kündigen, wenn die Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt wird. Wird der Vertrag nach Massgabe dieser Regelung gekündigt, so verliert Southamerica Insider den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Southamerica Insider ist jedoch berechtigt, vor der Rückerstattung des Reisepreises seine nachweislich erbrachten Aufwendungen in Abzug zu bringen. Southamerica Insider ist verpflichtet, die infolge der Aufhebung des Vertrages notwendigen Massnahmen zu treffen, insbesondere, falls der Vertrag die Rückbeförderung umfasste, den Kunden zurückzubefördern. Die Mehrkosten trägt der Kunde.

## 13. Beschränkung der Haftung

13.1 Die vertragliche Haftung von Southamerica Insider ist für Schäden, die nicht Personenschäden sind, auf den zweifachen Reisepreis beschränkt,

a) soweit ein Schaden des Kunden weder absichtlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde, oder

b) soweit Southamerica Insider für einen dem Kunden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

13.2 Die deliktische Haftung von Southamerica Insider für Sachschäden, die nicht auf Absicht oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist – soweit zulässig – ebenfalls auf den zweifachen Reisepreis beschränkt.

13.3 Diese Haftungshöchstsumme gilt jeweils je Kunden und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche im Zusammenhang mit Reisegepäck nach dem Montrealer Übereinkommen bleiben von der Beschränkung unberührt.

13.4 Dem Kunden wird der Abschluss einer Reiseunfall- und Reisegepäckversicherung empfohlen.

13.5 Southamerica Insider haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertrags als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Kunden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen von Southamerica Insider sind.

13.6 Einige Reisen von Southamerica Insider mit Erlebnis-Charakter, Trekking-Touren, Wanderreisen sowie Reiseprogramme in entlegene und touristisch nicht erschlossene Regionen erfordern hohe Fitness und körperliche Belastbarkeit. Diese Reisen sind, auch bei Anwendung der Sorgfalt eines vernünftigen Reiseveranstalters, nicht mit den Sicherheits- und Komfort-Standards von Pauschalreisen an allgemein bekannte Urlaubsdestinationen vergleichbar. Angaben zu den körperlichen Anforderungen bestimmter Reisen macht Southamerica Insider nach bestem Wissen und Gewissen. Eine sorgfältige Prüfung und Selbsteinschätzung, gegebenenfalls unter Heranziehung des Hausarztes, wird dringend empfohlen. Im Falle von Zweifeln bitten wir unsere Kunden, zusätzliche konkrete Informationen zu den einzelnen Reisen direkt bei Southamerica Insider einzuholen. Unfälle, Erkrankungen und andere Einschränkungen, die sich bei Anwendung der üblichen Sorgfalt eines solchen Reiseveranstalters nicht vermeiden lassen, begründen keine Rücktrittsrechte oder Schadensersatzansprüche.

## 14. Ausschluss von Ansprüchen

Ansprüche wegen nicht vertragsgemässer Erbringung der Reiseleistungen hat der Kunde innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung der Reise geltend zu machen. Die Geltendmachung kann fristwährend nur gegenüber dem Southamerica Insider-Reisebüro erfolgen, in welchem der Kunde die Reise persönlich oder telefonisch gebucht hat. Falls der Kunde die Reise über das Internet gebucht hat, hat die Geltendmachung der Ansprüche gegenüber dem Online Service Center zu erfolgen. Nach Ablauf der Frist kann der Kunde Ansprüche nur

geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert gewesen ist. Ausgenommen hiervon ist die Frist zur Anmeldung von Gepäckschäden oder Verspätungen in der Gepäckbeförderung bei Flugreisen gemäss Ziffer 11.3. Diese sind unverzüglich, spätestens aber innerhalb von sieben Tagen bei Gepäckbeschädigung und innerhalb von 21 Tagen bei Gepäckverspätung nach Übergabe des Gepäcks, zu melden; andernfalls kann dem Kunden ein Mitverschulden anzurechnen sein (Art. 99 Abs. 3 i.V.m. Art. 44 Abs. 1 des Schweizerischen Obligationenrechts), das unter Umständen den Verlust jeglicher Schadenersatzansprüche zur Folge haben kann.

## **15. Verjährung**

Schadenersatzforderungen gegen Southamerica Insider, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende des gebuchten Reisearrangements folgenden Tag.

## **16. Information über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

16.1 Die EU-Verordnung vom 14. Dezember 2005 zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens (VERORDNUNG (EG) Nr. 2111/2005 vom 14. Dezember 2005), welche die Schweiz am 1. Februar 2008 ratifiziert hat, verpflichtet Southamerica Insider, ihre Kunden bei der Buchung über die Identität der jeweiligen ausführenden Luftfahrtunternehmen sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Luftbeförderungsleistungen zu informieren, wenn der Flug Teil eines Beförderungsvertrags ist und diese Beförderung in der Schweiz oder in einem EU- oder EWR-Mitgliedstaat beginnt.

16.2 Sobald Southamerica Insider weiss, welches Luftfahrtunternehmen den Flug durchführen wird, muss sie den Kunden über dessen Identität informieren.

16.3 Wird das dem Kunden genannte als ausführendes Luftfahrtunternehmen gewechselt, muss Southamerica Insider den Kunden über den Wechsel informieren. Sie muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel und die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens unterrichtet wird.

16.4 Die so genannte „Schwarze Liste“ der Europäischen Union von Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Europäischen Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, und welche von der Schweiz am 1. Februar 2008 übernommen wurde, ist auf folgenden Internetseiten abrufbar:

[www.bazl.admin.ch/dienstleistungen/landverbote/index.html?lang=de](http://www.bazl.admin.ch/dienstleistungen/landverbote/index.html?lang=de)  
[https://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_en.htm](https://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_en.htm)

## **17. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften**

17.1 Southamerica Insider informiert ihre Kunden im Southamerica Insider-Reiseportal über die für Staatsangehörige der Staaten der EG und der EFTA geltenden Einreise-, Pass- und Visumerfordernisse, einschliesslich der Fristen zur Erlangung dieser Dokumente sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten. Den im Reiseportal von Southamerica Insider veröffentlichten Informationen liegt die Annahme zugrunde, dass keine Besonderheiten in der Person des Kunden und eventueller Mitreisender (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

17.2 Southamerica Insider wird ihre Kunden darüber hinaus über die für Staatsangehörige der Staaten der EG und der EFTA geltenden Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie über deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Kunden und eventueller Mitreisender (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen. Die Auskunft- und Hinweispflichten von Southamerica Insider gemäss Ziffer 17.1 und 17.2 beschränken sich auf die Weitergabe von Informationen ausländischer Botschaften, Konsulate oder Tourismusämter.

17.3 Staatsangehörige anderer Staaten haben gegenüber Southamerica Insider Anspruch auf Informationen über die geltenden Pass- und Visumerfordernisse sowie über die Fristen für die Erlangung dieser Dokumente, wenn sie diese unverzüglich verlangen. Ansonsten gibt das zuständige Konsulat Angehörigen anderer Staaten Auskunft.

17.4 Der Kunde ist selbst verantwortlich für die Beschaffung und das Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, für eventuell erforderliche Impfungen sowie für die Einhaltung von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften entstehen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten.

17.5 Sofern der Kunde Southamerica Insider durch besondere Vereinbarung ausdrücklich mit der Beschaffung von Pass-, Visa- oder Gesundheitsdokumenten beauftragt hat, kann Southamerica Insider die Erstattung der im Zusammenhang mit der Dokumentenbeschaffung entstandenen Aufwendungen verlangen (z.B. Telekommunikationskosten und in Eilfällen die Kosten von Botendiensten und/ oder die Kosten für die Beauftragung einschlägiger Serviceunternehmen). Southamerica Insider wird bei der Übernahme eines Auftrages zur Dokumentenbeschaffung den Reisekunden über die voraussichtliche Höhe der Kosten informieren. Southamerica Insider haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den rechtzeitigen Zugang solcher Dokumente, es sei denn, dass Southamerica Insider eigene Pflichten schuldhaft verletzt und die für die Nichterteilung oder den verspäteten Zugang massgeblichen Umstände schuldhaft (mit)verursacht hat.

## **18. Rechtswahl und Gerichtsstand, salvatorische Klausel**

18.1 Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen Southamerica Insider und dem Kunden findet ausschliesslich schweizerisches Recht Anwendung. Die Regelungen internationaler Abkommen, die vertraglich unabdingbare Bestimmungen beinhalten, bleiben unberührt.

18.2 Gerichtsstand für die Beurteilung allfälliger Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Zürich 11.

18.3 Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder unwirksam werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

## **19. Reiserücktrittskostenversicherung**

19.1 Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Möglichkeit besteht, eine Reiserücktrittskostenversicherung abzuschliessen. Der Abschluss einer solchen Versicherung wird dem Kunden ausdrücklich empfohlen. Falls der Kunde eine Reiseversicherung abschliessen will und diese Gegenstand der Vermittlung von Southamerica Insider ist, ist Southamerica Insider - mangels einer abweichenden Vereinbarung - nicht verpflichtet, den Kunden über den Umfang, den Deckungsschutz und die sonstigen Versicherungsbedingungen zu informieren, soweit sich der Kunde aus den ihm übergebenen oder ihm vorliegenden Unterlagen des Vertragsunternehmens oder den Versicherungsunterlagen über die Versicherungsbedingungen informieren kann.

19.2 Eine Reiserücktrittskostenversicherung ist im jeweiligen Reisepreis nicht enthalten.

## **20. Sicherstellung**

Southamerica Insider ist Teilnehmer am Garantiefonds von FAIR Reisegarant und garantiert die Sicherstellung Ihrer für Pauschalreisen einbezahlten Beträge. Detaillierte Auskunft finden Sie im Internet unter [www.reisegarant.ch](http://www.reisegarant.ch)

Southamerica Insider GmbH  
Talacker 41  
8001 Zürich

Stand: 5. Januar 2019

**[AGB als druckfähiges PDF downloaden!](#)**