

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters e-hoi AG

1. Anmeldung

1.1 Die Prospekte von e-hoi, Ausschreibungen auf den Webseiten von e-hoi und in anderen Werbemitteln von e-hoi sind keine verbindlichen Angebote. Ebenso sind die in Prospekten von Kooperationspartnern von e-hoi (insbesondere Werbepartner und Vermittler), deren Webseiten und anderen Werbemitteln enthaltenen Ausschreibungen von Reisen von e-hoi keine verbindlichen Angebote.

1.2 Mit der Anmeldung/Buchung bietet der Kunde e-hoi den Abschluss eines Reisevertrages verbindlich an.

1.3 Die Anmeldung kann schriftlich (inkl. E-Mail und Webseite) oder mündlich (telefonisch oder persönlich vor Ort) vorgenommen werden.

1.4 Anmelden können sich nur unbeschränkt handlungsfähige, natürliche Personen über 18 Jahre und juristische Personen.

1.5 Der Kunde hat keinen Rechtsanspruch auf Annahme des Angebots durch e-hoi. e-hoi ist berechtigt, die Annahme ohne Angabe von Gründen zu verweigern.

1.6 Der Kunde kann seine Anmeldung bis zum Vertragsschluss jederzeit widerrufen. Dem Kunden wird empfohlen, den Widerruf schriftlich zu erklären.

1.7 Der Kunde hat bei der Buchung seinen Namen und die Namen der Mitreisenden wie in den für die Reise verwendeten Personalausweisen festgehalten anzugeben. Bei einer Leistungsverweigerung aufgrund falscher Namensschreibweise (z.B. Nichtzulassung zum Flug) erfolgt keine Rückvergütung für nicht bezogene Leistungen. Allfällige Kosten für die Neuausstellung des Tickets gehen zulasten des Kunden. Der Kunde hat die richtige Schreibweise der Namen bei Erhalt der Reiseunterlagen zu kontrollieren.

2. Vertragsschluss

2.1 Der Vertrag kommt mit der Annahme der Anmeldung durch e-hoi zustande.

2.2 Sowohl bei schriftlicher als auch bei mündlicher Anmeldung erfolgt die Annahme durch eine schriftliche Reisebestätigung von e-hoi. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot von e-hoi vor, an das es für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist e-hoi die Annahme erklärt. Offensichtliche Tippfehler begründen kein neues Angebot. Bei einer mündlichen Anmeldung hat der Kunde Abweichungen der Reisebestätigung von der Anmeldung unverzüglich zu beanstanden, ansonsten wird eine stillschweigende Annahme des neuen Angebots angenommen.

2.3 Der Kunde, welcher die Anmeldung vorgenommen hat, steht für die Vertragspflichten aller in der Anmeldung mitaufgeführten Teilnehmer wie für seine eigenen Verpflichtungen ein. Die vertraglichen Vereinbarungen gelten für alle Reiseteilnehmer.

2.4 Die Mindestteilnehmerzahl zur Durchführung der Flusskreuzfahrten der Marke e-hoi cruises beträgt 80 Personen.

2.5 Allfällige Werbepartner von e-hoi und Vermittler sind nicht Partei des Reisevertrages. Deren Aussagen und Zusagen haben für e-hoi keine bindende Wirkung und begründen für den Kunden keine Rechte gegenüber e-hoi.

3. Preis- und Zahlungsbedingungen

3.1 Die Preise für die Reisearrangements sind aus dem Prospekt, der Internetausschreibung respektive den weiteren Werbemitteln von e-hoi ersichtlich.

3.2 e-hoi behält sich das Recht vor, die Preise bis zum Vertragsschluss anzupassen. Eine Preisanpassung ist dem Kunden unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde hat dies zu bestätigen. Diese Bestätigung gilt als neues Angebot. Erst wenn

e-hoi dieses neue Angebot annimmt, kommt der Vertrag zustande.

3.3 Mit Vertragsabschluss ist eine Anzahlung zu leisten, bezogen auf den Gesamtreisepreis. Diese unterscheidet sich je nach Veranstalter der Reise wie folgt:

Veranstalter e-hoi Ferienpost – eine Marke der e-hoi AG

Anzahlung	20% des Reisepreises
------------------	----------------------

Restzahlung	80% des Reisepreises
--------------------	----------------------

Veranstalter e-hoi Paket – eine Marke der e-hoi AG

Anzahlung	40% des Reisepreises
------------------	----------------------

Restzahlung	60% des Reisepreises
--------------------	----------------------

Veranstalter e-hoi individuell – eine Marke der e-hoi AG

Anzahlung	40% des Reisepreises
------------------	----------------------

Restzahlung	60% des Reisepreises
--------------------	----------------------

Veranstalter e-hoi AG

Anzahlung	20% des Reisepreises
------------------	----------------------

Restzahlung	80% des Reisepreises
--------------------	----------------------

Veranstalter e-hoi Cruises – eine Marke der e-hoi AG

Anzahlung	20% des Reisepreises
------------------	----------------------

Restzahlung	80% des Reisepreises
--------------------	----------------------

Veranstalter AmaWaterways (e-hoi AG)

Anzahlung	20% des Reisepreises
------------------	----------------------

Restzahlung	80% des Reisepreises
--------------------	----------------------

Veranstalter Star Clippers (e-hoi AG)

Anzahlung	20% des Reisepreises
------------------	----------------------

Restzahlung	80% des Reisepreises
--------------------	----------------------

Veranstalter Norwegian Cruise Line (e-hoi AG)

Anzahlung	20% des Reisepreises
------------------	----------------------

Restzahlung	80% des Reisepreises
--------------------	----------------------

3.4 Die Anzahlung wird mit Zustellung der Buchungsbestätigung/Rechnung fällig. Die Restzahlung wird spätestens 48 Tage vor Reisebeginn fällig. Bei Buchung ab 48 Tagen vor Reisebeginn ist der komplette Reisepreis sofort fällig.

3.5 Sollten gesonderte Flug-, Versicherungs- oder sonstige Leistungen gebucht werden, so sind diese sofort und komplett fällig.

3.6 Die Zustellung der Rechnung per E-Mail ist kostenlos, bei Zustellung per Post erhebt e-hoi eine Administrationsgebühr von CHF 30.-.

3.7 Zusätzlich werden folgende Administrationsgebühren erhoben:

- o **Visum:** CHF 50.- p.P. zuzüglich Visagebühr
- o **Änderungsgebühr** (Flugverschiebung etc.): CHF 100.- p.P. zuzüglich Aufpreis
- o **Auftragspauschale:** CHF 29.- p.P., maximal CHF 58.- pro Dossier
- o **Stornierungsgebühr:** CHF 80.- p.P., maximal CHF 160.- pro Dossier.

3.8 Die Zahlung kann per Kreditkarte (Mastercard, VISA), Überweisung, REKA-Scheck/Card erfolgen. Die in der Anmeldemaske erfassten persönlichen Daten wie Name, Adresse werden durch SSL-Technologie verschlüsselt. Dabei werden die eingegebenen Zeichen in einen Code verwandelt, um ein Lesen der Daten durch Unbefugte bei der Übertragung im Internet zu verhindern. Diese Technologie gilt als sicher. Das dennoch verbleibende Restrisiko bei der Datenübertragung (Datenverlust, Datenmissbrauch, etc.) trägt der Kunde.

3.9 Bei Bezahlung mit REKA Schecks oder REKA Card wird dem Kunden ein allfälliger Restbetrag in Rechnung gestellt. Der Gesamtbetrag ist sofort fällig.

3.10 Nach Eingang der vollständigen Zahlung des Reisepreises vor Reisebeginn erhält der Kunde alle Reiseunterlagen (Schiffsvoucher, Flugticket, Hotelgutscheine, etc.) bis ca. 14 Tage vor Abreise. Sollte der Kunde die Reisedokumente nicht innert dieser Frist erhalten, hat er e-hoi umgehend zu informieren.

3.11 Bei kurzfristigen Anmeldungen behält sich e-hoi vor, die Reiseunterlagen per Nachnahme oder per Kurierdienst zu versenden. Hierfür kann dem Kunden eine einmalige Gebühr von bis zu CHF 50.- berechnet werden.

3.12 Bei verspätetem oder unvollständigem Zahlungseingang, gilt dies als Annullierung der Reise durch den Kunden. Dieser hat die Annullierungskosten (vgl. nachfolgende Ziff. 6) zu bezahlen. Bei kurzfristiger Anmeldung wird durch das Ansetzen der Zahlungsfrist ein Verfalltag vereinbart. Zahlt der Kunde nicht innert dieser Frist, gilt dies als Annullierung der Reise durch den Kunden.

3.13 Die von e-hoi angegebenen Preise sind Barzahlungspreise. Zahlungen an e-hoi, insbesondere Zahlungen aus dem Ausland, sind ohne Abzug von Spesen und Gebühren zu leisten.

4. Leistungen

4.1 Die von e-hoi zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Leistungsbeschreibungen im von e-hoi zugesandten Prospekt, auf der Webseite von e-hoi, auf der Reiseausschreibung durch e-hoi und aus den hierauf Bezug nehmenden Angaben in der Reisebetätigung.

4.2 Die in der Leistungsbeschreibung enthaltenen Angaben sind für e-hoi bindend, soweit e-hoi nicht vor Vertragsschluss eine Änderung der Leistungsbeschreibung erklärt.

4.3 Nicht in der Leistungsbeschreibung enthaltene Leistungen, z.B. aus anderen Prospekten der Leistungsträger, sowie Sonderwünsche und Nebenabreden, die den Umfang der vorgesehenen Leistungen verändern, sind nur verbindlich, wenn sie durch e-hoi ausdrücklich schriftlich und vorbehaltlos bestätigt werden.

4.4 Nicht in der Leistungsbeschreibung enthaltene, von e-hoi ausdrücklich im fremden Namen vermittelte Einzelleistungen (z.B. Mietwagen, Ausflüge und sonstige Veranstaltungen) sind keine eigenen Leistungen von e-hoi. Für solche Leistungen kommt der Vertrag direkt zwischen dem Kunden und dem vermittelten Unternehmen (Drittunternehmen) zustande.

4.5 Die Leistungen von e-hoi beginnen, wenn in der Leistungsbeschreibung nicht anders vermerkt, ab dem Abflug.

4.6 e-hoi behält sich vor, eine namentlich bezeichnete Fluggesellschaft durch eine andere Fluggesellschaft zu ersetzen.

Eine neue Fluggesellschaft wird dem Kunden so bald wie möglich mitgeteilt.

5. Leistungs- und Preisänderungen

5.1 e-hoi behält sich vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen nach Vertragsschluss einseitig zu ändern, wenn höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände, behördliche Massnahmen, Streiks usw. es erfordern. e-hoi bemüht sich diesfalls, eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten. Bei einer wesentlichen Vertragsänderung (d.h. erhebliche Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes), welche vor dem Abreisetermin vorgenommen wird, stehen dem Kunden jedoch die Konsumentenrechte gemäss Art. 10 des Bundesgesetzes über Pauschalreisen (SR 944.3) zu. Demnach kann der Kunde die Änderung akzeptieren oder ohne Gebühren vom Reisevertrag zurücktreten und insbesondere

(a) die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise verlangen, wenn e-hoi in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus seinem Angebot anzubieten, oder
(b) die Rückerstattung der von ihm bezahlten Beträge verlangen. Einen Rücktritt vom Vertrag hat der Kunde unverzüglich nach der Erklärung e-hois über die Preiserhöhung bzw. Änderung der Reiseleistung mitzuteilen.

5.2 e-hoi ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Vertragsänderungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

5.3 e-hoi behält sich vor, den im Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der späteren Änderung eines Anstiegs der Beförderungskosten, einschliesslich der Treibstoffkosten, einer Zunahme der Abgaben für bestimmte Leistungen (wie Flughafentaxen, Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen, Sicherheitsgebühren), staatlich verfügbaren Preiserhöhungen (inkl. Einführung von Steuern und staatlichen Abgaben) oder einer Änderung des für die Pauschalreise geltenden Wechselkurses anzupassen. Verändern sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann e-hoi den Reisepreis nach Massgabe der nachfolgenden Berechnungen anpassen: Bei einer vom Leistungsträger vorgenommenen und auf den Sitzplatz bezogenen Veränderung der Beförderungskosten kann e-hoi den Differenzbetrag zwischen ursprünglichen und geänderten Beförderungskosten verlangen bzw. erstatten. In Fällen, in denen der Leistungsträger die Beförderungskosten nicht pro Sitzplatz, sondern pro Beförderungsmittel fordert, werden die geänderten Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Differenzbetrag zwischen ursprünglichen und geänderten Beförderungskosten für den Einzelplatz kann e-hoi verlangen bzw. erstatten. Werden die bei Abschluss des Reisevertrages zugrunde liegenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren gegenüber e-hoi verändert, so kann der Reisepreis um den entsprechenden, anteiligen Betrag erhöht oder verringert werden.

5.4 Eine Preiserhöhung ist dem Kunden spätestens 3 Wochen vor der Abreise bekannt zu geben. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 % (massgeblich ist der Gesamtpreis pro Person), liegt eine wesentliche Vertragsänderung vor (vgl. Ziff. 5.1).

6. Rücktritt durch den Kunden, Umbuchungen, Ersatzpersonen

6.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Die Rücktrittserklärung kann in den Räumlichkeiten von e-hoi persönlich oder schriftlich erfolgen, wobei die bereits erhaltenen Reisedokumente gleichzeitig zurückzugeben sind. Die Rücktrittserklärung wird an dem Tag wirksam, an dem sie e-hoi zu den normalen Bürozeiten zugeht. Bei Samstagen, Sonntagen und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend.

6.2 Tritt der Kunde vom Reisevertrag zurück oder tritt er die Reise nicht an, kann e-hoi Ersatz für die getroffenen

Reisevorkehrungen und ihre Aufwendungen verlangen. Bei der Berechnung des Ersatzes sind ersparte Aufwendungen und anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen zu berücksichtigen.

6.3 e-hoi kann diesen Ersatzanspruch abhängig von der Nähe des Rücktrittszeitpunktes zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschal pro Person berechnen. Diese unterscheidet sich je Veranstalter wie folgt:

Veranstalter e-hoi Ferienpost – eine Marke der e-hoi AG

Bis 92 Tage vor Reisebeginn	40%
91 bis 32 Tage vor Reisebeginn	50%
Ab dem 31. Tag vor Reisebeginn	100%

Veranstalter e-hoi Paket – eine Marke der e-hoi AG

Bis 92 Tage vor Reisebeginn	40%
91 bis 32 Tage vor Reisebeginn	50%
Ab dem 31. Tag vor Reisebeginn	100%

Veranstalter e-hoi individuell – eine Marke der e-hoi AG

Bis 92 Tage vor Reisebeginn	40%
91 bis 32 Tage vor Reisebeginn	50%
Ab dem 31. Tag vor Reisebeginn	100%

Veranstalter e-hoi cruises – eine Marke der e-hoi AG

Bis 92 Tage vor Reisebeginn	40%
91 bis 32 Tage vor Reisebeginn	50%
Ab dem 31. Tag vor Reisebeginn	100%

Veranstalter e-hoi AG

Bis 92 Tage vor Reisebeginn	40%
91 bis 32 Tage vor Reisebeginn	50%
Ab dem 31. Tag vor Reisebeginn	100%

Veranstalter AmaWaterways (e-hoi AG)

Bis 91 Tage vor Reisebeginn	20%
90 bis 31 Tage vor Reisebeginn	50%
30 bis 15 Tage vor Reisebeginn	80%
14 bis 7 Tage vor Reisebeginn	90%
Ab dem 7. Tag vor Reisebeginn	100%

Veranstalter Star Clippers (e-hoi AG)

Bis 61 Tage vor Reisebeginn	20%
60 bis 30 Tage vor Reisebeginn	25%
29 bis 15 Tage vor Reisebeginn	50%
Ab dem 14. Tag vor Reisebeginn	90%
Am Tag des Reiseantritts	100%

Veranstalter Norwegian Cruise Line (e-hoi AG)

Bis 29 Tage vor Reisebeginn	20%
28 bis 15 Tage vor Reisebeginn	50%
14 bis 8 Tage vor Reisebeginn	75%
Ab dem 8. Tag vor Reisebeginn	95%
Cruisetours-Pakete ab 29 Tage vor Reisebeginn	95%

Dem Kunden bleibt das Recht, einen geringeren Schaden nachzuweisen, unbenommen. Wir empfehlen dringend den Abschluss einer Annullierungskostenversicherung/Reise-Rücktrittskostenversicherung. Inwieweit diese die Annullierungskosten im Rücktrittsfall übernimmt, ist der jeweiligen Versicherungspolice zu entnehmen.

6.4 e-hoi ist berechtigt, im Einzelfall abweichend von den vorstehenden Pauschalsätzen eine konkrete, höhere Entschädigung zu verlangen. e-hoi ist in diesem Fall verpflichtet,

die ihr entstandenen Aufwendungen konkret zu beziffern und zu belegen.

6.5 Falls nach Vertragsschluss auf Wunsch des Kunden noch mögliche Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains innerhalb des Geltungsbereichs der Reiseausschreibung, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft, der Beförderungsart, gebuchter Nebenleistungen oder Namensänderungen vorgenommen werden (Umbuchung), kann e-hoi bis zum 60. Tag vor Reiseantritt ein Umbuchungsentgelt in Höhe von CHF 150.- pro Person zuzüglich der tatsächlich entstandenen Kosten verlangen. Umbuchungswünsche des Kunden, die nach Ablauf dieser Frist erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur durch Rücktritt vom Reisevertrag (vgl. Ziff. 6.1-6.4) und gleichzeitige Neuanmeldung durchgeführt werden. Dasselbe gilt bei Änderungen oder Umbuchungen, die ausserhalb des zeitlichen Geltungsbereiches der Reiseausschreibung sind.

6.6 Wenn der Kunde an der Reise nicht teilnehmen kann, kann er schriftlich einen Ersatzreisenden benennen. Dieser muss bereit sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten. Der Eintritt des Ersatzreisenden ist ausgeschlossen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt, seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen, wenn eine Umbuchung undurchführbar ist oder wenn e-hoi nach der Benennung des Ersatzreisenden nicht genügend Zeit verbleibt, um die notwendigen Abklärungen und organisatorischen Massnahmen für die Umbuchung bis zum Reisebeginn vorzunehmen. Tritt ein Ersatzreisenden in den Vertrag ein, so haften er und der Kunde e-hoi solidarisch für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Ersatzreisenden entstehenden Mehrkosten. e-hoi ist berechtigt, die durch den Eintritt des Dritten entstandenen Mehrkosten konkret oder pauschal mit 150.- CHF pro Person zu berechnen. e-hoi informiert den Kunden innert angemessener Frist schriftlich, ob der benannte Ersatzreisenden an der Reise teilnehmen kann. Die Ersatzbenennung gilt, falls diese zu spät erfolgt oder der Eintritt des Dritten nicht möglich ist, nicht als Annullierung der Reise. Verbleibt genügend Zeit, kann der Kunde einen zweiten Ersatzreisenden benennen.

6.7 Die Annullierungs- und Umbuchungskosten sind sofort zu 100% zur Zahlung fällig.

7. Rücktritt und Kündigung durch e-hoi

e-hoi kann in folgenden Fällen vor Antritt der Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag kündigen:

7.1 Ohne Einhaltung einer Frist

Wenn der Kunde die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung durch e-hoi nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Masse vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist (u.a. falsche Angaben bei der Anmeldung). Kündigt e-hoi, so behält es den Anspruch auf den Reisepreis, muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die sich aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung ergeben, einschliesslich der von den Leistungsträgern gutgeschriebenen Beträge.

7.2 Bis 30 Tage vor Reiseantritt

Bei Nichterreichen einer ausgeschriebenen oder behördlich festgelegten Mindestteilnehmerzahl, wenn in der Reiseausschreibung für die entsprechende Reise auf eine Mindestteilnehmerzahl hingewiesen wird. In jedem Fall ist e-hoi verpflichtet, den Kunden unverzüglich nach Eintritt der Voraussetzung für die Nichtdurchführung der Reise, spätestens jedoch 30 Tage vor Reisebeginn, hiervon in Kenntnis zu setzen und ihm die Rücktrittserklärung unverzüglich zuzuleiten. Der Kunde erhält den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen (vgl. Art. 11 i.V.m. Art. 10 des Bundesgesetzes über Pauschalreisen). Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass

die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat e-hoi den Kunden davon zu unterrichten.

7.3 Sollten unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Unruhen), behördliche Massnahmen aller Art oder Streiks die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen, kann e-hoi die Reise absagen. Der Kunde erhält den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen (vgl. Art. 11 i.V.m. Art. 10 des Bundesgesetzes über Pauschalreisen). Bei dem Entscheid, ob eine Reise durchgeführt werden kann oder nicht, zieht e-hoi die Empfehlungen des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten (EDA) sowie des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) bei.

8. Nicht bezogene Leistungen des Kunden

8.1 Sollte der Kunde die Reise vorzeitig abbrechen oder bestimmte Leistungen nicht beziehen, so kann ihm der Reisepreis resp. die Kosten für die nicht bezogenen Leistungen nicht zurückerstattet werden. Die nicht bezogene Leistungen werden dem Kunden jedoch unter Abzug einer angemessenen Bearbeitungsgebühr, insoweit zurückbezahlt, als sie e-hoi nicht belastet werden, es sich nicht um völlig unerhebliche Leistungen handelt und der Erstattung nicht gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

8.2 In dringenden Fällen (z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod einer nahestehenden Person) ist e-hoi soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich.

8.3 Allfällige Kosten, wie z.B. Rückbeförderung, gehen zu Lasten des Kunden.

9.

Programmänderungen/Beanstandungen/Gewährleistung

9.1 Wird die Reise nicht vertragsgemäss erbracht, so kann der Kunde Abhilfe verlangen. Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich der in den Reiseunterlagen genannten Kontaktstelle anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen.

9.2 Wird innert der der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet oder ist sie nicht genügend, so hat sich der Kunden den gerügten Mangel und die nicht erfolgte Abhilfe von der Reiseleitung, dem Leistungserbringer oder direkt von e-hoi schriftlich festhalten zu lassen.

9.3. Wird nach der Abreise ein erheblicher Teil der vereinbarten Leistungen nicht erbracht oder stellt e-hoi fest, dass ein erheblicher Teil der vorgesehenen Leistungen nicht erbracht werden kann, so hat e-hoi die angemessenen Vorkehrungen zu treffen, damit die Reise weiter durchgeführt werden kann und dem Kunden den entstandenen Schaden zu ersetzen (Minderung). Die Höhe der Minderung entspricht dabei dem Unterschied zwischen dem Preis der vorgesehenen und jenem der erbrachten Dienstleistungen. Wenn die Vorkehrungen nicht getroffen werden können oder der Kunde sie aus wichtigen Gründen ablehnt, hat e-hoi für eine gleichwertige Beförderungsmöglichkeit zu sorgen, mit welcher der Kunde zum Ort der Abreise zurückkehren oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort reisen kann.

9.4 Der Kunde kann unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadensersatz wegen Nichterfüllung/Schlechterfüllung verlangen, es sei denn, der Mangel der Reise beruht auf einem Umstand, den e-hoi nicht zu vertreten hat.

9.5 Die Rechte des Kunden bei Bestehen eines Mangels (Recht auf Abhilfe, Minderung des Reisepreises, Kündigung des Vertrages, Schadensersatz, usw.) verirken, wenn der Kunde den Mangel nicht gemäss Ziff. 9.1 anzeigt.

9.6 Der Kunde hat seine Forderungen innerhalb eines Monats ab vertraglich vorgesehenem Reiseende ausschliesslich gegenüber e-hoi schriftlich geltend zu machen – ansonsten sind die Ansprüche verwirkt.

10. Beschränkung der Haftung

10.1 Die Haftung von e-hoi für sämtliche Schadenersatzansprüche im Fall von Tod oder Körperverletzung von Kunden sowie Verlust oder Beschädigung von Gepäck ist stets auf die Bestimmungen der anwendbaren internationalen Abkommen beschränkt, und zwar sowohl für die vertragliche wie auch für die ausservertragliche Haftung; im Besonderen ist dies das Athener Abkommen vom 13. Dezember 1974, mit Abänderung durch das Londoner Protokoll vom 19. November 1976. Falls die genannten Bestimmungen geändert werden und/oder neue internationale Abkommen in Kraft treten, welche Haftungsbeschränkungen vorsehen, so gelten sie als Vertragsbestandteil und die geänderten oder neuen Bestimmungen kommen zur Anwendung, die im Zeitpunkt der Verursachung des Schaden in Kraft standen.

10.2 Die Haftung von e-hoi für Schäden, die aus der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, ist insgesamt auf den zweifachen Reisepreis (gesamter Reisepreis für eine Person) beschränkt, soweit ein Schaden des Kunden durch e-hoi weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten oder Haftungsausschlüsse in internationalen Abkommen.

10.3 Die Haftung von e-hoi für Tod und/oder Personenschaden ist begrenzt und überschreitet unter keinen Umständen die auf der Grundlage des Athener Übereinkommens festgelegten Haftungsgrenzen.

10.4 e-hoi haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages zurückzuführen ist auf

a) Versäumnisse des Kunden vor oder während der Reise;

b) unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist;

c) höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches e-hoi oder der Dienstleistungsträger trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

10.5 e-hoi haftet nicht für örtliche Veranstaltungen und Ausflüge, die der Kunde während der Reise von Drittunternehmen bucht, die aber ausserhalb des vereinbarten Reiseprogrammes liegen. Dies gilt auch dann, wenn die Leistung durch den Vertreter von e-hoi vor Ort vermittelt wird oder wenn ein Reiseleiter daran teilnimmt.

10.6 e-hoi haftet nicht für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, entgangene Urlaubsfreude, Frustrationsschäden usw..

10.7 Der Kunde ist für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen (inkl. Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto- und Videoausrüstungen, Handys) selber verantwortlich. e-hoi haftet nicht für abhandengekommene, beschädigte oder missbrauchte Wertgegenstände.

10.8 e-hoi garantiert die Einhaltung der Zug-, Flug-, Car- und Schiffsfahrpläne, usw. nicht und haftet nicht für entsprechende Verspätungen (infolge grosser Verkehrsaufkommen, Staus, Unfällen, Überlastung der Flughäfen, Umleitung, verzögerter Grenzabfertigung, usw.). Bei der Reiseplanung inklusive An- und Rückreise hat der Kunde mögliche Verspätungen einzukalkulieren.

10.9 Schäden an Fluggepäck oder dessen verzögerte Zustellung ist unverzüglich an Ort und Stelle der zuständigen Fluggesellschaft mittels Schadenanzeige (P.I.R.) anzuzeigen.

10.10 Kommt e-hoi die Stellung eines vertraglichen Luftfrachtführers zu, so regelt sich die Haftung nach den Bestimmungen des Luftverkehrsgesetzes in Verbindung mit den für die Schweiz gültigen internationalen Abkommen (Montrealer Übereinkommen, evtl. Warschauer Abkommen). Diese Abkommen beschränken in der Regel die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung sowie für Verluste und Beschädigungen von Gepäck und für Verspätung.

11. Verjährung, Abtretungsverbot

11.1 Die Ansprüche des Kunden sowie der Mitreisenden gegenüber e-hoi, gleich aus welchem Rechtsgrund – jedoch mit Ausnahme von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung –

verjähren nach einem Jahr ab dem vertraglich vorgesehenen Reiseende. Dies gilt insbesondere auch für Ansprüche aus der Verletzung von vor- und nachvertraglichen Pflichten und die Nebenpflichten aus dem Vertrag. Vorbehalten bleiben die kürzeren gesetzlichen Verjährungsfristen sowie gesetzliche zwingende längere Verjährungsfristen. Die Verwirklichungsfristen bleiben von der Verjährungsfrist unberührt.

11.2 Die Abtretung von Ansprüchen gegen e-hoi an Dritte – auch Ehepartner und Verwandte – gleich aus welchem Rechtsgrunde ist ausgeschlossen. Ebenso ist die gerichtliche Geltendmachung abgetretener Ansprüche ausgeschlossen.

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

13.1 e-hoi informiert die Staatsangehörigen der EG und der EFTA, soweit für die Reise relevant, in der Reiseausschreibung über die Pass- und Visumserfordernisse (inklusive Fristen für die Erlangung dieser Dokumente) sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft über die aktuellen Einreisebestimmungen.

12.2 Der Kunde ist für das Einholen der Reisedokumente und soweit notwendig Visa und Einreisebewilligung verantwortlich. Die entsprechenden Kosten sind vom Reisepreis nicht mit umfasst. Der Reisepass/Kinderpass oder der Personalausweis muss eine für die Reise ausreichende Gültigkeitsdauer besitzen.

12.3 e-hoi haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn sie nicht ausdrücklich mit der Besorgung beauftragt worden ist, es sei denn, dass sie die Verzögerung zu vertreten hat.

12.4 Der Kunde ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften (insbesondere Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften, Gepäckvorschriften) selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rückreisekosten, die aus der Nichtbeachtung dieser Vorschrift erwachsen, gehen zu seinen Lasten, ausgenommen, wenn sie durch eine schuldhaft falsche- oder Nichtinformation durch e-hoi bedingt sind.

12.5 Der Kunde ist verpflichtet, sich an die von den Leistungsträgern vorgeschriebenen Maßnahmen zur Eindämmung und Bekämpfung der Covid-19 Pandemie zu halten, um die Sicherheit aller Reisenden und Mitarbeiter in Übereinstimmung mit den von den Behörden vorgegebenen Richtlinien zu gewährleisten. Alle Konsequenzen, die aus der Nichtbeachtung der Vorschriften resultieren, sowie Kosten, die für deren Einhaltung erforderlich sind (z.B. PCR-Test), gehen zu Lasten des Reisenden.

13. Reiseversicherungen

Sofern in der Reiseausschreibung nicht ausdrücklich anders vermerkt ist, sind alle Arten von Reiseversicherungen nicht im Reisepreis enthalten. Wir empfehlen deshalb für den ergänzenden Versicherungsschutz besorgt zu sein: insbesondere Abschluss von Reisegepäck-Versicherung, Annullierungskostenversicherung, Reisehaftpflichtversicherung, Reisekranken- und Reiseunfallversicherung. Soweit e-hoi Reiseversicherungen anbietet, handelt es sich diesbezüglich nur um eine Vermittlungsleistung. Der Versicherungsvertrag kommt ausschliesslich zwischen dem Kunden und dem angegebenen Reiseversicherer zustande. Die Prämien für Versicherungen sind nicht Bestandteil des Reisepreises und sind mit Abschluss der Versicherung sofort fällig. Von Versicherungsverträgen kann nicht zurückgetreten werden.

14. Datenschutz

14.1 Von jedem Kunden werden bei Buchung und allenfalls später zum Zwecke der Abwicklung personenbezogene Daten erhoben. Die personenbezogenen Daten werden von e-hoi gespeichert und soweit zur Bearbeitung der Buchung und zur

Vertragsabwicklung erforderlich, an dritte Leistungserbringer (z.B. Fluggesellschaften, Hotels etc.) weitergeleitet.

14.2 e-hoi untersteht dem schweizerischen Datenschutzgesetz. e-hoi ist verpflichtet, die Daten sicher aufzubewahren, und speichert diese in der Schweiz. Die Leistungserbringer, welchen e-hoi die Daten weiterleitet, können sich im Ausland befinden, wo eigene Datenschutzbestimmungen greifen. Je nach gebuchten Leistungen kann es sein, dass besonders schützenswerte Personendaten vom Kunden erhoben werden müssen. Auch solche Daten werden soweit notwendig an Leistungserbringer für die korrekte Vertragserfüllung weitergeleitet und werden unter Umständen aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlichen Anordnungen staatlichen Stellen bekannt gegeben. Indem der Kunde e-hoi solche Personendaten bekannt gibt, ermächtigt er e-hoi ausdrücklich, diese Informationen gemäss dieser Bestimmung verwenden zu dürfen.

14.3 Der Kunde erklärt im Weiteren sein ausdrückliches Einverständnis, dass die vollständigen Buchungs- und Kundendaten an denjenigen Kooperationspartner von e-hoi weitergeleitet werden dürfen, über welchen der Kunde zu e-hoi respektive zu der gebuchten Reise gelangt ist.

15. Sonstige Bestimmungen

15.1 Die Einteilung der Kabinen obliegt dem Reiseveranstalter oder durch ihn ermächtigte Personen (z.B. Schiffsleitung). Dreibettzimmer sind in der Regel Zweibettzimmer mit Zusatz- bzw. Oberbett.

15.2 Für eventuelle Ausfälle bzw. Störungen in der Strom- und Wasserversorgung haftet der Reiseveranstalter nicht. Dasselbe gilt für die ständige Bereitschaft von Einrichtungen wie Lift, Swimmingpool und Klimaanlage.

15.3 Schwangere Gäste werden nur bei Vorlage eines ärztlichen Attests (Unbedenklichkeitsbescheinigung) und bis zum 5. Monat der Schwangerschaft befördert. Gäste mit chronischen Krankheiten, Allergien oder Behinderungen erkundigen sich bitte vor Buchung, ob eine Beförderung möglich ist, besonders im Hinblick auf ggf. notwendige medizinische Versorgung. Kunden mit Behinderungen müssen grundsätzlich mit einer Begleitperson reisen, die notwendige Hilfe beim alltäglichen Leben leistet.

15.4 Medikamente und andere persönlich benötigte Dinge müssen zu jeder Zeit der Reise bei sich getragen werden.

15.5 Routenänderungen durch die Schiffsleitung infolge schlechter Wetterbedingungen o.ä. bleiben jederzeit vorbehalten. Dadurch können ggf. Landausflüge verkürzt werden oder ganz ausfallen.

15.6 Nebenabreden, die den Umfang der vertraglichen Leistungen verändern, bedürfen einer ausdrücklichen Bestätigung seitens e-hoi.

15.7 Minderjährige müssen in Begleitung ihrer Eltern oder eines gesetzlichen Vertreters reisen. Wenn nur ein Elternteil oder kein Elternteil des Minderjährigen mitreist, muss ein unterschriebenes Autorisierungsschreiben vorgelegt werden, das den Minderjährigen zur Reise berechtigt. Detaillierte Vorgaben und Formulare sind bei der gebuchten Reederei zu erfragen.

16. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

Die Bestimmungen dieses Vertrages sind so auszulegen, dass sie rechtswirksam und verbindlich sind. Sollte eine Bestimmung ungültig oder sonst wie nicht durchsetzbar sein, behalten die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages ihre Gültigkeit, und die ungültige Bestimmung wird durch eine gültige und durchsetzbare Bestimmung ersetzt, welche dem Sinn und Zweck der zu ersetzenden Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahe kommt.

17. Rechtswahl/Gerichtsstand

17.1 Auf alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und e-hoi ist schweizerisches Recht anwendbar.

17.2 Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollte der Kunde an den unabhängigen Ombudsman der Schweizer Reisebranche gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen dem Kunden und e-hoi eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen. Die Adresse des Ombudsmans lautet:
Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Postfach, 8038 Zürich
Tel. 044 485 45 35
info@ombudsman-touristik.ch
www.ombudsmantouristik.ch
17.3 Als ausschliesslicher Gerichtsstand wird Herisau vereinbart.

Vertragspartner als Reiseveranstalter:

e-hoi AG
Bahnhofstr. 2
CH-9100 Herisau

Geschäftsführer: Marcel Meek
HR-Nummer: CH-300.3.016.433-2 (AR)
© Diese Geschäftsbedingungen sind urheberrechtlich geschützt.

Stand August 2025