

Reisebedingungen der MANU Touristik GmbH

(gültig für Reisen im Zeitraum 1.11.2018 bis 31.10.2019)

Liebe Reisegäste!

Die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen und der MANU Touristik GmbH, Chur (im folgenden „MANU“), zu Stande kommenden Vertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften.

1. Abschluss des Reisevertrages

1.1 Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde MANU den Abschluss des Vertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebots sind die Reiseausschreibungen und die ergänzenden Informationen in der Buchungsgrundlage (Anzeige, Prospekt, Internet) für die jeweilige Reise, soweit diese dem Kunden vorliegen.

1.2 Reisevermittler (z. B. Reisebüros) sind nicht von MANU bevollmächtigt, im Namen von MANU Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die von MANU vertraglich zugesagten Leistungen hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen

1.3 Orts- und Hotelprospekte, Auskünfte von Leistungserbringern sowie Internetausschreibungen, die nicht von MANU herausgegeben werden, sind für MANU und dessen Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung von MANU mit dem Kunden zum Gegenstand des Vertrages gemacht wurden.

1.4 Die Buchung kann mündlich, schriftlich, telefonisch, per Telefax oder auf elektronischem Weg (E-Mail, Internet) erfolgen. Bei elektronischen Buchungen bestätigt MANU in der Regel die Buchung unverzüglich auf elektronischem Weg. Eine mögliche Eingangsbestätigung stellt jedoch keine Bestätigung der Annahme des Buchungsauftrags dar.

1.5 Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen. Dies betrifft insbesondere die Bezahlung des Reisepreises.

1.6 Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung beim Kunden zustande. Diese kann schriftlich, per E-Mail, SMS oder telefonisch erfolgen.

1.7 Weicht der Inhalt der Buchungsbestätigung von MANU vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von MANU vor, an das MANU für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist MANU die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung erklärt.

1.8 Bei von Dritunternehmen angebotenen Fremdleistungen schliesst der Kunde den Vertrag direkt mit dem Dritunternehmen ab. In diesen Fall ist MANU nicht Vertragspartei der betreffenden Leistung. Fremdleistungen werden in den Ausschreibungen und Reiseunterlagen usw. ausdrücklich als solche bezeichnet.

2. Bezahlung

2.1 Nach Vertragsabschluss ist innert 10 Tage nach Erhalt der Buchungsbestätigung eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 30 Tage vor Reisebeginn fällig.

2.2 Bei kurzfristigen Buchungen von weniger als 31 Tagen vor Reisebeginn ist der vollständige Reisepreis unmittelbar bei Erhalt der Buchungsbestätigung zu bezahlen.

2.3 Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, so ist MANU berechtigt, nach erfolglosem Verstreichen einer kurzen Nachfrist vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäss Ziffer 3.3 bis 3.5 zu belasten.

2.4 Wenn der Kunde seine Reise über einen Reisevermittler bucht, kann u.U. der Reisevermittler für seine Tätigkeit Kostenanteile zusätzlich zum von MANU publizierten Preis in Rechnung stellen.

2.5 Die Reiseunterlagen werden dem Kunden nach vollständiger Bezahlung des Reisepreises, in der Regel ca. 21 Tage vor Reisebeginn, zugestellt. Sollte der Kunde die Reiseunterlagen nicht oder nicht vollständig erhalten, hat er MANU unverzüglich darüber zu informieren.

3. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn/Stornokosten, Reiseabbruch

3.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber MANU unter der untenstehenden Anschrift zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt

auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

3.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so hat der Kunde die unter Ziffer 3.3 genannten Stornokosten zu bezahlen.

3.3 MANU hat diese Stornokosten zeitlich gestaffelt, d. h. unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschaliert und bei der Berechnung der Entschädigung gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen berücksichtigt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung des Kunden wie folgt berechnet:

bis zum 45. Tag vor Reiseantritt 20%,
vom 44. bis 30. Tag vor Reiseantritt 40%,
vom 29. bis 15. Tag vor Reiseantritt 60%,
vom 14. bis 1. Tag vor Reiseantritt 80%,
am Reisetag oder bei Nichtantritt 90 % des Reisepreises.

Massgebend für die Berechnung der Stornokosten ist der Zugang der Mitteilung bei MANU (bzw. Reisevermittler) zu den normalen Bürozeiten. Bei Mitteilung ausserhalb der normalen Bürozeiten, an Samstagen, Sonntagen oder Feiertagen (Stadt Chur, Schweiz) ist der nächste ordentliche Werktag massgebend. Diese Bestimmung gilt auch für Mitteilungen per E-Mail, SMS, auf Telefonbeantworter usw.

3.4 Der Kunde hat in jedem Fall das Recht, MANU gegenüber nachzuweisen, dass MANU überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die geforderte Pauschale.

3.5 Das gesetzliche Recht des Kunden, einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt.

3.6 Bei Reiseabbruch oder im Falle nicht bezogener Leistungen wird der Reisepreis nicht, auch nicht anteilmässig rückerstattet. Allfällige (Zusatz-)Kosten (z. B. für Transport) gehen zu Lasten des Reisenden.

4. Obliegenheiten des Kunden, Beanstandungen usw.

4.1 Der Kunde hat auf der Anmeldung die Namen wie in den verwendeten Personendokumenten (Pass, Personalausweis) anzugeben, andernfalls Leistungserbringer, ihre Leistungen entschädigungslos verweigern oder Zusatzkosten für die Neuausstellung von Reisedokumenten entstehen können.

4.2 MANU weist den Kunden auf den Abschluss einer Reise-Rücktrittsversicherung und eine Reiseabbruch-Versicherung hin. Der Kunde sollte in eigener Verantwortung seinen Versicherungsschutz rechtzeitig vor der Reise überprüfen und allfällige Zusatzversicherungen abschliessen.

4.3 Beanstandungen

a) Der Reisende ist verpflichtet, auftretende Mängel, Schäden usw. unverzüglich der örtlichen MANU Vertretung anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen.

b) Über die Person, die Erreichbarkeit und die Kommunikationsdaten der Vertretung von MANU wird der Reisende spätestens in den Reiseunterlagen informiert.

c) Ist nach den vertraglichen Vereinbarungen eine örtliche Vertretung oder Reiseleitung nicht geschuldet, so ist der Reisende verpflichtet, Mängel, Schäden usw. unverzüglich direkt gegenüber MANU unter der untenstehenden Anschrift anzuzeigen.

d) Die Reiseleitung, die örtliche 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 muss sich der Kunde von der Reiseleitung, der örtlichen Vertretung oder dem Leistungsträger bestätigen lassen, dass er den Mangel gerügt bzw. den Schaden angezeigt hat. Diese sind nicht berechtigt, Mängel oder irgendwelche Schadenersatzforderungen usw. namens von MANU anzuerkennen.

e) Sofern innert der der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet wird und es sich um einen wesentlichen Mangel handelt, ist der Kunde berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Die entstehenden Kosten werden im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Reise (Hotelkategorie, Transportmittel usw.) und gegen Beleg von MANU ersetzt, vorausgesetzt der Kunde hat den Mangel beanstandet und eine schriftliche Bestätigung verlangt und MANU bzw. die Leistungserbringer trifft ein Verschulden (weitere Einzelheiten unter Ziffer 5 und 6).

5. Beschränkung und Ausschluss der Haftung

5.1 Internationale Abkommen und nationale Gesetze 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 MANU nur im Rahmen dieser Abkommen und Gesetze.

5.2 Haftungsausschlüsse

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

- a) auf Verumstände des Reisenden vor oder während der Reise;
- b) auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist;
- c) auf Höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches MANU, 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 Selbsthilfe usw. von MANU ausgeschlossen. Für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, entgangene Urlaubsfreude, Frustrationsschäden usw. haftet MANU nicht.

5.3 Personenschäden

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

5.4 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 MANU auf maximal den zweifachen Reisepreis pro Person 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. Respektive gesetzlich zwingende darüberhinausgehende Ansprüche bleiben von dieser Haftungsbeschränkung und diesem Haftungsausschluss unberührt

5.5 Die deliktische und quasideliktische Haftung von MANU wird ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben zwingende, vertraglich nicht abänderbare Bestimmungen in internationalen Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetzen und nationalen Gesetzen.

5.6 MANU haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen von Dritunternehmen angeboten und von MANU lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Sport- und Kulturveranstaltungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Kunden erkennbar nicht Bestandteil der MANU Reiseleistungen sind. MANU haftet auch nicht für Leistungen, welche der Kunde vor Ort direkt bei Drittanbietern bucht.

6. Ausschluss von Ansprüchen

6.1 Ansprüche hat der Kunde innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung der Reise geltend zu machen (Verwirkungsfrist). Die Geltendmachung kann fristwährend nur gegenüber MANU unter der untenstehenden Anschrift erfolgen.

6.2 Sämtliche Forderungen gegenüber MANU verjähren ein Jahr nach dem vertraglichen Reiseende. Vorbehalten bleiben gesetzliche kürzere Verjährungsfristen bzw. zwingende gesetzliche längere Verjährungsfristen.

7. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

7.1 Sofern die Anreise aus dem Ausland in die Schweiz Vertragsinhalt mit MANU ist oder während dem Aufenthalt eine Auslandsleistung in der Reise enthalten ist, benötigen Bürger der Schweiz, EU und EFTA ein gültiges Personaldokument (Personalausweis, Identitätskarte oder Reisepass). Bürger anderer Staaten können die Einreisebestimmungen anlässlich der Buchung bei MANU erfragen. Im Weiteren können diese Informationen auf der Webseite des Staatssekretariates für Migration (SEM) aufgerufen werden, www.sem.admin.ch unter „Einreise und Aufenthalt“.

7.2 Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen,

z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn MANU nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

8. Sicherstellung der Kundengelder

MANU ist Teilnehmer des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Der Garantiefonds der Schweizer Reisebranche garantiert dem Kunden die Sicherstellung der im Zusammenhang mit der gebuchten Pauschalreise (Pauschalreisen) einbezahlten Beträge. Detaillierte Angaben finden sich unter www.garantiefonds.ch.

9. Ombudsman

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 MANU oder

der Buchungsstelle, bei der Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.

Die Adresse des Ombudsmans lautet:
Ombudsman der Schweizer Reisebranche,
Postfach, 8038 Zürich,
Tel. 044 485 45 35, Fax 044 485 45 30,
www.ombudsman-touristik.ch

10. Rechtswahl und Gerichtsstand

10.1 Auf alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und MANU ist schweizerisches Recht anwendbar. Als ausschliesslicher Gerichtsstand wird Chur (Schweiz) vereinbart.

10.2 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Vertrages führt nicht zur Unwirksamkeit des gesamten Vertrages.

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



Reiseveranstalter · MANU Touristik GmbH
Commercialstrasse 20 · CH-7000 Chur
info@manu-touristik.com · www.manu-touristik.com
Firmennummer CHE-307.810.510
Geschäftsführer Ekkehard Beller

Auszug aus der Datenschutzerklärung der MANU Touristik GmbH, Chur, Schweiz

Die MANU Touristik GmbH, Chur untersteht dem schweizerischen Bundesgesetz über den Datenschutz und soweit anwendbar der Datenschutz-Grundverordnung.

Die verantwortliche Person für den Datenschutz gemäss Art. 13 Abs. 1 DSGVO ist MANU Touristik GmbH, Chur, Schweiz, E-Mail: datenschutz@manu-touristik.com

1. Vertragsanbahnung, Vertragsabschluss, Vertragserfüllung und Marketing

Zur Durchführung des Vertrages (Anbahnung, Abschluss, Abwicklung, Gewährleistungen und Rückabwicklung), für unsere Servicedienste, die technische Administration, eigene Marketingzwecke und die Sicherstellung der zwischen Ihnen und uns bestehenden Korrespondenz erheben wir für den Buchungsvorgang personenbezogene Daten, die im Einzelnen u.a. umfassen: Namen, Geburtsdaten, Kontaktdaten, E-Mail-Adressen, Telefonnummern, gebuchte Leistungen, Preise usw. Wir erheben und bearbeiten diese Daten aufgrund von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO zur Durchführung vorvertraglicher Massnahmen und Erfüllung von Verträgen wie aufgrund von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO zur Wahrung berechtigter Interessen unseres Unternehmens.

Wenn die Anfrage oder Buchung auch für Mitreisende erfolgt und deren Personendaten erhoben werden, sichert die buchende Person MANU Touristik zu, dass sie bevollmächtigt ist, die Personendaten der Mitreisenden an uns zu übermitteln und wir diese Personendaten im Rahmen der vorliegenden Datenschutzbestimmung nutzen dürfen.

2. Weitergabe der Daten an Leistungserbringer und Dienstleistungsunternehmen

Eine Weitergabe Ihrer Daten kann grundsätzlich an mehreren Unternehmen erfolgen, soweit dies zur Abwicklung unserer Vertragsbeziehung erforderlich ist, insbesondere in folgenden Fällen:

Eine Weitergabe erfolgt stets zum Zwecke der Abwicklung unserer Dienstleistungen an die von uns hierfür beauftragten Leistungsträger (z. B. Hotels, Bahnanbieter) oder vom Kunden gewählten Drittunternehmen (z. B. Versicherungsgesellschaft, Gepäcktransportdienstleister). Die Weitergabe umfasst nur solche Daten, die für die Leistungsträger erforderlich sind. Diese Weitergabe erfolgt aufgrund von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO.

3. Weitergabe der Daten an Behörden

MANU wie die Leistungserbringer (z.B. Beherbergungsbetriebe) können aufgrund gesetzlicher Bestimmungen, behördlicher Anordnungen oder gerichtlicher Entscheidung verpflichtet sein, Daten des Kunden und der Mitreisenden an Behörden weiterzuleiten. Diese Weitergabe erfolgt aufgrund von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe c DSGVO, wonach MANU Touristik respektive Leistungserbringer berechtigt sind, Personendaten an Behörden weiterzugeben, wenn entsprechende rechtliche Verpflichtungen bestehen (z.B. Meldeschein im Hotel). Es ist nicht auszuschliessen, dass sich die Behörden in einem Land befinden, dessen Datenschutz u. U. nicht schweizerischem respektive EU-/EWR-Standard entspricht (Art. 49 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO). Welche Daten übermittelt werden, hängt von den gebuchten Leistungen und betroffenen Ländern ab.

4. Zahlungsverkehr

Für den Zahlungsvorgang per Kreditkarte werden keine persönlichen Daten und Kreditkartendaten von uns verarbeitet. Ihre Daten werden direkt an unseren Zahlungsmittler B + S Card Service, Lyoner Straße 9 in 60528 Frankfurt/Main, Deutschland weitergeleitet. Als Datenverarbeiter unterliegt B + S Card Service den Vorschriften des deutschen Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Die detaillierten Datenschutzbestimmungen des Zahlungsmittlers finden Sie auf www.bs-card-service.ch/de/datenschutz. Dasselbe gilt auch für die mit der Zahlung beauftragten Kreditinstitute. Bei Bezahlung mittels Banküberweisung auf unser Bankkonto werden die entsprechenden Angaben in unserem System gespeichert.

Bei Zahlungstörungen kann eine Forderung an ein Inkassounternehmen abgetreten werden. Ausserdem können Informationen an Auskunfteien übersandt werden. Die Weitergabe der hierzu erforderlichen personenbezogenen Daten richtet sich nach den Ausführungen zur Bonitätsprüfung. Im Weiteren behält sich MANU das Recht vor, Daten an Behörden und Dritte zur Durchsetzung berechtigter Interessen weiterzuleiten. Die Rechtsgrundlage hierfür sind Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b und f DSGVO.

5. Informationen über unsere Programme

MANU wird den Kunden über von MANU angebotene Reisen informieren. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, diesen Dienst bei MANU Touristik telefonisch, schriftlich oder per E-Mail abzubestellen (info@manu-touristik.com). Auf den jeweiligen Sendungen ist ein Abmeldehinweis enthalten. Rechtsgrundlage für diesen Dienst sind Art. 3 Abs. 1 Buchstabe o CH-UWG; § 7 Abs. 3 D-UWG.

6. Weitergabe der Daten an Dritte

Darüber hinaus werden personenbezogene Kundendaten nicht an Dritte weitergeben, es sei denn, wir sind dazu gesetzlich verpflichtet oder Sie haben uns zuvor eine entsprechende Einwilligung erteilt. Dabei stützen wir uns auf Art. 6 Abs. 1 Buchstabe c (gesetzliche Verpflichtung) und Buchstabe a (Einwilligung Ihrerseits) DSGVO.

7. Keine automatisierte Einzelfallentscheidung

MANU verwendet Ihre personenbezogenen Daten nicht für automatisierte Einzelfallentscheidungen gemäss Art. 22 Abs. 1 DSGVO.

8. Ihre Rechte auf Einsichtnahme, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragung

Bei Fragen zu den gespeicherten Daten, Einsichtnahme in die eigenen Daten, Abbestellung des Informationsdienstes, Löschen oder Berichtigung von Daten, Einschränkung deren Verarbeitung oder Datenübertragbarkeit wenden Sie sich bitte an MANU Touristik unter untenstehender Anschrift. Einzelheiten zu diesen Rechten finden Sie in der Datenschutzerklärung auf unserer Webseite: www.manu-touristik.ch/datenschutz

9. Änderung der Datenschutzbestimmungen

Aufgrund rechtlicher oder technischer Entwicklung, unternehmerischer Entscheidungen können Änderungen der Datenschutzbestimmungen notwendig sein. Die Datenschutzerklärung wird entsprechend angepasst. Die aktuelle Version finden Sie auf unserer Webseite: www.manu-touristik.ch/datenschutz

10. Vollständige Datenschutzerklärung

Die vollständige Datenschutzerklärung finden Sie auf der Webseite von MANU: www.manu-touristik.ch/datenschutz



Reiseveranstalter · MANU Touristik GmbH
Commercialstrasse 20 · CH-7000 Chur
info@manu-touristik.com · www.manu-touristik.com
Firmennummer CHE-307.810.510
Geschäftsführer Ekkehard Beller