

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) ACS Reisen

1. Anwendbarkeit

Die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) sind Bestandteil des zwischen dem Kunden und ACS Reisen / raitour suisse sa (Kornhausplatz 11, CH-3011 Bern), nachfolgend ACS Reisen genannt, zustandekommenden Reisevertrags. Die Rechte und Pflichten des Kunden und ACS Reisen ergeben sich aus der individuellen, schriftlichen Vereinbarung, aus den vorliegenden AVRB sowie aus den gesetzlichen Vorschriften. Werden Ihnen durch Ihre Buchungsstelle Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungsunternehmen vermittelt, gelten deren eigene Vertragsbedingungen und ACS Reisen ist nicht Vertragspartei.

2. Vertrag

- 2.1. Der Vertrag zwischen Ihnen und ACS Reisen kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer persönlichen, telefonischen oder schriftlichen (z.B. Brief, E-Mail, WhatsApp, Fax) Anmeldung bei Ihrer Buchungsstelle zustande. Von diesem Zeitpunkt an gelten Rechte und Pflichten aus dem Vertrag, inkl. dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen, für Sie und ACS Reisen. Als Vertragspartner haften Sie für sämtliche Reiseteilnehmer, die Sie zu einer Reise anmelden.
- 2.2. Vertragsgegenstand ist die von Ihnen gebuchte Reise gemäss Programm.
- 2.3. Sie sind verpflichtet anlässlich Ihrer Buchung Ihren Namen und die Namen der Mitreisenden wie in dem für die Reise verwendeten Reisedokument (Pass, ID, Personalausweis etc.) anzugeben.
- 2.4. Sonderwünsche sind nur Vertragsinhalt, wenn Sie von der ACS Reisen vorbehaltlos schriftlich bestätigt wurden.
- 2.5. Sind bei Musik- und Kulturreisen Spielpläne, Konzertprogramme und Besetzungen erwähnt, gelten diese nur als Hinweise und bilden in keinem Falle einen Bestandteil des Vertragsinhaltes.

3. Preise- und Zahlungsbedingungen

- 3.1. Preise ansehen Sie aus den Katalogen und Preislisten von ACS Reisen. Preise verstehen sich in Schweizer Franken inkl. der in der Schweiz erhobenen Mehrwertsteuer.
- 3.2. Bei Vertragsabschluss, spätestens nach Erhalt der Bestätigung/Rechnung, ist eine Anzahlung von 30 % des Arrangementspreises zu leisten, die Restzahlung ist 45 Tage vor der Abreise fällig. Erfolgt die Buchung erst innerhalb von 45 Tagen vor der Abreise, so ist der Gesamtpreis bei Erhalt der Bestätigung/Rechnung fällig. Die Zahlungsfristen und Zahlungsbedingungen ansehen Sie aus der Rechnung.
- 3.3. Werden Zahlungsbedingungen nicht eingehalten, kann ACS Reisen die Reise annullieren und Annullierungskosten sowie Bearbeitungsgebühren in Rechnung stellen.
- 3.4. Bei kurzfristigen Buchungen gehen Spesen wie Telefon und Express-Post oder Kurier-Dienste zu Ihren Lasten.
- 3.5. Bei Buchungen von Hotelübernachtungen ohne Karten/Transport und bei Buchungen von Veranstaltungskarten ohne Hotel/Transport erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– pro Auftrag.
- 3.6. Zusätzlich zu den in den Katalogen erwähnten Preisen kann Ihre Buchungsstelle eine Auftragspauschale erheben.

4. Änderungen/Annullation

- 4.1. Änderungen und Annullationen müssen grundsätzlich schriftlich erfolgen. Bei einer Änderung (z. B. Namen, Reisedatum, Hotel) oder Annullierung der Anmeldung erheben wir zur Deckung unseres Aufwandes eine Gebühr von CHF 100.– pro Person (maximal CHF 200.– pro Auftrag). Hinzu kommen allfällige Mehrkosten bei Änderungen sowie die Annullierungskosten bereits getätigter Reservationen. In Rechnung gestellt werden ausserdem allfällige Veranstaltungskarten (Ziff. 6.1.) sowie die Annullierungskostenversicherung. Bei individuellen Kreuzfahrten gelten immer die AVRB der Reederei (Ziff. 4.2.4.).
- 4.2. Zusätzlich zu den unter Ziff. 4.1. erwähnten Kosten werden folgende Annullierungskosten in Rechnung gestellt:
- | | |
|--|-------|
| 4.2.1. Individuelle Musik-, Kultur- und Erlebnisreisen | |
| 59 – 45 Tage vor Reisebeginn | 25 % |
| 44 – 30 Tage vor Reisebeginn | 50 % |
| 29 – 15 Tage vor Reisebeginn | 75 % |
| 14 – 0 Tage vor Reisebeginn | 100 % |
| 4.2.2. Geführte Musik-, Kultur- und Erlebnisreisen | |
| 99 – 75 Tage vor Reisebeginn | 25 % |
| 74 – 60 Tage vor Reisebeginn | 50 % |
| 59 – 30 Tage vor Reisebeginn | 75 % |
| 29 – 0 Tage vor Reisebeginn | 100 % |
| 4.2.3. Geführte Musik-, Kultur- und Erlebnisreisen mit speziellen Annullationsbedingungen, die in der Ausschreibung erwähnt sind | |
| 180 – 120 Tage vor Reisebeginn | 25 % |
| 119 – 90 Tage vor Reisebeginn | 50 % |
| 89 – 60 Tage vor Reisebeginn | 75 % |
| 59 – 0 Tage vor Reisebeginn | 100 % |
| 4.2.4. Individuelle Kreuzfahrten | |
- Bei individuellen Kreuzfahrten gelten immer die Vertrags- und Reisebedingungen der Reederei, welche Sie bei der Buchung erhalten. Als Annullierungsdatum gilt der Tag, an dem die Buchungsstelle oder ACS Reisen Ihre schriftliche Mitteilung erhält (eingeschriebener Brief mit Reisedokumenten).
- 4.3. Stellen Sie eine Ersatzperson, welche die Reisevoraussetzungen erfüllt und bereit ist, Ihr Arrangement laut Vertrag zu übernehmen, wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– pro Person (max. CHF 200.– pro Auftrag) verrechnet. Voraussetzung ist, dass

die beteiligten Leistungsträger Änderungen akzeptieren. Bei einigen Leistungsträgern sind keine Namensänderungen erlaubt oder mit Mehrkosten verbunden, die zu Lasten der Ersatzperson gehen (z.B. Fluggesellschaften, Reedereien).

5. Annullierungskosten-Versicherung

- 5.1. Eine Annullierungskosten-Versicherung ist in den Pauschalpreisen von ACS Reisen nicht inbegriffen.
- 5.2. Eine Annullierungskosten-Versicherung deckt Kosten vor dem Antritt der Reise, z.B. bei Krankheit, Tod, schweren Sachschäden am Eigentum oder Streiks.
- 5.3. Eine Assistance übernimmt die Organisation und Bezahlung diverser Leistungen, wenn die Reise bereits angetreten ist, wie z.B. Überführung ins Krankenhaus, Heimschaffung im Todesfall oder Such- und Bergungskosten.
- 5.4. In welchen Fällen und in welchem Umfang die Versicherung Leistungen erbringt, ansehen Sie aus der Police Ihrer Versicherung.
- 5.5. ACS Reisen empfiehlt ausdrücklich den Abschluss einer Reise-rücktrittsversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit.

6. Veranstaltungskarten

- 6.1. Karten für Veranstaltungen, auch wenn sie innerhalb eines Pauschalarrangements gebucht sind, können nicht mehr annulliert werden und werden bei Umbuchungen und Annullationen, unabhängig vom Zeitpunkt, voll verrechnet.
- 6.2. Kann ACS Reisen Veranstaltungskarten weiterverkaufen, wird nur die Bearbeitungsgebühr verrechnet. Die Abrechnung erfolgt nach Durchführung der Reise.
- 6.3. Die Annullierungskosten-Versicherung deckt in der Regel die Kosten von Eintrittskarten, sobald die Buchung von uns bestätigt ist.

7. Veranstaltungen

- 7.1. Angaben über Veranstaltungen bei Musik- und Kulturreisen inklusive Informationen über Spielpläne, Konzertprogramme und Besetzungen (Interpreten) basieren auf den offiziellen Spielplänen der Veranstalter zum Zeitpunkt der Publikation der Ausschreibung.
- 7.2. Bei Spielplan-, Programm- und Besetzungsänderungen ist der Veranstalter nicht verpflichtet, das Publikum darüber zu informieren und die Eintrittskarten werden in der Regel nicht zurückgenommen. Gemäss Ziff. 2.5. bilden Spielpläne, Konzertprogramme und Besetzungen keinen Bestandteil des Vertrages mit ACS Reisen.
- 7.3. Es gelten für alle Veranstaltungen die Benutzungs-, Hygiene- und Sicherheitsvorschriften der jeweiligen Veranstalter.
- 7.4. Preise für Veranstaltungen können die branchenüblichen Vermittlungs- und Sponsoringgebühren enthalten.

8. Preis- und Programmänderungen

- 8.1. ACS Reisen behält sich das Recht vor, Prospektangaben und Preise vor der Buchung zu ändern. Dieser Vorbehalt betrifft insbesondere Änderungen, die auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände (z.B. Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundene behördliche Massnahmen) zurückzuführen sind sowie auf Änderungen bei eingeschlossenen Veranstaltungen inkl. Besetzungsänderungen.
- 8.2. Nach Vertragsabschluss darf ACS Reisen die vereinbarten Preise nach den Voraussetzungen von Art. 7 BG über Pauschalreisen erhöhen, z.B. bei Treibstoffzuschlägen, erhöhten Land- und Einreisegebühren, neuen Steuern oder Wechselkursänderungen.
- 8.3. Eine gemäss Ziff. 8.2. unumgängliche Preiserhöhung, wird bis spätestens 22 Tage vor Reisebeginn bekannt gegeben. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 % des ursprünglich gebuchten Pauschalpreises, haben Sie das Recht, innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag mit ACS Reisen zurückzutreten.
- 8.4. ACS Reisen behält sich ausdrücklich das Recht vor, nach Vertragsabschluss vor oder während der Reise das Programm oder einzelne vereinbarte Leistungen, insbesondere Transport- und Hotelleistungen sowie Vorstellungen zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände gemäss Ziff. 8.1. dies erfordern. ACS Reisen ist bemüht, gleichwertige Ersatzleistungen zu bieten um den Gesamtzuschnitt der Reise nicht zu verändern.
- 8.5. Verhindern unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände gemäss Ziff. 8.1. die Durchführung der Reise, ist ACS Reisen berechtigt eine Musik-, Kultur- oder Erlebnisreise abzusagen. Erfolgt die Absage vor Reiseantritt, wird dem Kunden der volle Reisepreis rückerstattet. Ersatzforderungen und Schadenersatz sind ausgeschlossen.
- 8.6. Falls eine Reise wegen unvorhersehbaren oder nicht abwendbaren Umständen gemäss Ziff. 8.1. oder aufgrund einer Reisewarnung des EDA oder BAG vorzeitig abgebrochen werden muss, ist ACS Reisen befugt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die von ACS Reisen bereits gemachten, nachzuweisenden Zahlungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen und Schadenersatz sind ausgeschlossen.
- 8.7. Wird bei geführten Musik-, Kultur- und Erlebnisreisen die, gemäss Ausschreibung erforderliche, Mindestteilnehmerzahl unterschritten, kann ACS Reisen die Reise bis spätestens 29 Tage vor Reisebeginn absagen. In diesem Fall bemühen wir uns, Ihnen die Durchführung mit Kleingruppenzuschlag zu ermöglichen oder ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Verzichten Sie darauf, erstatten wir alle bereits geleisteten Zahlungen zurück. Weitergehende Ersatzforderungen und Schadenersatz sind ausgeschlossen.

9. Beanstandungen

- 9.1. Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder haben Sie einen Schaden erlitten, sind Sie berechtigt und verpflichtet bei der Reiseleitung, beim lokalen Vertreter von ACS Reisen oder beim Leistungsträger den Mangel oder den Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.
- 9.2. Die Verantwortlichen vor Ort werden versuchen innerhalb einer angemessenen Frist Abhilfe zu schaffen. Ist dies nicht möglich, sind Sie berechtigt, sich die Mängel oder den Schaden schriftlich bestätigen zu lassen und selbst für Abhilfe zu sorgen.
- 9.3. Forderungen sind innerhalb von 30 Tagen nach vereinbartem Reiseende, zusammen mit der schriftlichen Bestätigung und allenfalls weiteren Beweismitteln, bei Ihrer Buchungsstelle oder bei ACS Reisen schriftlich mitzuteilen. Bei Nichteinhaltung dieser Bestimmungen erlischt jeglicher Ersatzanspruch.

10. Haftung

- 10.1. ACS Reisen vergütet Ihnen den Wert vereinbarter aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter vertraglicher Leistungen sowie eines infolge des schlecht erfüllten Vertrages erlittenen Schadens, sofern nicht an Ort und Stelle Abhilfe geboten werden konnte und ACS Reisen oder ein Dienstleistungsträger ein Verschulden trifft.
- 10.2. Sollte auf eine Leistung ein internationales Abkommen, welches die Haftung für Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages beschränkt, zur Anwendung gelangen, so gelten die Haftungsbeschränkungen auch zu Gunsten von ACS Reisen.
- 10.3. Bei Personenschäden haftet ACS Reisen nur, wenn diese aufgrund der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages entstanden sind und ACS Reisen oder einer seiner Dienstleistungsträger den Schaden verschuldet hat.
- 10.4. Bei Sach- und Vermögensschäden, die aus der Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages entstanden sind, ist die Haftung von ACS Reisen auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden.
- 10.5. ACS Reisen haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages in folgenden Ursachen begründet ist: a.) Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise. b.) unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, die an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt sind. c.) unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände gemäss Ziff. 8.1., welche ACS Reisen, der Vermittler oder der Dienstleistungsträger trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte. In diesen Fällen ist jegliche Haftung oder Schadenersatzpflicht von ACS Reisen ausgeschlossen.
- 10.6. ACS Reisen übernimmt keinerlei Haftung im Falle von Schäden, die bei Veranstaltungen und Ausflügen, die nicht im Reiseprogramm vorgesehen sind, entstehen.

11. Einreise-/Gesundheitsvorschriften, Gesundheit

- 11.1. Reisende sind verantwortlich für die Einhaltung der Einreise-, Hygiene- und Gesundheitsvorschriften.
- 11.2. Für Transportmittel, Hotels, Restaurants, Museen, Veranstaltungen etc. gelten die Bestimmungen des jeweiligen Partners und/oder der Behörden. Allfällige, von Partnern und/oder von Behörden verlangte Nachweise von Impfungen und/oder von bestimmten Gesundheitserfordernissen und/oder von medizinischen Tests liegen ausserhalb der Verantwortung von ACS Reisen und berechtigen nicht zur kostenfreien Annullation. Sollten Sie wegen Nichteinhaltung dieser Vorschriften die Reise absagen müssen, gelten die Annullationsbestimmungen (Ziff. 4.). Bei einer Einreiseverweigerung resp. Quarantänepflicht gehen die anfallenden Rückreisekosten resp. die Kosten für die Quarantäne zu Ihren Lasten.
- 11.3. Bei Gruppenreisen ist ACS Reisen im Interesse aller Mitreisenden befugt ein ärztliches Attest über Ihre Reisefähigkeit zu verlangen. Wird dieses nicht erbracht, kann ACS Reisen die Teilnahme an der Reise verweigern und Ihnen die Annullationskosten gemäss 4.2. in Rechnung stellen.

12. Sicherstellung der Kundengelder

ACS Reisen ist Mitglied des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer Pauschalreise einbezahlten Beträge.

13. Datenschutz

ACS Reisen hält sich bei Beschaffung/Nutzung von Personendaten an die gesetzlichen Bestimmungen. Die Kundendaten unterliegen dem schweiz. Datenschutzrecht und werden zur Geschäftsabwicklung bzw. Leistungserbringung bearbeitet. Die Datenschutzbestimmungen von ACS Reisen sind auf www.acs-travel.ch/datenschutz publiziert.

14. Ombudsmann

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsmann gelangen. Der Ombudsmann der Schweizer Reisebranche ist bestrebt, bei Problemen zwischen Ihnen und ACS Reisen eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen. Adresse: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche Etzelstrasse 42, Postfach, CH - 8038 Zürich

15. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Version

Im Verhältnis zwischen Ihnen und ACS Reisen ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Bern. Version Juli 2026.