1. Vertragsabschluss

Mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung durch die Buchungsstelle kommt zwischen Ihnen und CGS Customer Ground Service AG ein Vertrag zustande, sofern ihre Buchung ein CGS Reiseveranstaltungsangebot betrifft. In allen anderen Fällen handelt CGS lediglich als Vermittler von Leistungen Dritter (insbesondere von Transportleistungen und Hotelunterkünften, sowie bei der Buchung von Angeboten anderer Reiseveranstalter über CGS). Dadurch entstehen für Sie und CGS Rechte und Pflichten.

Bei allen von CGS vermittelten Nur-Flug-Arrangements gelten die allgemeinen Vertrags- und Reisebestimmungen der zuständigen Fluggesellschaften. CGS ist in diesen Fällen nicht Vertragspartei und Sie können sich daher auch nicht auf die vorliegenden Reise- und Vertragsbedingungen berufen.

Wir weisen Sie ferner darauf hin, dass unsere Leistungen in der Regel erst ab Flughäfen in der Schweiz und für Schiffsreisen ab dem Einschiffungshafen gelten. Beachten Sie bitte die entsprechenden Angaben in Ihrem Reiseprogramm. Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort liegt deshalb in Ihrer Verantwortung.

2. Provisorische Anmeldung

Aus unserer langjährigen Erfahrung wissen wir, dass zahlreiche Flüge, Hotels und Arrangements oft schon frühzeitig ausverkauft sind. Es liegt deshalb in Ihrem eigenen Interesse, sich so früh wie möglich anzumelden, was auch in Form einer vorerst provisorischen Reservierung erfolgen kann. In diesem Fall nimmt CGS, ohne dass Sie dadurch verpflichtet werden, Ihre provisorische Reservierung bis zu einem festzusetzenden Datum gerne entgegen.

3. Reisepreis und Zahlungsbedingungen

3.1. Reisepreise

Der von Ihnen zu bezahlende Reisepreis ergibt sich aus den Angebotspreisen der Fluggesellschaften, bzw. der Hotels oder Mietwagenfirmen.
Falls nicht speziell erwähnt, verstehen sich unsere Preise jeweils pro Person in Schweizer Franken und mit Unterkunft in Doppelzimmern.

3.2. Buchungs- und Reservierungsgebühren

„Nur-Flug“:
CHF 75.00 pro Ticket

„Nur-Land-Arrangements“ (z.B. Hotelreservierung, Rundreise ohne ausgeschriebene Flugvariante, Mietautoreservationen, lokale Flüge usw.):
CHF 50.00 pro Auftrag

3.3. Zahlungsbedingungen

Nach Bestätigung der Offerte wird Ihnen die Rechnung elektronisch zugestellt. Diese gilt es innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt zu begleichen.
Nicht rechtzeitige Zahlungen berechtigt CGS, die Reiseleistungen zu verweigern.
Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Dokumente nach Eingang ihrer Zahlung über den ganzen Betrag zugestellt.

3.4. Zahlungsmethoden

Grundsätzlich werden die gebuchten Leistungen mittels einer Rechnung verrechnet.
Bei Zahlung per Kreditkarte gibt der Kunde bei der Reservierung seine Kreditkartennummer, das Ablaufdatum und den Sicherheitscode bekannt.
Es obliegt dem Kunden, CGS eine gültige Kreditkarte (einschliesslich der korrekten Kartennummer und unter Sicherstellung, dass sie ausreichend gedeckt ist) bekannt zu geben. Geschieht dies nicht, kann CGS weder den Preis noch die Buchung als solche garantieren.
Als Beitrag für die Gebühren, die von den Kreditkartengesellschaften an CGS erhoben werden, wird ein Fixbetrag bei jeder Zahlung in Rechnung gestellt. Buchungen, bei welchen CGS als Vermittler auftritt und deren Gesamtbetrag vollständig durch Dritte belastet wird, sind ebenso davon ausgeschlossen. Derartige Gebühren werden während der Durchführung Ihrer Buchung angezeigt. Gewisse Fluggesellschaften verrechnen auch Kreditkartengebühren. Diese werden direkt von der Fluggesellschaft abgezogen und während der Buchung sowie auf der finalen Bestätigung aufgeführt. Diese Kreditkartengebühren sind nicht rückerstattbar.

3.5. Preisänderungen

In Ausnahmefällen ist es möglich, dass die in dem Angebot angegebenen Preise erhöht werden müssen. Dies zum Beispiel bei:

- Tarifänderungen von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
- Neu eingeführte oder erhöhte allgemeinverbindliche Gebühren oder Abgaben (z.B. erhöhte Flughafentaxen)
- Staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. Flughafentaxen, Steuern)
- Wechselkursänderungen

Falls CGS die Preise aus den oben erwähnten Gründen ändern muss, wird Ihnen diese Preiserhöhung bis spätestens vier Wochen vor Abreise bekannt gegeben. Sofern die Preiserhöhung 10% des ausgeschriebenen und CGS bestätigten Pauschalpreises übersteigt, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall wird Ihnen von CGS alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen innert 30 Tagen zurückerstattet. Sie können aber stattdessen auch ein anderes von CGS offeriertes Reisearrangement buchen. CGS bemüht sich, Ihre Wünsche nach Möglichkeit zu berücksichtigen und wird hierbei die von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen ohne Abzüge an den Preis anrechnen.

4. Flugbuchungen

Es obliegt Ihnen sicherzustellen, dass alle Buchungsdetails mit dem Namen in Ihrem Pass auf der Buchungsbestätigung übereinstimmen. Vorname und Familienname dürfen nicht vertauscht werden. Sie müssen uns sofort verständigen, wenn sich nach einer Buchung bei CGS Ihre Emailadresse oder Ihre Kontakt-Telefonnummer ändert.

4.1. E-Tickets

Seit 1. Juni 2008 ist es Reisebüros, aufgrund einer Entscheidung der IATA und aller Airlines, nicht mehr möglich, Papiertickets auszustellen. Das bedeutet, dass CGS (ebenso wie alle anderen Reisebüros) nur E-Tickets ausstellen kann.
Die überwiegende Mehrheit aller Tickets wird heute als e-Tickets ausgestellt und die Airlines arbeiten daran, Tickets in Reisebüros zu 100% als e-Tickets ausstellbar zu machen. Wenn es uns einmal nicht möglich ist, ein e-Ticket auszustellen, gilt Folgendes: Die Finalisierung Ihrer Buchung hängt von den technischen Möglichkeiten der Airlines betreffend e-Tickets ab. Im unwahrscheinlichen Fall, dass kein e-Ticket ausgestellt wird (weil die Airline keine e-Ticket-Funktion hat), annulliert CGS Ihre Buchung zur Gänze und zahlt alle bezahlten Beträge zurück; der Vertrag gilt dann als nicht geschlossen und

CGS übernimmt keine weitere Haftung Ihnen gegenüber. Sollte sich dies als notwendig erweisen, bietet Ihnen CGS mögliche geeignete Alternativen an.

4.2 Flugzeiten

In Ihrem Reiseplan von CGS sind die Flugzeiten nur als Richtlinien angegeben. Alle Abflug-/Ankunftszeiten auf Ihren Flugtickets werden von den jeweiligen Airlines geliefert und sind nur ungefähre Angaben. Es können sich aufgrund von Einschränkungen der Luftraumkontrolle, Wetterbedingungen, Betriebs-/Wartungsvorschriften und der Anforderungen an das rechtzeitige Einchecken der Fluggäste Änderungen ergeben.
Sofern Ihr Flug nicht Teil eines Pauschalreise ist, übernehmen wir keine Haftung, wenn eine Änderung der Ihnen zunächst genannten oder auf Ihrem Ticket erscheinenden Abflug-/Ankunftszeit eintritt, noch für eine andere Änderung durch die jeweilige Airline. Bitte beachten Sie ebenso, dass im Falle, dass ein Segment einer Flugreise nicht in Anspruch genommen wird, ohne dass die Fluglinie direkt davon verständigt wird, alle weiteren Segmente ohne weitere Benachrichtigung annulliert werden können. Tritt dieser Fall ein, können wir keine Haftung für dadurch entstandene Kosten übernehmen. Bei jeder Flugreise obliegt es Ihnen, sich von den Abflug- und Ankunftszeiten Ihrer Flüge zum Reisezeitpunkt zu vergewissern.
Wir sind nicht in der Lage, spezielle Arrangements für Sie zu treffen, wenn Sie sich verspäten, denn dies liegt allein im Ermessen der betreffenden Airline. Bitte beachten Sie, dass die auf Ihrem Ticket oder Reiseplan angegebenen Zeiten die Abflugzeiten sind. Die Check-in-Zeiten, die von der Fluggesellschaft empfohlen werden oder in den Flugplänen der Fluggesellschaften erscheinen, sind nur als Richtlinien angegeben und sind gewöhnlich der späteste Zeitpunkt, zu dem Passagiere an Bord genommen werden können, so dass die nötige Zeit zur Erledigung aller Formalitäten bleibt. Flüge können nicht auf zu spät kommende Passagiere warten und weder CGS noch die Airlines können in derartigen Fällen irgendeine Haftung übernehmen.

4.3. Sitzplatzreservierungen

CGS hat keinen Einfluss auf die Vergabe von Sitzplätzen durch die Airlines; wenn Sie daher besondere Sitzplatzwünsche haben, sollten Sie so früh wie möglich am Flughafen einchecken. Wir können nicht garantieren, dass die Airline Ihre Wünsche erfüllt. Grössere Airlines ermöglichen immer mehr einen Online-Check-in rund 24 Stunden vor dem Abflug.

4.4. Direktflüge

Bitte beachten Sie, dass ein auf Ihrem Ticket als „direkt" bezeichneter Flug nicht notwendigerweise ein Non-Stop-Flug ist. Ein als direkt bezeichneter Flug ist ein solcher, bei dem die Maschine im Verlauf der Reise nicht gewechselt werden muss.

4.5. Schwangere und Kinder

Manche Airlines lehnen es ab, Frauen die zum Zeitpunkt des Rückflugs in der 28. Schwangerschaftswoche oder darüber sein werden, zu befördern. Bitte klären Sie das mit der jeweiligen Airline ab, da deren Vorschriften uneinheitlich sein können, und ziehen Sie auch Ihren Arzt zu Rate. Säuglinge müssen für eine Flugreise 6 Wochen alt oder älter sein und entweder auf dem Schoss eines Erwachsenen sitzen oder einen Kindersitz haben. Bitte kontaktieren Sie die Airline, mit der Sie fliegen, wegen Details geeigneter Sitze. Grundsätzlich müssen Kinder ab zwei Jahren einen eigenen Sitz haben. Kinder müssen zum Zeitpunkt des Rückflugs unter zwei Jahre alt sein, um in den Genuss des Kleinkindtarifs zu kommen, der gewöhnlich 10% des IATA-Preises beträgt. Kinder müssen zum Zeitpunkt des Rückflugs unter zwölf Jahre alt sein, um in den Genuss des Kindertarifs zu kommen, der gewöhnlich 33% des IATA-Preises beträgt. Wollen Sie einen Flug für einen Minderjährigen ohne Begleitung (UMNR) buchen, müssen Sie die Airline gemäss deren Beförderungsbedingungen im Voraus davon informieren. Im Streitfall übernimmt CGS keine Verantwortung für die Erstattung von der Airline verlangter Kosten.

4.6. Steuern, Gebühren und Abgaben
Der Preis Ihres Fluges schliesst sämtliche öffentlichen Steuern, Gebühren und Abgaben ein. Wenn Ausreisesteuern bei Ihrem Rückflug an Ort und Stelle zu bezahlen sind, so sind diese in dem jeweiligen Land zu bezahlen. In manchen Fällen müssen Sie die Ausreisesteuern an Ort und Stelle an die zuständige Behörde des Landes, aus dem Sie ausreisen, zahlen; diese können daher von uns nicht rückerstattet werden.

4.7. Gemeinschaftsliste
Gemäss europäischen Bestimmungen müssen wir Sie auf die Existenz einer „Community List" aufmerksam machen, welche Angaben über Fluglinien enthält, für die ein Flugverbot innerhalb der EU gilt. Die Gemeinschaftsliste ist unter http://www.easa.eu.int/ws_prod/index.html einsehbar. Die Gemeinschaftsliste wurde auch von der Schweiz übernommen.
Wir behalten uns vor, Ihre Airline zu ändern, wenn diese gemäss EU-Bestimmungen auf der schwarzen Liste steht. Jede Änderung an der Airline, nachdem Sie Ihre Tickets erhalten haben, wird Ihnen so bald wie möglich bekannt gegeben, spätestens beim Check-in oder am Boarding-Gate.

4.8. Gepäck
Gewöhnlich können Sie Freigepäck einchecken und Handgepäck kostenlos mitnehmen, der Umfang kann je nach Airline, Klasse und/oder Route variieren. Es wird empfohlen, das Handgepäck auf ein Minimum zu beschränken. Extrakosten gelten für Gepäck, welches das zulässige Limit übersteigt. Bitte fragen Sie die Airline nach genaueren Informationen, da diese Regelungen sich von Zeit zu Zeit ändern. Siehe auch http://www.iata.org/bags für weitere Informationen und Links. Aus Sicherheitsgründen dürfen gefährliche Gegenstände nicht eingecheckt oder in die Kabine mitgenommen werden. Verboten sind unter anderem jegliche Messer (einschliesslich Haushaltsschneidewerkzeuge), spitze Gegenstände oder Schneiden jeder Art und jeder Länge, einerlei ob aus Metall oder einem anderen Material, Dosenöffner, Korkenzieher, Rasierer, Nagelfeilen aus Metall, Scheren jeder Art und jeder Länge, Injektionsnadeln (ausser zu medizinischen Zwecken), Stricknadeln, echte Waffen/Waffenattrappen/Spielzeugwaffen (einerlei ob aus Plastik oder Metall), komprimierte Gase, ätzende, explosive und entzündliche flüssige und feste Stoffe, radioaktives Material, oxidierende Stoffe, Gift, infektiöse Substanzen und Aktenkoffer mit integriertem Alarm.
Passagiere, die auf dem Flug Spritzen benötigen, wie Diabetiker, und andere Passagiere mit nachweislichem medizinischem Bedarf müssen sicherstellen, dass diese sachgemäss verpackt und beschriftet sind. Ist dies nicht der Fall, werden diese Behelfe wahrscheinlich eingezogen.

4.9. Verwehrtes Boarding, Annullierung oder Flugverspätungen
Nach europäischem und Schweizer Recht haben Sie unter bestimmten Umständen Anspruch auf Rückerstattung und/oder Schadenersatz von Ihrer Airline im Falle von verwehrtem Boarding, Annullierung oder Flugverspätung. Diese Ansprüche werden an europäischen Flughäfen bekannt gemacht und sind auch bei den Airlines erhältlich. Die Rückerstattung obliegt in diesen Fällen der Airline.

4.10 ESTA
Wenn Sie in oder via die USA reisen, müssen Sie die neuen Eintrittsbestimmungen der US Regierung zur Kenntnis nehmen und das Electronic System for Travel Authorisation (ESTA)-Formular ausfüllen.
https://esta.cbp.dhs.gov/esta/
CGS kann nicht für Einreiseverweigerungen haftbar gemacht werden.

5. Pass, Visum und Gesundheitsschutz – Informationen / Anforderungen

Es obliegt Ihnen, bei der jeweiligen Botschaft oder dem jeweiligen Konsulat abzuklären, ob das/die Reiseziel(e) oder etwaige Transitpunkte, über die Sie kommen, einen Pass, ein Visum und Impfungen verlangen. Gegebenenfalls obliegt es Ihnen, sich das Erforderliche zu beschaffen. Unterlassen Sie dies, sind Sie allein für alle Kosten, Verluste oder Schäden verantwortlich, die Ihnen oder uns aus Ihrer Unterlassung erwachsen. Bitte beachten Sie, dass spezielle Anforderungen für bestimmte Länder kompliziert sein und sich kurzfristig ändern können.
Reisenden mit einem One-Way-Ticket kann die Einreise in bestimmte Länder verwehrt werden, wenn sie nicht nachweisen können, dass sie im Besitz eines Reisedokuments sind, welches für ihre Ausreise aus dem Land gilt.
Sie sollten sich mit der Botschaft Ihres Reiselandes in Verbindung setzen und die Website des Eidgenössischen Departementes für auswärtige Angelegenheiten (EDA) zu Rate ziehen. In der Schweiz ist dafür folgende Website heranzuziehen:
http://www.eda.admin.ch/eda/de/home/reps.html
Hier finden Sie alle speziellen Informationen über die Länder, die Sie besuchen wollen, bzw. über die Rückkehr in die Schweiz.

Auch sollten Sie nicht vergessen, alle Transitpunkte Ihrer Reise zu berücksichtigen, für welche Sie ebenfalls ein Visum ausstellen lassen müssten. Bitte beachten Sie, dass viele Länder verlangen, dass Ihr Pass sechs Monate über Ihren Aufenthaltszeitraum hinaus gültig sein muss. Manche Länder haben andere Bestimmungen. Daher empfehlen wir Ihnen, sich bei der Botschaft oder dem Konsulat Ihres Reiselandes die jeweils aktuellen Informationen zu besorgen.
Vergewissern Sie sich unbedingt, dass Ihr Pass lesbar und unbeschädigt ist; jedes Anzeichen von Beschädigung kann dazu führen, dass Ihnen die Beförderung oder die Einreise in das Zielland verwehrt wird. Brauchen Sie zusätzliche Informationen (im Hinblick auf die Gültigkeit Ihres Passes, auf die für die Ausstellung oder Verlängerung eines Passes erforderliche Zeit, auf Bestimmungen in Bezug auf Minderjährige, auf Verlust oder Diebstahl des Passes, …), setzen Sie sich mit Ihrer Botschaft oder Ihrem Konsulat in Verbindung.
Suchen Sie bitte Rat im Hinblick auf Impfungen und Vorsichtsmassnahmen, welche laut Gesundheitsdiensten – Arzt, Krankenschwester, Apotheker oder Zentrum für Reisekrankheiten – zwingend vorgeschrieben oder zu empfehlen sind, idealerweise spätestens 8 Wochen vor Reiseantritt. Weitere Reisetipps finden Sie unter http://safetravel.ch (deutsch und französisch) oder http://www.cdc.gov/travel (englisch).
Alle USA-Reisenden sollten Folgendes unbedingt beachten:
Ein Visum ist für die Einreise in die Vereinigten Staaten von Amerika (USA) erforderlich, es sei denn, die Reisenden fallen unter das Visa Waiver Program (VWP). Unter bestimmten Bedingungen gestattet das VWP Inhabern eines Schweizer Reisepasses mit Wohnsitz in der Schweiz ein Visa-Waiver-Formular auszufüllen und dieses bei Ankunft vorzulegen. Sie müssen sicherstellen, dass Sie alle Anforderungen der USA in Bezug auf das Visa-Waiver-Formular erfüllen, ehe Sie Ihre Buchung abschliessen. Dazu können Sie die Website der Botschaft der USA besuchen, um zu sehen, was von Ihnen verlangt wird: http://bern.usembassy.gov/
Leiden Sie an einer schweren, übertragbaren Krankheit mit Bedeutung für die öffentliche Gesundheit, wie HIV, fallen Sie nicht unter das VWP und müssen ein gültiges Visum für die Einreise in die Vereinigten Staaten haben. Wurden Sie aus welchem Grund auch immer in einem Land festgenommen oder verurteilt, auch wenn die Festnahme zu keiner Verurteilung geführt hat, einschliesslich Verstössen gegen die Verkehrsordnung, kann es sein, dass Sie ein Visum brauchen, und dann sollten Sie sich direkt an die US-Botschaft wenden.

6. Hinweise vor der Reise

Das Eidgenössische Departement für Auswärtige Angelegenheiten (EDA) hat vielleicht aktuelle Informationen über Ihr Urlaubsziel erstellt. Das Aussenamt veröffentlicht regelmässig Informationen über Länder, in denen Gefahren im Zusammenhang mit der politischen Lage oder andere Risiken, zum Beispiel auf Gesundheitsebene, bestehen. Wir raten Ihnen zu prüfen, ob derartige Informationen vorliegen; besuchen Sie dazu
http://www.eda.admin.ch/eda/de/home/travad.html (deutsch)
http://www.eda.admin.ch/eda/en/home.html (englisch)
http://www.eda.admin.ch/eda/fr/home/travad.html (französisch)
vor Reiseantritt. Jedes Land veröffentlicht Hinweise zu seinen Reisezielen, auf welche Sie sich je nach Staatszugehörigkeit beziehen können.

7. Umbuchung und Annullierung

7.1 Umbuchung und Annullierung – durch Sie

Alle Umbuchungen sind von der Verfügbarkeit und den Kapazitäten der jeweiligen Leistungsträger abhängig.
Für den Reiserücktritt gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des betreffenden Leistungsträgers. Im Allgemeinen können diese Verträge ohne Entrichten von Storno-, Umbuchungs- oder Bearbeitungsgebühren weder abgeändert noch storniert werden.
Der allfällig rückerstattbare Anteil Ihres Kaufpreises wird Ihnen ausbezahlt, und zwar nach Massgabe der Rückerstattung des Leistungsträgers an uns. Wir geben diese Rückerstattung nach Abzug unserer Storno- bzw. Änderungsgebühr an Sie weiter.
Im Stornofall werden die im Buchungsvorgang angefallenen CGS -Gebühren nicht rückerstattet.
Führt die Umbuchung zu einer Erhöhung der Kosten Ihrer Buchung, wenn Sie zum Beispiel auf ein teureres Hotel upgraden wollen, müssen Sie diese Zusatzkosten bezahlen. Führt die Umbuchung jedoch zu einer Senkung der Kosten Ihrer Buchung, haben Sie keinen Anspruch auf die Erstattung der Differenz durch uns.
Wollen Sie einen Teil Ihrer Buchung ändern oder stornieren, stellt Ihnen CGS folgende Bearbeitungsgebühr in Rechnung:

	CGS Änderungsgebühren	**CGS Stornogebühren**
Flug	CHF 50 pro Erwachsener und pro Kind	CHF 75 pro Erwachsener und pro Kind
Hotel	CHF 0.00 pro Buchung	CHF 0.00 pro Buchung
Mietwagen	Siehe CGS Stornogebühren	CHF 100.00 pro Buchung

In jedem Fall sind die erwähnten Gebühren sowie Prämien für die von uns in Ihrem Auftrag abgeschlossene Versicherung, nicht rückerstattbar.

7.1.1 Umbuchung und Stornierung bei Flügen

Bei Stornierung oder Änderung des Vertrags durch den Kunden (zum Beispiel: Umbuchung oder Stornierung von Reservierungen) gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des betreffenden Leistungsträgers. Im Allgemeinen können diese Verträge ohne Entrichten von Storno- oder Umbuchungsgebühren weder abgeändert noch storniert werden. Diese Gebühren können bis zu 100% des Preises der stornierten oder abgeänderten Leistung betragen.
Zusätzlich zu den vom Leistungsträger in Rechnung gestellten Umbuchungs- oder Stornogebühren berechnet CGS in jedem Fall eine zusätzliche Umbuchungs- oder Stornogebühr von jeweils CHF 50.00 oder CHF 75.00 pro Ticket, je nach Fall. Diese Regel ist im Rahmen von Ticket-Umbuchungen oder -Stornierungen, sowie von Flughafentaxen-Rückerstattungen gültig.

In jedem Fall sind die erwähnten Gebühren sowie Prämien für die von uns in Ihrem Auftrag abgeschlossene Versicherung, nicht rückerstattbar.
Die Stornierung der Reservierung ist gewöhnlich vor dem Ausstellen der Flugtickets und/oder Reisedokumente möglich. Umbuchungen von Reservierungen sind je nach Verfügbarkeit von Plätzen zu einem anderen Zeitpunkt und nur vor Ausstellung der Reisedokumente möglich.
In bestimmten Fällen gelten für Flugtickets Einschränkungen. Je nach Tarifart können manche Tickets weder umgebucht noch rückerstattet werden, nachdem sie ausgestellt wurden. In anderen Fällen kann die Airline, vorbehältlich eines Strafzuschlags, einer Änderung der Reservierungsdaten zustimmen.
Storno- und Umbuchungsgebühren werden von den Airlines erhoben. Bei Stornierung durch den Kunden vor Abflug schwanken die Strafzahlungen zwischen 0 und 100% des Ticketpreises, je nach angewandter Tarifart.
Wenn Sie als Kunde Ihre Reise unterbrechen oder abändern, sind nicht in Anspruch genommene Teilstrecken im Allgemeinen nicht rückerstattbar. In diesem Fall erstatten die Airlines auch nicht die Flughafentaxen. Bei Round-Trip-Tickets müssen alle Abschnitte der Reise abgeflogen werden; diesbezüglich gelten jedoch die Stornobedingungen der Airline, bei der Sie über uns gebucht haben, und daher sollten Sie die Stornobedingungen bei dieser Airline nachfragen. Wird der erste Abflug Ihrer Reise nicht in Anspruch genommen, ist es bei den Airlines üblich, alle weiteren Teilstrecken zu annullieren, und die Tickets verlieren ihre Gültigkeit.
Fällt Ihr Stornogrund unter die Bedingungen einer von Ihnen abgeschlossenen Versicherungspolice, können Sie nicht rückerstattete Flugpreise oder Stornogebühren bei Ihrem Versicherer geltend machen.

7.1.2. Umbuchung und Stornierung bei Hotels
Das von Ihnen gewählte Hotel wird üblicherweise seine eigenen Annullierung-/Stornobedingungen pro Zimmer haben, welche wir Ihnen aufzeigen, bevor Sie die Buchung abschliessen. CGS leitet sämtliche Richtlinien an Sie weiter, welche das Hotel in Bezug auf Annullierungen/Stornierungen aufgestellt hat. CGS verrechnet Ihnen keine Annullierung-/Stornogebühren. Nur die eventuellen Gebühren des Leistungsträgers werden Ihnen belastet. Auch für Änderungen Ihrer Buchung verrechnet CGS keine Gebühren. In jedem Fall sind die Kreditkarten-Gebühren sowie Prämien für die von uns in Ihrem Auftrag abgeschlossene Versicherung, nicht rückerstattbar.

7.1.3. Umbuchung und Stornierung bei Mietwagen
Die von Ihnen gewählte Mietwagenfirma hat ihre eigenen Stornobestimmungen. Über die Stornogebühr der Mietwagenfirma hinaus stellt CGS eine Storno- resp. Umbuchungsgebühr von CHF 100.- in Rechnung.

Eine Vergütung ist in folgenden Fällen nicht möglich:
a) Im Falle einer Nichtabholung des Fahrzeuges (No-Show).
b) Im Falle einer Stornierung des Fahrzeugs innerhalb von 48 Stunden vor Ankunft.
c) Im Falle einer Rückgabe des Fahrzeugs vor Ende der gebuchten Mietdauer.

In jedem Fall sind die erwähnten Gebühren sowie Prämien für die von uns in Ihrem Auftrag abgeschlossene Versicherung, nicht rückerstattbar.

7.1.4. Umbuchung und Stornierung bei Versicherungen
Nach Abschluss können Versicherungspolicen nicht mehr storniert werden. In jedem Fall sind die erwähnten Gebühren sowie Prämien für die von uns in Ihrem Auftrag abgeschlossene Versicherung, nicht rückerstattbar.

7.1.5. Ersatzpersonen
Sollten sie verhindert sein, so können sie bei CGS grundsätzlich immer eine Ersatzperson ihre Reise antreten lassen. In diesem Fall sind allerdings folgende Voraussetzungen zu beachten:

- Die Ersatzperson ist bereit, Ihr Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen, die Sie mit uns vereinbart haben.
- Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Hotels, Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) akzeptieren diese Änderung, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein kann oder an Flugtarifbestimmungen scheitern kann.
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visa, Impfvorschriften)
- Der Teilnahme Ihrer Ersatzperson an der Reise stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.

Diese Person und Sie haften uns oder der Buchungsstelle, die Vertrauenspartei ist, solidarisch, für die Zahlung der Preise sowie für gegebenenfalls durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten.

7.1.6. No-Show
Haben Sie eines unserer Produkte oder eine unserer Leistungen, einschliesslich Flüge, Mietwagen und Unterbringung gebucht, erscheinen aber nicht zum Einchecken, zur Übernahme des Autos oder machen in anderer Weise keinen Gebrauch von einem Produkt oder einer Dienstleistung, so haben Sie keinen Anspruch auf Vergütung durch uns. Sie haben jedoch Anspruch auf die Rückerstattung etwaiger Ausreisesteuern, die Sie für Ihren Flug bezahlt haben.

7.1.7. Mitnahme des Buchungsnachweises
Sie sollten sich vergewissern, dass Sie Ihre Buchungsbestätigungen, e-Tickets und andere Reiseunterlagen (einschliesslich Ihres Reisepasses) auf der Reise jederzeit bei sich haben. Wir übernehmen keine Haftung, wenn ein Leistungsträger Ihnen das gebuchte Produkt oder die gebuchte Leistung mangels Vorlage dieser Unterlagen verweigert.

7.2. Umbuchung und Annullierung – durch uns
Es kann vorkommen, dass wir Änderungen an Ihrer Buchung vornehmen müssen. Die meisten dieser Änderungen sind geringfügig und wir verständigen Sie von dieser Änderung so bald wie möglich vor Ihrem Reiseantritt. Handelt es sich um eine wesentliche Änderung, die nicht auf ein Ereignis ausserhalb unseres Einflussbereichs zurückzuführen ist, haben Sie die Wahl zwischen einer vergleichbaren Alternativ-Reise (wenn verfügbar) oder einer Rückerstattung. Liegt die Ursache der wesentlichen Änderung in einem Ereignis ausserhalb unseres Einflussbereichs (wie weiter unten beschrieben), sind wir zu keiner Schadenersatzleistung an Sie verpflichtet.

Als wesentliche Änderungen gelten normalerweise:
i) eine Änderung Ihres Schweizer Abflughafens;
ii) eine Verlegung Ihrer Abflugzeit aus der Schweiz um über 12 Stunden;
iii) eine Änderung Ihres Urlaubsgebiets in Übersee;
iv) eine Änderung der Unterbringung in eine niedrigere Kategorie, als Sie gebucht haben; oder
iv) eine Preiserhöhung um mehr als zehn Prozent.

Im unwahrscheinlichen Fall, dass Ihre Buchung annulliert werden muss, erhalten die Personen, die ursprünglich für die Buchung bezahlt haben, alle Beträge (ausgenommen Versicherungsprämien), die sie davor an uns gezahlt haben, zurück.

Sollte Ihr Flug annulliert werden, richten sich Ihre Rechte und Ansprüche nach den Beförderungsbedingungen der Airline. Demnach können Sie Anspruch haben auf:
(a) Beförderung auf einem anderen Flug derselben Airline ohne zusätzliche Kosten;
(b) Rerouten zu Ihrem Reiseziel mit einem anderen Carrier ohne zusätzliche Kosten;
(c) komplette Rückerstattung;

(d) bestimmte andere Rechte oder Vergütungen.

Geringfügige Flugplanänderungen:
Die angegebenen Flugzeiten können jederzeit von der Fluggesellschaft geändert werden, ohne dass sie jegliche Alternative oder Erstattung leisten muss.

8. Haftung

8.1. Allgemeines

Als erfahrener Reiserveranstalter garantieren wir Ihnen im Rahmen unseres eigenen Reiseveranstalterangebotes

- eine sorgfältige Auswahl und Überwachung der anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Flug- und Schifffahrtsgesellschaften, Hotels, Mietwagengesellschaften etc.)
- die fachmännische Organisation Ihrer Reise

Wir verpflichten uns, das von Ihnen ausgewählte Reisearrangement mit allen erforderlichen Leistungen kataloggemäss im Rahmen der vorliegenden Reise- und Vertragsbedingungen abzuwickeln. Wir weisen darauf hin, dass Ihre Buchungsstelle Sonderwünsche nur dann entgegennehmen darf, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden.

8.2. Unsere Haftung

CGS entschädigt Sie für den Ausfall oder die unrichtige Erbringung vereinbarter Leistungen oder für Ihnen zusätzlich entstandenen Kosten (unter Vorbehalt von Ziff. 7.2), soweit es der örtlichen Vertretung nicht möglich war, Ihnen vor Ort eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten und auch kein eigenes Verschulden Ihrerseits vorliegt. Unsere Haftung ist jedoch auf insgesamt den zweifachen Reisepreis beschränkt und erfasst nur den unmittelbaren Schaden.
Keine Haftung können wir übernehmen, falls infolge Flugverspätungen oder Streiks Programmänderungen erfolgen müssen. Ebenso haften wir nicht für Programmänderungen, welche auf höhere Gewalt, behördliche Anordnungen oder Verspätungen Dritter, für die wir nicht einzustehen haben, zurückzuführen sind.

8.3 Lokale Veranstaltungen und Ausflüge

An den meisten Ferienorten ist es möglich, noch lokale Veranstaltungen oder Ausflüge zu buchen. Sie beteiligen sich an diesen Veranstaltungen jedoch auf eigene Verantwortung, da in einzelnen Fällen eine Teilnahme aufgrund besonderer örtlicher Verhältnisse mit Problemen verbunden sein kann oder gewisse körperliche Voraussetzungen erfordert. CGS kann deshalb für Ausflüge oder Veranstaltungen, die Sie direkt am Ferienort buchen, keine Haftung übernehmen.

8.4 Unfälle und Erkrankungen

CGS übernimmt keine Haftung für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern diese von CGS oder von einem von CGS beauftragten Unternehmen (Hotels usw.) schuldhaft verursacht wurde. Bei Todesfall, Körperverletzung oder Erkrankung, welche sie im Zusammenhang mit Flugtransporten oder mit der Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus usw.) erleiden, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen ergeben. Eine weitergehende Haftung von CGS ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

8.5 Sachschäden
CGS übernimmt die Haftung bei Diebstählen und Verlusten, die während einer Reise mit CGS geschehen, falls der CGS Reiseleitung oder einem von CGS beauftragten Unternehmen ein Verschulden zu Last fällt. In diesem Fall bleibt die Haftung auf den unmittelbaren Schaden beschränkt, jedoch höchstens auf die zweifache Höhe des Reisepreises für die geschädigte Person. Bei Schäden oder Verlusten, welche Sie im Zusammenhang mit Flugtransporten oder Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus usw.) erleiden, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen ergeben. Eine weitergehende Haftung von CGS ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Wir empfehlen daher den Abschluss einer Reisegepäckversicherung.

9. Beanstandungen

Ist es nicht möglich eine Reise wie von CGS angeboten oder mit Ihnen vereinbart durchzuführen, so bemühen wir uns – ohne Übernahme einer Haftung für ein Gelingen – um eine Ersatzlösung, damit der objektive Zweck oder Charakter der Reise möglichst beibehalten werden kann.
Sollten sie während der Reise Anlass zur Beanstandung haben, so müssen sie diese unverzüglich einem der Leistungsträger bekanntgeben. Dies ist für eine spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche und ermöglicht ausserdem, in den meisten Fällen für Abhilfe zu schaffen.
Sofern die örtliche Vertretung nicht spätestens innert 48 Stunden eine angemessene Lösung offeriert, können Sie selbst für Abhilfe sorgen. Die dadurch entstehenden Kosten werden Ihnen im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Haftung von CGS gegen Beleg ersetzt. Ist die Fortsetzung der Reise oder der Aufenthalt am Ferienort aufgrund schwerwiegender Mängel nicht zumutbar, so müssen Sie unbedingt vom Leistungsträger eine entsprechende Bestätigung darüber, dass Sie reklamiert haben und warum, einholen. Diese sind verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beschwerde schriftlich festzuhalten.
Ihr Ersatzbegehren und die Bestätigung sind innerhalb von 14 Tagen nach der vereinbarten Beendigung Ihrer Reise schriftlich bei CGS direkt einzureichen. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

10. Programmänderungen

10.1.
CGS behält sich auch in Ihrem Interesse vor, Programme oder einzelne vereinbarte Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportart, Fluggesellschaften, Ausflüge usw.) zu ändern oder abzusagen, wenn unvorhergesehene Umstände es erfordern. Insbesondere haftet CGS nicht für Änderungen im Reiseprogramm, die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen und Verspätungen von Dritten, für die CGS nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind (z.B. Nichterteilung oder Entziehung von Landerechten, höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks, usw.). CGS ist jedoch selbstverständlich bemüht, Sie über Änderungen des Reiseprogramms so früh wie möglich zu informieren.

10.2
Unvermeidbare Mehrkosten, von denen wir beim Abschluss des Reisevertrages auch unter Beachtung der erforderlichen Sorgfalt keine Kenntnis haben konnten, müssen wir Ihnen gegebenenfalls weiterbelasten. Diese Regelung gilt auch für den Fall, dass der Reiseteilnehmer seine Reise vorzeitig abbrechen muss.

10.3
Die Hotelunterkünfte und Transportmittel auf den Rundreisen in unseren Destinationen entsprechen nicht immer europäischen Verhältnissen. Die Reisen werden in Zusammenarbeit mit unseren Partner-Agenturen durchgeführt. Diese behalten sich vor, wenn nötig den Reiseablauf kurzfristig, auch während der Reise, zu ändern. Bei individuellen Rundreisen ohne deutschsprachigen Führer, sind Kenntnisse der englischen Sprache unbedingt erforderlich.

11. Versicherungen

Unsere Reiseversicherung ist die Europäische Reiseversicherung (ERV). ERV deckt die Reiserücktritts- und Assistance-Kosten im Falle von Erkrankung, Unfall oder Tod der versicherten Person, Ihres Partners oder eines Familienmitglieds gegen Vorlage einer ärztlichen Bescheinigung / einer offiziellen Urkunde. Die Versicherungsrichtlinien entnehmen Sie bitte hier:
http://www.erv.ch/
Diese Versicherungen gelten nur für eine über CGS, einerlei ob als Vermittler oder als Reiseveranstalter, gebuchte Reise. CGS haftet nicht für Kosten, die einer Person entstehen, die keine Versicherung abgeschlossen hat. CGS empfiehlt daher jedem Kunden nachdrücklich, eine Reiseversicherung für seine Reise abzuschliessen.
Die CGS Buchungsgebühren und die Kreditkarten-Gebühren sind nicht rückerstattbar.

12. GELTENDES RECHT UND GERICHTSSTAND

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen dem schweizerischen materiellen Recht. Vorgängig einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen. Die Adresse des Ombudsmans lautet:
Ombudsman der schweizerischen Reisebranche
Postfach
8038 Zürich
http://www.ombudsman-touristik.ch

Im Verhältnis zwischen Ihnen und CGS ist ausschliesslich Schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehältlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist Zürich, Schweiz Gerichtsstand. Gemäss dem Schweizer Gerichtsstands-Gesetz, Art. 22, kann alternativ auch das Gericht am Wohnsitz des Konsumenten angerufen werden.

Ausdrucke dieser AGB sind online oder bei der untenstehenden Adresse erhältlich.
CGS Customer Ground Service AG
ticketpoint.ch
Postfach 37
8058 Zürich-Flughafen
Schweiz
www.cgs-ltd.com
www.ticketpoint.ch