Allgemeine Reise- und Vertragsbedingungen der Universal Flugreisen AG 2023 (ARVB)

Bitte lesen Sie die Bedingungen genau durch.

1.1 Vertragsabschluss

Durch Ihre Buchung (Anmeldung), ob persönlich, telefonisch, schriftlich oder online direkt über unsere Website, entsteht ein Vertrag, der Universal unter Vorbehalt verpflichtet, die Buchung fest zu reservieren. Bei Nichteinhalten der Zahlungskonditionen behält sich Universal das Recht vor, die Buchung zu annullieren und die Kosten (gemäss Punkt 1.8) in Rechnung zu stellen. Der Vertragsabschluss zwischen Ihnen und Universal kommt mit der vorbehaltlosen Annahme dieser Bestimmungen anlässlich der Anmeldung zustande. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (mitsamt diesen ARVB) für Sie und Universal wirksam. Meldet die buchende Person weitere Reiseteilnehmer an, so steht sie für deren Vertragsverpflichtungen (insbesondere für die Bezahlung des Reisepreises und Einhaltung allfälliger Einreisebestimmungen sowie gesundheitspolizeilichen Bestimmungen) wie für ihre eigenen Verpflichtungen ein. Diese Bestimmungen gelten für alle Teilnehmer. Bei Gästen mit einer Behinderung (geistig oder körperlich) muss die Art der Behinderung aus Gründen der Flugsicherheit bei der Buchung angegeben werden. Jede Anmeldung verpflichtet zur sofortigen Anzahlung von CHF 200.– / EUR 200.– pro Person (auch Kinder). Bei Arrangements mit Linienflügen ist eine Anzahlung von CHF 400.– / EUR 400.– pro Person (auch Kinder) zu bezahlen. Die Restzahlung ist 35 Tage vor Abflug fällig. Bei Reservationen innerhalb von 35 Tagen vor Abflug ist der Gesamtbetrag sofort fällig. Für Direktbuchungen bei Universal Vaduz besteht die Möglichkeit, mittels Kreditkarte (Visa, Mastercard) zu zahlen. Weitere Zahlungsmittel auf Anfrage. Die Reisedokumente werden erst nach Eingang des Rechnungsbetrages ausgehändigt.

1.2 Leistungen

Die Universal-Pauschalarrangements umfassen: Flüge mit verschiedenen europäischen Fluggesellschaften. Für gewisse Fluggesellschaften wird kostenbedingt ein Zuschlag erhoben. Mahlzeiten / Getränke an Bord sind je nach Tageszeit und Fluggesellschaft inbegriffen, Bustransfer zwischen Palma-Flughafen und Hotel und zurück (ausser Fincas, Partner-Hotels, NUR-Flug, NUR-Hotel), gebuchte Hotelleistung. An- und Rückreise Flughäfen Abflugland auf eigene Kosten. Die Flughafentaxen im Abflugland und in Mallorca sind inbegriffen. Die Balearen-Übernachtungssteuer ist in den publizierten Preisen nicht inbegriffen und wird vor Ort vom Hotel in Rechnung gestellt. Wer auf Leistungen, die im Pauschalpreis inbegriffen sind (Flug, Transfer, Unterkunft, Mahlzeiten), verzichtet, hat kein Recht auf Rückerstattung.

1.3 Lufttransport

Die Fluggesellschaften und der Touroperator Universal Flugreisen AG sind berechtigt, Flugzeuge anderer Fluggesellschaften als vorgesehen einzusetzen. Wird eine andere als im Katalog / Flugprogramm ausgeschriebene Fluggesellschaft oder ein anderer Flugzeugtyp eingesetzt, wird keine Preisreduktion gewährt. Die Einhaltung des veröffentlichten Flugplanes kann nicht garantiert werden. Gültig sind nur die mit dem Flugticket zugestellten Flugprogramme oder später mitgeteilte Änderungen. Zwischenlandungen liegen im Ermessen des Flugkapitäns wie auch des Touroperators. Das Flugticket ist nicht übertragbar und gilt ausschliesslich für die darauf vermerkten Daten. Verpasst ein Passagier den Hin- oder Rückflug, entfällt jegliche Beförderungspflicht. Für unbenutzte Flugscheine wird keinerlei Rückerstattung gewährt. Sitzplatznummern werden durch die Fluggesellschaft beim Check-in bekannt gegeben und können zum Teil im Voraus gegen Bezahlung reserviert werden. Die Fluggesellschaft ist berechtigt kurzfristig Änderungen der Sitzplatzreservation vorzunehmen. Falls ein Wechsel nötig wird und innerhalb einer Toleranz von 3 Sitzreihen erfolgt, ergibt sich daraus kein Anspruch auf Rückerstattung der Reservationsgebühr. Die Abreisezeiten der Transferbusse liegen in den Universal Beach Hotels 2 Tage vor Abflug auf dem Reiseleitertisch zur Einsicht bereit, bei Partner-Hotels werden Sie schriftlich informiert. Die Gäste sind verpflichtet, die Flugzeiten für ihren Rückflug zu kontrollieren und bei Unklarheiten sofort die Reiseleitung zu informieren. Wer den Transferbus verpasst, muss auf eigene Kosten zum Flughafen fahren.

1.4 Gepäck

Die Gepäckbestimmungen sind je nach Fluggesellschaft verschieden. Generell ist ein Gepäckstück à 20 kg pro Person frei sowie ein Handgepäck. Erkundigen Sie sich vor Abflug über die jeweiligen Gepäckbestimmungen. Rollstühle werden gegen Voranmeldung gratis befördert. Golfsäcke (Zuschlag) und Fahrräder (siehe auch Spezialbestimmungen für Sportgepäck 2.13) müssen bei der Reservation gemeldet werden, wogegen Surfbretter, Schlauchboote usw. nicht mitgenommen werden können. Achtung: Für Übergewicht und weitere Gepäckstücke müssen massive Zuschläge bezahlt werden.

1.4.1 Gepäckbeschädigungen oder -verlust müssen sofort protokolliert werden

1. Auf dem Flug, am Flughafen des Bestimmungsortes durch die Vertreter der Fluggesellschaft (Hinflug = Palma / Rückflug = Zielflughafen)
2. Im Transferbus durch den Chauffeur
   Ohne ein solches Dokument können keine späteren Ansprüche geltend gemacht werden. Entschädigungen erfolgen gemäss internationalen Bestimmungen. Sehr wichtig: Die Buschauffeure sind nicht verpflichtet, Gepäck zu transportieren oder zu verladen und auszuladen, das nicht vom Besitzer persönlich übergeben oder übernommen wird. Der Reisende ist verpflichtet, den Verlad und den Auslad zu überwachen. Achten Sie auch auf Taschendiebe, die hauptsächlich beim Ein- und Ausladen zuschlagen!

Wir empfehlen dringend, unsere Kombi-Reiseversicherung (Annullation / Reisezwischenfälle / Gepäck) abzuschliessen.

1.5 Preise

Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Universal behält sich vor, aus besonderen Gründen, wie zum Bespiel nachträgliche Preiserhöhung von Transportleistungen (z. B. Treibstoffzuschläge), neue eingeführte oder erhöhte staatliche Taxen, Wechselkursänderungen etc., bei Bedarf die veröffentlichten Preise zu ändern. Unsere Preise werden aufenthaltsbezogen berechnet, das heisst Reservationen über mehrere Preisperioden werden anteilsmässig zu den jeweiligen Saisonpreisen Berechnet (auch Flugpreise). Die Preise / Reduktionen / Rabatte gelten für einen Maximalaufenthalt von 3 Wochen. Es existiert eine Preisliste in EUR (nur gültig für Kunden, die im EUR-Raum wohnhaft sind).

1.5.1 Treueprämien

Reduktionsansprüche für Treueprämien müssen bei der Anmeldung angegeben werden, damit sie auf der Rechnung berücksichtigt werden können. Die spätere Ausfertigung einer neuen Rechnung wird mit CHF 30.– / EUR 30.– belastet. Rückwirkend können keine Treueprämien mehr ausbezahlt werden. Im Übrigen zählen für die Erreichung von Treueprämien nur Reisen, die zu den CLASSIC-Katalogpreisen verkauft wurden.

1.6 Formalitäten

Zur Einreise nach Mallorca genügt für Schweizer und Angehörige der meisten europäischen Staaten die gültige Identitätskarte oder ein gültiger Pass. Kinder (auch Babies) benötigen eigene, gültige Papiere. Achtung bei Angehörigen von anderen Staaten: Wir empfehlen, sich in jedem Fall beim spanischen Konsulat über die Einreisebestimmungen zu erkundigen. Reisende ohne gültige Ausweispapiere werden am Check-in nicht akzeptiert. In diesem Fall verfällt der gesamte Arrangementpreis, der auch nicht bei einer späteren Reise angerechnet werden kann. Auch die Annullations-Kombiversicherung ersetzt solche Schäden nicht. Wichtig: Für Personen, die nicht mit eigenen oder mit Kindern mit anderem Namen reisen: Diese Kinder benötigen einen gültigen Reisepass (eine ID genügt NICHT). Personen, die nicht mit den eigenen Kindern oder mit Kindern mit anderem Namen reisen benötigen eine Vollmacht des sorgeberechtigten Elternteils. Allein die Begleiter sind für die Einhaltung der Pass- und Visa-Vorschriften verantwortlich.

1.7 Gruppenreisen

Unter «Gruppe» wird eine gemeinsam reisende Anzahl Gäste am gleichen Datum, im gleichen Hotel und Flugzeug verstanden. Für Gruppen gelten zusätzliche Bedingungen, die verlangt werden können. Bei Gruppenannullierungen gelten spezielle Annullationsbedingungen. Die gesamte Gruppenrechnung (für alle Teilnehmenden) wird nur einem Empfänger zugestellt.

1.8 Änderungen, Annullationen, Versicherung

Grundsätzlich muss eine Annullierung bzw. Änderung schriftlich erfolgen. Die Annullation kann auch durch den Veranstalter Universal Flugreisen erfolgen. In einem solchen Fall wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– / EUR 100.– pro gebuchte Person erhoben, höchstens aber CHF 200.– / EUR 200.– pro Auftrag. Die Versicherungsprämie von CHF 45.– / EUR 45.– wird zusätzlich erhoben.

1.8.1 Bis 30 Tage vor Abreise

Bis zu Beginn der Annullierungsfristen erheben wir für generelle Änderungen (Namen oder gebuchte Leistung) eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– / EUR 60.– pro Person, max. CHF 120.– / EUR 120.– pro Auftrag. Eine abgeschlossene Versicherung kann nachträglich nicht annulliert werden. Bei Annullationen oder Teilannullationen erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– / EUR 100.– pro Person (maximal CHF 200.– / EUR 200.– pro Auftrag). Die Versicherungsprämie von CHF 45.– / EUR 45.– wird in allen Fällen zusätzlich erhoben. Für «UNIVERSAL FLEXI», andere Arrangements mit Linienflügen, Partner-Hotels, Fincas sowie für Sitzplatzreservationen gelten spezielle Annullationsbedingungen.

1.8.2 Ab 29 Tage vor Abreise

Für die generellen Änderungen (siehe oben), Annullationen oder Teilannullationen innerhalb der Annullierungsfristen erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– / EUR 100.– pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200.– / EUR 200.– pro Auftrag. Die Versicherungsprämie von CHF 45.– / EUR 45.– wird in allen Fällen zusätzlich erhoben. Diese Bearbeitungsgebühr entfällt im Falle von 100 % Annullationskosten. Für Änderungen des Reisedatums gelten zusätzlich zu den Gebühren die Annullationskosten gemäss nachfolgender Tabelle. Bei Flugumbuchungen an der Feriendestination behalten wir uns vor, eine Bearbeitungsgebühr zu verlangen.
Annullationskosten Annullieren Sie den Auftrag oder ändern Sie das Reisedatum weniger als 30 Tage vor Abreise, erheben wir zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren die folgenden Kosten in Prozent des gesamten Arrangementpreises (inkl. Flughafentaxen, Mahlzeitenzuschläge usw.):

29 bis 15 Tage vor Abreise	30 %
14 bis 8 Tage vor Abreise	50 %
7 Tage bis 3 Tage vor Abreise	80 %
2 bis 0 Tage vor Abreise	100 %

Annullationen bei Minimumarrangement (NUR-Flug und NUR-Hotel) und Sonderaktionen 29 bis 0 Tage vor Abflug 100 %.

Linienflüge «NUR-Flug», Pauschalarrangement mit Linienflügen, Partner-Hotels und Fincas.
Wir machen Sie auf die sehr strengen Annullierungs- / Änderungsbedingungen aufmerksam, die je nach Fluggesellschaft / Tarifklasse und Partner-Hotel unmittelbar nach der Buchung bis zu 100 % betragen können. Wir berechnen Ihnen die von der Fluggesellschaft resp. Partner-Hotel erhobenen Kosten, welche zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren in Rechnung gestellt werden. Bei nicht Antreten der Reise (No-Show), wird grundsätzlich nichts zurückerstattet.

1.8.3 Versicherung

Die Kombi-Reiseversicherung (Annullation, Reisezwischenfälle, Gepäck) der Europäischen Reiseversicherung in Basel kostet CHF 45.– / EUR 45.– (Einzelperson) und ist obligatorisch. Diese Versicherung erstattet bei versicherten Fällen auch die Bearbeitungsgebühren. Wer einen anderen Versicherungsschutz hat, muss bei der Buchungsstelle eine Verzichtserklärung unterzeichnen. Zur Rückerstattung müssen die Annullationsrechnung von Universal und das Arztzeugnis direkt an die Europäische Reiseversicherung in Basel gesandt werden. Bitte beachten Sie die allgemeinen Versicherungsbedingungen zu Selbstbehalt etc. (www.universaltravel.ch/versicherung)

1.8.4 Ersatzperson

Sollten Sie verhindert sein, so können Sie eine Ersatzperson Ihre Reise antreten lassen (Namensänderung). Wir berechnen für diese Änderung lediglich die Bearbeitungsgebühr gemäss diesen Bedingungen. In diesem Fall müssen Sie allerdings Folgendes beachten:

- Die Ersatzperson ist bereit, Ihr Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen, die Sie mit uns vereinbart haben, exklusive Kombi-Reiseversicherung und Frühbucherrabatt.
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass-, Visa-Vorschriften). Die an der Reise beteiligten Unternehmen wie z. B. Hotel und Fluggesellschaft akzeptieren diese Änderung.
- Der Teilnahme Ihrer Ersatzperson stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen. Diese Person und Sie haften uns solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die anfallenden Bearbeitungsgebühren.

Allgemeine Reise- und Vertragsbedingungen der Universal Flugreisen AG 2023 (ARVB)

1.9 Vorzeitiger Ferienabbruch
Bei vorzeitigem Ferienabbruch erstattet Universal in keinem Fall die nicht benutzten Ferientage oder andere Leistungen aus dem Pauschalarrangement. Die angebotene Kombi-Reiseversicherung oder eine vergleichbare Versicherung zahlt im Versicherungsfall die Kosten für eine unvorhergesehene Rückreise und erstattet die nicht benutzten Ferientage.

1.10 Beanstandungen
Entsprechen die erbrachten Leistungen nicht dem Katalog oder sind sie mit einem erheblichen Mangel behaftet, sind Sie verpflichtet, unverzüglich bei unserer Reiseleitung und der Hoteldirektion Abhilfe zu verlangen. In schwerwiegenden Fällen ist die Hauptreiseleitung im Universal Hotel Lido Park (Tel. +34 971 68 63 31) zu verständigen. Auf Reklamationen und Einwände, die nicht sofort an Ort und Stelle vorgebracht und protokolliert werden und spätestens 14 Tage nach Rückkehr bei uns eintreffen, kann nicht mehr eingegangen werden. Für Programmänderungen infolge Flugverspätungen oder Streiks wird keine Haftung übernommen. Namentlich haftet Universal nicht für Änderungen infolge von Absagen, Verschiebungen etc., die auf höhere Gewalt und behördliche Massnahmen zurückzuführen sind. Auch machen wir ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Lärmbelästigungen in einem südlichen Land durch Gäste in Strassencafés, Musik, Müllabfuhr, Mopeds, Kühlaggregate etc. in der Nacht bis zu einem gewissen Grad in Kauf genommen werden müssen.

1.11 Haftung
1.11.1 Allgemein
Wir haften nur für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, der von uns oder von uns beauftragten Unternehmen schuldhaft verursacht worden ist. Bei Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen sind Sie verpflichtet, alle Ansprüche gegenüber Dritten an uns abzutreten.

1.11.2 Flug
Die Haftung der Fluggesellschaften richtet sich nach den internationalen Verträgen und Konventionen. Für Folgen von Verspätungen wird keine Haftung übernommen. Darunter fällt auch die verspätete Auslieferung von Reisegepäck.

1.11.3 Besondere Veranstaltungen und Leistungen vor Ort
Für alle Angebote in den Hotels wie Wanderungen, Ausflüge, Auto- und Radmieten, die nicht im Arrangementpreis inbegriffen sind, übernimmt Universal keinerlei Haftung.

1.11.4 Ausschluss und Begrenzung
Schadenersatzansprüche bleiben ausgeschlossen, wenn sie auf eine Verfehlung oder ein Versäumnis von Ihnen oder auf unvorhersehbare oder unabwendbare Versäumnisse von Dritten (die nicht Leistungsträger sind) oder auf höhere Gewalt, Streik oder kriegerische Ereignisse zurückzuführen sind oder wenn ein Schaden trotz gebotener Sorgfalt durch uns oder durch den Dienstleistungsträger nicht vorhergesehen oder abgewendet werden konnte. Ebenso ist in jedem Fall unsere Haftung auf diejenigen Summen begrenzt, die sich aus den am Ort der Schadensverursachung geltenden nationalen und internationalen Gesetzen oder internationalen Übereinkommen ergeben. Sachschäden sind generell auf den zweifachen Arrangementpreis begrenzt. Mit der Reservation eines Pauschalarrangements anerkennen Sie auch die hier aufgeführten Punkte.

1.12 Reisegarantie
Alle Zahlungen (Anzahlungen und Restzahlungen), die bei Universal Vaduz eingehen, sind durch die firmenunabhängige Reisegarantie-Stiftung gesichert. Bei Buchungen in einem Reisebüro sind Sie verpflichtet, sich nach der Garantie des Reisebüros zu erkundigen. Wer vom Reisebüro keine Garantie erhält, trägt das Risiko selbst. Die Rückreise und der Hotelaufenthalt werden durch die Universal Reisegarantie-Stiftung gesichert.

1.13 Verjährung, Recht, Gerichtsstand
Schadenersatzforderungen gegen Universal, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert eines Jahres. Die Frist beginnt an dem auf das Ende des gebuchten Reisearrangements folgenden Tag. Es ist ausschliesslich liechtensteinisches Recht anwendbar. Gerichtsstand ist in jedem Falle Vaduz, Liechtenstein.

1.14 Ombudsman
Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und Universal Flugreisen AG sollten Sie sich an den unabhängigen Ombudsman der Reisebranche wenden. Der Ombudsman strebt bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und Universal Flugreisen AG oder der Buchungsstelle, bei welcher Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung an:
Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich, +41 (0)44 485 45 35, www.ombudsman-touristik.ch, info@ombudsman-touristik.ch

1.15 Datenschutz
Für unsere Bearbeitung von Personendaten im Zusammenhang mit diesen AVRB gilt unsere Datenschutzerklärung, die Sie unter www.universaltravel.ch/datenschutz finden.

Information zur Insolvenz-Absicherung von Pauschalreisen der Universal Flugreisen AG

gemäss Liechtensteinischem Gesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (PRG) vom 04.12.2019, Art. 7, Abs. 2c

Diese Information gilt für den Buchenden und alle Reiseteilnehmer.

Dem / den Reisenden steht im Fall der Insolvenz der

Universal Flugreisen AG
Gewerbeweg 15
9490 Vaduz
Fürstentum Liechtenstein

gegenüber der unten angegebenen Reisegarantie-Stiftung unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein unmittelbarer Anspruch nach Art. 20 des Gesetzes über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (PRG) des Fürstentums Liechtenstein zu.

Bei Rückfragen wenden Sie sich an:

Reisegarantie-Stiftung der Universal Flugreisen AG
c/o Advisa Treuhand-Anstalt
Wuhrstrasse 13
9490 Vaduz
Fürstentum Liechtenstein

Kontrollinstitution der Reisegarantie-Stiftung

Amt für Volkswirtschaft
Postfach 684
9490 Vaduz
Fürstentum Liechtenstein
Info.avw@llv.li
+423 236 6871