Allgemeine Geschäftsbedingungen der Jungfraubahnen

Nur die deutschsprachige Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt als rechtsgültig, die Übersetzungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nicht rechtsgültig.

Inhaltsverzeichnis

1. Anwendungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
2. Tarif der Jungfrau Ski Region
3. JBM als Agentin mit Inkassomandat
4. Generelle Bestimmungen
5. Dienstleistungen der JBM
6. Spezielle Bestimmungen
7. Hotels
8. Ferienwohnungen
9. Ski- und Snowboardschule
10. Sport-Equipment / Ausrüstung
11. Eventtickets
12. Parkhäuser
13. Kurzfristige Reiseversicherung
    Kundeninformationen und Allgemeine Bedingungen

Anwendungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen als Kunden (Kunde) sowie der Jungfraubahnen Management AG (JBM) für alle auf der online Buchungsplattform jungfrau.ch getätigten Bestellungen. Verlinken andere Verkaufsplattformen auf diese AGB, so gelten sie sinngemäss auch für die auf der andern Plattform getätigte Transaktion. Falls für die fremde Verkaufsplattform zusätzlich ebenfalls AGBs formuliert sind, gelten die vorliegenden AGBs ergänzend (subsidiär). Enthalten mehrere anwendbare AGBs widersprüchliche

Regelungen, gehen die Bestimmungen in den spezifischen AGBs zum Kaufgegenstand und in den AGBs einer allfälligen fremden Verkaufsplattform vor. JBM behält sich das Recht vor, die vorliegenden AGB ohne vorherige Ankündigung jederzeit zu ändern. Massgeblich ist die Fassung im Zeitpunkt der Buchung (Antrag auf Vertragsabschluss durch den Kunden; siehe hinten).

Tarif der Jungfrau Ski Region

AGB JSR (https://www.jungfrau.ch/de-ch/jungfrau-ski-region/skipass-kaufen/#1778)

JBM als Agentin mit Inkassomandat

Der Kunde bucht auf jungfrau.ch Warenkorbpositionen; für jede einzelne dieser Positionen handelt JBM als Vermittlerin mit einem Inkassomandat. Vertragspartei ist der jeweils verpflichtete / gebuchte Lieferant oder Dienstleister. Nur in den hiernach ausdrücklich bezeichneten Fällen ist dies JBM selber (siehe Dienstleistungen der JBM hiernach).

Angebote auf jungfrau.ch lassen sich als einzelne Bausteine (Hotel, Bergbahnticket, Ausrüstung etc.) zu einem kompletten und auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden zugeschnittenen Ferienaufenthalt zusammenstellen. JBM haftet nicht für die Zusammenstellung des Warenkorbs und für die Abstimmung der einzelnen Positionen untereinander (zeitlich, örtlich etc.). JBM haftet – sofern sie nicht selber Erbringerin der Dienstleistung ist – auch nicht für die korrekte Durchführung der einzelnen Dienstleistung oder Lieferung. Der Kunde kann sich diesbezüglich nur auf den vermittelten Vertrag mit dem direkten Anbieter (Hotelbetrieb, Vermietungsfirma etc.) und die dort geltenden Geschäftsbedingungen berufen. Über diese hat sich der Kunde in geeigneter Weise selbst zu informieren. Die JBM unterstützt ihn dabei mit nützlichen Hinweisen und Querverweisen im Anhang zu den vorliegenden AGB. Soweit der Kunde hier oder an anderer Stelle auf jungfrau.ch auf solche Vertragsbestimmungen aufmerksam gemacht wird, geschieht dies lediglich zu Informationszwecken; JBM wird dadurch in keiner Weise verpflichtet.

Generelle Bestimmungen

Allgemeine Nutzungsbedingungen für jungfrau.ch

Mit dem Aufrufen und Nutzen der Site jungfrau.ch und damit auch mit dem Gebrauch der online Buchungsplattform anerkennt der Kunde die allgemeinen Nutzungsbedingungen für jungfrau.ch (ANB).

In Übereinstimmung mit den ANB garantiert JBM weder für Beständigkeit noch für uneingeschränkte Verfügbarkeit der Website und kann somit nicht für die Folgen von Abbrüchen im Buchungsvorgang oder die Nicht-Übermittlungen von Meldungen haftbar gemacht werden. Der Bedienerfreundlichkeit der Benutzeroberfläche wurde besondere Beachtung geschenkt. Für die korrekte Bedienung der Website und insbesondere der Verkaufsplattform ist der Kunde verantwortlich. Er hat für die Folge von Bedienungsfehlern selber einzustehen.

Vertragsabschluss, Vorauszahlung, E-Mail-Verkehr

Die Buchungsplattform ist primär für den europäischen Raum bestimmt (Schweiz und Länder des EWR). Die Zugänglichkeit zur Plattform von ausserhalb dieser Region ist von JBM nicht garantiert. Die von JBM publizierten Angebote stellen keine Vertragsofferte dar.

Bestellt der Kunde den Warenkorb auf der JBM-Plattform, so stellt dies einen Antrag auf Abschluss der Verträge gemäss den einzelnen Warenkorbpositionen dar. Die JBM bestätigt die Bestellung innerhalb von 24 Stunden mittels Anzeige auf der Website (Success-Page) und/oder Versand des automatisch generierten Bestätigungs-E-Mails an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. In dieser Zeitspanne prüft JBM möglichst umgehend die Erhältlichkeit der Vorauszahlung (Kreditkartendeckung) und die definitive Verfügbarkeit der Bestellpositionen. Der Versand der Bestätigung stellt rechtlich die Annahme des Antrags dar und der Vertrag ist damit verbindlich abgeschlossen. Ein Rücktritt vom Vertrag ist danach nicht mehr möglich.

JBM benachrichtigt den Kunden per Anzeige auf der Website (Success-Page), sofern der Bestellvorgang nicht wie beantragt abgewickelt werden kann, und bricht die gesamte Transaktion ab (kein Akzept). Die Ablehnung des Antrags betrifft immer den gesamten Warenkorb, auch wenn hierfür nur eine einzelne Bestellposition Auslöser ist. Sind Zahlung und Leistungen verfügbar, schliesst JBM im Rahmen ihres Agenturmandates die einzelnen Verträge zwischen Dienstleistern / Lieferanten und dem Kunden Zug um Zug ab. Dies indem JBM den Kunden per Anzeige auf der Website (Success-Page) und per E-Mail eine Bestellungsbestätigung übermittelt (Akzept aller Warenkorbpositionen) und die Vorauszahlung definitiv abbucht.

Die Reaktion von JBM auf den Antrag des Kunden gilt als erfolgt, sobald auf dem System von JBM die entsprechenden Daten ins Internet übermittelt werden. Der Zeitpunkt des Eintreffens des E-Mails beim

Kunden bzw. der Anzeige der Success-Page auf dem Client des Kunden ist unerheblich. Dieser ist verpflichtet, sich bei JBM allenfalls nach dem Verbleib der Antwort zu erkundigen, wobei der aktuelle Bestellungsstatus auch in seinem Benutzeraccount abrufbar ist.

Bestellen Kunden aus Ländern, welche beim Zahlungsvorgang nicht aufgelistet sind, einen Warenkorb von JBM, so ist JBM nicht in der Lage diesen zu akzeptieren, auch wenn die automatische Plattform vom Kunden zu den oben beschriebenen Reaktionen bewegt werden kann. Der Vertrag gilt – wenn überhaupt – erst bei Lieferung der Ware oder bei tatsächlicher Inanspruchnahme der Dienstleistung als an Ort und Stelle abgeschlossen.

Die Übermittlung von E-Mail-Nachrichten über öffentliche Netze ist asymmetrisch und störungsanfällig, erfolgt ungeschützt und kann von Dritten abgefangen, gelesen und abgeändert werden. Neben dem Inhalt sind auch Absender und Empfänger der E-Mail für Dritte erkennbar. Dies gilt auch für E-Mails, die bei der Kommunikation mit JBM verwendet werden. JBM ist vom Kunden ermächtigt, ihm E-Mails zu senden. Für Schäden, die als Folge einer mangelhaften, gestörten oder ausspionierten Übermittlung einer E-Mail entstehen, haftet JBM in keiner Weise. Diese Bestimmungen gelten analog für weitere in ihrer Funktionsweise und Risikolage vergleichbare ungeschützte Kommunikationsformen, die vorliegend oder in Zukunft verwendet werden.

Abgegangene Mitteilungen an vom Kunden angegebene oder im Verkehr mit JBM zuvor erfolgreich verwendete Adressen (namentlich E-Mail-Adressen) gelten als ordnungsgemäss zugestellt. Im Falle von E-Mails gilt als Zustellungszeitpunkt der Abgang bei JBM; im Postverkehr wird bis zum Beweis des Gegenteils angenommen, dass Schreiben mit Prioritätszustellung auch im Ausland spätestens vier Tage nach Aufgabe bei einer schweizerischen Poststelle zugestellt wurden.

Preis, Zahlungsbedingungen

Der vom Kunden zu bezahlende Preis ergibt sich aus dem im Warenkorb angezeigten Gesamtpreis in Schweizerfranken (CHF). Er enthält, sofern nicht ausdrücklich anders erwähnt, sämtliche Zuschläge, Taxen und Abgaben. In sämtlichen Preisen ist die schweizerische Mehrwertsteuer einkalkuliert. Der Gesamtpreis hängt von der individuellen Gestaltung des Reisearrangements ab und kann daher von den Richtpreisen („ab CHF …“ und Angaben in Fremdwährungen) abweichen. Angaben in EURO sind stets unverbindliche Vergleichsgrössen (vergl. dazu die ANB). Die Preise können laufend Änderungen unterworfen sein. Der Kunde hat darauf zu achten, dass der ihm angezeigte Warenkorb noch aktuell ist. Nach Einleitung des Bestellvorgangs wird dem Kunden eine Zusammenstellung seines Antrags angezeigt. Die darin enthaltenen Preise werden vom System während 30 Minuten als unveränderlich akzeptiert, danach muss der Kunde zu seiner Sicherheit den Bestellvorgang beim Warenkorb neu einleiten.

Verträge gemäss den einzelnen Warenkorbpositionen werden grundsätzlich nur nach erfolgter automatisierter Zahlung gemäss der Konfiguration der Online-Plattform abgeschlossen. Solange JBM keine Deckungszusage hat, tritt sie auf den Antrag des Kunden nicht ein. Kunde und JBM tragen sämtliche ihnen durch die Zahlungsabwicklung entstehenden Gebühren selber.

Kauf auf Rechnung mit Teilzahlungsoption (POWERPAY)

MF Group / POWERPAY bietet als externer Zahlungsdienstleister die Zahlungsart “Kauf auf Rechnung” an. Mit der Einzelrechnung können Sie Ihren Onlineeinkauf einfach per Rechnung begleichen. Sollten Sie auf eine Zahlung im vorgegebenen Zeitrahmen verzichten, erhalten Sie nachträglich im Folgemonat eine Monatsrechnung mit Bestellübersicht.

Beim Abschluss des Kaufvertrags übernimmt POWERPAY die entstandene Rechnungsforderung und wickelt die entsprechenden Zahlungsmodalitäten ab. Bei Kauf auf Rechnung akzeptieren Sie zusätzlich zu unseren AGB, die **AGB (https://www.powerpay.ch/de/agb)** von POWERPAY. (powerpay.ch/de/agb).

Sie erhalten die Rechnung kostenlos per Email. Mit Kauf auf Rechnung akzeptieren Sie die **AGB (https://www.powerpay.ch/de/agb)** von POWERPAY (powerpay.ch/de/agb), vorausgesetzt ist eine gültige Email Adresse.

Auslieferung von Vouchern / e-Tickets und aufladbare Datenträger

Die Bestellungsbestätigung gilt als Beleg für die abgeschlossenen Verträge, kann jedoch nicht als Ausweis für die Bezugsberechtigung der Leistung (Voucher, Fahrkarte, e-Ticket) verwendet werden. Ein Link auf der Bestellbestätigung verweist auf den Benutzeraccount des Kunden, wo dieser – je nach Produkt – die notwendigen Dokumente herunterladen oder einen Datenträger aufladen kann. Für die Ausweise, die Teil eines Paketes sind, werden vor dem Ausdruck möglicherweise weitere Angaben benötigt, wie der genaue Reisetag und die Personalien für Bahntickets oder Gewichtsangaben für die Skimiete.

Bezugsberechtigungen werden nicht physisch zugestellt. Voucher, Fahrkarten, e-Tickets sind zu ihrer bestimmungsgemässen Verwendung vom Kunden auszudrucken (print at home). Eine Ausnahme bilden die Datenträger für Skipässe, die unter Umständen aufgeladen, verschickt oder abgegeben werden (siehe dazu die Ausführungen unter Jungfrau – Ski Region). Das Vervielfältigen, Verändern, Reproduzieren der Bezugsberechtigungen ist untersagt.

Der Kunde trägt in jedem Fall die Verantwortung für den Schutz seiner Bezugsberechtigungen (Voucher) vor Diebstahl oder unzulässiger Vervielfältigung. Er muss beachten, dass unpersönliche Leistungen demjenigen zugesprochen werden, der als erster das gültige Dokument vorweist. Der nachträgliche Nachweis, dass der Vorweisende nicht mit dem Besteller / Kunden identisch ist, ist für JBM oder die von JBM vermittelten Dienstleister unbeachtlich.

Die vom Kunden als Bezugsberechtigung ausgedruckten Dokumente sind trocken, unverschmutzt, unbeschädigt, unzerknittert, in einem lesbaren Zustand vorzuweisen. Sie können einen Strichcode aufweisen, der zur Kontrolle elektronisch geprüft werden kann. Im Bereich des Strichcodes dürfen die Dokumente nicht gefaltet werden.

Rahmenbedingungen

JBM hat auf die baulichen Massnahmen, Emissionsquellen etc. in der Nähe eines beschriebenen Aufenthaltsortes keinen Einfluss und kann entsprechend auch keine Garantien übernehmen. Auf die Herkunft der allenfalls anwesenden Touristen, auf die allgemeine Servicequalität und die Qualität der Speisen in den örtlichen Restaurants, auf Organisation und Durchführung der angekündigten Events am Reiseziel (sofern JBM nicht Organisator ist) und auf individuelle Sportmöglichkeiten (sofern nicht ausdrücklich Teil des Angebots) hat JBM grundsätzlich ebenfalls keinen Einfluss.

Annullationen

Die mit der Bestellung des Warenkorbs erworbenen Leistungen können nicht annulliert oder rückgängig gemacht werden. Ausnahmen regeln die Bestimmungen zu den einzelnen Vertragsverhältnissen. JBM empfiehlt den Abschluss der im Bestellabschluss angebotenen Annullationsversicherung der Mobiliar. Die entsprechenden Kundeninformationen und Allgemeinen Bedingungen der Versicherungsgesellschaft finden Sie im Anhang.

Dienstleistungen der JBM

Pakete (Pauschalreise)

Für die als Verbund von mehreren Dienstleistungen wie Ausflug und Übernachtung oder Übernachtung und Skipass mit einem Gesamtpreis versehenen und fertig zusammengestellten Pakete tritt JBM als Veranstalter (Pauschalreise1) auf. Für die Pakete in ihrer Gesamtheit gelten die

generellen Bestimmungen hiervor. Die Auslieferung der Bezugsberechtigungen (Voucher, Tickets etc.) erfolgen für die einzelnen Dienstleistungsbestandteile je separat. Erfolgt eine Annullation oder Umbuchung bis 14 Tage vor Anreise, wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50.00 erhoben. Nach dieser Frist entspricht die Stornogebühr 100% des gebuchten Angebotes.

JBM setzt alles daran, dass die im Paket enthaltenen Leistungen erbracht werden können. Stellt JBM fest, dass ein erheblicher Teil des Pakets nicht geleistet werden kann (beispielsweise wegen meteorologischen Einflüssen), versucht JBM dem Kunden Ersatz zu bieten. Gelingt dies nicht, so kann der Kunde seine Vorauszahlung im Umfange der Leistungsminderung zurückfordern.

Der Reiseantritt für das zu einer Pauschalreise gebündelte Paket erfolgt in jedem Fall innerhalb der Schweiz. Die Organisation einer allfälligen Anreise aus dem Ausland ist Sache des Kunden und im Paket und damit auch in der Dienstleistung von JBM als Reiseveranstalter nicht inbegriffen. Dem ausländischen Kunden wird empfohlen, sich über die Reiseformalitäten für den Besuch der Schweiz vor Bestellung zu informieren.

Bergbahntickets

JBM ist Ausstellerin der Bergbahntickets. Sie handelt dabei als vollumfänglich bevollmächtigte Management- und Vermarktungsgesellschaft folgender unter der Marke Jungfrau – Top of Europe kooperierender Bahnunternehmen: Wengernalpbahn AG, Jungfraubahn AG, Bergbahn Lauterbrunnen–Mürren AG, Firstbahn AG, Harderbahn AG und Berner Oberland-Bahnen AG. Diese Bahnen gehören zum System des Direkten Verkehrs gemäss Artikel 16 und 17 des Bundesgesetzes über die Personenbeförderung (Personenbeförderungsgesetz, SR 745.1). Für die ausgegebenen Fahrscheine und für die nähere Umschreibung des Transportvertrages gelten die Tarifbestimmungen der am Direkten Verkehr beteiligten Schweizerischen Transportunternehmen (T600 ff). Die Tarife werden von der Geschäftsstelle der «Alliance Swiss Pass», der Branchenorganisation des öffentlichen Verkehrs (Zusammenschluss von 250 Transportunternehmen und 17 Verkehrsverbünden) administriert, herausgegeben und publiziert.

Die vom System jungfrau.ch ausgegebenen Fahrscheine sind vor Diebstahl oder unzulässiger Vervielfältigung zu schützen. Gemäss T600 werden Zuschläge von CHF 100 bei Missbrauch und CHF 200 bei Fälschung erhoben. Bei Verweigerung der Bezahlung ist der Reisende aus dem Zug zu weisen. Widersetzt er sich dieser Anordnung wird die Polizei beigezogen.

Souvenir-Shop (Accessoires)

Die JBM kann jederzeit die Preise ändern bzw. anpassen. Verbindlich ist die beim Vertragsabschluss auf dem Ursprungsserver bereitgestellte Preisangabe. Alle Preise auf den Shopartikeln enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer. Für Sendungen ins Ausland wird diese auf der Schlussabrechnung abgezogen. Hier gelten bezüglich Mehrwertsteuer und Zollgebühren die Ansätze des Bestimmungslandes (Empfängeradresse)

Die Versandkosten sind in den Shop-Preisen nicht enthalten und werden zusätzlich erhoben. Wir verrechnen folgende Versandpauschalen, welche im Warenkorb separat ausgewiesen werden: Schweiz CHF 8; nahes Ausland CHF 25; übrige Länder CHF 35. Versandkosten für 2 Kalender oder 6 Poster betragen einheitlich CHF 15. Das Verpackungsmaterial ist in den Versandkosten enthalten.

Der Kunde hat das Recht, seine Shopbestellung, sofern das Total der Waren CHF 100 übersteigt, innerhalb von 7 Tagen schriftlich zu widerrufen. Die Wiedrrufsfrist beginnt mit der Bestellung des Kunden zu laufen und ist eingehalten, wenn die Widerrufserklärung am siebenten Tag der Post übergeben oder auf elektronischem Weg bei JBM eingetroffen ist. Der Kunde trägt die Kosten für die Rücksendung der Ware und die JBM entstandenen Kosten. Der Kunde muss die Ware unverzüglich originalverpackt zurücksenden. Das Widerrufsrecht erlischt mit der Öffnung der Originalverpackung (Versiegelung).

Der Kunde muss die ihm zugestellte Warte sofort sorgfältig prüfen. Sollte die Ware beschädigt oder unvollständig geliefert werden, so soll sich dies der Kunde vom Zusteller bestätigen lassen. Eine allfällige Mängelrüge in JBM hat innert 10 Tagen nach Zustellung zu erfolgen. Die beschädigte Ware muss in nicht benutztem, unverändertem Zustand in Originalverpackung an JBM zurückgesandt werden. In der Regel wird gleichwertiger Ersatz geliefert. Ist JBM hierzu nicht in der Lage, entsteht ein Anspruch auf Rückerstattung des Kaufpreises.

JBM bemüht sich, die Bestellungen innerhalb von 3 Tagen auszuführen. Die Lieferfrist ist letztlich von den Transporteuren abhängig. Es ist in etwa mit folgenden Fristen zu rechnen: Schweiz: 3 Arbeitstage, nahes Ausland: 5-8 Arbeitstage; übrige Länder: 10-15 Arbeitstage. Schadenersatzforderungen wegen Lieferverzögerungen sind ausgeschlossen.

Eventveranstalter

Events, für die auf jungfrau.ch Tickets gekauft werden können, werden in der Regel durch eine Drittpartei veranstaltet. Die JBM ist Vermittlerin des Vertrags mit dem Veranstalter (Hinweise dazu im **Anhang (https://www.jungfrau.ch/de-ch/agb/#c945)**). In ausdrücklich deklarierten Fällen ist die JBM selber Veranstalterin des Events. Das gilt zudem für Veranstaltungen, die in Kombination mit einem

Bergbahnticket verkauft werden, das unmittelbar zur Anreise zum Event dient (Kombiticket). Für diese Veranstaltungen von JBM gelten die nachfolgenden allgemeinen Bestimmungen:

Tickets, die den Anforderungen an die Lesbarkeit nicht entsprechen, sind ungültig. Nach dem Verlassen der Veranstaltung können sie zum Wiedereintritt nur genutzt werden, wenn das auf dem Ticket vermerkt ist oder wenn das Kontrollpersonal dies ausdrücklich so bestätigt beziehungsweise anordnet. Bei Kombitickets gelten für die rein bahnspezifischen Aspekte subsidiär die Bestimmungen zu den Bergbahntickets.

Die Mitnahme von Getränken und Lebensmitteln, von professionellen Tonaufzeichnungs-, Foto- und Videoausrüstungen, von gefährlichen Gegenständen wie insbesondere Glasflaschen und Alu-Dosen, Feuerwerkskörper, Waffen, scharfe oder spitze Gegenstände aller Art und von Tieren an die Veranstaltung sind untersagt. Verstösst der Ticketinhaber gegen die Anweisungen der Ordnungsdienste, die Sicherheitsvorschriften, die Platzanweisung und Personenlenkung, das Abfallentsorgungskonzept, so verliert sein Ticket die Gültigkeit und er kann von der laufenden Veranstaltung und von weiteren Veranstaltungen der JBM ausgeschlossen werden.

Die Veranstaltung kann auf einseitige Erklärung von JBM verschoben oder gänzlich abgesagt werden. Im Falle einer Verschiebung gilt das bereits gekaufte Ticket für das Verschiebedatum, Rückgabe oder Umtausch sind ausgeschlossen. Im Falle einer Absage gibt JBM gleichzeitig die Modalitäten für die Rückerstattung des Kaufpreises (Nennwerts) bekannt. Der Kunde muss diesen innert drei Monaten nach Bekanntgabe auf jungfrau.ch Folge leisten. Danach erlischt sein Rückerstattungsanspruch.

JBM haftet ausschliesslich für die sorgfältige Organisation des Anlasses, soweit sie hierfür ein grobfahrlässiges Verschulden trifft. Ausdrücklich ausgeschlossen sind Haftung für die inhaltliche Qualität der Darbietung sowie für Beeinträchtigungen, Schädigungen, die von anderen Teilnehmern an der Veranstaltung ausgehen.

Musikveranstaltungen können laut sein. JBM stellt in diesem Fall Gehörschutz zur Verfügung, der getragen werden soll, und empfiehlt den gebührenden Abstand zu den Lautsprechern einzuhalten. Eltern sollen dem Gehörschutz von Kindern besondere Beachtung schenken.

JBM kann die Anzahl der Tickets, die an einen einzelnen Kunden abgegeben werden, limitieren. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Publikationen und andere Angaben zur Veranstaltung oder die Marken und Kennzeichnungen von JBM zu verwenden, um erworbene Tickets weiter zu veräussern. Er darf Tickets nicht für Werbung oder Verkaufsförderung in eigener Sache verwenden (Bsp.: Öffentliche Verlosungen, Einbinden in Packages). Der gewerbliche Handel mit den Tickets ist untersagt. Sie verlieren dadurch ihre Gültigkeit.

Adventure Angebote

Aus Sicherheitsgründen sind die Angebote First Flieger, First Glider, Mountain Cart und Trottibike nicht für Personen geeignet mit Bluthochdruck, Nacken- oder Knochenverletzungen, Schwangerschaft, Herzbeschwerden, kürzliche Operation, sowie mit körperlicher oder geistiger Behinderung. Unter Alkohol- und Drogeneinfluss stehenden Personen ist der Zutritt verboten. Den Kunden werden die detaillierten Sicherheitsbestimmungen vor Zutritt zum Adventure Angebot schriftlich abgegeben und sind zu unterzeichnen. Es ist jederzeit den Sicherheitsanweisungen des Personals Folge zu leisten. Sind die erforderlichen Voraussetzungen nicht gegeben oder werden Anweisungen des Personals missachtet, ist dieses befugt den Zutritt trotz gültigem Ticket zu verweigern. In diesem Fall entfällt die Leistungspflicht der JBM.

Adventure Packages insgesamt und einzelne Leistungen daraus werden grundsätzlich nicht rückerstattet. Sofern die Durchführung aufgrund von höherer Gewalt wie meteorologischen Verhältnissen etc. nicht gewährleistet werden kann, wird durch die JBM zunächst versucht, eine alternative Aktivität (Mountain Cart, First Flyer, First Glider, Trottibike etc.) anzubieten. Ist dies nicht möglich, oder lehnt der Kunde eine andere Aktivität ab. entfällt die Leistungspflicht der JBM. Nur wenn keine Alternative angeboten werden kann und der Grund für die nicht erfüllte Leistung im Einflussbereich der JBM liegt (Bsp. technische Probleme an der Adventure Anlage oder der Zubringerbahn), wird eine Teilrückerstattung der nicht bezogenen Leistungen gewährt. Das rechtzeitige Erscheinen aufgrund von Wartezeiten (auch von über 2 Stunden) liegt im Verantwortungsbereich der Kunden und entziehen sich dem Einflussbereich der JBM, weshalb verpasste Betriebszeiten kein Grund für eine Rückerstattung darstellen. Anteile des Adventure Packages und Einzeltickets, die für eine Aktivität eingelöst wurden, werden nicht rückerstattet. Darunter fällt insbesondere auch die Anfahrt mit der Zubringerbahn (z.B. Firstbahn).

Spezielle Bestimmungen

Haftung

Kann ausnahmsweise das Recht bzw. die Möglichkeit zu Annullierung, zum Rücktritt oder zur Warenrückgabe beansprucht werden, sowie bei Unmöglichkeit der Leistungserbringung gilt vorbehältlich abweichender zwingender gesetzlicher Regelungen Folgendes: Dem Kunden werden bereits bezahlte Beträge zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere Schadenersatzforderungen wegen Folgeschäden und entgangenen Gewinnen, sind ausgeschlossen.

Der Schadenersatz aus nicht gehöriger Erfüllung einer Pauschalreise (Paket) ist, soweit gesetzlich zulässig, auf den zweifachen Paketpreis beschränkt.

JBM haftet nicht für Schäden im Zusammenhang mit Ausflügen oder Veranstaltungen, die der Kunde während der Durchführung der Reise "vor Ort" selbst bucht. Dies gilt auch dann, wenn die entsprechenden Unterlagen in einer Anlage, die JBM zuzuordnen ist, aufliegen oder auf der Website beschrieben werden.

Beanstandungen

Hat der Kunde während der Reise Anlass zu Beanstandungen, hat er diese unverzüglich JBM oder dem Leistungsträger bekanntzugeben. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, alles Zumutbare zu unternehmen, um zu einer Behebung der Störung beizutragen und einen möglichen Schaden gering zu halten. Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren in jedem Fall nach einem Jahr ab dem vereinbarten Ende der Pauschalreise oder dem Zeitpunkt der Erbringung der Dienstleistung. Gewährleistungsansprüche können nicht abgetreten werden.

Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Anwendbar auf die Vertragsverhältnisse mit der Jungfraubahnen Management AG und ihren Kunden (Auftraggebern, Käufern), einschliesslich der Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit des Vertrages, ist ausschliesslich Schweizer Recht. Für die Bestimmung des Gerichtsstandes ist der Sitz des betreffenden Dienstleisters beziehungsweise der Jungfraubahnen Management AG massgebend. Die Anwendung des „Wiener Kaufrechts“ (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen.

© Jungfraubahnen Management AG (JBM), Januar 2018

Hotels

Mit den Hotels, die als einzelne Positionen in den Warenkorb gelegt werden können, schliesst der Kunde einen durch JBM vermittelten Vertrag („Retail Hotel“) mit dem ausgewählten Hotel ab. Jedes Hotel hat seine eigenen Vertragsbestimmungen, die gegebenenfalls über die Internetseite oder direkt beim Hotel erfragt werden können. Die Hotels wenden gegenüber dem Kunden die nachfolgenden vereinheitlichten Annullations- und Umbuchungsbedingungen an. Diese gelten vorbehältlich einer anderen mit dem Hotel direkt getroffenen gegenseitigen (nachträglichen) Vereinbarung. Insbesondere sind die nachstehenden Bedingungen anwendbar, wenn die Hotelannullation über das Help Desk von JBM erfolgt. Die allgemeine Annullationsbedingung lautet wie folgt: Erfolgt eine Annullation oder Umbuchung bis 5 Tage vor Anreise, wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50.00 erhoben. Nach dieser Frist entspricht die Stornogebühr 100% der gebuchten Leistung.

Die Preise für Retail Hotels werden vom Betrieb ohne Mitwirkung von JBM festgelegt. Die örtlichen Taxen und Steuern sind in jedem Fall enthalten. Das Hotel ist verpflichtet, den JBM Voucher als Nachweis für die vollständig erfolgte Vorauszahlung zu anerkennen. Extras wie Minibar, Roomservice, Parkplatzgebühren etc. werden separat vom Hotel in Rechnung gestellt. Dem Kunden wird empfohlen, sich beim Check-In über die Extras und deren Preis zu erkundigen

Bei Beanstandungen, Schäden usw. wendet sich der Kunde direkt an das Hotel. Das Hotel wird in eigener Kompetenz die Angelegenheit mit dem Kunden klären. Die Haftung des Hotels richtet sich nach dessen eigenen Bedingungen. Die Verträge mit den Hotels unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht. Als ausschliesslicher Gerichtsstand vereinbaren die Parteien den Ort des Hotels. Vorbehalten bleiben zwingende, vertraglich nicht abänderbare gesetzliche Bestimmungen.

Ferienwohnungen

Die JBM ist Vermittlerin des Mietvertrages mit dem Ferienwohnungsvermieter. Sie ist zuständig für die ordnungsgemässe Reservation der Ferienwohnung vor Ort und für die Abwicklung der Modalitäten betreffend den vorab vereinnahmten Mietzins. Die Kurtaxe ist vom Kunden vor Ort zusätzlich direkt dem Ferienwohnungsvermieter zu bezahlen.

Die Wohnungen, die als einzelne Positionen in den Warenkorb gelegt werden können, stammen aus einem Pool, der durch die Jungfrau Region Tourismus AG mit Sitz in Interlaken verwaltet wird. Diese

hat sich gegenüber der JBM verpflichtet, die sich aus der Buchung der Ferienwohnung ergebenden organisatorischen Folgen abzuwickeln. Sie ist jedoch ebenfalls lediglich Vermittlerin des Angebots (Unteragentin).

Der Kunde schliesst seinen Mietvertrag direkt mit dem Ferienwohnungsvermieter ab. Dieser haftet für den zum Gebrauch tauglichen Zustand der Ferienwohnung, sofern er sich nicht nachweist, dass ihn keinerlei Verschulden trifft. Die Mietobjekte dürfen höchstens mit der auf dem Vertrag aufgeführten Personenzahl belegt werden. Für Schäden, die vom Kunden verursacht werden, muss dieser vollumfänglich aufkommen. Sie sind dem Besitzer oder dessen Vertreter vor Abreise zu melden.

Gelangt der Kunde mit einem berechtigten Anliegen oder einem Härtefall an die JBM, so übergibt diese die Sache der Jungfrau Region Tourismus AG zur weiteren Bearbeitung bzw. zur Vermittlung zwischen Mieter und Vermieter. Die Jungfrau Region Tourismus AG entscheidet nach ihren Bedingungen und ihrer Praxis über die Folgen der Beanstandung und wickelt diese ab. Sie wendet dabei folgende Bedingungen an:
Die im System Jungfrau Region Tourismus AG zusammengefassten Informationen zu den Wohnungen sind gewissenhaft und sorgfältig zusammengetragen worden. Sollten trotzdem Unzulänglichkeiten vorhanden sein, die nicht unkompliziert und örtlich behoben werden können, ist die Jungfrau Region Tourismus AG nach Kräften behilflich, die Leistungsstörung zu beheben oder eine gleichwertige Unterkunft zur Verfügung zu stellen. Falls der Kunde seine gebuchte Unterkunft oder die ihm vorgeschlagene gleichwertige Alternative nicht in Anspruch nimmt, erfolgt keine Rückerstattung. Möchte der Mieter aus einem Grund, der durch die Annullationsversicherung nicht gedeckt ist, vom Mietvertrag zurücktreten, gelten folgende Bedingungen: Erfolgt eine Annullation oder Umbuchung bis 42 Tage vor Anreise, wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50.00 erhoben. Nach dieser Frist entspricht die Stornogebühr 100% der gebuchten Leistung.

Die Jungfrau Region Tourismus AG weist darauf hin, dass auf Beanstandungen oder allfällige Ansprüche nur nach Mitteilung innert 72 Stunden nach Inanspruchnahme der Dienstleistung eingegangen werden kann. Forderungen sind zudem innert 10 Tagen nach Ende des Aufenthalts der Jungfrau Region Tourismus AG direkt schriftlich zu bestätigen, ansonsten jeder Anspruch auf Unterstützung bei der Abwicklung erlischt. Der Schadenersatzanspruch übersteigt in keinem Falle die Höhe der Mietsumme. Sollte keine Einigung zustande kommen, gilt der ordentliche Schweizer Gerichtstand für Mietobjekte (Thun, Kanton Bern, Schweiz).

Ski- und Snowboardschule

Für die Vermittlung für Betreuung und Unterricht in Ski- und Snowboardschulen arbeitet JBM ausschliesslich mit Mitgliedern des Verbandes Swiss Snowsports (Schweizer Ski- und Snowboardschulen) zusammen. Der Kunde schliesst seinen Vertrag direkt mit der Schneesportschule ab. Modalitäten können nur direkt mit dieser abgewickelt werden. Insbesondere nimmt JBM weder Absagen entgegen noch wickelt sie Rückerstattungen ab. Auf jungfrau.ch können Unterrichts- und Betreuungsangebote der Firma Grindelwald Sports AG und der Genossenschaft Schweizer Skischule und Snowboardschule Wengen gebucht werden.

Grindelwald Sports AG: Die Schneesportschule von Grindelwald Sports AG befindet sich in Grindelwald. Sie schliesst ihre Verträge unter folgenden allgemeinen Bedingungen ab:

Der Gruppenunterricht für Einsteiger Ski oder Snowboard beginnt am Montag. Für jedes Gruppenangebot ist am Tag vor Kursbeginn Anmeldeschluss. Etwas erfahrene und fortgeschrittene Teilnehmer können sich, falls die gewünschte Gruppe noch nicht voll ausgebucht ist, auch während der Woche einer Gruppe anschliessen (allerdings nicht über Internet verfügbar). Privatlektionen können, je nach Verfügbarkeit der Schneesportlehrer, kurzfristig d.h. auch am Kurstag gebucht werden.

Rückerstattungen bei Absenzen in Gruppenlektionen erfolgen nur bei Vorweisung eines ärztlichen Attests. Privatlektionen können ohne Kostenfolge bis 17.00 Uhr am Vorabend absagt werden. Bei Annullierungen danach werden die Kosten dennoch zu 100 % verrechnet.

Sollten die Wetter- und Schneeverhältnisse, behördliche Massnahmen, höhere Gewalt, Nichtinbetriebnahme der Bergbahnen oder Sicherheitsgründe den Kurs verunmöglichen, kann die Schneesportschule die Lektionen absagen. Absagen werden den Gästen umgehend mitgeteilt. Bei Annullierung aufgrund der geschilderten Ereignisse besteht kein Anspruch auf Rückerstattung. Die Schneesportschule ist besorgt ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren.

Jedes Gruppenangebot weist eine Mindestteilnehmerzahl pro Schneesportgerät, Alterskategorie und Fahrniveau auf. Wird diese minimale Teilnehmerzahl nicht erreicht, kann die Schneesportschule den Kurs absagen. Der Gast erhält das gesamte Kursgeld zurück. Muss eine Privatlektion seitens der Schneesportschule abgesagt werden (z.B. aufgrund Krankheit des Lehrers) wird das gesamte Kursgeld zurückerstattet.

Aufgrund Wetter- und Schneeverhältnisse können sich der angegebene Treffpunkt und die Wahl des Schneesportgebietes ändern.

Wird die Mindestteilnehmerzahl während der Unterrichtswoche pro Schneesportgerät, Alterskategorie und Fahrniveau nicht mehr erreicht, behält sich die Schneesportschule das Recht vor, Gruppen zusammenzulegen oder den Kurs frühzeitig zu beenden. Wird die Wochenlektion beendet, erhält der Gast das Kursgeld pro rata respektive gemäss der Preisaufsplittung der Schneesportschule für die nicht erhaltenen Kurstage zurück.

Während den Spitzenzeiten kann die Schneesportschule den Halbtages-Gruppenunterricht anstatt vormittags am Nachmittag anbieten. Dies erfolgt jeweils aufgrund Kapazitätsengpässen im Übungsgelände und aufgrund der angestrebten Unterrichtsqualität.

Muss die Lektion wegen mangelnder Fitness des Gastes oder unzweckmäßigem Schneesportmaterial frühzeitig abgebrochen werden, entfallen sämtliche Ansprüche auf Rückerstattung.

Die Versicherung ist Sache der Teilnehmer. Für Unfälle wird nicht gehaftet. Die Schneesportschule empfiehlt allen Gästen den Abschluss einer Unfall- und Krankenversicherung vor Kursbeginn.

Der ausschliessende Gerichtsstand ist Interlaken. Alle Streitfälle unterstehen dem Schweizer Recht.

Sport-Equipment / Ausrüstung

Auf jungfrau.ch vermittelt JBM die Ausleihe von Ausrüstunsgenständen durch die Firma INTERSPORT Rent-Network Jungfrau Region AG. Das Rent Network vermietet unter folgenden Mietbedingungen: Der Mieter bestätigt, die Mietausrüstung in einwandfreiem Zustand entgegengenommen zu haben. Abnützungsschäden, die durch den üblichen Gebrauch entstehen, gehen zu Lasten des Vermieters. Für Schäden an der Mietausrüstung, die durch unsorgfältigen Gebrauch entstehen, haftet der Mieter. Der Mietpreis beinhaltet eine Bruch- und Diebstahlversicherung. Im Schadenfall muss der Mieter einen Polizeibericht vorweisen. Mietskis sind mit einer geprüften Sicherheitsbindung versehen. Der Mieter nimmt zur Kenntnis, dass mit der individuellen Bindungseinstellung nicht jedes Unfallrisiko ausgeschlossen werden kann. Die Skibindung wird gemäss den Angaben des Kunden vorschriftsgemäss eingestellt. Bei Rückgabe der Mietausrüstung nach 10 Uhr wird erneut eine ganze Tagesmiete berechnet.

Kategorienerklärung

- Kid - nach Alter (bis 6 Jahre)
- Junior - nach Alter (7 – 12 Jahre)
- Economy - älteres Material, wenig Auswahl, eher für Anfänger geeignet
- Premium - neuestes Material der aktuellen Saison, grosse Auswahl, für durchschnittliche bis sehr gute Fahrer

---

Eventtickets

Die JBM ist – sofern sie nicht ausdrücklich als Veranstalterin auftritt – Vermittlerin des Eventtickets. Der Kunde schliesst seinen Vertrag direkt mit dem Veranstalter ab. Dieser hat seine eigenen Vertragsbestimmungen, die er selber publiziert oder allenfalls direkt bei ihm erfragt werden können. Für besondere Events, namentlich für Wettkämpfe, können zudem Teilnahmebedingungen und Spielregeln bestehen, die im Rahmen der Ausschreibung veröffentlicht und in der Regel auch zu Beginn des Anlasses aufgelegt oder abgegeben werden. Diese gehen den AGB vor bzw. ergänzen diese. Sie gelten mit der Anmeldung zum Event als akzeptiert.

Eventtickets können von JBM weder zurückgenommen noch umgetauscht werden. Muss eine Veranstaltung abgesagt oder verschoben werden, gelten die Bestimmungen und Abwicklungsmodalitäten des Veranstalters. Die Tickets behalten ihre Gültigkeit für eine allfällige Ersatzveranstaltung (Verschiebungsdatum). Rückgabe oder Umtausch sind ohne anderslautende Angaben des Veranstalters ausgeschlossen.

Als Agentin hat die JBM keinerlei Einfluss auf die Qualität, die Art und Weise der Durchführung der Veranstaltung sowie auf die Personenlenkungs- und Sicherheitskonzepte. Diese sind allenfalls direkt beim Veranstalter in Erfahrung zu bringen. JBM kann für die Organisation keine Garantien abgeben und schliesst jegliche Haftung für diesbezügliche Mängel aus.

Parkhäuser

Auf jungfrau.ch vermittelt die Jungfraubahnen Management AG gegen Vorauszahlung die Reservation und Vermietung von Parkplätzen im **Parkhaus Lauterbrunnen** der Parkhaus Lauterbrunnen AG sowie im **Parkhaus Grindelwald Terminal** der Grindelwald Grund Infrastruktur AG.

Die Reservation erfolgt unter folgenden **Mietbedingungen**:
Eine Vorausbuchung und Reservation eines Parkplatzes über jungfrau.ch kann nicht geändert, annulliert, umgebucht oder rückerstattet werden. Bei späterer Anreise oder früherer Abreise erfolgt keine Rückerstattung. Aus der Reservation ergibt sich keine Verpflichtung und auch kein Anspruch auf die Nutzung eines bestimmten Parkfeldes. Der Wagen kann auf ein beliebiges freies Feld parkiert werden.

Die Parkhäuser sind durchgehend geöffnet. Die Benützung des Parkhauses ist in jedem Fall und für die gesamte Dauer der Nutzung gebührenpflichtig. Bei Anreise vor der online gebuchten Mietdauer kann ein normales Ticket bezogen und nach Beginn der reservierten Periode am Automaten umcodiert werden. Die zusätzlich bezogene Zeit ist direkt an der Automatenkasse zu bezahlen. Es besteht jedoch keine Garantie auf einen freien Platz bevor die online gebuchte Mietdauer beginnt. Erfolgt die Abreise nach Ablauf der online gebuchten Mietdauer ist das Ticket an der automatischen Kasse zu verlängern. Die zusätzlich bezogene Zeit ist direkt an der Automatenkasse zu bezahlen, eine Zahlungsmöglichkeit an der Ausfahrt, Barriere besteht nicht. Das Ausfahren ohne gültiges Parkticket ist untersagt.

Für Fragen zum Parkticket steht Ihnen der **helpdesk@jungfrau.c**h oder +41 (0)33 828 71 71 zur Verfügung.

Die Parkhaus Lauterbrunnen AG und die Grindelwald Grund Infrastruktur AG lehnen jegliche Haftung für Schäden, und Unfälle aller Art verursacht durch Dritte sowie Diebstähle ab. Sie hat für das Parkieren folgende Hausordnung erlassen: Das Parkhaus dient ausschliesslich dem Parkieren von leichten Motorfahrzeugen. Das Befahren und Benützen des Parkhauses und der dazugehörigen Plätze mit Spiel- und Sportgeräten (Rollbretter, Inline Skates usw.) ist nicht erlaubt. Die Parkhausbenützer/innen haften für Beschädigungen, die sie an anderen eingestellten Fahrzeugen, an Einrichtungen und Installationen oder am Gebäude verursachen. Verursachte Schäden sind umgehend am bedienten Parkhausschalter oder unter der Pikett Nummer +41 (0) 79 710 60 20 zu melden. Den angebrachten Verkehrszeichen und Schildern sowie den Anordnungen des Parkhauspersonals zur Verkehrsregelung ist Folge zu leisten. Es gelten sämtliche Bestimmungen des schweizerischen Strassenverkehrsgesetzes (SVG) und dessen Verordnungen. Die Fahrzeuge sind innerhalb der markierten Felder abzustellen. Das Parkhaus ist ausschliesslich zum Abstellen von

Autos bestimmt. Es ist nicht erlaubt, weitere Gegenstände / Materialien auf den Plätzen zu lagern. Reparatur-, Unterhalts- und Reinigungsarbeiten an abgestellten Fahrzeugen sind untersagt. Übermässige Lärmentwicklung (hupende Alarmanlagen usw.) ist zu vermeiden. Unnötiges Laufenlassen von Motoren ist zu unterlassen. Störungen sind umgehend am bedienten Parkhausschalter oder unter der Pikett Nummer +41 (0) 79 710 60 20 zu melden. Das Anbringen und Verteilen von Werbung jeglicher Art ohne Bewilligung der Parkhaus Lauterbrunnen AG bzw. der Grindelwald Grund Infrastruktur AG ist nicht gestattet. Das Deponieren und Entsorgen von Kehricht ist verboten.

Parkhaus Lauterbrunnen

Mietdauer: Buchbar ist ein Zeitraum von mindestens 5 Tagen (Winter) oder 3 Tagen (Sommer) und längstens 31 Tagen (Winter und Sommer)

Haben Sie bei Ihrer Reservation Ihr Autokennzeichen eingegeben, erkennen die Ein- und Ausfahrtsstationen Ihr Kennzeichen und die Schranken werden während der gesamten Buchungsdauer geöffnet. Den Voucher mit dem aufgedruckten QR-Code können Sie, im Falle einer technischen Störung der Kennzeichenerkennung oder sonstigen Eventualitäten, als Sicherheit jederzeit zusätzlich ausdrucken und verwenden.

Der generierte QR-Code gilt für unbegrenzte Ein- und Ausfahrten. Bei der Einfahrtschranke scannen Sie Ihren persönlichen QR-Code. (Aufgedruckt auf dem Voucher) Dieser QR-Code gilt für unbegrenzte Ein- und Ausfahrten während der gesamten Buchungsdauer (immer den QR-Code an der entsprechenden Ein- oder Ausfahrtschranke scannen). Falls ein Ticket an der Einfahrt gezogen wird, kann dieses später an der Kasse mit dem QR-Code verknüpft werden. Parkieren Sie länger als gebucht, müssen Sie vor der Ausfahrt mit dem QR-Code an den automatischen Kassen nachzahlen.

Parkhaus Grindelwald Terminal

Mietdauer: Es gibt keine Mindest- oder Maximaldauer für die Parkplatzmiete. Tickets mit einer Gültigkeit von bis zu 24h können lediglich vor Ort am Automaten bezogen werden.

Haben Sie bei Ihrer Reservation Ihr Autokennzeichen eingegeben, erkennen die Ein- und Ausfahrtsstationen Ihr Kennzeichen und die Schranken werden während der gesamten Buchungsdauer geöffnet. Den Voucher mit dem aufgedruckten QR-Code können Sie, im Falle einer technischen Störung der Kennzeichenerkennung oder sonstigen Eventualitäten, als Sicherheit jederzeit zusätzlich ausdrucken und verwenden.

Der generierte QR-Code gilt für unbegrenzte Ein- und Ausfahrten. Bei der Einfahrtschranke scannen Sie Ihren persönlichen QR-Code. (Aufgedruckt auf dem Voucher) Dieser QR-Code gilt für unbegrenzte Ein- und Ausfahrten während der gesamten Buchungsdauer (immer den QR-Code an der entsprechenden Ein- oder Ausfahrtschranke scannen). Falls ein Ticket an der Einfahrt gezogen wird, kann dieses später an der Kasse mit dem QR-Code verknüpft werden. Parkieren Sie länger als gebucht, müssen Sie vor der Ausfahrt mit dem QR-Code an den automatischen Kassen nachzahlen.

Kurzfristige Reiseversicherung Kundeninformationen und Allgemeine Bedingungen

MobiTour: Ausgabe November 2017 (650.080.101)

Was Sie über Ihre Reiseversicherung wissen sollten

Gerne orientieren wir Sie über den wesentlichen Inhalt unseres Versicherungsangebots. Die nachstehenden Kundeninformationen sollen Ihnen dabei einen Überblick und Antworten auf Ihre wichtigsten Fragen geben. Sie enthalten Vereinfachungen und ersetzen nicht die Versicherungsbestätigung oder die in diesem Dokument aufgeführten Allgemeinen Bedingungen.

1 Wer sind wir?

Versicherungsträger sind:

- Die Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG, ein genossenschaftlich verankertes Unternehmen der Gruppe Mobiliar mit Hauptsitz an der Bundesgasse 35 in 3001 Bern.
- Die Mobi24 Call-Service-Center AG, eine Gesellschaft der Gruppe Mobiliar mit Sitz an der Bundesgasse 35 in 3001 Bern.

2 Welches ist der Umfang des Versicherungsschutzes?

Annulationskosten

Wenn Sie oder eine versicherte Person infolge ernsthafter Erkrankung, erheblicher Schwangerschaftsbeschwerden,schwerer Verletzungen oder Tod eine Reise nicht antreten können oder diese abbrechen müssen, übernimmt die Annullationskostenversicherung die vertraglich geschuldeten Kosten bis zur vereinbarten Versicherungssumme.

3 Welches sind die wichtigsten Ausschlüsse?

Nicht versichert sind zum Beispiel Ereignisse,

- die bei Vertragsabschluss bereits eingetreten sind oder deren Eintritt für die versicherte Person vorhersehbar war;
- bei der Teilnahme an Rennen, Rallyes oder ähnlichen Wettfahrten;
- die bei Ausübung einer gewagten Handlung eintreten, denen sich die versicherte Person wissentlich aussetzt;
- wenn die vorgeschriebenen minimalen Eincheckzeiten missachtet werden und dadurch die Reise nicht angetreten oder nicht fortgesetzt werden kann.

4 Welche Leistungen gelten im Schadenfall?

Die von der Mobiliar im Schadenfall zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Allgemeinen Bedingungen sowie den anwendbaren Gesetzen.

5 Welche Prämien sind geschuldet?

Die Prämie wird für die gesamte Vertragsdauer beim Vertragsabschluss bezahlt. Darin enthalten ist ein Zuschlag von 5% für den eidgenössischen Stempel.

6 Welches sind Ihre wichtigsten Pflichten?

Der Versicherte oder Anspruchsberechtigte ist verpflichtet, alle für die Beurteilung des Schadenfalles erforderlichen Auskünfte und Unterlagen wie Arztatteste inkl. Diagnose, amtliche Todeserklärungen, Polizeirapporte, Originalrechnungen usw. unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. Bei Krankheit oder Unfall sind die behandelnden Ärzte vom ärztlichen Berufsgeheimnis zu entbinden.

7 Was gilt betreffend Laufzeit des Versicherungsvertrages?

Die Annullationskosten-Versicherung beginnt am Tag der definitiven Buchung und endigt am letzten Tag des gebuchten Arrangements.

8 Was gilt punkto Datenschutz?

Die Mobiliar hält sich bei der Bearbeitung von Personendaten an das schweizerische Datenschutzrecht. Daten, die sich aus dem Versicherungsverhältnis oder der Schadenerledigung ergeben, werden von der Mobiliar bearbeitet und insbesondere für die Bestimmung der Prämien, zur Risikoabklärung, zur Bearbeitung von Versicherungsfällen, für gruppeneigene Marketingzwecke (z.B. Marktforschung, Erstellung von Kundenprofilen) sowie zur Pflege und Dokumentation von bestehenden und künftigen Kundenbeziehungen verwendet. Gespräche mit unserem Call-Service-Center können zur Sicherstellung einer einwandfreien Serviceleistung sowie zu Schulungszwecken aufgezeichnet werden. Die Daten können sowohl physisch wie elektronisch aufbewahrt werden. Nicht mehr benötigte Daten werden gelöscht, soweit gesetzlich zulässig.

Falls zur Vertragsabwicklung oder Schadenbehandlung erforderlich, wird die Mobiliar die Daten an die an der Versicherungbeteiligten Dritten im In- und Ausland, insbesondere an Mit- und Rückversicherer und an die Gesellschaften der Gruppe Mobiliar zur Datenbearbeitung bekannt geben, die an der Abwicklung des Versicherungsverhältnisses beteiligt sind.

Die Mobiliar wird einem allfälligen Mit- oder Nachversicherer entsprechende Auskünfte erteilen und beim Vorversicherer oder bei Dritten sachdienliche Auskünfte zum bisherigen Schadenverlauf einholen, insbesondere zur Risikoabklärung und zur Bestimmung der Prämien. Dies gilt auch dann, wenn die Versicherung nicht zustande kommt.

Gemeinsame Bestimmungen

A Rechtsgrundlagen

Rechtliche Grundlagen sind die getroffenen Vereinbarungen gemäss Ihrer Police, das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG), das schweizerische Zivilgesetzbuch und das Obligationenrecht.

Rechtsgrundlage für versicherte Risiken im Fürstentum Liechtenstein ist das dort gültige Versicherungsvertragsgesetz. Dessen zwingende Normen haben Vorrang vor anders lautenden Bestimmungen der Allgemeinen Bedingungen.

B Beginn und Dauer des Vertrages

Die Annullationskosten-Versicherung beginnt am Tag der definitiven Buchung und endigt am letzten Tag des gebuchten Arrangements.

C Meldepflichten und Obliegenheiten

1 Meldung im Schadenfall

1. Sie sind verpflichtet, uns sofort über einen der folgenden Kanäle zu benachrichtigen:
   1.1. Für Notfälle: Mobi24 Call-Service-Center AG,
   Bundesgasse 35, 3001 Bern
   Telefon 00 800 16 16 16 16 oder 0844 84 84 84
   1.2. Schadenereignisse, die keine Intervention durch die Mobi24 Call-Service-Center AG erfordern, sind an die Abgabestelle oder an die Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG, Bundesgasse 35, 3001 Bern zu richten.
2. Sie ermächtigen uns, alle Informationen einzuholen, welche der Feststellung des Schadens dienen und müssen die für die Begründung Ihres Entschädigungsanspruches nötigen Angaben machen.

2 Schadenminderungspflicht

1. Sie sind verpflichtet, bei Eintritt eines Schadenereignisses nach Möglichkeit alles zu tun, um den Schaden zu mindern.

Wenn die Melde- oder Verhaltenspflichten schuldhaft verletzt werden, können wir die Leistungen kürzen oder ablehnen.

Dieser Nachteil tritt nicht ein, wenn die Verletzung den Umständen nach als unverschuldet anzusehen ist oder der Schaden auch bei der Erfüllung der Obliegenheit eingetreten wäre.

D Entschädigung

1 Fälligkeit der Entschädigung

Die Entschädigung wird vier Wochen nach dem Zeitpunkt fällig, in dem wir alle zur Feststellung der Höhe des Schadens und unseres Leistungsumfanges erforderlichen Unterlagen erhalten haben.

Die Zahlungspflicht wird aufgeschoben, solange durch Verschulden des Versicherungsnehmers oder Anspruchsberechtigten die Entschädigung nicht ermittelt oder bezahlt werden kann.

Die Fälligkeit tritt insbesondere so lange nicht ein, als

1. Zweifel über die Berechtigung des Anspruchsberechtigten zum Zahlungsempfang bestehen;
2. eine polizeiliche oder strafrechtliche Untersuchung wegen des Schadens geführt wird und das Verfahren gegen den Versicherungsnehmer oder Anspruchsberechtigten nicht abgeschlossen ist.

2 Kürzung der Entschädigung

Wir können bei schuldhafter Verletzung von gesetzlichen oder vertraglichen Vorschriften oder Obliegenheiten die Entschädigung in dem Ausmass herabsetzen, als dadurch Eintritt und Umfang des Schadens beeinflusst wurden.

Ebenso wenn die nach den Umständen gebotenen Massnahmen zum Schutz der versicherten Sachen nicht getroffen worden sind.

Dieser Nachteil tritt nicht ein, wenn die Verletzung oder Unterlassung den Umständen nach als unverschuldet anzusehen ist.

3 Ansprüche gegenüber Dritten

1. Wenn wir oder Mobi24 aus diesem Vertrag Leistungen erbracht haben, für welche auch bei Dritten Ansprüche geltend gemacht werden können, haben die versicherten Personen diese Ansprüche bis zur Höhe der erbrachten Leistungen an einen der vorgenannten Leistungserbringer abzutreten.
2. Hat eine versicherte Person Anspruch aus anderen Versicherungsverträgen, beschränkt sich die Deckung auf den Teil unserer Leistungen, welche denjenigen des anderen Versicherungsvertrags übersteigt.
3. Bestehen mehrere Versicherungen bei konzessionierten Versicherungsgesellschaften, so werden die Kosten gesamthaft nur einmal vergütet.

4 Verjährung und Verwirkung

1. Die Forderungen aus diesem Vertrag verjähren 2 Jahre nach Eintritt der Tatsache, welche die Leistungspflicht begründet.
2. Abgelehnte Entschädigungsforderungen, die nicht innert 2 Jahren nach Eintritt des Schadenereignisses gerichtlich geltend gemacht werden, sind verwirkt.

E Schadenermittlung

1. Der Versicherte oder Anspruchsberechtigte ist verpflichtet, alle für die Beurteilung des Schadenfalles erforderlichen Auskünfte und Unterlagen wie Arztatteste inkl. Diagnose, amtliche Todeserklärungen, Polizeirapporte, Originalrechnungen usw. unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. Bei Krankheit oder Unfall sind die behandelnden Ärzte vom ärztlichen Berufsgeheimnis zu entbinden.
2. Ernsthafte Erkrankungen, erhebliche Schwangerschaftsbeschwerden und schwere Verletzungen sind durch ein Arztzeugnis nachzuweisen.
3. Ernsthafte körperliche Erkrankungen und schwere Verletzungen des Haustieres sowie ein unvorhersehbarer un-günstiger Heilungsverlauf sind durch ein Tierarztzeugnis nachzuweisen. Entsteht ein Schadenfall auf Grund eines unvorhersehbaren ungünstigen Heilungsverlaufes, werden die versicherten Leistungen im Rahmen dieser Versicherung erbracht.
4. Psychische Erkrankungen sind durch ein Arztzeugnis eines Psychiaters nachzuweisen.

F Versicherte Personen

Versichert sind alle Personen, welche sich bei der Buchung des Arrangements für eine Annullationskostenversicherung entschieden und die dafür berechnete Prämie bezahlt haben. Der Versicherungsnehmer erhält beim Abschluss eine Versicherungsbestätigung.

G Örtlicher Geltungsbereich

Die **Annullationskosten-Versicherung** gilt weltweit für Reisen.

Nicht als Reise gilt der Arbeitsweg.

H Begriffsdefinitionen

1. Reise
   Als Reisen gelten unabhängig vom Zweck jegliche Fortbewegungen der versicherten Personen ausserhalb von Wohnort und angrenzenden Gemeinden.
2. Gleichzeitig gebuchter Reisebegleiter
   Mehrere Personen haben eine gemeinsame Reise gebucht oder diese bereits angetreten.
3. Persönlich sehr nahestehende Person
   – Familienangehörige, Konkubinatspartner sowie dessen Kinder und Eltern;

– sehr enge Freunde, zu denen intensiver Kontakt besteht.

4. Elementarereignisse
   Hochwasser, Überschwemmung, Sturm (Wind von mindestens 75 km/h), Hagel, Lawine, Schneedruck, Felssturz, Steinschlag, Erdrutsch.
5. Profisport
   Profisport ist die Ausübung einer sportlichen Tätigkeit zum Zwecke des materiellen Gewinns. Profisport umfasst alle Einnahmen aufgrund einer sportlichen Tätigkeit, die über die Entschädigung von Spesen hinausgehen.
6. Öffentliche Verkehrsmittel
   Für die Öffentlichkeit bestimmte und zugängliche Verkehrsmittel, die nach Fahrplan verkehren und für die ein Fahrschein zu lösen ist.
7. Haustiere
   Als Haustiere gelten ausschliesslich Hunde und Katzen.

I Generelle Einschränkungen

1. Bei militärischer oder behördlicher Requisition, kriegerischen Ereignissen, Neutralitätsverletzungen, Revolution, Rebellion, und den dagegen ergriffenen Massnahmen, sowie bei Veränderungen der Atomkernstruktur erbringen wir die versicherten Leistungen nur, wenn die versicherte Person nachweist, dass der Schaden mit diesen Ereignissen in keinem Zusammenhang steht. Wird die versicherte Person ausserhalb der Schweiz oder des Fürstentums Liechtenstein von einem dieser Ereignisse überrascht, setzen unsere Leistungen erst 14 Tage nach dem erstmaligen Auftreten aus.
2. Bei Unruhen aller Art (Gewalttätigkeiten gegen Personen oder Sachen anlässlich von Zusammenrottung, Krawall, Tumult usw.) und den dagegen ergriffenen Massnahmen erbringen wir die versicherten Leistungen nur, wenn die versicherte Person glaubhaft darlegt, alle zumutbaren Vorkehrungen zur Vermeidung des Schadens getroffen zu haben.

K Generelle Ausschlüsse

Nicht versichert sind Ereignisse

1. bei der Teilnahme an Rennen, Rallyes und ähnlichen Wettfahrten. Des Weiteren sind generell sämtliche Fahrten auf Rennstrecken, Rundkursen und sonstigen Verkehrsflächen, die zu vergleichbaren Zwecken eingesetzt werden, von der Versicherungsdeckung ausgeschlossen. Diese Regelung gilt für das In- und Ausland;

2. bei der Teilnahme an Wettkämpfen oder Trainings im Zusammenhang mit Profisport und generell bei Sportarten mit stetigem Körperkontakt und Verletzungsziel (z.B. Boxen, Ringen, Kickboxen usw.);
3. beim vorsätzlichen Begehen von Verbrechen, Vergehen oder beim Versuch dazu, sowie bei der Teilnahme an Raufereien;
4. im Zusammenhang mit schwerer Trunkenheit (ab 2,0 Promille Blutalkoholgehalt), Konsum von Drogen aller Art sowie missbräuchlichem Konsum von Medikamenten;
5. die bei Vertragsabschluss oder bei der Reisebuchung bereits eingetreten sind, oder deren Eintritt für die versicherte Person voraussehbar war;
6. bei denen man sich wissentlich einer besonders grossen Gefahr aussetzt (Wagnis);
7. im Zusammenhang mit Entführung.

L Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen

Ungeachtet anderslautender Vertragsbestimmungen gewährt dieser Versicherungsvertrag keinen Versicherungsschutz oder sonstige Leistungen des Versicherers, soweit und solange anwendbare gesetzliche Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen entgegenstehen.

M Gerichtsstand

Sie können bei Meinungsverschiedenheiten für Ansprüche aus dieser Versicherung Klage gegen die Mobiliar erheben, und zwar

1. an Ihrem schweizerischen oder liechtensteinischen Wohnort oder
2. am Sitz der Mobiliar in Bern.

Annullationskosten

1 Versicherte Gefahren

1. Die versicherte Person oder ein gleichzeitig gebuchter Reisebegleiter
   1.1. erkrankt ernsthaft, leidet an erheblichen Schwangerschaftsbeschwerden, erleidet durch einen Unfall schwere Verletzungen oder stirbt;
   1.2. kann die Reise nicht antreten oder muss zurückreisen, weil eine persönlich sehr nahestehende Person oder die Stellvertreterin bzw. der Stellvertreter am Arbeitsplatz

ernsthaft erkrankt, an erheblichen Schwangerschaftsbeschwerden leidet, durch einen Unfall schwere Verletzungen erleidet oder stirbt oder weil an Hausrat oder Gebäude der versicherten Person oder eines gleichzeitig gebuchten Reisebegleiters ein grosser Schaden entstanden ist. Die Anwesenheit der versicherten Person bzw. eines gleichzeitig gebuchten Reisebegleiters am Wohnsitz oder am Arbeitsplatz ist deshalb erforderlich;

1.3. wird an der Reise gehindert durch Ausfall des öffentlichen Verkehrsmittels inkl. Grounding oder Konkurs einer Fluggesellschaft. Verspätungen und Umwege gelten nicht als Ausfall;

1.4. wird an der Reise gehindert durch Streik oder Unruhen aller Art (Gewalttätigkeiten gegen Personen oder Sachen wie beispielsweise von Zusammenrottung, Krawall, Tumult) ausserhalb der Schweiz oder des Fürstentums Liechtenstein oder durch Quarantäne, Epidemie, Erdbeben, vulkanische Eruptionen oder Elementar-ereignisse, wenn das Leben der versicherten Person gefährdet ist oder von offizieller schweizerischer Stelle (Eidgenössisches Departement für Auswärtige Angelegenheiten/EDA oder Bundesamt für Gesundheit/BAG) von der Reisedurchführung abgeraten wird;

1.5. kann die Reise nicht antreten, weil sie eine neue Stelle antritt oder weil ihr Arbeitgeber den Arbeitsvertrag gekündigt hat. Die konkrete Anstellungsveränderung muss für die betroffene Person unerwartet und überraschend eintreten und darf zum Zeitpunkt der Reisebuchung nicht bekannt gewesen sein (Beförderung gilt nicht als neue Stelle);

1.6. kann die Reise nicht antreten, weil der Reisepass oder die Identitätskarte gestohlen wurde.

2. Die versicherte Person kann die Reise nicht oder nur verspätet antreten, muss sie verlängern oder vorzeitig abbrechen, weil das ihr oder einer in Hausgemeinschaft lebenden Person gehörende Haustier (Hund oder Katze) körperlich ernsthaft erkrankt, durch einen Unfall eine schwere Verletzung erleidet oder stirbt und die Anwesenheit des Versicherten am Wohnsitz unbedingt erforderlich ist.

2 Versicherte Leistungen

Die versicherten Leistungen sind limitiert durch die Höhe der Arrangementkosten. Pro versichertes Ereignis werden die folgenden Leistungen erbracht:

1. Vor Antritt der Reise
   Die effektiv angefallenen, vertraglich geschuldeten Annullationskosten, sofern hierfür nicht der Veranstalter nach Pauschalreisegesetz haftet.
2. Bei verspätetem Antritt der Reise
   2.1. Rückvergütung der bis zum Abreisetag nicht bezogenen Leistungen des Aufenthaltes bzw. die effektiv angefallenen, vertraglich geschuldeten Annullationskosten;
   2.2. entstehende Reisemehrkosten.

3. Bei Unterbruch der Reise
   Rückvergütung der nicht bezogenen Leistungen des Aufenthaltes bzw. die effektiv angefallenen, vertraglich geschuldeten Annullationskosten.
4. Bei vorzeitigem Abbruch der Reise
   Rückvergütung der nicht bezogenen Leistungen des Aufenthaltes.
5. Die branchenüblichen Bearbeitungsgebühren der Reiseveranstalter bzw. -büros für Annullationen werden vergütet.
6. Veranstaltungstickets (Konzerte, Theater, Sportanlässe etc.) werden ebenfalls vergütet. Sind solche nicht Bestandteil eines Reisearrangements, werden die Tickets (reine Ticketkosten, ohne Bearbeitungs-, Versicherungs- und Versandgebühren) bis zum Betrag von CHF 500 pro Person und Ereignis rückerstattet.

Einschränkungen

1. Leidet eine versicherte Person an einer chronischen Krankheit, ohne dass deswegen die Reise bei Abschluss der Versicherung in Frage gestellt erscheint, zahlen wir die entstehenden versicherten Kosten, wenn die Reise wegen schwerer, akuter Verschlimmerung dieser Krankheit annulliert werden muss. Dies gilt auch, wenn die versicherte Person in einem solchen Fall als Folge einer chronischen Krankheit unerwartet stirbt.
2. Bei psychischen Erkrankungen wird eine Leistung nur erbracht, wenn ein Arztzeugnis eines Psychiaters vorliegt, mit welchem die ernsthafte Erkrankung diagnostiziert / bestätigt wird.
3. Bei Ereignissen, die durch das versicherte Haustier ausgelöst werden, sind die Leistungen pro versichertes Ereignis limitiert auf CHF 5000.

Nicht versichert sind

1. Schäden, die entstehen, wenn die vorgeschriebenen minimalen Eincheckzeiten missachtet werden und dadurch die Reise nicht angetreten oder nicht fortgesetzt werden kann;
2. Forderungen für Annullationskosten des Veranstalters gegenüber der versicherten Person, sofern
   – der Veranstalter unter das Pauschalreisegesetz fällt und
   – der Reiseveranstalter die Reise nicht durchführt (auch wenn eine behördliche Verfügung Ursache der Absage ist) und
   – die versicherte Person die Reise noch nicht angetreten hat;
3. Flughafentaxen und dergleichen, sofern diese anderweitig rückerstattungspflichtig sind;
4. Kosten im Zusammenhang mit Grundausbildungen, Zweit- oder Zusatzausbildungen und Umschulungen, die zur Erlangung, Auffrischung oder Vertiefung von Berufskenntnissen dienen;

5. Folgen aus Schäden von Reisen, während derer ein im Voraus geplanter medizinischer oder schönheitschirurgischer Eingriff stattfindet und bei denen der Unterbruch oder der Abbruch der Reise auf diesen Eingriff zurückzuführen ist;
6. folgende Ereignisse, ausgelöst durch Haustiere:
   – Hunde und Katzen aus gewerblicher Tierhaltung;
   – Folgen und Leiden, die bei Vertragsbeginn oder Reisebuchung bereits bekannt waren;
   – Ereignisse bei der Teilnahme an Wettkämpfen und Rennen oder auf der Jagd;
   – Impfungen und Folgen davon sowie Folgen chirurgischer Eingriffe.

AGB Druckversion (PDF) (https://www.jungfrau.ch/de-ch/agb/textprinttemplate/generate/pdf/)