

# **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN 2025 DER ARROW-S TRAVEL AG**

## **1. ANWENDUNGS- UND GELTUNGSBEREICH**

- 1.1 Die Arrow-s Travel AG betreibt einen Tour-Operator und vermittelt und veranstaltet Anlässe, Veranstaltungen und Erlebnisreisen und erbringt Dienstleistungen in diesem Zusammenhang sowie im Bereich von Life- und Business Coaching.
- 1.2 Die vorliegenden «Allgemeinen Geschäftsbedingungen», nachfolgend AGB genannt, regeln die Rechte und Pflichten zwischen der Arrow-s Travel AG und deren Kunden und sind Bestandteil des zwischen der Arrow-s Travel AG als Reiseveranstalter und dem Kunden zustande kommenden Verträgen über Veranstaltungen, Transporte, Reisen und weiteren Dienstleistungen. Sie beanspruchen Geltung, soweit von den Vertragsparteien nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde. Die Rechte und Pflichten der Arrow-s Travel AG und des Kunden ergeben sich aus den zwischen der Arrow-s Travel AG und dem Kunden getroffenen Vereinbarungen, diesen AGB sowie ergänzend aus den gesetzlichen Vorschriften.
- 1.3 Alle vertraglichen Nebenabreden, Änderungen, Ergänzungen und rechtserheblichen Erklärungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Das Erbringen von Dienstleistungen durch die Arrow-s Travel AG erfolgt ausschliesslich unter Anwendung dieser AGB. Abweichende schriftliche Vereinbarungen sind vorbehalten. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, welche die Arrow-s Travel AG nicht unterschriftlich anerkannt hat, sind nicht verbindlich.
- 1.4 Änderungen dieser AGB werden dem Kunden postalisch, in elektronischer Form oder auf andere, geeignete Weise schriftlich bekannt gegeben und treten ohne schriftliche Einsprache des Kunden innert 10 Arbeitstagen ohne Weiteres in Kraft.

## **2. VERTRAGSABSCHLUSS**

- 2.1 Mit der Buchungsanfrage gibt der Kunde gegenüber Arrow-s Travel AG ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Vertrages ab. Der Kunde kann die Buchungsanfrage schriftlich, per Telefax, per E-Mail, telefonisch oder persönlich vornehmen. Der Kunde ist an das Vertragsangebot für die Dauer von fünf Werktagen gebunden. Der Vertrag zwischen dem Kunden und Arrow-s Travel AG kommt mit der Bestätigung der persönlichen, telefonischen, oder schriftlichen Buchungsanfrage des Kunden durch die Arrow-s Travel AG zustande.
- 2.2 Von der Arrow-s Travel AG im Rahmen der Vermittlung, dem Vertrieb oder der Erbringung von Reiseleistungen eingeschaltete Dritte sind nicht bevollmächtigt, für die Arrow-s Travel AG Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, mit denen die Angaben in der Reiseausschreibung oder der Inhalt des Reisevertrages geändert werden.
- 2.3 Die Angaben in Orts-, Hotel- oder anderen nicht von der Arrow-s Travel AG als Veranstalter herausgegebenen Prospekten sowie in Internetausschreibungen anderer Unternehmen sind für die Arrow-s Travel AG und ihre Leistungspflichten nicht verbindlich, soweit sie nicht durch eine ausdrückliche Vereinbarung mit dem Kunden zum Gegenstand des Vertrages oder zum Inhalt der Leistungspflichten gemacht worden sind.
- 2.4 Meldet der Kunde weitere Reiseteilnehmer an, so steht er für deren Vertragspflichten (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für seine eigenen Verpflichtungen ein, und er wird insbesondere den entsprechenden Reisepreis unabhängig von der Gültigkeit oder der Rechtswirkung des Vertrags mit diesen weiteren Reiseteilnehmern und unter Verzicht auf jegliche Einwendungen und Einreden aus demselben auf die erste Aufforderung von Arrow-s Travel AG hin bezahlen.
- 2.5 Der Kunde ist verpflichtet, einen hinsichtlich der gebuchten Reise und / oder Veranstaltung adäquaten Versicherungsschutz abzuschliessen. Mit der Buchung bestätigt der Kunde ausdrücklich über einen angemessenen Versicherungsschutz und insbesondere über eine Haftpflichtversicherung zu verfügen, welche während der Reise und / oder Veranstaltung durch den Kunden gegenüber Dritten verursachte Schäden deckt.
- 2.6 Mit der Buchungsanfrage bestätigt der Kunde, diese Geschäftsbedingungen verstanden und vorbehaltlos anerkannt zu haben. Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Kunden.

- 2.7 Bei ausgewiesenen von der Arrow-s Travel AG angebotenen Veranstaltungen (STREET Programme) besteht die Möglichkeit, als Zusatzleistung die «Kaskogarantie» zu buchen. Bei den BOXBERG Programmen ist die Kaskogarantie im Buchungspreis enthalten. Wenn der Kunde diese Zusatzleistung bucht, ersetzt die Arrow-s Travel AG gegenüber dem Kunden gemäss nachfolgender Regelung Schäden, die während dem Veranstaltungsbetrieb im Rahmen von geführten Runden oder an der Seite eines Coaches bei Onboard-Runden am Fahrzeug des Kunden entstehen: Die Arrow-s Travel AG vergütet in diesem Falle dem Kunden die den Betrag von EUR 20'000.00 übersteigenden Reparaturkosten am Fahrzeug bis maximal EUR 60'000.00 (bis zur maximalen Gesamtschadenssumme von EUR 80'000.00 inklusive Selbstbeteiligung), sofern der Schaden nicht durch eine Versicherung des Kunden gedeckt ist und nicht vom Kunden absichtlich oder grobfahrlässig verursacht wurde. Die Missachtung von Anweisungen eines Coaches gilt dabei als grobfahrlässiges Handeln. Der zur Schadensbestimmung zu beauftragende Gutachter wird von der Arrows-s Travel AG bestimmt.
- 2.8 Wird dem Kunden ein Fahrzeug von der Arrow-s Travel AG zur Nutzung und Teilnahme einer Veranstaltung zur Verfügung gestellt (CarForGo), ist die Zusatzleistung «Kaskoschutz» im Veranstaltungspreis enthalten. In diesem Fall verfügt das zur Verfügung gestellte Fahrzeug über einen Versicherungsschutz mit einer im Schadensfall vom Kunden zu tragende Selbstbeteiligung. Die Höhe der Selbstbeteiligung ist abhängig vom gebuchten Programm und beträgt zwischen EUR 3'000.00 und EUR 25'000.00. Darüberhinausgehende Schäden trägt die Versicherung, sofern diese nicht absichtlich oder grobfahrlässig verursacht wurden. Bei absichtlicher oder grobfahrlässiger Verursachung hat der Kunde den gesamten durch ihn verursachten Schaden zu ersetzen.

### **3 PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

- 3.1 Bei Vertragsabschluss werden 100 % des Reise- und / oder Veranstaltungspreises sofort zur Zahlung fällig, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist. In jedem Fall ist das Entgelt nach Vertragsabschluss in voller Höhe spätestens 10 Tage vor Leistungsbezug bzw. Veranstaltungstermin (Zahlungseingang bei der Arrow-s Travel AG) zu bezahlen.
- 3.2 Leistet der Kunde die Zahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, so ist die Arrow-s Travel AG berechtigt, nach Aufforderung und angemessener Fristsetzung vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall wird Arrows Travel AG dem Kunden die entsprechenden Annullierungskosten gemäss Ziffer 6 berechnen.
- 3.3 Ohne vollständige Zahlung des Entgelts durch den Kunden besteht kein Anspruch auf Erbringung von Reiseleistungen und / oder sonstigen Leistungen.
- 3.4 Forderungen des Kunden können nur mit schriftlicher Zustimmung der Arrow-s Travel AG verrechnet werden.

### **4. LEISTUNG**

- 4.1 Leistungen werden von der Arrow-s Travel AG professionell und mit aller Sorgfalt erbracht. Der Kunde hat Kenntnis und ist einverstanden, dass die Arrow-s Travel AG Leistungen durch von ihr beauftragte Dritte erbringen lassen kann.
- 4.2 Für den Umfang der vertraglichen Leistungen sind die Leistungsbeschreibungen (gemäss Prospektangaben oder Vertrag), so wie sie Vertragsgrundlage geworden sind, verbindlich. Nebenabreden, die den Umfang der vertraglichen Leistungen verändern, bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung. Die Arrow-s Travel AG behält sich ausdrücklich vor, aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen vor Vertragsschluss eine Änderung der Prospektangaben zu erklären, über die der Kunde vor der Buchung informiert wird. Eine Einschränkung der Rechte des Kunden ist hiermit nicht verbunden.
- 4.3 Die Durchführung einzelner von der Arrow-s Travel AG angebotene Veranstaltungen oder Programmteilen sind witterungs- und wetterabhängig. Sollte die Durchführung einer spezifischen Veranstaltung bzw. eines Programmteils aufgrund der Witterungsverhältnisse nicht möglich sein, wird ein den Wetterverhältnissen angepasstes Alternativprogramm durchgeführt.

- 4.4 Die Reise oder Veranstaltung beginnt und endet – je nach der gebuchten Dauer – zu den vereinbarten Abreise- und Ankunftsterminen bzw. Start- und Endterminen.
- 4.5 Wenn der Kunde einzelne von ihm bezahlte Leistungen aus ihm zuzurechnenden Gründen nicht in Anspruch nimmt, kann die Arrow-s Travel AG nur dann eine Teilerstattung gewähren, wenn der Leistungsträger auch der Arrow-s Travel AG eine Gutschrift erteilt. Die Arrow-s Travel AG ist zu keiner Teilerstattung verpflichtet, wenn es sich um unerhebliche Nebenleistungen handelt.
- 4.6 Die Arrow-s Travel AG ist nur dann berechtigt, Änderungen an wesentlichen Vertragsleistungen gegenüber dem vereinbarten Inhalt des Vertrages vorzunehmen, wenn diese nach Vertragsabschluss notwendig werden, nicht vorhersehbar waren und nicht entgegen Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sowie soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtcharakter der Reise nicht beeinträchtigen (z.B., wenn Kooperationspartner vor Ort oder Leistungsträger unerwartet aus organisatorischen, technischen oder sicherheitstechnischen Gründen den Verlauf einer Tour, den Transport oder die Unterbringungen ändern). Etwaige Änderungen, auch kurzfristig, bleiben ausdrücklich vorbehalten. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, sofern die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.
- 4.7 Die Arrow-s Travel AG wird den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis des Änderungsgrundes informieren. Wenn unter den Voraussetzungen der vorstehenden Regelung in Ziffer 4.6 ein Flug oder eine Fahrt von oder zu einem anderen als dem bestätigten Zielort durchgeführt werden muss, übernimmt die Arrow-s AG die Kosten der Ersatzbeförderung – bis zur Höhe einer Bahnfahrt 2. Klasse – zum ursprünglich bestätigten Zielort. Soweit Fluggesellschaften aus wichtigen Gründen notwendige Änderungen der Streckenführung von Flügen, Umwandlung von Nonstop-Flügen in Flüge mit Zwischenlandung bzw. Umsteigeflüge, Änderungen von Charterflügen in Linienflüge und umgekehrt sowie Änderungen von Fluggesellschaften aufgrund der international gültigen luftrechtlichen Bestimmungen vornehmen dürfen, ist der Kunde nicht berechtigt, kostenfrei vom Vertrag zurückzutreten. Es besteht auch kein Erstattungsanspruch für etwa durch solche Vorgänge entstehende Mehrkosten.
- 4.8 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Vertragsleistung ist der Kunde berechtigt:
- a) unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten,
  - b) die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, sofern die Arrow-s Travel AG in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus ihrem eigenen Angebotsspektrum anzubieten oder
  - c) die Teilnahme an einer minderwertigen Reise sowie die Rückerstattung des Preisunterschieds zu verlangen.
- Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich, jedoch spätestens innert fünf Tagen nach der Mitteilung über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise schriftlich bei der Arrows Travel AG geltend zu machen.
- 4.9 Die Arrows- Travel AG behält sich vor, den Reise- oder Veranstaltungspreis auch nach Vertragsabschluss im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen oder einer Änderung der für die betreffende Reise oder Veranstaltung geltenden Wechselkurse wie folgt zu ändern: Erhöhen sich die bei Abschluss des Vertrages geltenden Beförderungskosten, insbesondere die Treibstoffkosten, so kann die Arrow-s Travel AG den Reisepreis nach Massgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:
- a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann die Arrow-s Travel AG vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen;
  - b) In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen zusätzlichen geforderten Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich daraus ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann die Arrow-s Travel AG vom Kunden verlangen.
- Werden bei Abschluss des Vertrages geltende Abgaben, die für den vereinbarten Leistungsumfang wesentlich und in diesem enthalten sind, wie Hafen- oder Flughafengebühren, Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren, gegenüber der Arrow-s Travel AG erhöht, kann diese den Reise- bzw. Veranstaltungspreis um den entsprechenden anteiligen Betrag heraufsetzen. Bei einer Änderung der Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrages kann die Arrow-s Travel AG den Reise- bzw. Veranstaltungspreis in dem Umfang erhöhen, in dem sich die Leistung dadurch für die Arrow-s Travel AG verteuert hat. Eine Erhöhung ist in allen genannten Fällen nur zulässig, wenn die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsschluss noch nicht eingetreten ist. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Preises wird der Kunden unverzüglich informiert. Preiserhöhungen sind bis spätestens drei Wochen vor Abreise bekannt zu geben. Eine Preiserhöhung von mehr als 10 % gilt als wesentliche Vertragsänderung im Sinne von Ziffer 4.8.

## 5. REISE- UND VERANSTALTUNGSUNTERLAGEN

- 5.1 Der Kunde hat die Arrow-s Travel AG zu informieren, wenn er die erforderlichen Unterlagen (z.B. Flugschein, Hotelgutscheine usw.) nicht innerhalb der von der Arrow-s Travel mitgeteilten Frist erhält.
- 5.2 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm übermittelten Unterlagen auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung zu überprüfen. Der – Kunde ist weiter verpflichtet, die Arrow-s Travel AG unverzüglich von etwaigen Abweichungen, fehlenden Unterlagen oder sonstigen Unstimmigkeiten zu unterrichten. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung schuldhaft nicht nach, ist er für einen ihm hieraus entstehenden Schaden mitverantwortlich (Art. 99 Abs. 3 i.V.m. Art. 44 Abs. 1 des Schweizerischen Obligationenrechts).

## 6. RÜCKTRITT DURCH DEN KUNDEN / UMBUCHUNG

- 6.1 Tritt der Kunde bei dem Pauschalreisegesetz (SR 944.3, Paar) unterliegenden Reisen (Reisen mit Übernachtung) vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Veranstaltung oder Reise nicht an, so kann die Arrows Travel AG anstelle des vereinbarten Reisepreises eine angemessene Entschädigung, für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkehrungen und ihre Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen, sofern der Rücktritt nicht von der Arrow-s Travel AG zu vertreten ist und kein Fall höherer Gewalt vorliegt.
- 6.2 Anstelle einer konkreten Berechnung gemäss Ziffer 6.1 ist die Arrow-s Travel AG berechtigt, die Entschädigung zeitlich gestaffelt unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zu dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis gemäss der nachfolgenden Tabelle zu pauschalieren:
  - bis 30 Tage vor Reiseantritt: 40 % des Reisepreises, mind. jedoch EUR 200,00;
  - bis 8 Tage vor Reiseantritt: 70 % des Reisepreises;
  - ab dem 7. Tag vor Reiseantritt: 90 % des Reisepreises.Für die Berechnung der vorstehenden Annullierungsstufen ist jeweils der Zeitpunkt des Eingangs der Rücktritts-erklärung des Kunden bei der Arrow-s Travel AG massgeblich.
- 6.3 Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäss Art. 17 Abs. 1 PauRG die Pauschalreise an eine Drittperson abzutreten, welche alle an die Teilnahme geknüpften Voraussetzungen erfüllen muss, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Das Recht der Abtretung steht unter dem Vorbehalt, dass alle beteiligten Unternehmen die Änderung akzeptieren (z.B. Hotels, Flug- und Schifffahrtsgesellschaften). Die Drittperson und der Kunde haften solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die durch diese Abtretung und Umbuchung entstehenden Mehrkosten.
- 6.4 Bei nicht dem Pauschalreisegesetz (SR 944.3, PauRG) unterliegenden Tagesveranstaltungen oder Flugbuchungen ist jedoch im Falle, dass der Kunde an der Veranstaltung nicht teilnimmt oder den Flug nicht antritt - unabhängig der Gründe - stets das volle Entgelt für die gebuchte Veranstaltung bzw. den gebuchten Flug geschuldet. Ein Rücktrittsrecht des Kunden besteht nicht. Vorbehalten bleibt die Umbuchungsmöglichkeit gemäss Ziffer 6.6.
- 6.5 Bei durch Geschäftskunden vorgenommenen Buchungen von Veranstaltungen, Reisen oder Flügen ist stets das volle Entgelt für die gebuchte Veranstaltung oder Reise geschuldet auch wenn die gebuchten Leistungen nicht oder nur teilweise bezogen werden. Storniert der Geschäftskunde die gebuchten Veranstaltungen, Reisen oder Flügen bis 60 Tage vor Veranstaltungs- oder Reisebeginn ist die Arrow-s Travel AG berechtigt, anstelle des vereinbarten Reisepreises eine Entschädigung für die bis zum Rücktritt getroffenen Vorkehrungen und Aufwendungen in der Höhe von 80 % des vereinbarten Entgelts einzufordern bzw. einzubehalten. Ab dem 59. Tag vor Reise- oder Veranstaltungsbeginn ist stets das volle Entgelt geschuldet.
- 6.6 Der Kunde hat bei allen Sommerveranstaltungen sowohl von dem Pauschalreisegesetz (SR 944.3, PauRG) unterliegenden Reisen wie auch von Tagesveranstaltungen die Möglichkeit, im Rahmen der kostenlosen UMBUCHER GARANTIE – unabhängig von den Gründen – bei schriftlicher Stornierung der gebuchten Leistung bis 8 Tage vor dem Reise- oder Veranstaltungsbeginn die Buchung einmalig innerhalb des gleichen Kalenderjahres auf eine andere Sommerveranstaltung mit noch freien Plätzen umzubuchen. Bei reinen Flugbuchungen ist der Abschluss der UMBUCHER GARANTIE nicht möglich.

## **7. ANNULLIERUNG / KÜNDIGUNG**

- 7.1 Die Arrow-s Travel AG kann wegen Nichterreichens einer vorgesehenen Mindestteilnehmerzahl die Reise und oder Veranstaltung annullieren. Bei dem Pauschalreisegesetz (SR 944.3, PauRG) unterliegenden Reisen kann die Arrow-s Travel AG die Reise nur stornieren, wenn sie:
- a) in der jeweiligen Reiseausschreibung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie den Zeitpunkt angegeben hat, bis zu dem Kunden vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, und
  - b) in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Frist zur Mitteilung der Annullierung angegeben oder dort auf die entsprechenden Angaben in der Reiseausschreibung verwiesen hat; oder
  - c) die Annullierung auf höhere Gewalt zurückzuführen ist.
- 7.2 Die Annullierung wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl ist spätestens am 21. Tag vor dem vereinbarten Reiseantritt oder Veranstaltungsbeginn dem Kunden gegenüber zu erklären. Sofern die Reise oder Veranstaltung aus diesem Grund nicht durchgeführt wird, erhält der Kunde die bereits geleistete Zahlungen unverzüglich zurück. Alternativ ist der Kunde berechtigt, die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise oder Veranstaltung zu verlangen, wenn die Arrow-s Travel AG in der Lage ist, eine solche ohne Mehrpreis für den Kunden aus ihrem eigenen Angebotsspektrum anzubieten.
- 7.3 Die Arrow-s Travel AG kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde die Durchführung der Reise oder Veranstaltung nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Masse vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Als nachhaltige Störung der Durchführung gilt es auch, wenn der Kunde den Reise- oder Veranstaltungsunterlagen wiedergegebenen besonderen Anforderungen hinsichtlich seines körperlichen Leistungsvermögens bzw. aufgrund von gesundheitlichen Beeinträchtigungen nicht entspricht. Bei Kündigung gemäss Ziffer 7.3 behält die Arrow-s Travel AG den Anspruch auf das Entgelt.
- 7.4 Sowohl der Kunde als auch die Arrow-s Travel AG haben das Recht, den Vertrag zu kündigen, wenn die Reise oder Veranstaltung infolge bei Vertragsabschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt wird. Wird der Vertrag nach Massgabe dieser Regelung gekündigt, so verliert die Arrow-s Travel AG den Anspruch auf das vereinbarte Entgelt, ist jedoch berechtigt, vor der Rückerstattung des bereits bezahlten Entgelts die nachweislich erbrachten Aufwendungen in Abzug zu bringen. Die Arrow-s Travel AG ist gegebenenfalls verpflichtet, die infolge der Aufhebung des Vertrages notwendigen Massnahmen zu treffen, insbesondere, falls der Vertrag die Rückbeförderung umfasste, den Kunden zurückzubefördern. Die Mehrkosten trägt der Kunde.

## **8. MÄNGEL UND HAFTUNG**

- 8.1 Werden Leistungen nicht vertragsgemäss erbracht, so kann der Kunde Abhilfe verlangen. Der Kunde ist jedoch verpflichtet, einen aufgetretenen Mangel unverzüglich der Arrow-s Travel AG anzuzeigen. Unterlässt der Kunde dies schuldhaft, erfolgt keine Minderung des Entgelts. Diese Verpflichtung gilt nur dann nicht, wenn eine Anzeige erkennbar, aussichtslos oder aus anderen Gründen unzumutbar ist oder die Arrow-s Travel AG über den Mangel nicht im Unklaren gewesen sein konnte. Der Kunde ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich der Veranstaltungsleitung oder einem Vertreter der Arrow-s Travel AG zur Kenntnis zu geben.
- 8.2 Will ein Kunde den Vertrag wegen nicht vertragsgemässer Erbringung der Vertragsleistung durch die Arrow-s Travel AG oder aus wichtigem, für die Arrow-s Travel AG erkennbarem Grund wegen Unzumutbarkeit kündigen, hat er der Arrow-s Travel AG zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfe Leistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe unmöglich ist oder von der Arrow-s Travel AG verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes, für die Arrow-s Travel AG erkennbares Interesse des Kunden gerechtfertigt wird.
- 8.3 Die Arrow-s Travel AG empfiehlt ihren Kunden dringend, bei Flugreisen etwaige Schäden oder Verspätungen in der Gepäckbeförderung unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist unverzüglich zu erstatten. Dem Kunden wird der Abschluss einer Reiseunfall- und Reisegepäckversicherung empfohlen.
- 8.4 Die vertragliche Haftung von der Arrow-s Travel AG ist für Schäden, die nicht Personenschäden sind, auf den zweifachen Reise oder Veranstaltungspreis beschränkt.

- 8.5 Die deliktische Haftung der Arrow-s Travel AG für Sachschäden, die nicht auf Absicht oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist – soweit zulässig – ebenfalls auf den zweifachen Reise- oder Veranstaltungspreis beschränkt.
- 8.6 Diese Haftungshöchstsumme gilt jeweils je Kunde und Reise bzw. Veranstaltung.
- 8.7 Die Arrow-s Travel AG haftet dem Kunden nicht, wenn die Nichterfüllung oder nicht gehörige Erfüllung zurückzuführen ist auf Versäumnisse des Kunden, auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, die an der Erbringung der vertraglichen Leistung nicht beteiligt sind, sowie auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches die Arrow-s Travel AG oder ein Leistungsträger trotz aller gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.
- 8.8 Die Arrow-s Travel AG haftet zudem nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort).
- 8.9 Ansprüche wegen nicht vertragsgemässer Erbringung der Leistungen hat der Kunde innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung der Reise oder Veranstaltung geltend zu machen. Die Geltendmachung kann fristwährend nur gegenüber der Arrow-s Travel AG erfolgen. Nach Ablauf der Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert gewesen ist.
- 8.10 Schadenersatzforderungen gegen die Arrow-s Travel AG, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das vertragsmässige Ende der gebuchten Dienstleistung folgenden Tag.

## **9. PASS- UND VISUM ERFORDERNISSE, GESUNDHEITSPOLIZEILICHE FORMALITÄTEN, REISERÜCKTRITTSVERSICHERUNG**

- 9.1 Die Arrow-s Travel AG informiert ihre Kunden – soweit dies für die betreffende Reise oder Veranstaltung von Bedeutung ist – in geeigneter Form über die für Staatsangehörige der Staaten der EG und der EFTA geltenden Einreise-, Pass- und Visum Erfordernisse, einschliesslich der Fristen zur Erlangung dieser Dokumente sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten.
- 9.2 Der Kunde ist selbst verantwortlich für die Beschaffung und das Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, für eventuell erforderliche Impfungen sowie für die Einhaltung von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften entstehen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten.
- 9.3 Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Möglichkeit besteht, eine Reiserücktrittsversicherung und/oder eine Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit abzuschliessen. Der Abschluss einer solchen Versicherung wird dem Kunden ausdrücklich empfohlen. Eine Reiserücktrittsversicherung bzw. eine Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit ist im jeweiligen Reise oder Veranstaltungspreis nicht enthalten.

## **10. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND**

- 10.1 Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen der Arrow-s Travel AG und dem Kunden findet ausschliesslich schweizerisches Recht Anwendung. Die Regelungen internationaler Abkommen, die vertraglich un-abdingbare Bestimmungen beinhalten, bleiben unberührt.
- 10.2 Gerichtsstand für die Beurteilung allfälliger Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Zug, Schweiz.
- 10.3 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder ungültig sein oder werden, so bleibt davon die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. In einem solchen Falle ist die ungültige Bestimmung in dem Sinne umzudeuten oder zu ergänzen, dass der mit ihr beabsichtigte Regelungszweck möglichst erreicht wird.

Arrow-s Travel AG  
Altgasse 43  
CH-6340 Baar / Stand: Juli 2025