



## Buchungsbestätigung

Liebe Reisefreundin / Lieber Reisefreund

Gerne bestätigen wir die verbindliche Zusage Ihrer definitiven Flugbuchung. Alle Daten sollten Sie sofort kontrollieren und Unstimmigkeiten noch heute reklamieren. Das Wichtigste:

- Überprüfen Sie, ob die Passagiernamen gem. Pass und die Flugdaten und -ziele übereinstimmen.
- Ohne gegenteiligen Angaben buchen Sie eine Aktion oder eine andere preisgünstige Variante mit einem fixen, unveränderlichen Datum, ohne Möglichkeit einer Umbuchung oder Stornierung.
- Flugtickets, die nicht zum vollen Tarif (Y-Preisklasse) verkauft werden, müssen sofort ausgestellt und bezahlt werden (Reservation max. 24-72 Std.; danach drohen Platzverlust od. höhere Kosten). Bei Einzahlung am Postschalter muss die Dringlichkeit der Überweisung erwähnt werden:

PostFinance AG – 3030 Bern • Zu Gunsten...

IBAN CH58 0900 0000 6179 6602 3 • René Mühlheim • 4500 Solothurn • Postkonto 61-79 66 02 - 3

- Der gebuchte Flug entspricht keiner Pauschalreise: Sie sind für alle Reisevorbereitungen oder Änderungen/Geschehnisse vor und während der Reise selber verantwortlich.
- Nur die Botschaften halten die Transit- oder Einreisebestimmungen tagesaktuell bereit (Visumpflicht, nötige Passgültigkeit, Impfung, Visumvorschrift bei Einfachflug u.ä.).
- Die eigenen Bedingungen der Fluggesellschaften sind dort jeweils einsehbar (oder auf deren Webseiten) und übergeordnet von anderen Aussagen oder Informationen.
- Der Flugpreis enthält unsere komplette Arbeit bis zur Ausstellung des elektronischen E-Tickets. Spätere Änderungen oder Bearbeitungen sind nicht automatisch inbegriffen.

Fragen Sie uns bitte aus, wenn Sie das erste Mal auf diese Art reisen, und lesen Sie die nachfolgenden Bedingungen. Wir bedanken uns für die Weiterempfehlung von *Flugexpress*.

Mit freundlichen Grüssen

**Flugexpress Callcenter**

René P. Mühlheim

Sie haben vor Ihrer Zusage alle Bedingungen eingesehen, erhalten oder im Internet gelesen.

[www.flugexpress.ch/e-ticket](http://www.flugexpress.ch/e-ticket)

Gelesen (selber ausgedruckt oder erhalten):

- Brief: „Betätigung“ mit Buchungsbestimmungen
- IATA- Regelung / Vereinigung Int. Lufttransport
- Brief: „Schöne Reise!“ mit Tickets und Beilagen

## Buchungsbestimmungen für Linienflüge (Spezialpreise)

Mühlheim Flugexpress / Callcenter  
Niklaus Konrad Strasse 11 • 4500 Solothurn

Dokumente und Beilagen unter:

- [www.flugexpress.ch/e-ticket](http://www.flugexpress.ch/e-ticket)

### 1 Verbindlich oder unverbindlich?

Jede Buchung oder Reservation ist verbindlich. Es genügt eine mündliche Zusage am Telefon, ein Fax und ausdrücklich auch ein E-Mail. Telefonmitschnitte werden erlaubt. Ein Widerruf nach Zusage und noch vor der Ticketausstellung, wird mit CHF 75.— pro Person abgerechnet oder der höhere Aufwand.

### 2 Haftung

Mühlheim Flugexpress vermittelt zwischen Ihnen als Kunde und einem Endanbieter (in der Regel eine Fluggesellschaft) und haftet für eine sorgfältige Reservierung mit rechtzeitiger Ticketbereitstellung.

**Keine Haftung:** In jedem Fall haften die Fluggesellschaften, Veranstalter oder andere Anbieter für sich selber mit den eigenen Bedingungen. Beachten oder verlangen Sie daher stets deren übergeordnete Bedingungen, welche anderslautende oder ältere Informationen von Mühlheim Flugexpress ersetzen.

**Internet:** Für Webseiten, Angebote Dritter oder Links, sowie bei einer Hilfestellung, z.B. das Buchen bei einem Dritten über Internet - im Auftrag des Kunden, wird nicht gehaftet.

### 3 Änderung jederzeit vorbehalten

Preise, Taxen, Fristen und Bedingungen können jederzeit ändern, solange ein Ticket nicht 100 % bezahlt resp. ausgestellt und allseitig abgerechnet worden ist. Differenzen von über 10 % berechtigen zum Rücktritt.

### 4 Zahlungskonditionen

Mühlheim Flugexpress offeriert Endpreise inklusive Taxen und Bearbeitungsgebühren. Ohne anderen Angaben wird die Zahlung am Tag der Buchung fällig, in bar oder am nächsten Postschalter (Expresszahlung):

PostFinance AG – 3030 Bern • Zu Gunsten...  
Postkonto 61 - 79 66 02 - 3 • René Mühlheim •  
4500 Solothurn (IBAN CH58 0900 0000 6179 6602 3)

Melden Sie Ihre Einzahlung sofort per E-Mail oder per Telefon, damit die Ticket-Ausstellung nach dem Eingang ausgelöst werden kann.

Internet-Banking oder eine Posteinzahlung (ohne Express) kann 2-4 Arbeitstage dauern. Eine Zahlungsverzögerung kann umgehend ein höherer Tarif verursachen, oder die Fluggesellschaft kann das Ticket einfach annullieren.

Die Rechnung per E-Mail oder direkt im Büro ist inbegriffen. Ist eine briefliche Rechnung (A-Post) mit Einzahlungsschein nötig, werden CHF 10.— auf den offerierten Endpreis aufgerechnet.

### 5 Bereitstellungsduer

...nach der Zahlungsfeststellung:

#### a) Abholung im Reisebüro

Bestätigung und Details ▶ immer sofort  
Flugticket (E-Ticket) ▶ 2-5 Stunden

#### b) Herunterladen im Internet

Bestätigung und Details ▶ immer sofort  
Flugticket (E-Ticket) ▶ 1-8 Stunden  
Verlangen Sie Ihren Reservationscode und wählen Sie dann unsere Internetadresse:

- [www.flugexpress.ch/e-ticket](http://www.flugexpress.ch/e-ticket)

#### c) Versand per A-Post

Bestätigung & EZ-Schein ▶ 1-3 Tage  
Flugticket (E-Ticket) ▶ 3-5 Tage

Die ausgewählte Fluggesellschaft oder deren Partner-Airline (Code-Share) wird Sie nach der Annahme der Tickets betreuen. **Unsere Bearbeitung, Vermittlung und Haftung endet normalerweise mit der Bereitstellung, Zustellung oder Übergabe.**

### 6 Umbuchung / Storno / No-Show

**Ohne gegenteilige Angabe buchen Sie eine Aktion oder eine andere preisgünstige Flugvariante in Touristenklasse (Economy) mit einem fixen, unveränderlichen Datum, ohne eine Annullationsmöglichkeit.**

Wir empfehlen eine Annullationsversicherung (Krankheit/Unfall) abzuschliessen.

**No-Show:** Wenn Sie zu spät am Schalter erscheinen oder den Flug anders verpassen, haben Sie kein Anrecht auf einen Ersatzflug. Sie sind auf die Kulanz der Airline angewiesen oder müssen neu buchen.

### 7 Nötige Flexibilität im Voraus kaufen

Es gibt meistens die Möglichkeit, zu einem höheren Preis bessere Bedingungen zu erhalten: Z.B. eine Umbuchungsmöglichkeit (bei noch freien Plätzen der gleichen Preisklasse), eine Stornierungsmöglichkeit oder eine längere Ticket-Gültigkeitsdauer.

Ist Ihnen eine andere Regelung wichtig, dann sagen Sie das bei der Buchung und verlangen Sie vorab eine Bestätigung mit den Flugdaten. Nur was schriftlich festgehalten ist, gilt.

#### Informativ:

a) Eine «Umbuchungsbremse» sind teilweise auch absichtlich hohe Umbuchungskosten, selbst wenn man für dieses Ticket schon extra mehr bezahlt.

b) Buchungspreise eines Sitzplatzes sind ähnlich einem Börsengeschehen: Der gleiche Sitzplatz kann gut und gern 6, 7 oder gar 8 verschiedene Bedingungen und Preise haben, je nach Airline und Auslastung des Fliegers zu einem bestimmten Zeitpunkt. Intern als Buchungsklasse mit einem bestimmten Buchstaben gekennzeichnet. Wenn bei einem Ticket beispielsweise Umbuchungskosten CHF 200.— angegeben werden, dann trifft dieser Preis nur dann zu, wenn es die gleiche Buchungs(preis)klasse am gewünschten Tag noch zu kaufen gibt. Ansonsten kommt die Preisdifferenz einer anderen Preisklasse noch obendrauf.

c) Jedes Ticket ist nicht über eine bestimmte Dauer hinaus gültig, auch bei einer Umbuchung kann diese Frist nicht überschritten werden (ohne andere Angabe sind das maximal 30 Tage ab dem Abflugdatum).

### 8 Notfall / Absage / Umbuchung u.ä.

- Telefon 032 - 621 24 10
- Mobil für Notfälle 079 - 449 99 61
- E-Mail [callcenter@flugexpress.ch](mailto:callcenter@flugexpress.ch)

Jeder Notfall muss von uns bestätigt werden! **Wenden Sie sich sonst an die Fluggesellschaft, wenn der Abflug innert 72 Stunden stattfindet.** Am Wochenende ist nur noch der Airportschalter der Airline, 2-3 Std. vor Abflug erreichbar (Telefon-Auskunft fragen). Es ist wichtig, dass der Sitzplatz für andere Passagiere sofort freigegeben werden kann.

### 9 Probleme mit der Airline

Wenn es grössere Probleme mit der Flugförderung gibt, dann wehren Sie sich **bei der Airline sofort an Ort und Stelle.** Verlangen Sie ggf. Schadenersatz, resp. einen sofortigen Ersatzflug. Sichern Sie alle Belege und Beweise (Fotos/Zeugen/genauere Zeit u.ä.)

Verlangen oder lesen Sie auch die IATA-Vertragsbestimmungen, denen sich viele Fluggesellschaften verpflichtet haben (ist dies der Fall, dann verweisen Sie explizit darauf):

- [www.iatatravelcentre.com/tickets](http://www.iatatravelcentre.com/tickets)

**Wichtig:** Obschon die IATA-Regelung meist automatisch abgegeben wird, heisst das nicht zwingend, dass sich die betreffende Airline dieser verpflichtet hat. Bitte nachfragen.

- E-Mail-Adresse für Passagierrechte: [passenger-rghs@bazl.admin.ch](mailto:passenger-rghs@bazl.admin.ch)

### 10 Ihre Pflichten

Beim Linienflug oder zusammengetragenen Teilleistungen sind Sie, anders als bei der Pauschalreise, frei und darum weitgehend selber verantwortlich.

Sie können die Reise selbständig zusammenstellen und ein Teilticket hier, das andere bei der Konkurrenz kaufen. Das Reisebüro muss die Reisedetails nicht kennen. Sie haften selber für alle Formalitäten, Einschätzungen, Reisevorbereitungen usw.

Selbstverständlich ist das Reisebüro bei Fragen für Sie da. Alle Hilfestellungen oder Infos sind jedoch unverbindlich. Der neueste Stand wird nicht garantiert. **Bei allen Informationen wird normalerweise nur das Endziel berücksichtigt, keine Zwischenlandungen oder Etappenziele.** Zudem wird davon ausgegangen, dass Sie als Ferientourist befristet einreisen, ein Weiter- oder Rückflugticket haben oder noch kaufen werden, einen Schweizerpass besitzen, der noch 6 Monate über die Rückreise hinaus gültig ist und genügend finanzielle Mittel haben.

Achten Sie besonders auf folgende Punkte:

- Einreiseformalitäten & Visum
- Angaben bei Krankheit & Schwangerschaft
- Prüfpflicht der Tickets & Bedingungen
- Gepäckgewicht (Langstrecke meist 20 Kg)
- Einchecken spätestens 2-3 Std. vor Abflug

Informieren Sie sich bei den ausländischen Vertretungen (Konsulat/Botschaft) über...

- Einreisevorschriften
- Pass, nötige Passgültigkeitsdauer (oft mindestens 6 Monate über das Ausreisedatum hinaus)
- Visum oder Transitvisum und die Bearbeitungsdauer (teils über 4 Wochen!) In manchen Ländern ist ein Transitvisum auch bei einer Zwischenlandung nötig.
- Impfungen und Zollformalitäten
- Wetterverhältnisse, Katastrophen, Unruhen, Krieg, Seuchen usw.

Informieren Sie sich auch hier:

Gefahreninfo EDA-Bern / Sicherheitshinweise  
[www.eda.admin.ch](http://www.eda.admin.ch) Fon 031 323 84 84  
Helpline EDA Fon +41 800 24-7-365  
Skype Helpline-Eda

Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA)

Bundeshaus West  
CH-3003 Bern Tel. +41 (0)31 322 21 11