

## Ihre Meinung ist uns wichtig!

Besten Dank für Ihre Reisebuchung und das damit in uns gesetzte Vertrauen.

Weil uns gut für unsere Kunden nie gut genug ist, arbeiten wir ständig an der Weiterentwicklung und Qualität unserer Produkte und Leistungen.

Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um uns die folgenden Fragen zu beantworten. Den ausgefüllten Fragebogen schicken Sie bitte an folgende Adresse: Hofer Reisen, c/o Eurotours, Kirchberger Straße 8, A-6370 Kitzbühel oder per Fax an: 05356.606210.

Vielen Dank!

Welches unserer Angebote haben Sie gebucht?

.....

Wann sind Sie gereist?

.....

Wie sind Sie auf unser Angebot aufmerksam geworden?

- Flugblatt       Katalog/Reisehits  
 Internet       persönliche Empfehlung

Wie haben Sie unser Angebot gebucht?

- telefonisch       im Internet

War dies die erste Reise, die Sie bei Hofer Reisen gebucht haben?

- ja       nein

Würden Sie wieder bei Hofer Reisen buchen?

- ja       vielleicht       nein

.....  
Name

.....  
Adresse

.....  
Telefon

.....  
Fax

.....  
Email

Bitte beurteilen Sie die folgenden Leistungen  
(1 = sehr gut / 5 = nicht genügend):

**Preis-/Leistungsverhältnis**       1     2     3     4     5

**Qualität**

Hotel	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Flug	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Bus	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Schiff	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Reiseleiter	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

**Buchungszentrale**

Freundlichkeit	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Beratung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Abwicklung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Wohin wird Sie Ihre nächste Reise führen?

.....

Sonstige Bemerkungen/Anregungen:

.....

.....

.....

Bitte Rückseite beachten!



## Helfen Sie uns, Ihnen zu helfen ...

Der Tourismus ist ein Dienstleistungsgewerbe, in dem viele Menschen involviert sind. Obwohl wir sämtliche Produkte entsprechend unserer Qualitätsgarantie nach bestem Wissen und Gewissen einkaufen und prüfen, sind wir doch auch darauf angewiesen, dass die getroffenen Vereinbarungen von unseren Partnern auch wirklich bis zum letzten Mitarbeiter (Rezeption, Reiseleiter etc.) in der Dienstleistungskette kommuniziert werden.

Überall wo Menschen arbeiten, können Fehler passieren, da helfen auch die besten geschriebenen Verträge nichts. Um diese Fehler raschest möglich in Ihrem Interesse beheben zu können, dürfen wir Sie um Ihre Mithilfe bitten.

Wenn einmal bei einer über uns gebuchten Reise etwas nicht vertragsgemäß funktioniert, bitten wir Sie, sich umgehend bei uns zu melden. Nur dann können wir reagieren und versuchen, das Problem in Absprache mit unserem Vertragspartner noch während Ihres Aufenthaltes zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen.

Auf der den Reiseunterlagen beiliegenden Notfallkarte finden Sie unsere Telefonnummer, unter der wir Ihnen gerne täglich und rund um die Uhr zur Verfügung stehen. Zögern Sie bitte nicht, uns im Falle eines Problems gleich anzurufen!

### Notfallnummer: 05356.606780

**Aus dem Ausland: 0043.5356.606780**

Bitte beachten Sie auch, dass gemäß den Allgemeinen Reisebedingungen (ARB 1992) vom Fachverband der Reisebüros, die Sie bei Buchung unseres Angebotes akzeptiert haben, im Falle eines Mangels folgende Punkte gelten:

#### 5.1.) Gewährleistung

Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ihm der Veranstalter an Stelle eines Anspruches auf Wandlung oder Preisminderung in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung verbessert. Abhilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden findet, erbracht wird.

#### 5.3.) Mitteilung von Mängeln

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten des Veranstalters mitzuteilen. Dies setzt voraus, dass ihm ein solcher bekannt gegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist (siehe Notfallnummer). Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 5.1. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann. Gegebenenfalls empfiehlt es sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungs-träger (z. B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen (siehe Notfallnummer).

#### 6.) Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern. Gewährleistungsansprüche können nur innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren. Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

### Reklamation/Mängelrüge:

Damit wir eine allfällige Reklamation raschest möglich bearbeiten und zu Ihrer Zufriedenheit regulieren können, dürfen wir Sie bitten, uns auf den folgenden Zeilen den Sachverhalt kurz und sachlich zu schildern und die angeführten Punkte auszufüllen bzw. anzukreuzen.

Für die Umstände möchten wir uns bei Ihnen entschuldigen und uns für Ihre Unterstützung bedanken.

Ihr Serviceteam von Hofer Reisen und Eurotours

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Der/die oben beschriebene/n Mangel/Mängel wurde von mir/uns am ..... um ..... Uhr bei Hofer Reisen/Eurotours

(Herr/Frau ..... ) gemeldet.

Reservierungsnummer Ihrer Reise .....

Ihre Zimmernummer im Hotel .....

- Für Abhilfe wurde zu meiner Zufriedenheit gesorgt.
- Für Abhilfe konnte nicht gesorgt werden.

- Beweise (Fotos, Bestätigungen von Leistungsträgern, Reiseleitung etc.) liegen bei.
- Beweise (Fotos, Bestätigungen von Leistungsträgern, Reiseleitung etc.) kann ich/können wir nicht vorlegen.

Als Zeugen benenne/n ich/wir: .....

Zeugen kann/können ich/wir nicht namhaft machen.

Für die Richtigkeit der Ausfertigung:

.....  
 Datum/Unterschrift

