

## 1. Algemeen

**Uw boeking en contractovereenkomst is met de firma HHD AG Zwitserland (hierna «HHD»).**

Door een boeking te maken erkent en aanvaardt elke klant dat:

1. deze voorwaarden bindend zijn voor hem/haar alsook voor alle overige personen binnen het reisgezelschap;
2. de verwerking van zijn/haar data in overeenstemming is met ons privacy beleid en dat hij/zij toestemming heeft van alle leden van het reisgezelschap om gegevens aan HHD over te maken, inclusief uitzonderlijke informatie (zoals informatie betreffende gezondheid, handicaps, dieetvereisten etc.);
3. hij/zij minimaal 18 jaar oud is;
4. hij/zij de financiële verplichtingen aanvaardt zoals voortkomend uit de boeking, namens het gehele reisgezelschap.

## 2. Afsluiting van het reiscontract

De boeking kan via uw reisbureau of rechtstreeks bij HHD zowel schriftelijk, telefonisch, via e-mail of via internet plaatsvinden. Door uw boeking doet u een onherroepelijk aanbod aan HHD om een definitieve overeenkomst met HHD te sluiten met betrekking tot het in de offerte genoemde object. De elektronische ontvangstbevestiging door HHD vormt nog geen bevestiging van de aanvaarding van de boekingsopdracht. Voor de omvang en aard van de prestaties die in het kader van het overeenkomst door HHD uitgevoerd moeten worden, gelden uitsluitend de beschrijvingen, afbeeldingen en prijzen in de brochures en op de webpagina's van HHD, die voor de reisperiode geldig zijn. De boeking wordt definitief door de bevestiging van HHD die via een duurzame gegevensdrager onmiddellijk en uiterlijk binnen 7 dagen verstuurd wordt.

Indien de reisbevestiging van de beschrijving in de brochure afwijkt, erkent u door betaling van het voorschot de afsluiting van het contract op basis van de reisbevestiging.

We wijzen erop, dat er krachtens het Burgerlijk Wetboek (artikel 6:230p onder «e»), voor de aangeboden prestaties geen herroepingsrecht bestaat. De bepalingen onder «Annulering» in artikel 6 van deze voorwaarden gelden onverkort. De correctie van duidelijke fouten zoals druk- en rekenfouten of toewijzingsfouten op het internet blijft voorbehouden. De onderverhuur van vakantiewoningen en -appartementen van HHD is eveneens niet toegestaan net als de commercialisering als organisator met eigen prijsvorming.

We houden graag rekening met specifieke wensen van de klant bij de boeking. Houd er echter rekening mee, dat HHD geen garantie kan bieden voor de uitvoering ervan. Speciale wensen als ook boekingen op een voorwaarde en mondelinge nevenafspraken zijn alleen geldig, als ze door HHD bevestigd worden.

## 3. Betalingen/reisdocumenten

Het voorschot bedraagt 20% van de reissom. Het moet onmiddellijk na ontvangst van de reisbevestiging betaald worden. De betaling van het resterende saldo moet 4 weken voor afreis betaald worden. Bij boekingen binnen 4 weken voor afreis moet de volledige reissom

betaald worden. De reisdocumenten kunnen tijdig in uw reisbureau afgehaald worden of worden u per post of e-mail toegestuurd. Als het voorschot en/of saldo niet volgens de overeengekomen termijnen betaald worden, zijn we gerechtigd, na aanmaning met stellen van een termijn, het reiscontract te verbreken en u met de opzeggingskosten volgens deze reisvoorwaarden te belasten.

## 4. Bijzondere voorwaarden en instructies

4.1. De door ons aangeboden prestaties zijn niet geschikt voor **personen met een beperkte mobiliteit**. We adviseren u hierover per geval echter graag persoonlijk.

### 4.2. Nevenkosten ter plaatse

Volgens de wet handhaving consumentenbescherming worden vaste onvermijdbare kosten (verplichte bijkomende kosten), die in ieder geval betaald moeten worden, in de reissom inbegrepen. Onvermijdbare variabele kosten die van het aantal reizigers, van de samenstelling van de reisgroep of het verbruik afhangen (bijv. toeristenbetaling, stroom, gas, verwarming, hout, water, wassen en strijken), worden gedeeltelijk, naargelang het gebruik ter plaatse aan de verhuurder of sleutelhouder betaald. De betaling gebeurt in principe contant.

Als er in de tekst bijkomende kosten vermeld worden, worden deze volgens de vermelde bedragen ook voor **kinderen vanaf 2 jaar** berekend.

4.3. De verhuurder of sleutelhouder heeft het recht om bij overhandiging van de sleutel een passende **waarborg** te vragen. De waarborg wordt in principe contant in de lokale valuta aangerekend. Als er creditcards aanvaard worden, wordt dit in de beschrijving vermeld. De waarborg wordt ter plaatse na reglementaire teruggave van het gehuurde goed teruggegeven. Het is ook mogelijk, dat de waarborg pas na vertrek van de klant via overschrijving terugbetaald wordt. Eventuele schadeclaims van de verhuurder blijven door de terugbetaling onaangetaast. In het kader van een correcte uitvoering dient HHD klantgegevens (o.a. telefoonnummer, e-mailadres en postadres zoals vermeld door de klant ten tijde van de boeking) aan de verhuurder door te geven (art. 6 (1) b AVG) voor communicatie op de dag van aankomst.

De waarborg en afhandeling van de waarborg alsook de afrekening van bijkomende kosten ter plaatse vormen geen bestanddeel van het reiscontract met HHD.

4.4. De bedragen van de **toeristenbetaling** op de afzonderlijke bestemmingen worden bij de beschrijvingen in de brochures niet vermeld omdat de precieze bedragen bij het ter perse gaan in principe nog niet vaststaan. Naargelang de bestemming bedragen de kosten tussen ca. €0,50 en €7,00 per persoon/dag (lager tarief voor kinderen).

4.5. **De algemene schoonmaak gebeurt telkens door u als klant, onafhankelijk van de eindschoonmaak door de verhuurder.**

Tot de **algemene schoonmaak** behoren de reiniging van het keukenblok e.d., het spoelen en opbergen van het vaatwerk, het verwijderen van resterende

levensmiddelen en al het afval, het verwijderen van beddengoed en het vegen of stofzuigen van alle kamers, zodat het gehuurde goed bezemschoon overhandigd kan worden.

De **eindschoonmaak** omvat daarnaast onder andere de grondige reiniging van keuken/kitchenette, badkamer/douche/wc en het dweilen van de vloeren. Bij sommige vakantiewoningen of -appartementen kunt u kiezen of u de schoonmaak zelf wilt uitvoeren of de schoonmaak door de verhuurder/sleutelhouder tegen een passende vergoeding laat uitvoeren. Informatie hierover vindt u bij de desbetreffende beschrijving van het goed.

4.6. In de beschrijving van de vakantiewoning wordt erop gewezen, of er in het gehuurde goed **bedlinnen en handdoeken** aanwezig zijn of meegebracht moeten worden, of ter plaatse verplicht gehuurd moeten worden. De standaardbreedte voor Franse bedden en slaapbanken bedraagt 1,40 m. Als er ter plaatse bedlinnen en/of handdoeken gehuurd kunnen worden en u van deze service gebruik wilt maken, vermeldt u dit dan bij de boeking. Theedoeken worden in veel gevallen door de verhuurder ter beschikking gesteld, we raden echter in het algemeen aan, die zelf mee te brengen. Badhanddoeken en strandlakens moeten altijd zelf meegebracht worden. Toilet papier alsook afwasmiddel en reinigingsproducten moeten ook altijd zelf meegebracht worden.

4.7. Als er **extra bedden en/of kinderbedden** beschikbaar zijn, vindt u hierover in de beschrijving van de vakantiewoning een overeenkomstige vermelding. Het bedlinnen voor kinderbedden moet altijd zelf meegebracht worden. Controleer altijd of een kinderbed bij het maximum aantal personen inbegrepen is, of als er daardoor in het gehuurde goed effectief een extra persoon gehuisvest mag worden. Kinderbedden zijn in principe voor kinderen tot 2 jaar geschikt. Extra bedden en kinderbedden moeten in ieder geval bij de boeking aangevraagd en mogelijk ook door de verhuurder bevestigd worden, en de voucher moet een overeenkomstige vermelding bevatten. In principe kan er slechts **één** extra bed of **één** kinderbed aangevraagd worden.

4.8. Of een **huisdier** (alleen hond of kat) al dan niet toegestaan is, vindt u ook in de desbetreffende beschrijving van de vakantiewoning. Een huisdier moet in ieder geval met informatie over soort en grootte bij de boeking vermeld worden, ook als dit volgens de beschrijving toegestaan is. **De toelating geldt steeds maar voor één huisdier, voor zover in de beschrijving niets anders vermeld wordt.**

Als huisdieren niet toegestaan zijn, betekent dit niet absoluut, dat er in de woning, in het vakantieverblijf etc. geen huisdieren zijn of dat er in het door u geboekte goed niet af en toe huisdieren gehouden worden. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met de structuur van een vakantieverblijf met deels private eigendommen, aan wie dienaangaande geen voorschriften opgelegd kunnen worden, of het kan zijn dat de verhuurder van een landelijk gelegen goed zelf een hond heeft en conflicten met andere honden wil vermijden.

Als huisdieren daarentegen wel toegestaan zijn, betekent dit niet auto-

matisch, dat ze zich overal vrij mogen bewegen. In bijna alle vakantieverblijven zijn de omgeving van het zwembad en groene zones voor honden niet toegankelijk, dit geldt zeker in restaurants e.d. Vaak moeten honden ook verplicht aangelijnd worden. De zwembaden van vrijstaande woningen zijn voor honden ook taboe. Huisdieren mogen niet alleen in het gehuurde goed achtergelaten worden.

Voor honden en katten is een Europees huisdierenpaspoort met bewijs van inenting tegen hondsdolheid in bijna alle landen verplicht of wordt het daar erkend. De dieren moeten door een microchip geïdentificeerd kunnen worden. Voor bepaalde hondenrassen, meestal de zogenaamde vechthonden, gelden in veel landen strenge voorschriften of ze zijn volledig verboden. Informeer dus tijdig, bijvoorbeeld bij uw dierenarts of op het internet.

Als huisdieren zonder toestemming meegebracht worden, mag de sleutelhouder weigeren de sleutel te overhandigen of mag hij de sleutel tijdens de vakantie onmiddellijk terugvragen.

4.9. In de vakantiehuis en -appartementen zijn **vaatwerk en bestek** in principe volledig en volstaat dit voor het aantal geboekte personen. Technische huishoudtoestellen zoals bakoven, magnetron, vaatwasser, koffiemachine of wasmachine zijn alleen voorhanden, als ze in de beschrijving uitdrukkelijk vermeld worden.

4.10. **Verwarming/verwarmingsmogelijkheid** In vakantiehuis en -appartementen, vooral in zuidelijke landen, is er niet altijd een verwarming aanwezig. De bediening van centrale verwarming van van gas-, elektro-, kerosine- of hout-/pelletkachels gebeurt in principe door de klant. Instructies over de werkwijze krijgt u eventueel van de verhuurder/sleutelhouder.

4.11. **Tv/tv-ontvangst** Tv in de beschrijving van het goed betekent een kleurentelevisie. Als ontvangst via satelliet of kabel mogelijk is, wordt dit in de tekst met sat-tv of kabeltv aangeduid. Hiermee is echter niet absoluut gegarandeerd, dat ook programma's in alle talen ontvangen kunnen worden.

4.12. **Internet/WIFI** is alleen voorhanden als dit in de beschrijving uitdrukkelijk vermeld wordt. We geven geen garantie over de permanente beschikbaarheid, snelheid, compatibiliteit en veiligheid. U moet daarom voor voldoende bescherming van uw eindtoestellen zorgen. Het gebruik kan begrensd zijn. Internet/WIFI is standaard voor vakantieoelinden bestemd en is dus niet geschikt voor commercieel gebruik e.d. Het gebruik van internet/WIFI gebeurt uitsluitend op eigen risico. Bij het gebruik van internet/WIFI moet het geldige recht nageleefd worden. Het is verboden gegevens te downloaden die auteursrechtelijk beschermd zijn en bijvoorbeeld via online ruilbeurzen e.d. illegaal op het internet verspreid worden. U bent bovendien verplicht om medereizigers (inclusief minderjarige reisdeelnemers) op de naleving van het geldige recht te wijzen en overeenkomstige controles uit te voeren. In geval van een opzettelijke schending van uw verplichtingen overeenkomstig deze tekst 'Internet/WIFI' vrijwaart u ons van alle claims van derden.

4.13. Indien in de beschrijving **tuin-/terrasmeubelen** (meubilair) vermeld worden, is er niet noodzakelijk voor **iedere** persoon een tuinstoel voorhanden. Dit geldt ook voor **ligstoelen**, waarvan het aantal vaak beperkt is. Kussens voor ligstoelen worden om hygiënische redenen door veel verhuurders niet ter beschikking gesteld. Ligstoelen en parasols zijn ook alleen voorhanden als ze in de beschrijving van de vakantiewoning vermeld worden.

4.14. In de beschrijving van de vakantiewoning wordt er ook vermeld, of er in het vakantiehuis of vakantieverblijf een **zwembad** is, doorgaans met vermelding van de openingstijden. Houd er echter rekening mee, dat de vermelde data voor het begin en einde van het seizoen onder invloed van de weersomstandigheden aangepast kunnen worden. Bij **zwembaden in vakantieverblijven** etc. dient u rekening te houden met de officiële openingstijden en eventueel specifieke badregels. Die kunnen bijvoorbeeld voorschriften/verbodsregels bevatten over het dragen van badshorts in de zwembaden, het meebrengen van ballen, luchtmatrassen en dergelijke in de zwembaden of het verplicht dragen van een badmuts (vaak in Italië).

4.15. Als huurder hebt u het recht om het volledige gehuurde goed inclusief meubels en gebruiksvoorwerpen te gebruiken. U verbindt zich ertoe om het gehuurde goed en zijn huisraad alsook de eventuele gemeenschappelijke voorzieningen met de grootste zorgvuldigheid te behandelen. U bent verplicht om schade die tijdens de huurperiode door uw schuld of de schuld van uw begeleiding en gasten ontstaan is te vergoeden. Schade kan met de waarborg verrekend worden.

4.16. Het meenemen of aansluiten van energieverbruikende toestellen zoals airconditionings, minipools, e-bikes, elektrische auto's etc. is niet toegestaan.

4.17. U dient er bij een aantal grote vakantieverblijven rekening mee te houden, dat er mogelijk verplicht een **armband** gedragen moet worden. Dit om organisatorische redenen en ter identificatie van de gasten in het verblijf.

4.18. Het gehuurde goed mag door niet meer personen bezet en gebruikt worden dan in de brochure of op de website vermeld en op de voucher bevestigd werd. **Het vermelde maximumaantal personen is inclusief kinderen en baby's**, als er niets anders met HHD overeengekomen en op de voucher bevestigd werd.

Bij een overbezetting heeft de sleutelhouders het recht om de overhandiging van de sleutel te weigeren, of om de sleutel tijdens de vakantie onmiddellijk op te eisen, of om de evenredige huurprijs aan te passen en eventuele bijkomende kosten aan te rekenen.

4.19. De **infrastructuurbedrijven** (transportmiddelen, winkels, restaurants, sportinfrastructuur, publieke stranden en hun voorzieningen etc.) die in de brochure, op de reisbevestiging en in de documenten vermeld worden, behoren niet tot onze prestatieverplichting. Deze bedrijven beslissen op eigen verantwoordelijkheid over hun openingstijden etc. Hetzelfde geldt voor de openbare en private nutsbedrijven (bijv. voor water en elektriciteit). Informatie over het klimaat vormt evenmin een garantie. Eventuele inlichtingsplichten,

plichten tot het geven van aanwijzingen en zorgvuldigheidsplichten van onzentwege blijven hierdoor onaangetast.

4.20. **Speciale aanbiedingen** Bij speciale aanbiedingen, bijv. 3=2 of 7=5, bij procentuele kortingen op de huurprijs, bij acties zoals vroegboekkortingen of speciale aanbiedingen voor gezinnen en senioren moeten eventuele variabele bijkomende kosten voor de volledige verblijfsduur betaald worden.

4.21. De **aankomsttijd** is in principe telkens op de voorziene **dag van aankomst** tussen 16 uur en 19 uur. Als u onderweg vaststelt, dat u waarschijnlijk later zult aankomen, dient u absoluut tijdig de sleutelhouder te informeren. Hij zal er dan voor zorgen dat uw onthaal gegarandeerd is (mogelijk tegen betaling). Dit kan echter niet gegarandeerd worden. Afwijkende aankomsttijden vindt u eventueel in uw reisdocumenten.

4.22. Overhandig bij aankomst uw reisdocumenten aan de sleutelhouder. De plaats van overhandiging van de sleutel bij aankomst en van teruggave bij vertrek zijn niet noodzakelijk de vakantiewoning of het vakantieverblijf.

4.23. **Afwijken van de dag van aankomst** die in de reisbevestiging vermeldt wordt, is om organisatorische redenen in een aantal gevallen niet mogelijk. Een dergelijke afwijking moet in elk geval bij HHD aangevraagd worden. Als de afwijking mogelijk is, wordt dit door HHD schriftelijk bevestigd.

4.24. Als u de verblijfsaccommodatie niet zoals overeengekomen kunt betrekken, bijv. door het verkeerde stakings etc. of om persoonlijke redenen, blijft de volledige huurprijs verschuldigd. Hetzelfde geldt als u het vakantieverblijf vroegtijdig verlaat. Als u het verblijf wilt verlengen, dient u dit tijdig met het boekingskantoor af te spreken. Tijdens het hoogseizoen kunnen er wachttijden voor de overhandiging van de sleutels ontstaan.

4.25. Op de **dag van vertrek** overeenkomstig de reisbevestiging moet u het vakantieverblijf uiterlijk om 10 uur verlaten en schoongemaakt en in dezelfde toestand als bij aankomst aan de verhuurder of zijn gevolmachtigde teruggeven. Afwijkende vertrektijden vindt u eventueel in uw reisdocumenten.

## 5. Wijzigingen in het contract voor afreis

HHD kan onderdelen van de reisprestaties voor aanvang van het contract wijzigen, voor zover deze wijzigingen onbeduidend zijn en geen afbreuk doen aan het algemene karakter van de reis en voor zover ze niet te kwader trouw aangebracht werden. De klant wordt hierover onmiddellijk na kennis van de reden tot wijziging via een duurzame gegevensdrager geïnformeerd. Bij een significante wijziging aan het contract hebt u het recht om, binnen de termijn die door ons samen met dit bericht vastgelegd werd, de wijziging te aanvaarden of kosteloos het contract te verbreken of de deelname aan een vervangende reis te aanvaarden, als die door ons werd aangeboden. **Indien u zich binnen de door ons vastgelegde termijn niet uitgesproken hebt, geldt de aangeboden wijziging in het contract als aanvaard.** Eventuele garantieclaims blijven onaangetast.

## 6. Annulering

U kunt voor afreis te allen tijde de reis annuleren. De ontangstdatum van de annulering door HHD is bepalend. Als de reis via een reisorganisator geboekt werd, kan de annulering ook aan hem meegedeeld worden. De annulering moet in uw belang schriftelijk gebeuren. Als u voor afreis annuleert of uw reis niet aanvangt («no-show»), wordt de aanspraak op de reissom door een aanspraak op een passende vergoeding vervangen. Als er op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden optreden, die de uitvoering van de reis of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming in belangrijke mate belemmeren, kan HHD geen schadevergoeding vragen. Omstandigheden zijn onvermijdelijk en buitengewoon, als ze buiten de controle van HHD vallen en hun gevolgen ook niet vermeden zouden kunnen worden, als alle redelijke voorzorgsmaatregelen genomen werden. HHD heeft de volgende vergoedingen vastgelegd, die afwijken van de ANVR bepalingen, met inachtneming van de periode tussen de annulering en de datum van afreis alsook met inachtneming van de verwachte besparing van kosten en de verwachte verdienste door een ander gebruik van de reisprestaties.

Onze **vaste annuleringsvergoeding** bedraagt:

- tot 43 dagen voor afreis 10% van de reissom,
- vanaf 42 tot 29 dagen voor afreis 50% van de reissom,
- vanaf 28 tot 2 dagen voor afreis 80% van de reissom.
- Bij een latere annulering of in geval van een «no-show» is de volledige reissom verschuldigd.

Het staat u als huurder vrij, HHD als aanbieder aan te tonen, dat er geen of een wezenlijk kleinere schade dan de gevraagde vergoeding ontstaat is.

**We zijn op uw verzoek verplicht, het bedrag van de vergoeding te motiveren. Als we door een annulering tot terugbetaling van de reissom verplicht zijn, betalen we onmiddellijk, in ieder geval echter binnen 14 dagen na de annulering.**

HHD kan voor afreis het contract annuleren, als de uitvoering van het contract door onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden niet mogelijk is. In dat geval kan HHD geen aanspraak op de reissom meer maken.

Er wordt van de bepalingen onder **Annulering** afgeweken, als u van uw recht gebruik maakt om een plaatsvervangende huurder te zoeken. De voorwaarde hiervoor is echter, dat HHD als reisorganisator tijdig voor afreis een bindende kennisgeving ontvangen heeft, zodat de nodige aanpassingen uitgevoerd kunnen worden. De voorwaarde is verder, dat de plaatsvervangende huurder aan de bijzondere eisen van de reis voldoet en er geen wettelijke voorschriften of officiële bepalingen zijn die dit in de weg staan. Door de bevestiging van de naamverandering door de reisorganisator treedt de nieuwe deelnemer in de rechten en plichten van het reiscontract.

De kosten die HHD u aanreken, bedragen **20 euro** per wijziging.

## 7. Verbreking om gedragsredenen

HHD kan het reiscontract zonder naleving van een opzeggingstermijn verbreken, als de reiziger zich niet gedraagt

zoals een goed huurder van het object betaamt of door zijn gedrag anderen in gevaar brengt of zich anders in strijd met het contract gedraagt. In dat geval vervalt de reissom, waarbij eventuele kostenbesparingen of voordelen door ander gebruik aangerekend worden, inclusief eventuele door de dienstverlener gecrediteerde bedragen.

## 8. Aansprakelijkheid/beperking van aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van HHD voor schade ten gevolge van de schending van contractuele verplichtingen die geen lichamelijke letsels zijn en niet opzettelijk veroorzaakt werden, is beperkt tot drie keer de reissom. Mogelijk verdergaande claims volgens internationale overeenkomsten of daarop gebaseerde wettelijke voorschriften blijven van deze beperkingen onaangetast.

Als de fout aan de volgende oorzaken te wijten is, is HHD niet aansprakelijk:

- onrechtmatige daad of nalatigheid van uwentwege of een medereiziger;
- onvoorzienbare of niet-afwendbare nalatigheid van derden, die bij de uitvoering van de contractuele verplichtingen niet betrokken zijn;
- onvermijdelijke, buitengewone omstandigheden.

Voor buitencontractuele aansprakelijkheid gelden deze bepalingen analoog.

## 9. Medewerkingsplicht, instelling van vorderingen (ontvanger, verjaring, beslechting van consumentengeschillen)

Als klant moet u HHD of uw reisorganisator informeren, als u de nodige reisdocumenten niet binnen de door ons meegedeelde termijn ontvangen hebt. U bent in het kader van de wettelijke bepalingen verplicht, bij eventuele wanprestaties al het redelijke te doen, om tot een oplossing van het probleem bij te dragen en eventueel ontstane schade beperkt te houden of te vermijden. Hieruit vloeit in het bijzonder de **verplichting** voort om **klachten onmiddellijk mee te delen**. Als u deze verplichting opzettelijk niet nakomt, hebt u wat dat betreft geen recht op een vergoeding.

Externe omstandigheden en regionale bijzonderheden zoals de aanwezigheid van insecten, zwervende honden, ongunstige weersomstandigheden of de toestand van de openbare wegen vormen geen aanleiding tot een schadevergoeding.

Als de reis niet volgens het contract uitgevoerd wordt of als u gebreken aan het vakantieverblijf vaststelt, kunt u hulp vragen.

**Wend u dat geval onmiddellijk, evt. via uw reisorganisator, het best telefonisch of anders via e-mail tot.**

**HHD AG**  
Sägereistrasse 27, CH-8152 Glattbrugg  
+31 (0)70 41 41 000  
info@interhome.nl

Huis- en bezorgingsadres voor bijv. dringende brieven:  
Sägereistrasse 27, CH-8152 Glattbrugg

**om ervoor te zorgen dat er passende maatregelen genomen kunnen worden om de klacht te onderzoeken en eventueel de wanprestatie te verhelpen of een gelijkwaardige vervanging aan te bieden.**

De dienstverleners (verhuurder, sleutelhouder, kantoor etc.) hebben niet de functie van reisleader en zijn geen vertegenwoordiger van HHD. Ze hebben evenmin de bevoegdheid om vorderingen te erkennen en juridisch bindende verklaringen af te leggen en/of in ontvangst te nemen.

**Claims wegens niet-contractuele uitvoering van reisprestaties kunt u na de contractueel voorziene beëindiging van de reis bij HHD indienen, waarbij we dringend de schriftelijke vorm aanbevelen. Uw reisorganisator (reisbureau, online reisportaal etc.) is bevoegd, om de indiening van garantie- en schadeclaims te ontvangen en aan HHD door te geven.**

De voorwaarde is, dat de reisprestaties of de door u aanvaarde vervangprestaties niet contractueel uitgevoerd werden, dat u de fout onmiddellijk gemeld hebt en dat er onvoldoende hulp geboden werd. Als de reis in belangrijke mate nadelig beïnvloed wordt, kunt u het reiscontract verbreken. De voorwaarde hiervoor is, dat u bij HHD met het stellen van een passende termijn hulp gevraagd hebt en dat deze termijn vruchteloos verstreken is. Er hoeft geen termijn gesteld te worden, als de hulp van HHD als reisorganisator geweigerd wordt of als er onmiddellijke hulp nodig is.

**Alle vorderingsrechten verjaren 2 jaar na afloop van de reis of als de reis geen doorgang heeft gevonden 2 jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum.**

**In Nederland is HHD als ANVR-lid aangesloten bij de geschillencommissie. Indien uw klacht niet naar tevredenheid door HHD is beantwoord kunt u zich zodoende richten tot:**

Geschillencommissie Reizen  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
tel. +31 (0)70 310 53 10  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

**U kunt zich ook beroepen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Commissie, beschikbaar op <http://ec.europa.eu/odr>.**

#### **10. Financiële bescherming van de reiziger**

In geval van insolventie van HHD AG wordt door onderstaande verzekeraar gewaarborgd, dat de door de klant betaalde reissom aan hem wordt vergoed, indien

1. reisprestaties wegvallen, of
2. de reiziger met het oog op uitgevoerde reisprestaties aanmaningen van dienstverleners nakomt, waarvan de betalingsvorderingen door HHD AG niet nagekomen werden.

De insolventie van HHD AG wordt gelijkgesteld met de opening van de insolventieprocedure over het vermogen van HHD AG en de afwijzing van een verzoek tot opening van de procedure vanwege gebrek aan financiële middelen.

Bovenstaande aansprakelijkheid van de verzekeraar is begrensd. Hij is voor alle door hem in één jaar in totaal te vergoeden bedragen slechts tot een bedrag van 25 mln. CHF aansprakelijk. Als dit bedrag niet voor alle klanten volstaat, wordt het bedrag van de terugbetaling volgens de verhouding van uw totaalbedrag tot het maximumbedrag verlaagd. De vergoeding van verschuldigde bedragen gebeurt pas na afloop

van het jaar (01.01 tot 31.12) waarin het schadegeval zich voorgedaan heeft.

De verzekeraar is AXA Versicherungen AG, Kredit & Kautions, Postfach 357, CH-8401 Winterthur, een in Zwitserland gevestigde onderneming, die aan het Zwitserse financieel toezicht onderworpen is.

#### **11. Gegevensbescherming**

Voor de verwerking van persoonsgegevens voortkomend uit deze Algemene Voorwaarden is ons privacy beleid van toepassing, wat kunt u raadplegen op [www.interhome.nl/privacybeleid](http://www.interhome.nl/privacybeleid)

#### **12. Annuleringsverzekering**

In onze prestaties is een annuleringsverzekering bij Europäische Reiseversicherung AG inbegrepen. Deze is in de huurprijs inbegrepen. Alle reisdeelnemers zijn door de reservering automatisch als verzekerden aan dit groepsverzekeringscontract onderworpen. Bij de reserveringsbevestiging ontvangt u het verzekeringbewijs, waarin u de verzekeringsvoorwaarden en verdere details vindt. We raden u bovendien aan een bijkomende reisverzekering af te sluiten.

#### **13. Aanbeveling voor een aansprakelijkheidsverzekering**

Private aansprakelijkheidsverzekeringen regelen in principe ook schade in vakantiewoningen/-appartementen die door u als klant veroorzaakt werd. We raden u aan te controleren of uw verzekering dergelijke schade ook in het buitenland dekt.

#### **14. Paspoort, visum, gezondheid, invoerrechten en deviezen**

Als klant bent u zelf verantwoordelijk voor de naleving van de geldige binnen- en buitenlandse voorschriften inzake het betreden en verlaten van een grondgebied, gezondheidsvoorschriften, voorschriften inzake paspoorten en visa en voorschriften over het meenemen van huisdieren. Reis- en veiligheidsbepalingen, bepalingen over het betreden van een grondgebied, voorschriften inzake visa en gezondheid vindt u op de website van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. U kunt ook inlichtingen verkrijgen bij de bevoegde ambassades/consulaten.

Alle nadelen, in het bijzonder de betaling van annuleringsvergoedingen, die uit de niet-naleving van deze voorschriften voortvloeien, vallen te uwen laste, uitgezonderd als ze uit het opzettelijk verkeerd of gebrekkig informeren van HHD voortvloeien.

#### **15. Toepasselijk recht, bevoegde rechtbank, overige bepalingen Toepasselijk recht**

Voor zover een rechtskeuze mogelijk is, komen de partijen de toepassing van het Nederlandse recht overeen.

#### **Overige bepalingen**

Bovenstaande bepalingen gelden niet – indien en voor zover uit contractueel niet door onderhandeling voor wijziging vatbare bepalingen van internationale verdragen, die op het reiscontract tussen de klant en HHD van toepassing zijn, iets anders ten gunste van de klant blijkt – indien en voor zover op het reiscontract toepasselijke, niet door onderhandeling voor wijziging vatbare

bepalingen in een lidstaat van de EU, waar de klant gevestigd is, voor de klant gunstiger zijn dan de hierboven vermelde bepalingen of de overeenkomstige toepasselijke wetgeving.

Indien afzonderlijke bepalingen van dit reiscontract nietig zijn of worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

#### **16. ANVR**

HHD is aangesloten bij het Algemeen Nederlands Verbond van Reisonderingen en hanteert op haar reizen de ANVR-Reizigersvoorwaarden. Kijk voor de meest actuele informatie op <https://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf>. Indien de HHD algemene voorwaarden afwijken van de ANVR-Reizigersvoorwaarden, dan zijn de HHD algemene voorwaarden bepalend.

#### **17. Calamiteitenfonds**

HHD is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Alle reizen die u rechtstreeks bij HHD boekt vallen daarom onder de garantie van het Calamiteitenfonds Reizen. Als u niet rechtstreeks bij HHD boekt (bijv. via een reisbureau of online reisportaal), dan valt uw boeking uitsluitend onder de garantie indien de partij waarbij u boekt is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. De garantie houdt in dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis: (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren; de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of u vervroegd moeten repatriëren. Voor meer informatie over het calamiteitenfonds verwijzen wij u naar [www.calamiteitenfonds.nl](http://www.calamiteitenfonds.nl)

**Reisorganisator**  
**HHD AG**  
**Sägereistrasse 27, CH-8152 Glattbrugg**  
**Tel.: +31 (0)70 4141 000**  
**[info@interhome.nl](mailto:info@interhome.nl)**  
**[www.interhome.nl](http://www.interhome.nl)**

#### **Functionaris voor gegevensbescherming**

**Prof. Clemens Pustejovsky**  
Wallstraße 6  
D-79098 Freiburg  
Tel.: +49 (0)761 2168 680  
[DPO@interhome.com](mailto:DPO@interhome.com)

16.07.2019



Besten Dank für das Vertrauen und Interesse, das Sie uns entgegenbringen. Wir empfehlen Ihnen, die vorliegenden «Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen» (nachfolgend AVRB genannt) sorgfältig zu lesen. Diese AVRB gelten für die Marken Hotelplan, Globus Reisen, Tourisme pour Tous sowie für die Veranstaltermarken von Travelhouse der MTCH AG (Hotelplan Suisse), nachfolgend MTCH genannt.

## A) Pauschalreisen

### 1. Vertragsgegenstand

MTCH veranstaltet für Sie Reisen. Wir verpflichten uns

- Ihre Reise gemäss den Daten und Beschreibungen in den MTCH-Prospekten und anderen MTCH-Publikationen (z.B. via Internet) von Anfang bis Ende zu organisieren,
- Ihnen die vereinbarte Unterkunft zur Verfügung zu stellen und
- alle weiteren Leistungen zu erbringen, die wir Ihnen mit dem von Ihnen gewählten Reisearrangement anbieten.

**Sonderwünsche:** Ihre Buchungsstelle darf Sonderwünsche nur entgegennehmen, wenn diese als verbindlich bezeichnet werden. Beachten Sie, dass in der Regel unsere Leistungen ab Flughafen in der Schweiz, für Schiffsreisen ab dem Einschiffungshafen und für Bahn- und Busreisen ab dem Abfahrtsort gelten. Wir verweisen Sie auf die jeweiligen Reiseprogramme. In allen anderen Fällen handelt MTCH lediglich als Vermittlerin von Leistungen Dritter. (Siehe besondere Bestimmungen B.)

### 2. Vertragsabschluss und besondere Transportbestimmungen

#### 2.1 Vertragsabschluss

Der Vertrag zwischen Ihnen und MTCH kommt mit einer schriftlichen, telefonischen, persönlichen (bei Ihrer Buchungsstelle) oder im Falle einer Online-Buchung elektronischen Annahme der Offerte von MTCH zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten gemäss diesen AVRB und den vertraglichen Vereinbarungen für Sie und MTCH wirksam. Falls Sie weitere Reiseteilnehmer anmelden, so haben Sie für deren Vertragspflichten (insbesondere die Bezahlung des Reisepreises) wie für Ihre eigenen Verpflichtungen einzustehen. Die vertraglichen Vereinbarungen und die AVRB gelten für alle Reiseteilnehmer.

#### 2.2 Pass, Visa, Impfungen

In den Publikationen von MTCH finden Sie die allgemeinen Hinweise in Bezug auf die Pass- und Visumserfordernisse (in der Regel für Schweizer Bürger/innen) sowie allfällige gesundheitspolizeiliche Bestimmungen, die bei der Einreise in das von Ihnen gewählte Ferienland zu befolgen sind. Diese Angaben beziehen sich auf den Zeitpunkt der Drucklegung der jeweiligen Publikationen. Erkundigen Sie sich vor Vertragsabschluss und bis zum Antritt der Reise in Ihrem eigenen Interesse, ob und welche Vorschriften für Ihre Reise bestehen, da diese Bestimmungen kurzfristig ändern können. Bei Abschluss einer Onlinebuchung bestätigen Sie durch das Aktivieren des entsprechenden Feldes, dass Sie und Ihre Reiseteilnehmer über die für diese Reise notwendigen und korrekten Einreisepapiere verfügen oder dass Sie diese noch

rechtzeitig besorgen. Über die Einreisebestimmungen für Bürger/innen von Staaten, die nicht in unseren Informationen erwähnt sind oder aus den entsprechenden Links entnommen werden können, informiert Sie die Botschaft des Reiselandes in der Schweiz. MTCH kann keine Haftung übernehmen für eine Einreiseverweigerung aufgrund von nicht erfüllten Voraussetzungen. Sie sind für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, Impf- und Gesundheitsvorschriften und für die Mitführung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten. Bezüglich Impfungen informieren Sie sich bitte bei Safetravel ([www.safetravel.ch](http://www.safetravel.ch)) oder kontaktieren Ihren Haus- oder Tropenarzt. Auf Wunsch besorgen wir Ihnen allfällig erforderliche Visa. Die Kosten für die Visaeinholung und eine Bearbeitungsgebühr werden Ihnen in Rechnung gestellt.

#### 2.3 Jugendliche unter 18 Jahren auf Reisen ohne erziehungsberechtigte Begleitperson

Personen unter 18 Jahren sind für die Einhaltung der Einreisebestimmungen gem. Ziffer 2.2 selber verantwortlich. Es wird dringend empfohlen, sich vor der Buchung der Reise bei der entsprechenden Botschaft zu erkundigen, welche Einreisebestimmungen zu beachten sind und bei einer Onlinebuchung vor der Buchung mit dem Callcenter abzuklären, welche Voraussetzungen verlangt werden. Es wird zudem dringend empfohlen, eine Reisevollmacht mit der Einverständniserklärung der Erziehungsberechtigten mitzunehmen. In der Reisevollmacht sollten, neben der schriftlichen Erlaubnis der Eltern, das Ziel der Reise, die Reisedauer sowie die Telefonnummer der Erziehungsberechtigten vermerkt sein. Die Vollmacht darf nicht älter als sechs Monate sein. Reist eine volljährige Begleitperson mit, die nicht das Sorgerecht hat, sollte auch dies im Dokument stehen. Zusätzlich müssen Kopien der Personalausweise der Erziehungsberechtigten mitgeführt werden. MTCH schliesst jegliche Haftung aus im Falle einer Zurückweisung bei der Einreise. Sie sind für die Einhaltung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich.

#### 2.4 Tiere

Der Transport von Haustieren unterliegt je nach Transportgesellschaft und Leistungserbringer unterschiedlichen Bestimmungen. Erkundigen Sie sich vor Vertragsabschluss in Ihrem eigenen Interesse bei Ihrer Buchungsstelle oder bei Onlinebuchungen bei dem Callcenter, ob ein Transport von Haustieren möglich ist oder die Leistungserbringer Haustiere erlauben. Die folgenden Informationen wie Anzahl, Art, Grösse und Gewicht sind notwendig, damit eine verlässliche Abklärung möglich ist. Als Tierhalter zeichnen Sie aber selber verantwortlich für die Beschaffung der nötigen Zeugnisse, Gesundheitszertifikate usw. sowie für Miete oder Kauf der Container.

### 3. Reisepreise und Zahlungsbedingungen

#### 3.1 Preise

Die Preise für die Reiseleistungen ergeben sich aus den MTCH-Publikationen. Andere Publikationen (z.B. Hotelprospekte und anderes, nicht von uns produziertes Informationsmaterial), Internetseiten von Leistungsträgern oder eigene Anfragen beim Leistungsträger sind nicht Gegenstand des Reisevertrages und wir haften nicht für die darin enthaltenen Angaben. Die Preise verstehen sich (wo nicht speziell

erwähnt) pro Person in Schweizer Franken. Für Destinationen, die MTCH nur halbjährig anbietet, sind in der Regel am letzten publizierten Abflugdatum noch einwöchige Aufenthalte möglich. Die ausgeschriebenen Preise sind aufenthaltsbezogen, d.h. die Preise der entsprechenden Saison kommen zur Anwendung. Reservierungen über mehrere Preisperioden werden zu den jeweiligen Saisonpreisen berechnet. Allfällig anfallende Nebenkosten für Ferienwohnungen und Appartements sind an Ort und Stelle zu begleichen und werden in der Regel bei der Schlüsselübernahme einkassiert.

#### 3.2 Buchungsgebühren/Zuschläge

Allfällige Buchungsgebühren und Zuschläge ersehen Sie aus den Publikationen bei den entsprechenden Destinationen bzw. Angeboten.

#### 3.3 Auftragspauschale

Neben den in den Publikationen erwähnten Preisen wird die Buchungsstelle zusätzliche Auftragspauschalen für Reservierungen, Bearbeitungs- und Fremdkosten erheben.

#### 3.4 Zahlungsbedingungen

**3.4.1 Vertragsabschluss (Buchung) im Reisebüro**  
Die Reisearrangements sind wie folgt vor Antritt der Reise zu bezahlen:

**Anzahlung:** Bei der definitiven Buchung ist in der Regel eine Anzahlung von 30% des vereinbarten Arrangementpreises, mindestens aber CHF 300 zu bezahlen. Bei Buchungen weniger als 45 Tage vor Abreise, bei Buchungen von Frühbucher- und Last-Minute-Specials, Linienflugtickets/E-Tickets, Eintrittskarten, von Leistungen mit 100% Annullierungskosten und Buchungen, bei denen die Reisedokumente sofort ausgestellt werden müssen, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich des Vertragsabschlusses sofort zu bezahlen.

**Restzahlung:** Die Restzahlung ist 45 Tage vor Abreise fällig.

Die Reisedokumente werden Ihnen nach Eingang Ihrer Zahlung über den ganzen Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zugestellt. Die vorerwähnten Zahlungstermine sind Verfalltage. Mit Ablauf der Zahlungstermine befinden Sie sich ohne weitere Mahnung im Verzug. MTCH ist berechtigt, ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann die MTCH die Reiseleistungen verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückbehalten. Weitere Schadenersatzansprüche von MTCH bleiben ausdrücklich vorbehalten.

Bei den Zahlungsarten Debit- und Kreditkarte, Factoring sowie Ratenzahlung gelten die jeweiligen Allgemeinen Vertragsbedingungen der Inkassogesellschaften.

#### 3.4.2 Vertragsabschluss (Buchung) Online oder via Callcenter

Die Bezahlung ist gegen Rechnung nach erfolgter Bonitätsprüfung, mit der Postfinance-Karte, Debit- und Kreditkarten möglich. Die Reisedokumente werden Ihnen spätestens 10 Tage vor Abreise oder bei kurzfristigen Buchungen innerhalb nützlicher Frist ausgehändigt oder zugestellt. Mit Ablauf der Zahlungstermine befinden Sie sich ohne weitere Mahnung in Verzug. MTCH ist berechtigt, ohne weitere Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten. Im Weiteren kann MTCH die Reiseleistungen verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückbehalten. Weitere Schadenersatzansprüche von MTCH bleiben ausdrücklich vorbehalten.

### 3.5 Preisänderungen

Es gibt Fälle, in welchen die in den Publikationen von MTCH angegebenen Preise aus besonderen Gründen erhöht werden müssen, wie zum Beispiel:

- nachträgliche Preiserhöhung von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben, Steuern (z.B. Mehrwertsteuer) oder Gebühren (z.B. erhöhte Flughafentaxen)
- Wechselkursänderungen
- ausserordentliche Preiserhöhungen von Leistungsträgern (z.B. Hotels)
- plausibel erklärbare Fehler in den Publikationen. Falls MTCH Preiserhöhungen aus den oben aufgeführten Gründen vornehmen muss, wird sie diese Preiserhöhungen bis spätestens 21 Tage vor dem vereinbarten Reisedatum vornehmen. Sofern die Preiserhöhung 10% des ausgeschriebenen und von uns bestätigten Arrangementpreises übersteigt, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall werden Ihnen von MTCH alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen innert 30 Tagen rückerstattet. Auf Wunsch können Sie aber auch ein anderes von MTCH offeriertes Reisearrangement buchen. MTCH bemüht sich, Ihre Wünsche nach Möglichkeit zu berücksichtigen, und wird die von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen ohne Abzüge an den Preis anrechnen. Falls Sie sich weigern, die Preisdifferenz innert der von MTCH gesetzten Frist zu begleichen, hat MTCH das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und Ihnen die geleistete Zahlung – soweit möglich – zurückzuerstatten. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Fälle in denen eine Rückerstattung nicht möglich ist (z.B. bereits bezahlte Flugtickets) sowie Ausnahmen im Sinne von Art. 15 des Pauschalreisegesetzes.

### 3.6 Gültigkeit der Preise

Die ausgeschriebenen Preise in den Publikationen von MTCH sind Barpreise. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend.

## 4. Änderung der Reise

### 4.1 Bearbeitungsgebühren

Bei Änderung der Buchung gem. Ziffer 4.2 bis zu den Annullierungsfristen erheben wir für generelle Änderungen (Namen oder gebuchte Leistung) eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60 pro Person, max. CHF 120 pro Auftrag. Für die gleichen Änderungen innerhalb der Annullierungsfristen erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag. Für Änderungen des Reiseziels und Reisedatums gelten die Annullierungskosten gem. Ziffer 4.2. Bei Flugumbuchungen an der Feriendestination behalten wir uns vor, zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten, eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag zu verlangen. Die Fluggesellschaften verfügen je nach Tarif über strenge Bedingungen in Bezug auf Änderungen, Umbuchungen usw. vor und nach der Erstellung der Flugscheine/E-Tickets. Allfällige Spesen dieser Art werden Ihnen nebst der Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

### 4.2 Kosten

#### 4.2.1 Kosten bei Pauschalarrangement

Die Annullierungskosten werden Ihnen in der Regel direkt vor der Buchung angezeigt und werden Ihnen auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt. Ändern Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 3.4.2) den Auftrag oder ändern Sie das Reiseziel oder Reisedatum, erheben wir in der Regel die auf der Buchungsbestätigung aufgedruckten Annullierungs-

kosten und zusätzlich die Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen. Sofern keine Annullierungskosten auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt sind, erheben wir zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen folgende Kosten, wenn Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 3.4.2) den Auftrag annullieren oder Sie das Reiseziel oder Reisedatum ändern:

– 29–15 Tage vor Abreise	30%
– 14–8 Tage vor Abreise	50%
– 7–1 Tage vor Abreise	80%
– am Abreisetag	100%

Bei Pauschalarrangements mit Linienflügen verrechnen wir Ihnen für den Fluganteil die Kosten, welche die Fluggesellschaft uns in Rechnung stellt, die je nach Tarifklasse unmittelbar nach der Buchung bis zu 100% betragen kann, für die restlichen Leistungen die oben aufgeführten gestaffelten Annullierungskosten von 30% ab 29 Tagen vor Abreise bis 100% am Abreisetag und zusätzlich Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen.

#### 4.2.2 Ausnahmen

**Last-Minute-, Frühbucher-Specials, Sonderaktionen, Versicherungen, Eintrittskarten**  
100% ab Buchung

#### Bahnreisen, Transportbillette

Bei Bahnreisen und Transportbilletten kann es aufgrund spezieller Tarifkonditionen vorkommen, dass Reservierungen/Bahn- und Transporttickets nicht vollumfänglich rückerstattet werden können.

#### Rundreisen

– 45–30 Tage vor Abreise	25%
– 29–8 Tage vor Abreise	50%
– 7–3 Tage vor Abreise	80%
– 2 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%

Bei Rundreisen mit einer Mindestbeteiligung gilt:

– 29 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%
--	------

#### Weihnachten/Neujahr

Für Aufenthalte zwischen dem 15.12. bis 10.1. gelten folgende Bestimmungen, sofern nicht bereits schon strengere Bestimmungen aus obigen Ausnahmen sich ergeben:

– 60–31 Tage vor Abreise	30%
– 30–15 Tage vor Abreise	50%
– 14 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%

Ausnahmen sind in den Publikationen vermerkt und werden auf der Buchungsbestätigung ausgewiesen.

#### 4.3 Bearbeitungsgebühren

Für Änderungen, welche ausnahmsweise nicht die Kostenfolgen gem. 4.2 haben, erheben wir in jedem Fall eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50 pro Person zusätzlich zu den vom Leistungsträger erhobenen Mehrkosten.

## 5. Annullierung der Reise

### 5.1 Meldung

Falls Sie die Reise nicht antreten können, so müssen Sie dies MTCH schriftlich mitteilen unter Angabe des Grundes. Massgeblich für die Berechnung der Annullierungskosten ist das Eingangsdatum Ihrer Annullierung bei MTCH. Der Meldung sind die Reisedokumente, wenn bereits in Ihrem Besitze, beizulegen. MTCH hält sich an die Reisehinweise des EDA und/oder des BAG. Sollten diese Bundesstellen vor Reisen in ein von Ihnen gebuchtes Land oder allfällige von Ihrer Reise betroffenen Regionen abraten, können Sie Ihre Buchung während einer bestimmten Periode kostenlos ändern. In diesen Fällen können Bearbeitungsgebühren gem. Ziffer 5.2, Versicherungsprämien und evtl. Visaspesen anfallen. Wird vom EDA oder von BAG nicht ausdrück-

lich vor Reisen in Ihr gebuchtes Land oder allfällige von Ihrer Reise betroffenen Regionen abgeraten, gelten die nachfolgenden Bedingungen unter Ziffer 5.2.

### 5.2 Bearbeitungsgebühren

Wenn Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 3. Absatz oder 3.4.2, 3. Absatz) die gebuchte Reise unabhängig des Zeitpunktes ganz oder teilweise annullieren, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100 pro gebuchte Person, höchstens aber CHF 200 pro Auftrag, plus allfällige Annullierungskosten. Diese Bearbeitungsgebühr entfällt bei Annullierungen mit 100% Annullierungskosten. Eine nachträgliche Stornierung sowie Rückzahlung der Annullierungskostenversicherung inkl. Assistance bzw. Extrarückreiseversicherung ist nicht möglich. Bei einer Annullierung der Reise kann Ihre Buchungsstelle für deren Aufwände zusätzliche Bearbeitungsgebühren in Rechnung stellen. Wir weisen Sie darauf hin, dass die Bearbeitungsgebühren nicht durch die Versicherung gedeckt sind. Diese Gebühren sind in jedem Fall durch Sie zu bezahlen.

### 5.3 Kosten

#### 5.3.1 Kosten bei Pauschalarrangement

Die Annullierungskosten werden Ihnen in der Regel direkt vor der Buchung angezeigt und werden Ihnen auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt. Ändern Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 3.4.2) den Auftrag oder ändern Sie das Reiseziel oder Reisedatum, erheben wir in der Regel die auf der Buchungsbestätigung aufgedruckten Annullierungskosten und zusätzlich die Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen. Sofern keine Annullierungskosten auf der Buchungsbestätigung aufgedruckt sind, erheben wir zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen folgende Kosten, wenn Sie oder wir (gem. Ziffer 3.4.1, 4. Absatz oder 4.3.2) den Auftrag annullieren oder Sie das Reiseziel oder Reisedatum ändern:

– 29–15 Tage vor Abreise	30%
– 14–8 Tage vor Abreise	50%
– 7–1 Tage vor Abreise	80%
– am Abreisetag	100%

Bei Pauschalarrangements mit Linienflügen verrechnen wir Ihnen für den Fluganteil die Kosten, welche die Fluggesellschaft uns in Rechnung stellt, die je nach Tarifklasse unmittelbar nach der Buchung bis zu 100% betragen kann, für die restlichen Leistungen die oben aufgeführten gestaffelten Annullierungskosten von 30% ab 29 Tagen vor Abreise bis 100% am Abreisetag und zusätzlich Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen.

#### 5.3.2 Ausnahmen

**Last-Minute-, Frühbucher-Specials, Sonderaktionen, Versicherungen, Eintrittskarten**  
100% ab Buchung

#### Bahnreisen, Transportbillette

Bei Bahnreisen und Transportbilletten kann es aufgrund spezieller Tarifkonditionen vorkommen, dass Reservierungen/Bahn- und Transporttickets nicht vollumfänglich rückerstattet werden können.

#### Rundreisen

– 45–30 Tage vor Abreise	25%
– 29–8 Tage vor Abreise	50%
– 7–3 Tage vor Abreise	80%
– 2 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%

Bei Rundreisen mit einer Mindestbeteiligung gilt:

– 29 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%
--	------

#### Weihnachten/Neujahr

Für Aufenthalte zwischen dem 15.12. bis 10.1. gelten folgende Bestimmungen, sofern nicht bereits schon strengere Bestimmungen aus obigen Ausnahmen sich ergeben:



– 60–31 Tage vor Abreise	30%
– 30–15 Tage vor Abreise	50%
– 14 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag	100%

Ausnahmen sind in den Publikationen vermerkt und werden auf der Buchungsbestätigung ausgewiesen.

#### 5.4 Bearbeitungsgebühren

Für Änderungen, welche ausnahmsweise nicht die Kostenfolgen gem. 5.2 haben, erheben wir in jedem Fall eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50 pro Person zusätzlich zu den vom Leistungsträger erhobenen Mehrkosten.

## 6. Ersatzperson

Können Sie die gebuchte Reise nicht antreten, sind Sie jedoch in der Lage, uns eine Ersatzperson bekannt zu geben, die bereit ist, die Reise an Ihrer Stelle mitzumachen und das von Ihnen gebuchte Reisearrangement zu übernehmen, so erhebt MTCH lediglich eine Bearbeitungsgebühr gem. Ziffer 4.1. In diesem Fall sind folgende Voraussetzungen gesamt haft zu erfüllen:

- Die Ersatzperson ist bereit, Ihr Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen, die Sie mit uns vereinbart haben.
- Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Hotels oder Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) akzeptieren diese Änderung, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein oder an den Flugtarifbestimmungen scheitern kann.
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visa, Zoll-, Impf- und Gesundheitsvorschriften).
- Der Teilnahme Ihrer Ersatzperson an der Reise stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.

Diese Person und Sie haften gegenüber MTCH bzw. der Buchungsstelle, die Vertragspartei ist, solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die gegebenenfalls durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten. Bei Last-Minute Buchungen und Sonderaktionen kann in der Regel keine Ersatzperson gestellt werden.

## 7. Haftung

### 7.1 Im Allgemeinen

MTCH haftet als Veranstalter für die gehörige Erfüllung des Reisearrangements. Wir vergüten Ihnen den Ausfall vereinbarter Leistungen oder Ihren Mehraufwand, soweit es nicht möglich war, Ihnen vor Ort eine gleichwertige Ersatzleistung zu offerieren und auch kein eigenes Verschulden Ihrerseits vorliegt. Unsere Haftung bleibt jedoch beschränkt auf die Höhe des Reisepreises und erfasst nur den unmittelbaren Schaden. Jegliche weitere Haftung wird – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen. Für Programmänderungen infolge Flugverspätungen oder Streiks wird keine Haftung übernommen. Insbesondere haftet MTCH nicht für Änderungen im Reiseprogramm (Absagen, Verschiebungen etc.), die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten, sowie in Fällen gem. Art. 15 des Pauschalreisegesetzes, für welche MTCH nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind. Sollten Sie von einer Verspätung betroffen sein, wenden Sie sich bitte an unsere Vertretung in den Schweizer Flughäfen oder an die Kontaktperson an der Destination.

### 7.2. An- und Rückreisen

Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort liegt in Ihrer Verantwortung. Falls zwischen der flugplanmässigen Ankunft in der Schweiz und der Abfahrt des

letzten Zugs/Busses weniger als 120 Minuten liegen, kann das Erreichen dieses Zugs/Busses nicht gewährleistet werden. Bitte berücksichtigen Sie dies bei der Organisation Ihrer Rückreise zu Ihrem Wohnort. Der Reiseveranstalter ist grundsätzlich nicht haftbar für Spesen, die aufgrund einer Flugverspätung entstanden sind. Verpasst ein Passagier einen Flug, entfällt für den Reiseveranstalter jede Beförderungspflicht. Wir sind jedoch bei der Organisation eines Ersatzfluges gerne behilflich. Die Veranstalter von MTCH haften in keinem Fall für Lohnausfälle etc.

### 7.3 Unfälle, Erkrankungen und Schwangerschaft

MTCH haftet als Veranstalter für Personenschäden, die aus schuldhafter Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Reisearrangements durch MTCH oder durch ein von MTCH beauftragtes Unternehmen (Hotels, Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) verursacht werden, in den letztgenannten Fällen unter der Voraussetzung, dass Sie Ihre Schadenersatzansprüche an MTCH abtreten. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benutzung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Solche Ansprüche sind direkt bei dem jeweiligen Transportunternehmen geltend zu machen. Eine weitergehende Haftung von MTCH ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Bei Schwangerschaft sind Sie verpflichtet, sich vor der Buchung über die Transportbedingungen (Fluggesellschaft, Reederei etc.) zu erkundigen. Wird Ihnen der Transport infolge Schwangerschaft verweigert, wird jede Haftung abgelehnt.

### 7.4. Sachschäden

MTCH haftet für den Schaden, der als Folge von Diebstählen und Beschädigungen von Sachen entsteht und von MTCH oder einem von MTCH beauftragten Unternehmen schuldhaft verursacht wird, sofern Sie anderweitig, z.B. von Ihrer Versicherung, keine Entschädigung erhalten und Sie Ihre Ansprüche gegen die für den Schaden Verantwortlichen an MTCH abtreten. Die Höhe der Entschädigung bleibt allerdings auf den unmittelbaren Schaden beschränkt, jedoch höchstens auf die Höhe des Reisepreises für die geschädigte Person. In Haftungsfällen, die im Zusammenhang mit Flugtransporten oder bei der Benutzung anderer Transportunternehmen (Eisenbahn, Schiffs-, Busunternehmen usw.) eintreten, sind die Entschädigungsansprüche auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Jegliche weitere Haftung von MTCH ist ausgeschlossen (insbs. bei Abhandenkommen von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Foto- und Videoausrüstungen, Mietwagen sowie bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch von Checks, Kreditkarten und dergleichen).

### 7.5 Besondere Veranstaltungen und Leistungen vor Ort

Ausserhalb des Pauschalarrangements können am Reiseziel örtliche Veranstaltungen, Ausflüge und weitere Dienstleistungen gebucht werden. Diese können aufgrund lokaler Gegebenheiten mit besonderen Risiken verbunden sein oder besondere physische Voraussetzungen verlangen. Sie buchen solche Veranstaltungen auf Ihr eigenes Risiko. Wir lehnen dafür jegliche Haftung ab, sofern für solche Angebote nicht ausdrücklich wir als Veranstalter oder Dienstleistungserbringer verantwortlich zeichnen.

## 7.6 Sicherstellung

Unser Unternehmen ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise einbezahlten Beträge sowie Ihre Rückreise. Detaillierte Auskunft erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle oder unter [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

### 7.7 Zu Ihrer Sicherheit

Das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) veröffentlicht regelmässig Informationen über Länder, in denen allfällige sicherheitspolitische oder andere höhere Risiken bestehen. Diese Reisehinweise können Sie selbst beim EDA ([www.eda.admin.ch/reisehinweise](http://www.eda.admin.ch/reisehinweise)) abrufen oder bei Ihrer Buchungsstelle beziehen. Wir gehen davon aus, dass Sie sich vor Antritt der Reise über diese Reisehinweise informiert haben und Ihnen die entsprechenden Risiken bewusst sind.

### 7.8 Haftung für vermittelte Leistungen

MTCH lehnt jegliche Haftung für vermittelte Leistungen vollumfänglich ab. Es gelten die jeweiligen Vertragsbestimmungen des Dienstleistungserbringers.

## 8. Schwierigkeiten während der Reise

### 8.1 Probleme vor Ort

Entsprechen die Leistungen nicht den gebuchten Leistungen bzw. der Auftragsbestätigung oder sind diese mit einem anderweitig erheblichen Mangel behaftet, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, dies unverzüglich der Kontaktperson vor Ort, der örtlichen MTCH-Vertretung oder, wenn MTCH keine Ansprechstelle vor Ort hat, dies unverzüglich der Pikettstelle MTCH (Telefonnummer siehe Reiseprogramm) bekannt zu geben. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche und ermöglicht in den meisten Fällen, vor Ort für Abhilfe zu sorgen. Führt Ihre Intervention zu keiner angemessenen Lösung, so sind Sie verpflichtet, von der Kontaktperson vor Ort, der örtlichen MTCH-Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, von der Pikettstelle MTCH eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die Ihre Beanstandung und deren Inhalt festhält. Die Kontaktperson vor Ort, die örtliche Vertretung oder die Pikettstelle MTCH ist nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

### 8.2 Ersatzlösung innert 48 Stunden

Sofern die Kontaktperson vor Ort oder die örtliche MTCH-Vertretung nicht spätestens innert 48 Stunden eine angemessene Lösung offeriert, müssen Sie den Pikettendienst in der Schweiz kontaktieren, um eine angemessene Lösung zu finden, sofern die Pikettstelle MTCH (bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort) nicht bereits kontaktiert worden ist. Die Pikettnummer finden Sie in den Reisedokumenten. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen durch MTCH ersetzt, jedoch nur im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Haftung von MTCH und gegen Originalbeleg. Sind die aufgetretenen Mängel so schwerwiegend, dass Ihnen die Fortsetzung der Reise oder der Aufenthalt am Ferienort nicht zugemutet werden kann, so muss Ihnen die Kontaktperson vor Ort, die örtliche MTCH-Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, die Pikettstelle MTCH eine entsprechende schriftliche Bestätigung der erfolgten Reklamation mit Auflistung der Gründe ausstellen. Die Kontaktperson vor Ort bzw. die örtliche MTCH-Vertretung ist verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandungen schriftlich festzuhalten.

### 8.3 Schriftliche Beanstandung

Ihre schriftliche Beanstandung und die Bestätigung der Kontaktperson vor Ort, der örtlichen MTCH-Vertretung oder der Pikettstelle MTCH senden Sie innert 30 Tagen nach Ihrer Rückkehr Ihrer Buchungsstelle oder MTCH AG, Kundendienst, Sägereistr. 20, 8152 Glattbrugg ([customerservices@hotelplan.ch](mailto:customerservices@hotelplan.ch)). Erfolgt die schriftliche Beanstandung nicht innert vorerwähnter Frist, erlöschen sämtliche Schadenersatzansprüche. Allfällige Erschwerungen bei der Abklärung des Sachverhaltes durch spätere Geltendmachung des Schadens gehen zu Ihren Lasten.

### 9. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden

Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen MTCH den Reisepreis nicht zurückerstatten. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Rückreisekostenversicherung, die für die entstehenden Kosten aufkommt, wenn Sie die Reise aus einem dringenden Grund (wie z.B. eigene Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod von Angehörigen) vorzeitig abbrechen müssen. In dringlichen Fällen (z.B. eigene Erkrankung/Unfall, schwere Erkrankung/Unfall oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen die Kontaktperson vor Ort, die örtliche MTCH-Vertretung oder, bei Fehlen einer Anlaufstelle vor Ort, die Pikettstelle MTCH soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein.

### 10. MTCH kann die Reise nicht wie vereinbart durchführen oder muss die Reise vorzeitig abbrechen

#### 10.1 Programmänderungen, Abbruch oder Nichtdurchführung der Reise

MTCH behält sich auch in Ihrem Interesse vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Flugzeugtypen, Fluggesellschaften oder Zeiten usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände es erfordern. MTCH bemüht sich jedoch, gleichwertige Ersatzleistungen zu erbringen. Falls MTCH gezwungen ist, Ihre Reise wegen höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, bei Schiffsreisen auch Hoch- oder Niedrigwasser, politische Unruhen und kriegerische Ereignisse am Ferienort, welche aus Sicherheitsgründen einen Verzicht auf die Durchführung der Reise nahelegen, Streiks, verspätete Eröffnungen von Hotels usw.) abzusagen, ist MTCH bemüht, Sie in solchen Fällen so rasch wie möglich zu informieren und Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Muss die Reise vorzeitig abgebrochen werden, ist MTCH befugt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die von MTCH bereits gemachten und nachzuweisenden Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

#### 10.2 Minder- oder Mehrkosten bei Programmänderungen

Muss MTCH eine von Ihnen bereits bezahlte Reise ändern, so dass ein Minderwert zur ursprünglich vereinbarten Leistung entsteht, erhalten Sie von uns eine Rückvergütung. Entstehen jedoch nach Abschluss des Vertrages aus einem unter Ziffer 10.1 bzw. 3.5 erwähnten Grund Mehrkosten, kann es für Sie zu einer Preiserhöhung kommen. Beträgt diese mehr als 10% des ursprünglich vereinbarten Reisepreises, steht Ihnen das Recht zu, innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung kostenlos vom Vertrag

zurückzutreten. Falls Sie sich weigern, die Preisdifferenz innert der von MTCH gesetzten Frist zu begleichen, hat MTCH das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und Ihnen die geleistete Zahlung – soweit möglich – zurückzuerstatten. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben Fälle in denen eine Rückerstattung nicht möglich ist (z.B. bereits bezahlte Flugtickets) sowie Ausnahmen im Sinne von Art. 15 des Pauschalreisegesetzes.

#### 10.3 Überbuchungsprobleme

Bei Überbuchungen behalten wir uns vor, Sie kurzfristig zu informieren. Wir werden bemüht sein, Ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Entsprechende Preisanpassungen werden wir in solchen Fällen im Rahmen von Ziffer 10.2 weiterbelasten bzw. zurückerstatten.

#### 10.4 Unterbeteiligung

Für bestimmte Pauschalreisen/Rundreisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Beteiligen sich an einer solchen Reise zu wenig Teilnehmer oder liegen besondere Umstände vor, die MTCH vor der Abreise zu einer wesentlichen Änderung der in den Publikationen angebotenen Leistungen zwingen, kann MTCH die Reise bis spätestens 28 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn annullieren. In diesem Fall bemühen wir uns, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Verzichten Sie auf das Ersatzprogramm, erstatten wir Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen. Kosten für bereits ausgestellte Flugtickets werden nicht übernommen. Weitergehende Schadenersatzforderungen Ihrerseits sind ausgeschlossen.

### 11. Verjährung

Schadenersatzforderungen gegen MTCH, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende der Reise folgenden Tag.

## B) Besondere Bestimmungen für Reisevermittlung

### 1. Grundsatz

Für Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungserbringer, welche Ihnen von MTCH lediglich vermittelt werden, gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. Desgleichen gelten bei allen von MTCH vermittelten Flugbilletten die Vertragsbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaften. MTCH ist in diesen Fällen nicht Vertragspartei und Sie können sich daher nicht auf die vorliegenden AVRB berufen.

### 2. Kosten bei Änderung/Annullation

Die Kosten bei Änderung/Annullation für Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungserbringer (Flüge, Hotel, Ferienwohnung, Kreuz- und Flussfahrten, Motorhomes, Mietwagen, Freizeitparks, etc.) bestimmen sich nach den Vertrags- und Reisebedingungen des einzelnen Leistungserbringers.

### 3. Bearbeitungsgebühren

Bei Änderung einer vermittelten Buchung erheben wir in der Regel eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60 pro Person, max. CHF 120 pro Auftrag.

## C) Weitere Bestimmungen

### 1. Datenschutz

Für unsere Bearbeitung von Personendaten im Zusammenhang mit diesen AVRB gilt unsere Datenschutzerklärung, die Sie unter [www.hotelplan-suisse.ch/datenschutz](http://www.hotelplan-suisse.ch/datenschutz) finden.

### 2. Reiseversicherung

#### 2.1 Annullierungskostenversicherung oder Kombi-Paket

Wir empfehlen Ihnen dringend, bei der Buchung eine Annullierungskostenversicherung oder ein Kombi-Paket abzuschliessen, sofern Sie nicht bereits eine Versicherung mit genügender Deckung abgeschlossen haben. Die MTCH vermittelt entsprechende Versicherungen. MTCH ist nur Vermittlerin der Versicherung und schliesst jegliche Haftung aus.

#### 2.2 Zusätzliche Versicherungen

Die Transportgesellschaften haften nur im Rahmen der bestehenden internationalen Abkommen. Deshalb empfiehlt Ihnen MTCH, für einen zusätzlichen Versicherungsschutz zu sorgen:

**SOS-Schutz für Reisezwischenfälle:** Sollten Sie während der Ferien eine schwere Erkrankung, schwere Verletzung erleiden oder sollte eine schwere Beeinträchtigung des Eigentums der versicherten Person an ihrem Wohnort (z.B. Feuer-, Wasser-, Elementar- oder Diebstahlschaden) eintreten, organisiert und bezahlt der SOS-Schutz die Suche und Bergung, den Transport in ein Krankenhaus in Ihrem Reiseland oder den Transport zurück in die Schweiz.

**Reisegepäck:** Wir empfehlen Ihnen, eine Reisegepäckversicherung abzuschliessen. Sie deckt die Kosten, die Ihnen bei Diebstahl, Beschädigung oder Zerstörung Ihres Gepäcks entstehen.

Die detaillierten Versicherungsbedingungen finden Sie unter [www.hotelplan-suisse.ch/versicherung](http://www.hotelplan-suisse.ch/versicherung) oder bei Ihrer Buchungsstelle.

### 3. Ombudsman

Vor einer eventuellen gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und MTCH sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Reisebranche gelangen. Der Ombudsman strebt bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und MTCH oder der Buchungsstelle, bei welcher Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung an:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche  
Etzelstrasse 42, Postfach, 8038 Zürich  
+41 (0)44 485 45 35  
(Öffnungszeiten: Montag bis Freitag 10–16 Uhr)  
[www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch) oder  
[info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

### 4. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen Ihnen und MTCH ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist Glattbrugg Gerichtsstand.

Im Falle von Auslegungsdifferenzen aufgrund von Unterschieden in den Formulierungen in den verschiedenen Sprachen ist die deutsche Version massgebend.

## Konsumenteninformation zur Reisegarantie für Pauschalreisen

### **Wo bin ich geschützt? Bei wem und durch wen?**

Achten Sie darauf, dass Ihr Reisebüro, bei dem Sie sich für Ihre Pauschalreise beraten lassen, diese reservieren und dafür Zahlungen leisten, die gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheiten erfüllt. Verlangen Sie insbesondere den Nachweis, dass Sie bei einer allfälligen Zahlungsunfähigkeit oder einem Konkurs Ihres Vertragspartners keinen Schaden erleiden.

Wird die Sicherstellung Ihres Geldes nicht nachgewiesen, können Sie jederzeit von Ihrem Vertrag zurücktreten. Dieser Schritt muss dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro schriftlich mitgeteilt werden.

Sehr einfach und in transparenter Form ist dieser Nachweis durch das Signet des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche erbracht. Sie finden dieses Gütesiegel in den Verkaufslokalitäten, in den Reisekatalogen, im Internet oder in den schriftlichen Unterlagen Ihres Reisebüros.

Der aktuelle Stand der Teilnehmer am Garantiefonds wird im Internet unter [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch) publiziert.

### **Unser Logo signalisiert:**

- professionelle Arbeitsweise
- gesunde finanzielle Basis mit angemessener Haftpflichtversicherung
- Sicherstellung Ihres einbezahlten Reisegeldes und der Kosten für die Rückreise bei allfälliger Insolvenz

### **Der Garantiefonds auf einen Blick**

Der Garantiefonds ist eine Gründung des Schweizerischen Reisebüro-Verbandes SRV. Sie erfolgte 1994 unter Mithilfe der grössten Reiseveranstalter in der Form einer unabhängigen Stiftung. Dem Stiftungsrat gehören Vertreter der Reisebranche aus der gesamten Schweiz und weitere Berater an.

Am Garantiefonds nehmen rund 1500 schweizerische und liechtensteinische Veranstalter oder Vermittler von Pauschalreisen teil. Sie erfüllen die von der Stiftung festgelegten Anforderungen in bezug auf Fachkompetenz und Solvenz.

Der Garantiefonds wird aus den Beiträgen ihrer Teilnehmer, sowie aus dem Ertrag der Anlagen finanziert.

### **Das Bundesgesetz über Pauschalreisen**

Das Bundesgesetz über Pauschalreisen regelt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und seinem Vertragspartner für die Pauschalreise.

Das Gesetz regelt u.a. Vertragsform und -inhalt, die Haftpflichtfrage, Sicherstellung der Kundengelder und der Kosten für die Rückreise bei Zahlungsunfähigkeit des Vertragspartners.

### **Wann handelt es sich um eine Pauschalreise?**

Eine Pauschalreise besteht aus einer im Voraus festgelegten Verbindung von mindestens zwei der folgenden Reisekomponenten (Minimaldauer 24 Stunden oder eine Übernachtung):

- Beförderung
- Unterbringung
- andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistung von Beförderung und Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen

### **Wer ist Ihr Vertragspartner?**

1. **Das Reisebüro**, wenn es Ihnen bei der Reservation Ihrer Pauschalreise den Reiseveranstalter nicht explizit bekanntgibt oder die Pauschalreise in eigener Regie oder nach Ihren Vorgaben organisiert.
2. **Der Reiseveranstalter**, wenn die Buchungsstelle als Vermittler handelt.
3. **Ihr Vertragspartner** kann sein: ein Reiseunternehmen, eine Transportgesellschaft, ein Broker, ein Hotel, ein Verkehrsbüro oder eine andere Person/Organisation die Pauschalreisen organisiert.

Die gesetzlichen Vorgaben des Bundesgesetzes über Pauschalreisen gelten auch für im Internet, in Wurfprospekten und Grossinseraten angebotene Pauschalreisen.

### **Was kann ich tun, um nicht geschädigt zu werden?**

Fragen Sie bei der Buchung nach den Reisevertragsbedingungen. Jeder seriöse Pauschalreiseanbieter gibt Ihnen diese in schriftlicher Form ab. Es muss daraus ersichtlich sein, an wen Sie sich bei Insolvenz Ihres Vertragspartners wenden können.

Stellt ein Leistungsträger (Geschäftspartner Ihres Reisebüros/Reiseveranstalters, z.B. ein Transportunternehmen, Hotel, Mietwagenfirma, lokaler Betreuer oder andere Dienstleister) die Gültigkeit Ihrer Reisedokumente in Frage, so bestehen Sie auf die vorbehaltlose Erbringung der von Ihnen bezahlten Leistungen. Er ist grundsätzlich zur vereinbarten und bestätigten Leistung verpflichtet, unabhängig davon, ob ihm diese durch Ihr Reisebüro/ Veranstalter bereits vergütet wurden.

Bei Schwierigkeiten wenden Sie sich an die in den Reiseunterlagen genannte Kontaktstelle; üblicherweise handelt es sich um Ihre Reiseleitung oder einen lokalen Vertreter, in vielen Fällen auch um einen 24-h-Telefonservice.

Unter Umständen kann Ihnen auch eine am Reiseziel vorhandene Vertretung eines anderen schweizerischen



Reiseveranstalter (die grösstenteils dem Garantiefonds angeschlossen sind) behilflich sein; in Koordination mit unserer Geschäftsstelle.

Notfalls können Sie unsere Geschäftsstelle zu Bürozeiten telefonisch oder per Fax/Email um Rat fragen.

## Die Leistungspflicht des Garantiefonds

Ihr Vertragspartner muss Sie für die von Ihnen bezahlten, von ihm oder seinem Leistungsträger nicht erbrachten Leistungen entschädigen. Wenden Sie sich deshalb immer zuerst an ihn, allenfalls via Ihr Reisebüro.

Ist Ihr Vertragspartner Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, erstattet Ihnen dieser im Falle der Insolvenz/Konkurses Ihres Vertragspartners vor Abreise die einbezahlten Gelder. Bei Zahlungsunfähigkeit nach Reisebeginn übernimmt der Garantiefonds die Rückreisekosten, sofern die Leistungsträger ihren Verpflichtungen nicht nachkommen.

## Leistungen, für die der Garantiefonds nicht aufkommt

Der Garantiefonds übernimmt nur Kosten, die im Bundesgesetz über Pauschalreisen, Art. 18 unter dem Abschnitt Sicherstellung vorgesehen sind.

Durch den Garantiefonds nicht gedeckt sind:

- gebuchte Einzelleistungen wie z.B. Flug, Bahn, Fähre, Hotel, Ferienwohnung, Mietwagen etc.
- Gutscheine, Gutschriften, Wettbewerbspreise etc.
- Kommunikationskosten, Taxispesen und andere, nicht direkt für Reiseleistungen anfallende Spesen
- Annullationskosten

## Was muss ich im Schadenfall beachten?

1. Melden Sie der Geschäftsstelle des Garantiefonds sofort, aber nicht später als 60 Tage nach Reiseende, Ihre Forderungen an. Auf verspätete Forderungen kann nicht eingetreten werden.
2. Bewahren Sie alle Beweismittel über geleistete Zahlungen auf. Wir können nur auf belegte Forderungen eingehen.
3. Ihr Anspruch ist auf den von Ihnen bezahlten Reisepreis beschränkt und gilt für Realersatz oder Geldleistung. Der Garantiefonds übernimmt keine Haftung für Zusatz- oder Folgekosten, die im Zusammenhang mit einem Schadenereignis entstehen können.
4. Bei vom Garantiefonds abgegoltenen Kosten oder Leistungen treten Sie diesem Ihre Ansprüche gegen Dritte ab.
5. Reiseveranstalter, welche Teilnehmer am Garantiefonds sind, verpflichten sich, die im Rahmen einer Pauschalreise vertraglich vereinbarten Leistungen auch dann zu erbringen, wenn das vermittelnde Reisebüro (Agentur) zahlungsunfähig wird.

## Der Ombudsman der Schweizer Reisebranche

Die Stiftung Garantiefonds der Schweizer Reisebranche ist neutral und steht allen Reisebüros und Reiseveranstaltern, welche eine solide finanzielle Grundlage und Fachkompetenz ausweisen, offen. Sie wählt und stellt den Ombudsman der Schweizer Reisebranche, der seine guten beratenden Dienste allen Konsumenten, die Unstimmigkeiten mit der Reisebranche im weitesten Sinne haben, zur Verfügung. Er ist bestrebt für alle Beteiligten eine ausgewogene faire Lösung zu finden.

Sie erreichen ihn:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche  
Etzelstrasse 42  
Postfach  
8038 Zürich  
Tel. 044 485 45 35  
Fax 044 485 45 30  
Email [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)  
Internet [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

## Wir wünschen Ihnen eine gute, sorgenfreie Reise!

Für weitere Auskünfte wenden Sie sich bitte in erster Linie an Ihr Reiseunternehmen. Sollten Sie keine Hilfe erhalten, steht Ihnen auch unsere Geschäftsstelle zur Verfügung:

Garantiefonds der Schweizer Reisebranche  
Etzelstrasse 42  
Postfach  
8038 Zürich  
Tel. 044 488 10 70  
Fax 044 488 10 71  
Email [info@garantiefonds.ch](mailto:info@garantiefonds.ch)  
Internet [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch)

Auf der Homepage des Garantiefonds finden Sie alle Teilnehmer nach Ort und nach Namen des Reisebüros oder Reiseveranstalters sowie weitere nützliche Informationen.

Mit dem hierunter versehenen Stempel bestätigt das Reisebüro/Reiseveranstalter die Teilnahme am Garantiefonds: