

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen von MTCH AG

Besten Dank für das Vertrauen und Interesse, das Sie uns entgegenbringen. Wir empfehlen Ihnen, die nachfolgenden «Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen» (AVRB) sorgfältig zu lesen. Diese Vertragsbedingungen gelten für die Marken Hotelplan, ESCO, Tourisme Pour Tous, Globus Reisen sowie für die Veranstaltermarken von Travelhouse, Africatravels, Caribtravels, Falcontravel, Inditours, Oceanstar, Salinators, Sieramar, Skytours, Soleytours, Weltstein) des Unternehmens M-Travel Switzerland, nachfolgend MTCH AG genannt:

## 1. Vertragsgegenstand

MTCH AG veranstaltet für Sie Reisen. Wir verpflichten uns – Ihre Reise gemäss den Daten und Beschreibungen in den MTCH AG-Prospekten und anderen MTCH AG-Publikationen 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 Reiseangebot anbieten. Sonderwünsche: Reisebüros dürfen Sonderwünsche nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden. Beachten Sie, dass in der Regel unsere Leistungen ab Flughäfen in der Schweiz, für Schiffsreisen ab dem Einschiffungshafen und für Bahn- und Bussen ab dem Abfahrtsort gelten. Wir weisen Sie auf die jeweiligen Reiseprogramme. Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort liegt deshalb in Ihrer Verantwortung.

## 2. Vertragsabschluss

### 2.1 Vertragsabschluss

Der Vertrag zwischen Ihnen und dem jeweiligen Veranstalter von MTCH AG kommt mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen, elektronischen (online) oder persönlichen Buchung bei Ihrer Reisebüro zustande. Von jenem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag für Sie und MTCH AG wirksam. Falls Sie weitere Reiseleistungen 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 Reisevermittlung

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

### 2.3 Pass, Visa, Impfungen

In den Prospekten von MTCH AG finden Sie die allgemeinen Hinweise in Bezug auf die Pass- und Visumserfordernisse sowie allfällige gesundheitspolizeiliche Bestimmungen, die bei der Einreise in das von Ihnen gewählte Feriendland zu befolgen sind. Diese Angaben beziehen sich auf den Zeitpunkt der Drucklegung der Reisekataloge. Erkundigen Sie sich in Ihrem eigenen Interesse dennoch bei der Buchungs- und welche Vorschriften für Ihre Reise bestehen. Diese Bestimmungen kurzfristig ändern können. Sie sind für die Einhaltung der Pass-, Visa- und Impfvorschriften und für die Mitführung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu Ihren Lasten. Auf Wunsch besorgen wir Ihnen allfällige erforderliche Visa. Die Kosten dafür werden Ihnen in Rechnung gestellt.

### 2.4 Tiere

Der Transport von Haustieren unterliegt je nach Transportgesellschaft unterschiedlichen Bestimmungen. Wir empfehlen Ihnen, diese Bestimmungen Sie sich an Ihrer Buchungsstelle. Als Tierhalter zeichnen Sie aber selber verantwortlich für die Beschaffung der nötigen Zeugnisse, Gesundheitszertifikate usw. sowie für Miete oder Kauf der Containere.

## 3. Preise

### 3.1 Prospektpreise

Die Preise für das Reiseangebot ergeben sich aus den MTCH AG-Prospekten. Andere Prospekte (Hotelprospekte und andere, nicht von uns produziert Informationsmaterial), Internet-Seiten von Leistungsanbietern oder eigene Anfragen beim Leistungspartner sind nicht Gegenstand des Reisevertrages, und wir haften nicht für die darin enthaltenen Angaben. Die Arrangementspreise verstehen sich (wo nicht speziell erwähnt) pro Person in Schweizer Franken bei Unterkunft im Doppelzimmer. Die ausgeschriebenen Preise sind für eine Aufenthaltsdauer bis zu 3 Wochen gültig. Für Langzeitaufenthalte (Aufenthalte ab 3 Wochen) Preise auf Anfrage (Rundreisen sind davon ausgeschlossen). Eine maximale Aufenthaltsdauer bleibt vorbehalten. Für Destinationen, die MTCH AG nur halbjährig anbietet, sind in der Regel am letzten in der Preisliste publizierten Abflugdatum noch einwöchige Aufenthalte möglich. Städtereisen und individuelle zusammengestellte Reisen: Die ausgeschriebenen Preise sind aufenthaltsbezogen, d.h. die Preise der entsprechenden Saison können zur Anwendung. Reservierungen über mehrere Preisperioden werden zu den jeweiligen Saisonpreisen berechnet.

### 3.2 Buchungsgebühren / Zuschläge

Allfällige Buchungsgebühren und Zuschläge ergeben Sie aus den Prospekten/Preislisten bei den entsprechenden Destinationen resp. Angeboten. Bitte beachten Sie, dass einzelne Fluggesellschaften für das Ausstellen von Flugtickets in Papierform Extragebühren verlangen können.

### 3.3 Auftragspauschale

Neben den im Katalog erwähnten Preisen wird Ihr Reisebüro zusätzliche Kostenanteile für Reservierungen und die Bearbeitung, insbesondere eine Auftragspauschale, erheben.

### 3.4 Zahlungen

Die Reisearrangements sind vor Antritt der Reise zu bezahlen, und zwar wie folgt: – Eine Anzahlung von 30 % des Arrangementspreises (mind. aber CHF 300.–) bei der Anmeldung, spätestens jedoch, nachdem Sie die Bestätigung der Anmeldung von uns erhalten haben. Für sofort ausgestellte Flugtickets und Eintrittskarten für Veranstaltungen fordern wir eine Vorauszahlung in der Höhe des Gesamtpreises bei Rechnungsstellung ein. – Die Restzahlung spätestens 28 Tage vor Abreise.

Bei kurzfristigen Buchungen und/oder Buchungen mit 100 % Annullierungskosten und/oder Buchungen, bei denen die Reisebedingungen sofort ausgestellt werden, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich des Vertragsabschlusses zu bezahlen. Nicht rechtzeitig eingegangene Zahlungen berechtigt MTCH AG, die Reiseleistungen zu verweigern bzw. die Reiseunterlagen zurückzubehalten.

### 3.5 Preisänderungen

Es gibt Fälle, in welchen die in den Prospekten von MTCH AG angegebenen Preise aus besonderen Gründen erhöht werden müssen, wie zum Beispiel: – nachträgliche Preisänderungen von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge) – neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (z.B. erhöhte Flughafensteuern) – Wechselkursänderungen – staatlich verfügte Preisänderungen (z.B. Mehrwertsteuer) – plausibel erklärbare Druckfehler.

MTCH AG wird Preisänderungen, verglichen mit den in den Prospekten angegebenen Preisen, jedoch höchstens bis 30 Tage vor dem vereinbarten Reisedatum vornehmen. Sofern die Preisänderung 10 % des ausgeschriebenen und von uns bestätigten Arrangements-

preises übersteigt, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall werden Ihnen von MTCH AG alle von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen innert 30 Tagen zurückerstattet. Sie können aber stattdessen ein anderes von MTCH AG offeriertes Reiseangebot buchen. MTCH AG bemüht sich, Ihre Wünsche nach Möglichkeit zu berücksichtigen und wird die von Ihnen bereits geleisteten Zahlungen ohne Abzüge an den Preis anrechnen.

## 3.6 Gültigkeit der Preise

Die publizierten Preise in Preislisten, Katalogen oder Prospekten sind Barpreise und werden mit der Neuausgabe derselben für neu buchende Kunden ungültig. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Bei Bezahlung mit einer Kreditkarte kann ein Zuschlag erhoben werden.

## 4. Schwierigkeiten während der Reise

### 4.1 Probleme vor Ort

Entspricht die Reise nicht der Beschreibung in den Prospekten von MTCH AG resp. der Auftragsbestätigung oder ist sie mit einem anderweitig erheblichen Mangel behaftet, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei MTCH AG, der MTCH AG-Reiseleitung oder der örtlichen MTCH AG-Vertretung sofort unverzüglich und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Sollte Abhilfe nicht möglich sein, müssen Sie von der Reiseleitung oder der örtlichen MTCH AG-Vertretung eine schriftliche Bestätigung verlangen. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung Ihrer Ersatzansprüche.

### 4.2 Ersatzzahlung innert 48 Stunden

Sofern MTCH AG, die MTCH AG-Reiseleitung bzw. die örtliche MTCH AG-Vertretung nicht spätestens innert 48 Stunden eine angemessene Lösung offeriert, können Sie selbst für Abhilfe sorgen. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen durch MTCH AG ersetzt, jedoch nur im Rahmen der ursprünglich bestellten Leistungen und gegen Beleg. Sind die aufgetretenen Mängel so schwerwiegend, dass Ihnen die Fortsetzung der Reise oder der Aufenthalt am Ferienort nicht zugemutet werden kann, so müssen Sie von der MTCH AG-Reiseleitung oder der örtlichen MTCH AG-Vertretung eine entsprechende Bestätigung verlangen. Die MTCH AG-Reiseleitung bzw. die örtliche MTCH AG-Vertretung ist verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandungen schriftlich festzuhalten.

### 4.3 Schriftliche Beanstandung

Ihre schriftliche Beanstandung und die Bestätigung der MTCH AG-Reiseleitung bzw. der örtlichen MTCH AG-Vertretung senden Sie Ihrem Reisebüro oder MTCH AG, Abteilung Kundendienst, Sägereistr. 20, 8152 Glatbrugg. Für Arrangements der Marke Tourisme Pour Tous an: Tourisme Pour Tous, Kundendienst, Postfach 1449, 1001 Lausanne innert 30 Tagen nach Ihrer Rückkehr. Allfällige Erklärungen bei der Abklärung des Sachverhaltes durch spätere Geltendmachung des Schadens gehen zu Lasten Ihres Ersatzanspruches.

## 5. Haftung

### 5.1 Im Allgemeinen

MTCH AG haftet für die gehörige Erfüllung des Reisearrangements. Wir vergüten Ihnen den Ausfall vereinbarter Leistungen oder Ihren Mehraufwand, soweit es MTCH AG, der Reiseleitung von MTCH AG oder der örtlichen MTCH AG-Vertretung nicht möglich war. Ihnen eine gleichwertige Ersatzleistung zu offerieren. Die Höhe der Vergütung bleibt jedoch beschränkt auf das Doppelte des Preises, den Sie für das Reisearrangement bezahlt haben. Für Programmänderungen infolge Flugverspätungen oder Streiks wird keine Haftung übernommen. Insbesondere haftet MTCH AG nicht für Änderungen im Reiseprogramm, die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten, für welche MTCH AG nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind. Sollten Sie in einer Verspätung betroffen sein, wenden Sie sich bitte an unsere Ground Hostess oder Vertretung in den Schweizer Flughäfen oder an die Reiseleitung an der Destination. Falls zwischen der Flugplannamens-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 Abflug, entfällt für den Reiseveranstalter jede Beförderungspflicht. Wir sind jedoch bei der Organisation eines Ersatzfluges gerne behilflich. Die Veranstalter von MTCH AG haften in keinem Fall für Lohnausfälle o.ä.

### 5.2 Unfälle und Erkrankungen

MTCH AG haftet für Personenschäden, die aus schuldhafter Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Reisearrangements durch MTCH AG oder durch ein von MTCH AG beauftragtes Unternehmen (Hotels, Fluggesellschaften usw.) verursacht werden, in den letztgenannten Fällen unter der Voraussetzung, dass Sie Ihre Schadensersatzansprüche an MTCH AG abtreten. In Haftungsfragen, 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.

### 5.3 Sachschäden

MTCH AG haftet für den Schaden, der als Folge von Diebstählen und Beschädigungen von Sachen entsteht und von MTCH AG oder einem von MTCH AG 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 AG abtreten. Die Höhe der Entschädigung bleibt allerdings beschränkt auf das Doppelte des Preises, den Sie für das Reisearrangement bezahlt haben. In Haftungsfragen, 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. Die Veranstalter von MTCH AG übernehmen keine Haftung bei Abhandenkommen von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Foto- und Videoausrüstungen usw. (siehe Regelung gilt auch für Diebstahle aus Mietwagen) sowie bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch von Checks, Kreditkarten und dergleichen.

### 5.4 Besondere Veranstaltungen

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 sowie für von Ihnen von der Reiseleitung gewünschte Dienstleistungen ausserhalb des Pauschalarrangements jegliche Haftung ab, sofern für solche Angebote nicht ausdrücklich wir oder unsere örtliche Vertretung als Veranstalter oder Dienstleistungserbringer verantwortlich zeichnen.

### 5.5 Sicherstellung

MTCH AG ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer Buchung einbezahlten Beträge. Detaillierte Auskunft gibt Ihnen das Informationsblatt «Garantiefond und zur» das Sie beim Garantiefonds der Schweizer Reisebranche, Etzelstrasse 42, 8038 Zürich, bei MTCH AG oder in Ihrem, dem Garantiefonds angeschlossenen Reisebüro erhalten.

### 5.6 Versicherungen

Zusätzlich zum obligatorischen Kombi-Versicherungspaket (siehe Punkt 6.8) empfehlen wir Ihnen den Abschluss einer Heilungskos-

ten-, Unfall- und einer Reisegepäckversicherung, sofern Sie entsprechende Versicherungen nicht bereits mit genügendem Deckungsumfang abgeschlossen haben. Auskunft erteilt Ihnen Ihr Reisebüro.

## 5.7 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), Tel.: 031 323 84 84) 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.

## 6. Annullierung/Änderung der Reise

### 6.1 Meldung

Falls Sie die Reise nicht antreten können, so müssen Sie dies Ihrem Reisebüro durch eingeschriebenen Brief unter Angabe des Grundes mitteilen. Massgeblich für die Berechnung der Annullationskosten ist das Eingangsdatum Ihrer Annullierung bei uns oder Ihrer Buchungsstelle. Dem Brief sind die Reiseunterlagen beizulegen.

### 6.2 Änderung

Bis zu Beginn der 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 Annullationsgebühren gemäss Punkt 6.3. 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 verlangen je nach Tarif über strenge Bedingungen in Bezug auf Änderungen, Umbuchungen usw. vor und nach der Erstellung der Flugtickets / E-Tickets. Allfällige Spesen dieser Art werden Ihnen nebst der Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt, siehe Tabelle.

### 6.3 Annullierung

Wenn Sie 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 Annullationskosten. Diese Bearbeitungsgebühr entfällt bei Annullationen mit 100 % Annullierungskosten. Eine nachträgliche Stornierung sowie Rückzahlung der Annullierungskostenversicherung inkl. Assistance resp. 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 obligatorische Versicherung gedeckt sind. Diese Gebühren sind in jedem Fall durch Sie zu bezahlen, siehe Tabelle 6.4.

### 6.4 Annullationskosten

Annullieren Sie den Auftrag oder ändern Sie das Reiseziel oder Reisedatum weniger als 30 Tage vor Abreise, erheben wir zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen die folgenden Kosten in Prozenten des gesamten Arrangementspreises (inkl. Flughafentaxen, Versicherungen, Mahlzeitenzuschläge usw.): – 29–15 Tage vor Abreise 30% – 14–8 Tage vor Abreise 50% – 7–1 Tage vor Abreise 80% – am Abreisetag 100%

Bei Annullierung von Last-Minute-Angeboten und Sonderaktionen werden ab Buchungsdatum 100% des Arrangementspreises in Rechnung gestellt. Spezielle Annullationsbedingungen können für Kreuzfahrten und Flussreisen, Tourisme Pour tous Arrangements, Fototourismus, Loofers, Individual-Angebote, Reisen an bestimmten Daten, etc. zur Anwendung kommen. Diese sind bei Ihrem jeweiligen Angebot oder auf den Reisebestätigungen vermerkt.

	Annullations- und Änderung des Reiseziels oder Reisedatums	Änderung* (Namen, Leistung)
Bis 30 Tage vor Abreise	100 – p.P. (max. 200.–)	60 – p.P. (max. 120.–)
29–15 Tage	100 – p.P. (max. 200.–)	100 – p.P. (max. 200.–)
14–8 Tage	100 – p.P. (max. 200.–)	100 – p.P. (max. 200.–)
7–1 Tage	100 – p.P. (max. 200.–)	100 – p.P. (max. 200.–)
Abreisetag	100 % v. Arrangement	

\* zuzüglich allfällige Spesen für die Annullierung der Flugscheine. Für Gruppen bleiben spezielle Annullations- und Änderungsbedingungen vorbehalten.

## 6.5 Arrangements mit Linienfluggesellschaften

Wir machen Sie auf die strengen Tarifbestimmungen der Linienfluggesellschaften aufmerksam. Für Umbuchungen, Namensänderungen und Annullationen können relativ hohe Gebühren belastet werden, welche Ihnen zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren in Rechnung gestellt werden. Für Linienflüge gelten die Annullationsbedingungen der entsprechenden Fluggesellschaft und Tarifklasse.

## 6.6 Annullation Bahnhreisen

Bei Bahnreisen kann es aufgrund spezieller Tarifkonitionen vorkommen, dass Reservationen / Bahntickets nicht vollumfänglich rückerstattet werden können.

## 6.7 Eintrittskarten

Eintrittskarten für Kultur- und Sportveranstaltungen können nicht rückerstattet werden.

## 6.8 Kombi-Versicherungspaket (EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNGS AG)

Die Allgemeinen Reiseversicherungsbedingungen (AVB) der EUROPÄISCHEN REISEVERSICHERUNGS AG gelten für alle Veranstaltermarken von MTCH AG.

Das obligatorische Kombi-Versicherungspaket enthält:

- Annullierungskosten-Versicherung
- Weltweiter SOS-Schutz für Reisezwischenfälle
- 24-Stunden-Helpline
- Nottransfers in den Wohnort
- Mobiltelefon- und Kreditkarten-Sperrservice

Das optionale Zusatzpaket enthält:

- Reisegepäck-Versicherung
- Heilungskosten-Versicherung in Ergänzung zur Krankenkasse / Unfallversicherung für Behandlungen im Ausland
- Ersatzreise
- Zusatz Hund und Katze
- SOS-Schutz am Domizil

Das Kombi-Versicherungspaket erbringt Leistungen aus einer Annullierung gemäss Punkt 6.4, sowie eines Reiseabbruchs u.a. wegen schwerer Krankheit oder schwerem Unfall. Nicht gedeckt sind Bearbeitungsgebühren, allenfalls in der Rechnung speziell erwähnte ausgenommene Leistungen (siehe auch Punkt 6.7) sowie die Versicherungsprämien für das Kombi-Versicherungspaket, welche in keinem Fall rückerstattbar sind. Wir empfehlen den Abschluss unserer Jahresversicherung, 12 Monate optimaler Schutz, weltweit inklusive Schweiz, und auch in Ihrer Freizeit mit zusätzlicher Deckung für Bearbeitungsgebühren, Konzerttickets, Skiabonnement etc. (Kündigungsfrist: mind. 3 Monate vor Ablauf). Ihr Reisebüro informiert Sie ausführlich.

## 6.9 Versicherungsleistungen

Den detaillierten Leistungsumfang und die Ausschlüsse Ihrer Versicherung, Selbstbehaltregeln etc. entnehmen Sie der Police und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) der EUROPÄISCHEN REISEVERSICHERUNGS AG, welche in jedem Fall massgebend sind. Sie können diese unter [www.hotelplan.ch/versicherung](http://www.hotelplan.ch/versicherung) resp. [www.esco.ch/versicherung](http://www.esco.ch/versicherung) resp. [www.globustravel.ch/versicherungen](http://www.globustravel.ch/versicherungen) heruntergeladen oder in Ihrem Reisebüro verlangen.

## 6.10 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 unter den gleichen Bedingungen an Ihrer Stelle mitzumachen und das von Ihnen gebuchte Reiseangebot zu übernehmen, so erhebt MTCH AG lediglich die Änderungsgebühr. Der Eintritt einer Ersatzperson ist zulässig – bei Reisen in Europa und in Ländern ohne Visumpflicht bis 48 Std. vor der vereinbarten Abreise – bei Reisen nach Übersee und in Ländern mit Visumpflicht nach Absprache mit Ihrem Reisebüro unter Vorbehalt unserer organisatorischen Möglichkeiten (unterschiedliche Zeitaufwand für die Einholung von Visa).

Die Ersatzperson muss den besonderen Reiseerfordernissen genügen, und es dürfen ihrer Teilnahme an der Reise keine gesetzlichen Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Voraussetzung ist zudem, dass die an der Reise beteiligten Unternehmen (Hotels, Flug- oder Schiffs-Gesellschaften) diese Änderung ebenfalls akzeptieren, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein oder auf Flugtarifbestimmungen scheitern kann. Im Fall des Eintritts einer Einzelperson bleiben Sie MTCH AG gegenüber jedoch neben dem Reiseveranstalter persönlich haftbar für die Bezahlung des Reisearrangements und allfälliger Gebühren.

**6.11 Verzicht auf obligatorische Annullierungskostenversicherung inkl. Assistance resp. Extrarückreiseversicherung** Bei Vorliegen einer privaten Versicherungsdeckung kann das Reisebüro vom Reiseteilnehmer eine Verzichtserklärung verlangen.

**7. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden** Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen MTCH AG den Preis für das Reisearrangement nicht zurückerstatten. In dringlichen Fällen (z.B. eigene Erkrankung / Unfall, schwere Erkrankung / Unfall oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen die Reiseleistung oder die örtliche Vertretung von MTCH AG soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein.

**8. MTCH AG kann die Reise nicht wie vereinbart durchführen oder muss die Reise vorzeitig abbrechen**

### 8.1 Flugtransport

Für den Fall, dass das von MTCH AG verpflichtete Flugtransportunternehmen aus nicht vorhersehbaren Gründen nicht in der Lage ist, die vereinbarten Leistungen mit den vorgesehenen Flugzeugtypen zeitgerecht durchzuführen, behält sich MTCH AG vor, den Transport mit einem anderen Flugtransportunternehmen, anderen Flugzeugtypen oder anderen Flugzeugen auszuführen. Allfällige Zusatzkosten gehen zu Lasten des Kunden.

### 8.2 Programmänderungen

MTCH AG 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 AG bemüht sich jedoch, gleichwertige Ersatzleistungen zu erbringen.

### 8.3 Unterbeteiligung

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

### 8.4 Höhere Gewalt und Streiks

Falls eine Reise wegen höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, bei Schiffsreisen auch Hoch- oder Niedrigwasser, politische Unruhen am Ferienort, welche aus Sicherheitsgründen einen Verzicht auf die Durchführung der Reise nahelegen), behördlichen Massnahmen oder wegen Streiks aus der Sicht von MTCH AG nicht begonnen werden kann oder vorzeitig abgebrochen werden muss, ist MTCH AG beauftragt, von der Rückerstattung Ihrer Zahlung die von MTCH AG bereits gemachten und nachzuweisenden Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

## 9. Verjährung

Schadensersatzforderungen gegen MTCH AG, gleichgültig aus welchem Grund, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende des gebuchten Reisearrangements folgenden Tag.

## 10. Datenschutz

Bei MTCH AG können Sie sich sicher fühlen. MTCH AG hält sich bei der Bearbeitung von Personendaten an das schweizerische Datenschutz- und Fernmelderecht. Ihre Daten werden zur Erbringung unserer Dienstleistung bearbeitet. Wir oder Ihre Buchungsstelle behalten sich vor, Sie darüber hinaus über aktuelle Angebote zu informieren. Alle Ihre Informationen werden absolut vertraulich behandelt und ausserhalb der MTCH AG Gruppe nicht an Dritte weitergegeben. Wenn Sie die Zusendung von Informationen nicht wünschen, wenden Sie sich bitte an Ihre Buchungsstelle oder an MTCH AG, Customer Relationship Management, Sägereistrasse 20, 8152 Glatbrugg.

## 11. Ombudsman

Vor einer eventuellen, gerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Ihnen und MTCH AG sollten Sie an den unabhängigen Ombudsman der Reisebranche gelangen. Der Ombudsman strebt bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und den Veranstaltern von MTCH AG oder dem Reisebüro, bei dem Sie die Reise gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung an. Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 4600 Olten. [www.ombudsman-touristik.ch](mailto:www.ombudsman-touristik.ch) / [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

## 12. Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen Ihnen und MTCH AG ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Klagen gegen MTCH AG können nur in 8152 Glatbrugg, Sägereistrasse 20, angebracht werden.