

der Natural Reisen Biel AG

Für Ihr Interesse sowie Ihr Vertrauen bedanken wir uns bei Ihnen. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») gelten für alle Leistungen, welche von der Natural Reisen Biel AG (nachfolgend «Natural» genannt) erbracht werden. Mit der Inanspruchnahme von Dienstleistungen von Natural erklären Sie sich mit der Anwendung der vorliegenden AGB einverstanden.

Ihre sowie unsere Rechte und Pflichten ergeben sich aus der individuellen, schriftlichen Vereinbarung, aus den vorliegenden AGB sowie den gesetzlichen Vorschriften. Wir empfehlen Ihnen, diese AGB sehr sorgfältig zu lesen.

1 Vertragsabschluss

1.1 Anmeldung

Die auf der Internetseite sowie im Prospekt publizierten Leistungsbeschreibungen von Natural sind als Einladung zur Offertstellung zu verstehen.

Erst mit der Bestätigung der schriftlichen, telefonischen, elektronischen (online) oder persönlichen Buchung durch Natural kommt zwischen dem Kunden und Natural ein Reisevertrag zustande. Auf diesen Vertrag sind die vorliegenden AGB anwendbar.

Der Kunde ist verantwortlich für die Mitteilung der korrekten persönlichen Daten (Namen und Geburtsdatum gemäss Angaben im Reisepass) an Natural. Ebenso liegt es in der Verantwortung des Kunden, nach Erhalt der Rechnung/Bestätigung alle Angaben auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen (z.B. die Namen in den Reisedokumenten müssen mit den Angaben in Personaldokumenten wie ID oder Reisepass genau übereinstimmen). Unstimmigkeiten müssen umgehend an Natural gemeldet werden. Folgekosten, die durch eine Unterlassung der Meldung entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

Meldet der Kunde weitere ReisetTeilnehmer mit der Buchung an, so haftet der Kunde für sämtliche angemeldeten ReisetTeilnehmer. Die vorliegenden AGB sind für sämtliche ReisetTeilnehmer verbindlich.

1.2 Nur-Flug-Buchungen

Bei allen von Natural vermittelten Nur-Flug-Buchungen gelten die Reise und Vertragsbedingungen der entsprechenden Fluggesellschaften. Bei den vermittelten Nur-Flug-Buchungen kommt der Vertrag direkt mit der Fluggesellschaft zustande und Natural ist für die Vertragserfüllung nicht verantwortlich.

Natural weist den Kunden darauf hin, dass bei Flugvermittlung sämtliche Forderungen nur gegenüber den jeweiligen Fluggesellschaften bestehen, insbesondere auch Forderungen im Zusammenhang mit allfälligen Rückzahlungen oder bei Insolvenz.

1.3 Vermittlung von Leistungen Dritter

Bei Leistungen, welche von Natural bloss vermittelt werden, gelten die Allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen des jeweiligen Vertragspartners bzw. Veranstalters, welche Natural dem Kunden vor Vertragsabschluss zukommen lässt. In diesem Fall wird Natural nicht Vertragspartei und Natural ist für die Vertragserfüllung nicht verantwortlich.

2 Zahlungsbedingungen und Preise

2.1 Zahlungsbedingungen

Die Anzahlung ist bei Erhalt der Rechnung/Bestätigung gemäss Angaben auf der Rechnung/Bestätigung zu leisten. Die Restzahlung ist, sofern auf der Rechnung/Bestätigung nicht anders vermerkt, bis spätestens 30 Tage vor Abreise zu leisten. Die Reisedokumente erhalten Sie nach erfolgter Bezahlung des Gesamtbetrags. Alle Angaben in den Reisedokumenten sind auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Unstimmigkeiten müssen umgehend an Natural gemeldet werden. Folgekosten, die durch eine Unterlassung der Meldung entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

Bei Buchungen weniger als 30 Tage vor Reisebeginn sowie bei Online Buchungen auf www.natural-travel.ch ist die Zahlung sofort fällig, die Reisedokumente werden umgehend ausgestellt.

Müssen Flugtickets sofort ausgestellt werden, ist die Zahlung ebenfalls sofort fällig.

Bei Tickets für Veranstaltungen und Anlässe ist die Zahlung in der Regel ebenfalls sofort fällig. Bei den Zahlungsfristen handelt es sich um Verfalltage. Bei nicht fristgerechter Bezahlung gerät der Kunde ohne Mahnung in Verzug. Natural ist in diesem Fall berechtigt, ohne Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten, die Reiseleistung zu verweigern und die Buchung unter Verrechnung der vollen Annullationskosten zu stornieren (Ziffer 7). Weitere Schadenersatzansprüche bleiben ausdrücklich vorbehalten.

2.1.1. Individuelle Zahlungsbedingungen für Firmenkunden und Projektkunden

Es gelten die Zahlungsbedingungen gemäss

Angaben auf der Rechnung/Bestätigung. Spezielle Konditionen gelten für Firmen- und Projektkunden, welche eine schriftliche Vereinbarung mit Natural abgeschlossen haben. Nach Ablauf der auf der Rechnung/Bestätigung bzw. in der schriftlichen Vereinbarung ersichtlichen Zahlungsfrist wird von Natural ein Verzugszins von 4.5 % auf den ausstehenden Betrag erhoben.

2.2 Beratungs-, Service- und andere Gebühren

Natural erbringt Dienstleistungen, welche nicht im (Pauschal-)Reisepreis inbegriffen sind. Diese werden separat ausgewiesen, sind nicht rückerstattbar und unabhängig vom Reisepreis geschuldet.

Spezielle Konditionen gelten für Firmen- und Projektkunden, welche eine schriftliche Vereinbarung mit Natural abgeschlossen haben. Für Firmenkunden gelten die in der gesonderten Rahmenvereinbarung erwähnten Gebührenmodelle.

2.3 Preisänderungen

In den nachfolgenden Fällen behält sich Natural eine Preiskorrektur bei nachträglicher Erhöhung der anfallenden Kosten vor:

- Anstieg von Beförderungskosten wie z.B. Preisänderungen von Transportunternehmen und/oder anderen Leistungsträgern, Erhöhung Treibstoffzuschlägen etc.
- Neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (z.B. Mehrwertsteuer, Flughafentaxen, Sicherheitsgebühren usw.)
- Wechselkursänderungen
- Offensichtliche Rechnungs-, Druck- und Publikationsfehler

Natural kann diese Preisänderung bis 22 Tage vor Abreise geltend machen. Sofern eine Preiserhöhung mehr als 10% des Reisepreises ausmacht, kann der Kunde innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung vom Vertrag zurücktreten oder alternativ an einer Ersatzreise teilnehmen, sofern eine solche angeboten werden kann. Erfolgt innert 5 Tagen keine Rückmeldung seitens des Kunden, so gilt dies als Zustimmung des Kunden.

2.4 Reisegutscheine

Reisegutscheine können in einer Natural Filiale erworben werden. Diese können für Reiseleistungen, welche in den Natural Filialen gebucht werden, eingelöst werden. Sie können nicht für Online-Buchungen verwendet werden. Reicht der Wert des Reisegutscheins nicht aus,

der Natural Reisen Biel AG

kann der Restbetrag auf einer von Natural akzeptierten Zahlungsart beglichen werden. Für eine Zahlung können mehrere Reisegutscheine eingesetzt werden. Reisegutscheine können aber nicht für den Kauf von weiteren Reisegutscheinen verwendet werden.

Das aktuelle Gutscheinguthaben kann in den Natural Filialen abgefragt werden. (Rest-)Guthaben für verkaufte Reisegutscheine können bis zum Ende des zehnten Jahres nach Kaufdatum eingelöst werden. Guthaben können weder bar ausbezahlt noch einer Kreditkarte gutgeschrieben werden.

3 Gültigkeit von gebuchten Leistungen

Die gebuchten Leistungen sind nur an den auf der Rechnung/Bestätigung und den Reisedokumenten aufgeführten Daten gültig.

3.1 Gültigkeit und Bedingungen von Flugtickets

Für Flugtickets gelten die Bedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft.

Die Flugtickets sind generell nur gültig für den Transport mit den betreffenden Fluggesellschaften. Umbuchungen auf andere Fluggesellschaften sowie Routenänderungen oder zusätzliche Zwischenaufenthalte sind unterwegs grundsätzlich nicht mehr möglich. Flugtickets müssen vollständig und in der gebuchten Reihenfolge benutzt werden. Eine Nichtbenutzung einzelner Flugstrecken kann zum Verlust des Transportanspruches aller gebuchten Flüge oder zu einer Neuberechnung des Ticketpreises durch die Fluggesellschaft führen. Dieser kann höher sein als der Preis des ursprünglich gebuchten Flugtickets.

Es gelten die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten der Fluggesellschaft. Wir weisen Sie darauf hin, dass bei vollständig unbenutzten Tickets, die innerhalb ihrer Gültigkeitsdauer zur Rückerstattung eingereicht werden, eine Rückerstattung möglich sein kann (je nach Flugtarif). Die Bedingungen und das Vorgehen sind je nach Fluggesellschaft unterschiedlich und die Bearbeitungszeit kann mehrere Monate betragen. Die von den Fluggesellschaften und Veranstaltern in Abzug gebrachten Bearbeitungskosten können sehr hoch sein. Auf unbenutzten Teilstrecken ist in der Regel keine Rückerstattung möglich.

4 Rückreise/Weiterreise/aktuelle Flugzeiten

Aufgrund von allfälligen kurzfristigen Flug-

planänderungen empfiehlt Natural, die aktuellen Flugzeiten spätestens 72 Stunden vor jedem Flug direkt bei der Fluggesellschaft zu überprüfen. Nichtangetretene Flüge können zum Verlust des Transportanspruches aller gebuchten Flüge führen, allfällige Mehrkosten gehen zu Lasten des Kunden.

5 Beratungs- und Servicegebühren

5.1 Beratungsgebühren

Für die Reiseberatung werden CHF 80.- pro Beratung limitiert auf 1 Stunde erhoben.

Die Beratungsgebühren sind unabhängig von der Buchung und Durchführung der Reise geschuldet. Sie sind auch bei blosser Vermittlung geschuldet.

5.2 Servicegebühren

Für Zusatzleistungen, wie die Bearbeitung von Einreiseformularen, Meilentickets und Abwicklung von ESTA-Gebühren fallen gemäss separater VISA-Liste und je nach Aufwand und Land gesonderte Servicegebühren an.

5.3 REKA-Checks

Bei Bezahlung mit REKA-Checks wird eine Gebühr von 5 % des zu zahlenden Betrags aufgerechnet.

6 Umbuchungen

6.1 Anspruch

Nach Buchung hat der Kunde keinen Anspruch auf Umbuchung. Natural bemüht sich aber, den Umbuchungswünschen des Kunden zu entsprechen. Umbuchungsaufträge des Kunden müssen in schriftlicher Form erfolgen.

6.2 Gebühr

Bei einer Umbuchung fällt eine Bearbeitungsgebühr von mindestens CHF 100.- pro Person oder nach Aufwand an.

Zusätzlich sind sämtliche Mehrkosten im Zusammenhang mit der Umbuchung von Drittleistungsträgern wie Fluggesellschaften, Veranstaltern, Hotels etc. vom Kunden zu tragen (def. Gebühren auf Anfrage).

7 Annullationsbestimmungen vor Abreise

7.1 Generelle Bestimmungen

Eine Annullation ist Natural schriftlich anzuzeigen (das Datum des Eingangs der schriftlichen Annullation bei Natural ist massgebend). Bei einer Annullation vor Abreise beträgt die Bearbeitungsgebühr von Natural mindestens CHF 100.- pro Person und Leistung zusätzlich zu den unter 7.2 bis 7.6 erwähnten Kosten der

Leistungserbringer. Diese ist unabhängig von den Annullationskosten geschuldet.

7.2 Flüge

Es gelten die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten der Fluggesellschaft. Auf die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten wird der Kunde bei der Buchung hingewiesen.

7.3 Landleistungen (Camper, Mietwagen, Hotels usw.)

Die Annullationskosten variieren je nach gebuchter Leistung und Veranstalter. Auf die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten wird der Kunde bei der Buchung hingewiesen.

7.4 Pauschalreisen

Die Annullationskosten für Pauschalreisen sind auf der bei der Buchung gültigen Reiseaus-schreibung bzw. Preisliste ersichtlich.

7.5 Veranstaltungen und Anlässe

Die Annullationskosten variieren je nach gebuchter Veranstaltung oder Anlass. Über die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten wird der Kunde bei der Buchung informiert. Natural weist darauf hin, dass in den meisten Fällen die Tickets für Veranstaltungen und Anlässen nicht rückerstattbar sind.

7.6 Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Einzelne angebotene Reisen basieren auf einer Mindestteilnehmerzahl. Wird die für die Reise massgebliche Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so ist Natural berechtigt, diese bis spätestens 22 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn zu annullieren. Der Kunde hat in diesem Fall Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises. Der Kunde kann jedoch alternativ an einer Ersatzreise teilnehmen, sofern eine solche angeboten werden kann. Weitere Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche, sind in diesem Fall ausgeschlossen.

7.7 Höhere Gewalt

Sollten unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Pandemien, Unruhen), behördliche Massnahmen aller Art oder Streiks die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen, kann Natural die Reise absagen. In diesem Fall wird der Reisepreis zurückerstattet, wobei Natural berechtigt ist, bereits gemachte Aufwendungen in Abzug zu

der Natural Reisen Biel AG

bringen. Weitere Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche, sind in diesem Fall ausgeschlossen.

8 Ersatzperson

Sollte der Kunde verhindert sein, die gebuchte Reise anzutreten, so kann der Kunde grundsätzlich eine Ersatzperson bestimmen. In diesem Fall sind allerdings folgende Voraussetzungen zu beachten:

- Die Ersatzperson ist bereit, das Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen.
- Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Hotels oder Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) akzeptieren diese Änderung, was zunehmend aufgrund von Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen nicht mehr möglich ist, insbesondere bei Transportunternehmen.
- Die Ersatzperson erfüllt die notwendigen Einreisebedingungen (Pass, Visa, Impfvorschriften).
- Der Teilnahme der Ersatzperson an der Reise stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.

Die Ersatzperson und der Kunde haften gegenüber Natural, oder bei Vermittlung gegenüber den Leistungsträgern, solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die gegebenenfalls durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten.

Eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.- pro Person wird in jedem Fall verrechnet.

Benennt der Kunde den Ersatzreisenden zu spät oder kann er aufgrund der Reiseerfordernisse, behördlicher Anordnungen, gesetzlicher Vorschriften etc. nicht teilnehmen, so gilt die Reiseabsage als Annullierung.

9 Programmänderungen

Natural behält sich das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Flugzeiten, Reiseroute etc.) vor Abreise zu ändern. Sind die Änderungen wesentlich, kann der Kunde innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung vom Reisevertrag zurücktreten oder alternativ an einer Ersatzreise teilnehmen, sofern eine solche angeboten werden kann. Erfolgt innert 5 Tagen keine Rückmeldung seitens des Kunden, so gilt dies als Zustimmung zu den Änderungen.

Bei Programmänderungen aufgrund höherer Gewalt oder eines unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignisses (Unruhen,

Streiks, Naturkatastrophen, Pandemien, Epidemien, behördliche Massnahmen, etc.) hat der Kunde keinen Anspruch auf Rücktritt vom Vertrag und auf Rückerstattung des Reisepreises. Weitere Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche, sind in diesem Fall ausgeschlossen.

Natural haftet in keinem Fall für Programmänderungen vor oder während der Reise infolge Flugplanänderungen.

10 Reiseabbruch und Programmänderungen während der Reise

Bricht der Kunde die Reise vorzeitig ab oder bezieht er bestimmte Leistungen nicht, so wird der Reisepreis resp. die nicht bezogenen Leistungen nicht rückerstattet. Allfällig nicht bezogene Leistungen können dem Kunden, unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr von CHF 100.- bis 200.-, zurückbezahlt werden, sofern sie Natural nicht belastet werden. Allfällige Mehrkosten, wie z.B. für Rücktransport etc., gehen zu Lasten des Kunden.

Muss Natural das Programm während der Reise aufgrund von durch Natural nicht kontrollierbaren Umständen (z.B. Flugplanänderung, Streik, Naturkatastrophen, behördliche Anordnungen, Epidemien oder Pandemien und damit verbundene behördliche Massnahmen) anpassen, so ist Natural berechtigt, einzelne Leistungen anzupassen (z.B. Unterkunft, Transportmittel). Dies gilt auch bei Überbuchungsproblemen.

Muss die Reise aufgrund eines unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignisses (höhere Gewalt wie Unruhen, Streiks, Naturkatastrophen, Pandemien, Epidemien, behördliche Massnahmen, etc.) abgebrochen werden, hat der Kunde Anspruch auf Rückerstattung der nicht bezogenen Leistungen, wobei Natural berechtigt ist, bereits gemachte Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitere Schadenersatzansprüche sind in diesem Fall ausgeschlossen. Allfällige Mehrkosten, wie z.B. für Transport, Rückführungsflüge etc., gehen zu Lasten des Kunden.

11 Reiseversicherung

Der Abschluss einer Reiseversicherung (Annulationskosten und Reisezwischenfälle) ist dringend empfohlen. Solche Versicherungen werden von Natural vermittelt und können bei der Reisebuchung abgeschlossen werden.

Verzichtet der Kunde auf einen Versicherungsabschluss, so bestätigt er damit, über eine ausreichende private Versicherungsdeckung zu

verfügen. Der Kunde stellt sicher, dass er für Unfälle und Krankheiten im Ausland ausreichend versichert ist.

Wichtig: Natural empfiehlt den Kunden, sich vor Abreise über die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) zu informieren. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass der Versicherungsvertrag direkt mit dem Versicherungsunternehmen zustande kommt.

12 Pass, Visa, Impfungen

Der Kunde ist für die Einhaltung der individuellen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Impfvorschriften sowie für die Beschaffung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich. Auf Wunsch des Kunden übernimmt Natural die Einholung der Einreisevisa. Für diese Serviceleistung wird pro Visum eine Einholgebühr (neben den anfallenden Visum-/Konsulargebühren) verrechnet.

- Natural übernimmt keine Haftung für zu spät oder falsch ausgestellte wie auch für nicht bewilligte Visa; und bei Beschädigung/Verlust/verzögerter Zustellung der Dokumente durch Drittfirmen (z.B. Botschaften, Post, Kurierdienste) und die daraus resultierenden Folgen und Kosten.

- Bei Beschädigung oder Verlust der Dokumente durch Natural haftet Natural nur für die Kosten der Wiederbeschaffung der Dokumente und Visa.

Natural macht darauf aufmerksam, dass der Kunde bei einer allfälligen Einreiseverweigerung sämtliche Mehrkosten (inkl. Rückreisekosten) zu übernehmen hat. Der Reisepreis wird in diesem Fall nicht rückerstattet.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Einreisevorschriften kurzfristig ändern können (Visavoraussetzungen, Impf- und Quarantänepflichten etc.) und der Kunde für die Einhaltung sämtlicher Einreisebestimmungen als persönliche Voraussetzung für eine Reise selbst verantwortlich ist. Änderungen der Einreisevorschriften (auch bei Rückkehr in die Schweiz) berechtigen nicht zum kostenlosen Rücktritt vom Reisevertrag und sämtliche Annullations- und Mehrkosten im Zusammenhang mit den Einreisevorschriften sind vom Kunden zu tragen.

13 Sicherstellung von Kundengeldern

Natural ist Mitglied der Stiftung Gesetzlicher Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. In der Auftragspauschale inbegriffen ist die vom Garantiefonds festgelegte Abgabe für

der Natural Reisen Biel AG

Pauschalreisen, dank der das vom Kunden eingezahlte Geld durch den Garantiefonds der Schweizer Reisebranche gedeckt ist.

14 Beanstandungen

14.1 Beanstandung vor Ort und Abhilfe verlangen

Sollte der Kunde während der Reise Anlass zu Beanstandungen haben, so müssen diese zwingend und unverzüglich der Reiseleitung, der lokalen Vertretung oder beim betroffenen Leistungsträger (z.B. Hotel) gemeldet werden. Dies ermöglicht meist bereits eine Abhilfe vor Ort.

14.2 Wird vor Ort keine Lösung gefunden

Sollte keine Abhilfe vor Ort möglich sein, muss der Kunde eine schriftliche Bestätigung verlangen, welche die Beanstandung und deren Inhalt umfasst. Reiseleiter, lokale Vertretungen und Leistungsträger sind nicht berechtigt, Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

14.3 Nach der Rückreise

Wurde vor Ort keine befriedigende Lösung gefunden, muss der Kunde die Beanstandung sowie die Bestätigung des Leistungserbringers innerhalb von 30 Tagen nach Reiseende schriftlich bei Natural einreichen. Werden diese Bedingungen nicht eingehalten, stehen dem Kunden keine Ansprüche zu.

14.4 Abtretung Schadenersatzansprüche

Falls Natural dem Kunden den Schaden, welcher ihm ein Leistungserbringer verursacht hat, ersetzt, so tritt der Kunden hiermit seine Schadenersatzansprüche gegenüber dem Leistungserbringer an Natural ab.

15 Haftung

Die Haftung von Natural ist maximal auf das Zweifache des Gesamtreisepreises beschränkt. Diese Beschränkung gilt nicht für Personenschäden sowie bei Vorsatz oder Grobfahrlässigkeit. Die Ansprüche müssen spätestens 4 Wochen nach Reisebeendigung schriftlich bei Natural eingereicht werden; sonst ist der Anspruch verwirkt.

Natural haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages zurückzuführen ist auf

- Versäumnisse und fehlenden Reisevoraussetzungen von Kundenseite
- unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt ist

- höhere Gewalt oder ein Ereignis, welches Natural oder ein Dienstleistungsträger trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

In diesen Fällen ist jegliche Rückzahlung, Schadenersatzpflicht, Pflicht zum Ersatz immaterieller Schäden, Frustrationsschäden, Entschädigung für Selbstabhilfe usw. ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben die in internationalen Übereinkommen vorgesehenen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässer Erfüllung des Vertrages.

Sämtliche Forderungen verjähren innert eines Jahres nach vertraglichem Reiseende. Vorbehalten bleiben kürzere Verjährungsfristen in den anwendbaren internationalen Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetzen oder nationalen Gesetzen resp. längere, vertraglich nicht abänderbare Verjährungsfristen.

16 Ombudsman

Kommt es zwischen dem Kunden und Natural im Beanstandungsfall zu keiner Einigung, hat der Kunde die Möglichkeit, an den unabhängigen Ombudsman der Schweizer Reisebranche zu gelangen. Der Ombudsman ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Kunden und Natural (bzw. dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde), eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen. Die Adresse des Ombudsmannes lautet:

Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich. Mo–Fr 10–16 Uhr, Tel. 044 485 45 35, info@ombudsmantouristik.ch

17 Datenschutz

17.1 Kundendaten

Natural benötigt vom Kunden und den Mitreisenden verschiedene Daten (wie Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Adresse, Telefonnummer usw.) zur korrekten Vertragsabwicklung. Natural untersteht dem schweizerischen Datenschutzgesetz. Natural ist verpflichtet, die Daten sicher aufzubewahren und speichert sie in der Schweiz.

Im Zusammenhang mit Buchungen werden in der Regel die folgenden Daten erhoben bzw. bearbeitet: Angaben zu Reisen wie Reisedaten, Reiseroute und Destination, Fluggesellschaft, Hotel, Preise, Kundenwünsche, Informationen und Angaben über Mitreisende, Gesundheitsdaten, z.B. Angaben über gesundheitsbedingte besondere Bedürfnisse oder Erkrankungen

und Unfälle während einer Reise, Frequent-Flyer-Nummer, etc.

17.2 Übermittlung an Leistungsträger und Behörden

Natural leitet die Daten des Kunden nur weiter, soweit diese zur Vertragsabwicklung mit den Leistungserbringern notwendig sind. Diese können sich im Ausland befinden, wo der Datenschutz unter Umständen nichtschweizerischem Standard entspricht. Sowohl Natural als auch die Leistungserbringer können aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher Anordnung verpflichtet sein, Daten von Kunden an (ausländische) Behörden weiterzuleiten.

Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich, Flugreisen in die USA (Advance Passenger Information System [APIS], resp. TSA Secure Flight Programm) oder Ferienwohnungsvermieter und Hoteliers.

17.3 Besonders schützenswerte Personendaten

Je nach gebuchten Leistungen kann es sein, dass Natural besonders schützenswerte Personendaten erheben muss. So kann aufgrund eines Verpflegungswunsches unter Umständen auf die Religionszugehörigkeit geschlossen werden. Solche Daten werden in der Regel an Leistungserbringer für die korrekte Vertragserfüllung weitergeleitet oder unter Umständen aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlicher Anordnungen staatlichen Stellen bekannt gegeben. Indem der Kunde Natural solche Angaben zukommen lässt, ermächtigt er Natural ausdrücklich, dass Natural diese Informationen gemäss dieser Bestimmung verwenden darf.

17.4 Informationen über Angebote / Programme

Natural erlaubt sich, den Kunden in Zukunft über Natural-Programme und -Reisen zu informieren. Der Kunden hat jederzeit die Möglichkeit, diesen Dienst abzubestellen.

17.5 Durchsetzen von Rechten

Natural behält sich das Recht vor, Daten des Kunden an Behörden und Dritte zur Durchsetzung der berechtigten Interessen von Natural weiterzuleiten. Gleiches gilt bei Verdacht auf eine Straftat.

17.6 Fragen zum Datenschutz

Wenn der Kunde Fragen zum Datenschutz hat,

Allgemeine Geschäftsbedingungen



der Natural Reisen Biel AG

Einsicht in die bei Natural gespeicherten Daten wünscht oder den Informationsdienst abstellen möchte, steht ihm seine Natural-Filiale zur Verfügung oder er tritt mit Natural per Mail in Verbindung: info@natural-travel.ch

18 Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen dem Kunden und Natural ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen, sind bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen AGB ausschliesslich der Gerichte am Firmensitz von Natural in Biel, Schweiz, zuständig.