

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen

Stand: März 2020

Wir freuen uns, dass Sie sich für unser Reisebüro entschieden haben. Mit der Entgegennahme Ihrer Buchung kommt zwischen Ihnen und der SwissAfrican Travel Service GmbH – im folgenden SwissAfrican genannt – ein Vertrag zustande. Damit haben beide Vertragsparteien – Sie und die SwissAfrican – Rechte und Pflichten. Wir empfehlen Ihnen deshalb, diese allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen sorgfältig zu studieren.

## 1. Vertragsgegenstand

**1.1** Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und der SwissAfrican für von ihr veranstaltete Reisearrangements oder andere von ihr angebotene Leistungen.

**1.2** Auf folgende Reisen und Dienstleistungen finden diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen nicht Anwendung: bei allen von der SwissAfrican vermittelten Flugtickets gelten die Vertrags- und Transportbedingungen der verantwortlichen Fluggesellschaften. Werden Ihnen durch Ihre Buchungsstelle Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Reiseveranstalter oder Dienstleistungsunternehmen vermittelt, so gelten deren eigene Vertrags- und Reisebedingungen. In all diesen Fällen ist die SwissAfrican nicht Vertragspartei, und Sie können sich daher auch nicht auf die vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen berufen.

## 2. Vertragsabschluss

**2.1** Der Vertrag zwischen Ihnen und der SwissAfrican kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung bei Ihrer Buchungsstelle zustande. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (mitsamt diesen allgem. Vertrags- und Reisebedingungen) für Sie und die SwissAfrican wirksam.

**2.2** Sonderwünsche sind nur Vertragsinhalt, wenn sie von Ihrer Buchungsstelle akzeptiert und vorbehaltlos bestätigt worden sind.

**2.3** Meldet die buchende Person weitere Reiseteilnehmer an, so steht sie für deren Vertragspflichten, insbesondere die Bezahlung des Reisepreises, wie für ihre eigenen Verpflichtungen ein.

## 3. Preise

**3.1** Die Preise für die Reisearrangements ersehen Sie auf der Website, der Preisliste oder des auf Ihren Wunsch separat erstellten Reisevorschlags der SwissAfrican. Die Preise verstehen sich, wenn nichts anderes bei der Ausschreibung erwähnt ist, pro Person in Schweizer Franken bei Unterkunft in der genannten Hotel- oder Zimmerkategorie.

## 3.2 Anzahlung

Anlässlich der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Buchung ist eine Anzahlung von mindestens 30% der Reisekosten zu leisten. Erhält die Buchungsstelle die Anzahlung nicht fristgerecht, kann die SwissAfrican die Reiseleistungen verweigern und die Annullationskosten gemäss Ziffer 4.2.f. geltend machen. Bei Ausstellung von Flugtickets ist der gesamte Betrag, inkl. Flughafentaxen und Treibstoffzuschlägen, sofort zu bezahlen.

## 3.3 Restzahlung

Die Zahlung für den restlichen Reisepreis hat bis spätestens 9 Wochen vor Abreise bei der Buchungsstelle einzutreffen. Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, kann die SwissAfrican die Reiseleistungen verweigern und die Annullationskosten nach Ziffer 4.2.f. geltend machen. Sofern nicht anders vereinbart, werden die Reisedokumente nach Eingang Ihrer Restzahlung zugestellt.

## 3.4 Kurzfristige Buchungen

Für Buchungen weniger als 9 Wochen vor Abreise, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der Buchung zu bezahlen.

## 4. Änderungen/Annullation

### 4.1 Allgemeines

Wenn Sie die gebuchte Reise annullieren, eine Änderung oder Umbuchung wünschen, so müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle persönlich oder durch eingeschriebenen Brief mitteilen. Die bereits erhaltenen Reisedokumente sind der Buchungsstelle zurückzugeben. Das Nichtantreten einer Reise wird als Annullation behandelt.

### 4.2 Bearbeitungsgebühr

Bei einer Annullation, Änderung oder Umbuchung Ihrer Reise werden CHF 300.– pro Auftrag als Bearbeitungsgebühr erhoben. Diese Bearbeitungsgebühren sind möglicherweise nicht durch eine allenfalls bestehende Annullationskostenversicherung gedeckt.

### 4.3 Annullationskosten

Massgebend zur Berechnung des Annullations- bzw. Änderungsdatums ist das Eintreffen Ihrer Erklärung bei der Buchungsstelle; bei Samstag, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend. Für Annullierung, Änderung oder Umbuchung gelten die folgenden Annullierungskosten:

bis 63 Tage vor Reisebeginn	30%
62 bis 31 Tage vor Reisebeginn	50%
30 bis 0 Tage vor Reisebeginn	100%

Bei Annullation einer Reise über Feiertage wie beispielsweise Weihnachten/Neujahr können höhere Annullationskosten anfallen, auch ausserhalb der hier erwähnten Fristen.

### Flugtickets

Bei Annullation vor Ticketausstellung beträgt die Bearbeitungsgebühr CHF 100 pro Ticket. Bei Annullation nach Ticketausstellung werden die Kosten der Fluggesellschaft zuzüglich CHF 200 pro Ticket erhoben.

### 4.4 Annullierungskostenversicherung

Die Annullierungskosten werden in Härtefällen von einer Annullierungskostenversicherung übernommen, sofern Sie eine solche abgeschlossen haben. In unseren Preisen ist keine Annullierungskostenversicherung eingeschlossen. Wir empfehlen Ihnen dringend, eine entsprechende Versicherung abzuschliessen. Die Leistungen richten sich nach der jeweils geltenden Versicherungspolice.

### 4.5 Ersatzreisender

Wenn Sie Ihre Reise absagen müssen, können Sie einen Ersatzreisenden benennen. Der Ersatzreisende muss bereit sein, unter den bestehenden Bedingungen in den Vertrag einzutreten. Er hat zudem den besonderen Reiseerfordernissen (Gesundheit, usw.) zu genügen, und es dürfen seiner Teilnahme keine gesetzlichen Vorschriften oder behördlichen Anordnungen entgegenstehen. Bei gewissen Reisen oder Destinationen kann aufgrund besonderer Transportbedingungen und dergleichen keine Umbuchung oder eine solche nur bis zu einem bestimmten Zeitpunkt vorgenommen werden.

Die Bearbeitungsgebühr (Ziffer 4.2) und allfällig entstehende Mehrkosten sind durch Sie und den Ersatzreisenden zu übernehmen. Tritt ein Ersatzreisender in den Vertrag ein, so haften Sie und er solidarisch für die Bezahlung des Reisepreises.

Die SwissAfrican orientiert Sie innert angemessener Frist, ob der benannte Ersatzreisende an der Reise teilnehmen kann. Benennen Sie den Ersatzreisenden zu spät oder kann er aufgrund der Erfordernisse nicht teilnehmen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullation (Ziffer 4.2/4.3).

## 5. Programmänderungen

### 5.1 Preisänderungen nach Vertragsabschluss

In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Reisepreis erhöht werden muss – z.B. aus Gründen wie:

- der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (Treibstoffzuschläge)
- neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (Flughafentaxen, Landegebühren, Parkgebühren)
- Wechselkurschwankungen oder staatliche Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer)

Erhöhen sich die Kosten dieser Leistungen, so können sie an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Die SwissAfrican wird die Preiserhöhung bis spätestens 22 Tage vor Reisebeginn vornehmen. Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 5.3 genannten Rechte zu.

### 5.2 Programm- und/oder Transportänderungen vor Reisebeginn

Die SwissAfrican behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne Leistungen zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Sie bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten, und orientiert Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

### 5.3 Ihre Rechte bei Preiserhöhungen und Programmänderungen, die nicht unter Ziffer 6.3 fallen

Führt die Programmänderung oder jene einzelner vereinbarter Leistungen zu einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes oder beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent, so haben Sie folgende Rechte:

- Sie nehmen die Vertragsänderung an;
- Sie können innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten und erhalten den bereits bezahlten Reisepreis erstattet;
- oder Sie teilen uns im gleichen Zeitraum mit, dass Sie an einer von der SwissAfrican vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen. Ist diese günstiger, wird Ihnen die Preisdifferenz rückerstattet – ist diese teurer, ist der ursprünglich vereinbarte Preis zu bezahlen.

Erhalten wir keine Mitteilung nach Buchstabe b) oder c), so stimmen Sie der Vertragsänderung zu (die 5-Tage-Frist ist eingehalten, wenn die Mitteilung am 5. Tag der Post übergeben wird).

## 6. Reiseabsage durch ...

### 6.1 Gründe, die bei Ihnen liegen

Die SwissAfrican ist berechtigt, die Reise abzusagen, wenn Sie durch Unterlassungen oder Handlungen dazu berechtigten Anlass geben. In diesem Fall greifen die Annullationsbedingungen gemäss Ziffer 4.f und allenfalls weitere, darüber hinaus gehende Schadenersatzforderungen unsererseits.

### 6.2 Mindestteilnehmerzahl

Für einige von der SwissAfrican angebotenen Reisen gilt eine Mindestteilnehmerzahl, die Sie bei der jeweiligen Reiseausschreibung finden. Wird diese Teilnehmerzahl nicht erreicht, so kann die SwissAfrican die Reise bis spätestens 22 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn absagen bzw. Sie über die in der Ausschreibung festgesetzte Preiserhöhung unterrichten. Ihre Rechte richten sich nach der Ziffer 5.3; weitergehende Forderungen sind ausgeschlossen.

### 6.3 Höhere Gewalt

Ereignisse höherer Gewalt (z.B. Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen, Unruhen, behördliche Massnahmen, Streiks) können die SwissAfrican veranlassen, die Reise abzusagen. In einem solchen Fall orientiert Sie SwissAfrican so rasch als möglich. Wird die Reise abgesagt, ist die SwissAfrican bemüht, Ihre Reise auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben. Nehmen Sie an der Ersatzreise teil, werden die bereits durch Sie getätigten Zahlungen angerechnet. Preiserhöhungen/-änderungen der Leistungsträger vor Ort oder Umbuchungsgebühren der Fluggesellschaften gehen zu Ihren Lasten. Nehmen Sie nicht an der Ersatzreise teil, gelten die normalen Stornobedingungen unter 4.3. Weitergehende Forderungen sind ausgeschlossen.

### 6.4 andere Gründe

Die SwissAfrican ist berechtigt, die Reise aus anderen Gründen abzusagen. Sollte dieser Fall eintreten, werden Sie so rasch als möglich informiert. Ihre Rechte richten sich nach Ziffer 5.3.

## **7. Programmänderungen und Leistungsausfälle während der Reise**

**7.1** Sollte während der Reise eine Programmänderung vorgenommen werden, die einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betrifft, vergütet Ihnen die SwissAfrican die Differenz zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Dienstleistungen.

**7.2** Wird ein erheblicher Teil der vereinbarten Reise nicht erbracht oder lehnen Sie aus wichtigen Gründen Programmänderungen, welche zur Vermeidung des Ausfalls von wichtigen Reisetiteln vorgesehen sind, ab, wird Ihnen die Reiseleitung, unsere lokalen Partner oder der Leistungsträger bei der Organisation der Rückreise behilflich sein. Die SwissAfrican vergütet Ihnen den Unterschied zwischen dem bezahlten Reisepreis und jenem der bereits erbrachten Dienstleistungen.

## **8. Sie treten die Reise an, beenden sie aber nicht**

**8.1** Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann der Preis für das Reisearrangement nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen zurückbezahlt, sofern sie der SwissAfrican nicht belastet werden.

**8.2** In dringenden Fällen (eigene Erkrankung, Unfall, schwere Erkrankung oder Tod einer nahestehenden Person) wird Ihnen die Reiseleitung, die örtliche SwissAfrican Vertretung oder der Leistungsträger soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zum Abschluss einer Rückreisekosten-Versicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist.

## **9. Beanstandungen**

### **9.1 Beanstandung und Abhilfeverlangen**

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei der Reiseleitung, der örtlichen SwissAfrican Vertretung oder dem Leistungsträger unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.

**9.2** Die Reiseleitung, die örtliche Vertretung oder der Leistungsträger wird bemüht sein, innert der der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert dieser Frist keine Abhilfe geleistet, ist Abhilfe nicht möglich oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe von der Reiseleitung, der örtlichen SwissAfrican Vertretung oder dem Leistungsträger schriftlich bestätigen, wozu die genannten Stellen verpflichtet sind. Sie sind jedoch nicht berechtigt, Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

### **9.3 Selbstabhilfe**

Sofern innert der der Reise angemessenen Frist keine Abhilfe geleistet wird und es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Reise (Hotelkategorie, Transportart) und gegen Beleg von der SwissAfrican ersetzt, vorausgesetzt Sie haben den Mangel beanstandet und eine schriftliche Bestätigung (Ziffer 9.1 und 9.2) verlangt.

### **9.4 Geltendmachung**

Ihr Ersatzbegehren und die Bestätigung gemäss Ziffer 9.2 ist spätestens innert 30 Tagen nach der Rückkehr schriftlich der SwissAfrican zu unterbreiten. Falls Sie diese Bedingungen nicht einhalten, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

## **10. Haftung, Beschränkung und Ausschlüsse**

### **10.1 Allgemeines**

Die SwissAfrican vergütet Ihnen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen oder Ihres Mehraufwandes, soweit es den Organen gemäss Ziffer 9.1 und 9.2 nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen.

### **10.2 Internationale Abkommen**

Enthalten internationale Abkommen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung, so kann sich SwissAfrican auf diese berufen und haftet insoweit nur im Rahmen eben dieser Abkommen. Internationale Abkommen mit Haftungsbeschränkungen bestehen ins-

besondere im Transportwesen (Luft- und Eisenbahnverkehr und der Hochsee-Schifffahrt).

### **10.3 Haftungsausschlüsse**

Die SwissAfrican haftet nicht und es ist jegliche Schadenersatzpflicht ausgeschlossen, wenn die Nichterfüllung – oder die nicht gehörige Erfüllung auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- a) auf Versäumnisse und/oder Fahrlässigkeit Ihrerseits vor oder während der Reise;
- b) auf unvorhersehbare, nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, die an der Erbringung der vertraglichen Leistungen nicht beteiligt sind;
- c) auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches die SwissAfrican, der Vermittler oder der Leistungsträger trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte;
- d) für die Folgen von Verspätungen von offiziellen, fahrplanmässig operierenden Verkehrsmitteln (z.B. Flugzeuge oder Eisenbahn).

Folgekosten, wie beispielsweise zusätzliche Übernachtungen, Verpflegung, spezieller Transport zum Ausgangspunkt oder einem Etappenziel einer Rundreise oder Safari, entgangene Reiseleistungen, usw. gehen zu Ihren Lasten.

### **10.4 Personenschäden**

Für Personenschäden, Tod, Körperverletzungen und Erkrankung, die die Folge der Nichterfüllung des Vertrages sind, haftet die SwissAfrican, sofern die Schäden durch sie oder ihre Dienstleistungsträger verschuldet sind. Vorbehalten bleiben internationale Abkommen (Ziffer 10.2)

### **10.5 Sach- und Vermögensschäden**

Bei Sach- und Vermögensschäden, die aus der Nichterfüllung des Vertrages entstehen, ist die Haftung der SwissAfrican auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt, ausser der Schaden sei absichtlich oder grobfahrlässig verursacht worden; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten in internationalen Abkommen.

### **10.6 Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten usw.**

Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto-, Video- und Kommunikations-Ausrüstungen, usw., selber verantwortlich sind. In den Hotels sind Wertgegenstände usw. im Safe aufzubewahren. Sie dürfen diese Gegenstände in keinem Fall im unbewachten oder bei Transfers oder Ausflügen nur von einem Fahrer bewachten Fahrzeug, oder sonst wo unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Missbrauch von abhandengekommenen Check und Kreditkarten oder Diebstahl von Bargeld usw. haften wir nicht.

### **10.7 Lokale Veranstaltungen, Ausflüge**

Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms können u.U. während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass solche Veranstaltungen und Ausflüge mit Risiken verbunden sind (z.B. Wanderungen in grosse Höhen oder in Gegenden mit gefährlichen Tieren, Klimateinflüsse, Hitze, Trockenheit). Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen oder Ausflügen teilnehmen. Die SwissAfrican kann aus diesem Grund für Ausflüge und Veranstaltungen, die Sie direkt am Ferienort buchen, keine Haftung übernehmen. Beachten Sie Ihren persönlichen Versicherungsschutz!

### **10.8 Haftungsausschluss bei Safaris**

In den Wildschutzgebieten und den Tierparks sind die Unterkünfte meistens nicht eingezäunt und die Tiere können sich in der Umgebung Ihrer Unterkunft frei bewegen. Jeder Reisende ist sich des Risikos bewusst und besucht diese Gebiete und Parks auf eigene Gefahr. Bei Campingtouren wird Ihnen vor Reisebeginn bzw. in den privaten Lodges und Hotels in den Safarigebieten bei Ankunft ein Formular zur Unterschrift übergeben, das die Leitung des Safariunternehmens von jeder Haftung bei Unfällen mit Autos und Tieren entbindet. Sie bestätigen mit Ihrer Unterschrift, dass Sie, Ihre Verwandten und Erben auf alle Schadenersatzforderungen verzichten. Es können auch gegenüber der SwissAfrican keine Schadenersatzforderungen gestellt werden. Wir empfehlen daher dringend den Abschluss einer entsprechenden Reiseversicherung.

## **11. Versicherungen**

Die Haftung der Reise-, Transport- und Luftfahrtunternehmen ist beschränkt. Die SwissAfrican empfiehlt Ihnen deshalb für einen ergänzenden Versicherungsschutz zu sorgen, wie Reisegepäck-, Annullierungskosten-, Reiseunfall-, oder Krankenversicherung. Eine Rückreisekostenversicherung, welche im Notfall eine Evakuierung aus einem Safarigebiet, einen lokalen Spitalaufenthalt und die Rückreisekosten in die Schweiz übernimmt, muss bei allen unseren Reisen abgeschlossen werden.

## **12. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften**

**12.1** Bei der Reiseausschreibung finden Sie Angaben über die Pass- und Einreisevorschriften. Diese gelten in der Regel für Schweizer Bürger.

**12.2** Wenn Reisedokumente ausgestellt oder verlängert, Visa eingeholt werden müssen, sind Sie selber dafür verantwortlich. Sollte ein Reisedokument nicht oder zu spät erhältlich sein und Sie müssen die Reise absagen, gelten die Annullationsbestimmungen.

**12.3** Reisende sind selber für die Einhaltung der Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften verantwortlich. Die SwissAfrican macht Sie darauf aufmerksam, dass Sie bei einer Einreiseverweigerung die Rückreisekosten zu übernehmen haben und weist Sie ausdrücklich auf die gesetzlichen Folgen der verbotenen Waren- und anderen Einfuhren hin.

## **13. Rückbestätigung von Flugzeiten**

Bei nicht begleiteten Reisen sind Sie selbst für die Rückbestätigung der Abflugzeiten verantwortlich. Die notwendigen Angaben finden Sie auf den Websites der Airlines. Wenn Sie Ihren Flug verpassen, haften Sie für alle Folgekosten. Airlines behalten sich das Recht vor, Abflugzeiten jederzeit zu ändern.

## **14. Ombudsmann**

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsmann der Schweizer Reisebranche gelangen. Dieser ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und der SwissAfrican eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen. Die Adresse des Ombudsmannes lautet: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach, 4601 Olten.

## **15. Sicherstellung**

**15.1** Wir sind Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und garantieren Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit Ihrer Buchung einbezahlten Beträge.

## **16. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

**16.1** Im vertraglichen Verhältnis zwischen Ihnen und der SwissAfrican ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

**16.2** Für Klagen gegen die SwissAfrican wird der ausschliessliche Gerichtsstand Zürich vereinbart.