

## Von Natural im eigenen Namen angebotene Reiseprodukte der „ARENAS THE RESORTS „

Diese Allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen basieren auf der Rechtsbeziehung zwischen Ihnen und der *Natural Reisen Biel AG* (nachfolgend *Natural Reisen* oder „wir“ bzw. „uns“) und gelten für alle von *Natural Reisen Biel AG* unter eigenem Namen angebotenen Reiseprodukte der „ARENAS THE RESORTS“. Bei vermittelten Drittleistungen schliessen Sie den Vertrag direkt mit dem Drittanbieter ab, weshalb jeweils die allgemeinen Vertragsbedingungen des Drittanbieters gelten.

### 1. Buchung, Bestätigung, Bezahlung

Ihre Buchung ist verbindlich. Der Reisevertrag zwischen Ihnen und uns kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Buchung zustande. Nach Erhalt Ihrer Buchung senden wir Ihnen umgehend die Reisebestätigung zu. Bei Erhalt der Reisebestätigung wird eine Anzahlung von 30% des Rechnungsbetrages zur sofortigen Zahlung fällig. Bei Buchungen mit Linienflugtickets ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der Buchung zu bezahlen. Die Restzahlung ist bis spätestens 4 Wochen vor Abreise zu bezahlen. Bei kurzfristigen Buchungen ist der gesamte Betrag bei der Buchung fällig. Bei nicht fristgerechter Zahlung haben wir das Recht, entschädigungslos vom Vertrag zurückzutreten und die Annullationskosten gemäss Ziffer 3. einzufordern.

### 2. Auftragspauschale/Buchungsgebühr

Je nach Arrangement wird eine einmalige Auftragspauschale/Buchungsgebühr von CHF 50.00 erhoben.

### 3. Annullationen

Annullationen bedürfen in jedem Fall der schriftlichen Form, massgebend zur Berechnung der Fristen ist das Eintreffen Ihrer entsprechenden Mitteilung bei uns. Zusätzlich zu den nachfolgenden prozentualen Annullationskosten erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.– pro Person, max. CHF 200.– pro Auftrag.

Bei Sonderkonditionen erfolgt im Falle einer Annullations keine Rückerstattung.

Für Flugtickets gelten immer die Bestimmungen der fraglichen Fluggesellschaft; die nachfolgenden Annullationskosten beziehen sich daher nicht auf Flugtickets.

Sofern nicht anders vereinbart (oder bei der

Reiseausschreibung aufgeführt) gelten für Reisen und Reiseleistungen, folgende Annullationsbedingungen:

### 3.1 Bike Holiday und Badeferien Gruppenreisen

bis 46 Tage vor Anreise	kostenlos
45 - 31 Tage vor Anreise	30%
30 - 15 Tage vor Anreise	40%
14 - 8 Tage vor Anreise	50%
7 - 3 Tage vor Anreise	80%
2 - 0 Tage vor Anreise / Nichterscheinen	100%

### 3.2 Badeferien Individualreisen

bis 30 Tage vor Anreise	kostenlos
29 - 15 Tage vor Abreise	40 %
14 - 7 Tage vor Abreise	60 %
6 - 0 Tage vor Anreise/Nichterscheinen	100%

**Karten für Veranstaltungen, Konzerte** usw., auch wenn sie im Rahmen eines Pauschalarrangements gebucht wurden, **können nicht annulliert werden**. Diese werden, unabhängig vom Zeitpunkt der Annullations, zu 100% verrechnet. Dies gilt auch für abgeschlossene **Versicherungen**.

### 4. SOS- und Annullationsversicherung

Diese obligatorische Versicherung ist nicht im Pauschalpreis inbegriffen und wird pro Person wie in der Ausschreibung aufgeführt verrechnet. Sind Sie durch eine eigene Versicherung für die Reise abgedeckt (zum Beispiel TCS ETI-Schutzbrief), entfällt die obligatorische Versicherung.

### 5. Einreiseformalitäten (Pass, Visa)

Informationen für Schweizer Bürger über die für Ihre Reise notwendigen Pass- und Visumserfordernisse ersehen Sie aus Ihrer Reisebestätigung. Bürger anderer Staaten sind gebeten, sich bei der zuständigen Amtsstelle über die entsprechenden Einreiseformalitäten zu informieren.

### 6. Reisebusse, Sitzplatzreservation

Die Busreisen werden mit verschiedenen Modelltypen von Reisebussen durchgeführt. Die Einsätze der Busse werden aufgrund von verschiedenen Faktoren wie z.B. Reisedestination, Strassenverhältnisse, Gruppengrösse etc. koordiniert. Wir behalten uns das Recht vor, die definitive Zuteilung der Fahrzeuge erst kurz vor Abreise vorzunehmen bzw. das Fahrzeugmodell vor Abreise noch zu wechseln. Der Einsatz

eines anderen als des geplanten Fahrzeugs zieht keinen Anspruch auf Ermässigung nach sich. Teilen Sie uns bei der Buchung Ihren Wunschsitzplatz mit, wir reservieren Ihnen diesen gerne kostenlos bei entsprechender Verfügbarkeit. Wir behalten uns jedoch vor, bei einer notwendigen Änderung des Buseinsatzplanes geringfügige Umplatzierungen vorzunehmen. Diese Änderungen, die Ihre Reise in keiner Weise einschränken, ziehen keinen Anspruch auf eine Ermässigung oder Annullations der Reise nach sich.

### 7. Flüge

Alle Flug- und Flug-/Busreisen werden in der Economy Class durchgeführt. Wir und die entsprechenden Fluggesellschaften behalten uns das Recht zu Flugplanänderungen, den Einsatz anderer als der geplanten Flugzeugtypen und den Beizug anderer als die angegebenen Fluggesellschaften ausdrücklich vor. Diese Änderungen, die Ihre Reise in keiner Weise einschränken, ziehen keinen Anspruch auf eine Ermässigung oder Annullations der Reise nach sich.

### 8. Preis- und Programmänderungen

#### 8.1. Vor Vertragsabschluss

Wir behalten uns das Recht vor, Katalogangaben, Leistungsbeschreibungen und Preise in den Prospekten und auf den Preislisten bzw. im Internet vor Ihrer Buchung zu ändern.

#### 8.2. Nach Vertragsabschluss

In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss. Dies kann unter anderem die folgenden Gründe haben: nachträgliche Erhöhung der Flughafentaxen und/oder Treibstoffzuschläge, neu eingeführte staatliche Taxen und/oder Mehrwertsteuererhöhungen, Wechselkursänderungen (insbesondere auch Euro-Wechselkursänderungen).

#### 8.3. Ihre Rechte bei nachträglicher Erhöhung des Preises

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

- Sie können die Vertragsänderung annehmen;
- Sie können innert 5 Tagen (Poststempel massgebend) nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich vom Vertrag zurücktreten und Sie

## Von Natural im eigenen Namen angebotene Reiseprodukte der „ARENAS THE RESORTS „

erhalten den bereits bezahlten Betrag unverzüglich rückerstattet.

Ohne Mitteilung Ihrerseits innert 5 Tagen gilt die nachträgliche Änderung als akzeptiert.

### 9. Durchführung der Reise

#### 9.1 Mindestteilnehmerzahl

Für einige Reiseprodukte der ARENAS THE RESORTS gilt eine Mindestteilnehmerzahl, die Sie bei der jeweiligen Reiseausschreibung finden. Wird die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, kann der Veranstalter respektive Natural Reisen die Reise bis spätestens drei Wochen vor Reisebeginn absagen. In diesem Fall zahlen wir den bezahlten Reisepreis zurück (Versicherungsprämien werden nicht rückerstattet resp. bleiben geschuldet). Weitergehende Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen

Das Arenas Resort Giverola behält sich aufgrund der Auswirkungen der COVID 19 Pandemie vor, die Wiedereröffnung auf ein Datum nach dem 30. Mai 2021 zu verschieben oder ganz von einer Wiedereröffnung für die Sommer- und Herbstsaison 2021 abzusehen. Anderweitige behördlich angeordnete Schliessungen bleiben vorbehalten. Sollte das Arenas Resort Giverola im gebuchten Zeitraum geschlossen sein, werden Ihnen für die Hotelkosten bereits geleistete Anzahlungen vollumfänglich zurückerstattet und Ihre Zahlungspflicht für noch nicht geleistete Zahlungen für die Hotelkosten entfällt. Im Übrigen gilt Ziff. 14.5. Eine allfällige einmalige Auftragspauschalge/Buchungsgebühr verbleibt bei Natural Reisen. Sie sind *nicht* verpflichtet, Ihre Buchung auf einen Zeitraum zu verschieben, in welchem das Arenas Resort Giverola geöffnet ist.

### 10. Absage der Reise durch Natural Reisen

#### 10.1. Höhere Gewalt

Sollten zwingende Gründe wie Unruhen im Reiseland, Streiks, staatliche Massnahmen, Epidemien, Pandemien usw. sowie mit dem Vorstehenden zusammenhängende Reisebeschränkungen oder Hotelschliessungen usw. die Durchführung oder sichere Durchführung einer Reise verhindern, orientieren wir Sie über diese Reiseabsage so rasch wie möglich.

#### 10.2. Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Siehe Punkt 9. «Durchführung der Reise».

### 11. Programmänderungen und Ausfall von Leistungen während der Reise

Während der Reise steht Ihnen ein Rücktrittsrecht nur zu, wenn ein erheblicher Teil der vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird, keine angemessene Ersatzleistung geboten werden kann oder Sie aus wichtigen Gründen die Ersatzleistung ablehnen.

### 12. Reiseabbruch durch den Kunden

Wenn Sie die Reise abbrechen, kann Ihnen der Reisepreis nicht zurückerstattet werden; allfällige Mehrkosten (z.B. Rücktransport) gehen zu Ihren Lasten. Müssen Sie die Reise aus zwingenden Gründen (Krankheit, Unfall usw.) abbrechen, so hilft Ihnen unser Chauffeur/Reiseleiter bei der Organisation Ihrer Rückreise.

### 13. Beanstandungen durch den Kunden

#### 13.1. Beanstandungen

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, bei unserem Chauffeur/Reiseleiter oder der örtlichen Vertretung unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden.

#### 13.2. Abhilfe

Der Chauffeur/Reiseleiter oder die örtliche Vertretung wird bemüht sein, innert der Reise angemessener Frist Abhilfe zu leisten. Wird keine Abhilfe geleistet, ist Abhilfe nicht möglich oder ist sie nicht genügend, so sind Sie verpflichtet, sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe vom Chauffeur oder Reiseleiter schriftlich bestätigen zu lassen. Diese/r ist jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen und dergleichen im Namen der Natural Reisen Biel AG anzuerkennen. Unterlassen Sie die Beanstandung und die schriftliche Bestätigung, können wir nach Ende der Reise nicht mehr auf Ihre Beanstandung usw. eingehen und Sie verlieren uns gegenüber jegliche Rechte.

### 14. Haftung des Reiseveranstalters, Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse

#### 14.1. Allgemeines

Wir vergüten Ihnen den objektiven Wert vereinbarter aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen oder eines erlittenen Schadens, soweit es dem Chauffeur/Reiseleiter nicht möglich war, an Ort und Stelle eine

gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen oder den Schaden zu beheben. Dies vorausgesetzt, dass uns oder unseren vertraglichen Leistungsträger ein Verschulden trifft. Vorbehalten bleiben nachfolgende Ziffern.

### 14.2. Internationale Abkommen und nationale Gesetze

Enthalten internationale Abkommen und nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrages, so haften wir nur im Rahmen dieser Abkommen und Gesetze. Internationale Abkommen, nationale Gesetze mit Haftungsbeschränkungen oder Haftungsausschlüssen bestehen insbesondere im Transportwesen, wie im Luftverkehr, in der Schifffahrt und im Eisenbahnverkehr.

### 14.3. Haftungsausschlüsse

Wir haften Ihnen gegenüber nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages oder der Schaden auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- Auf Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise;
- Auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist;
- Auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches wir, der Vermittler oder Dienstleistungsträger, trotz gebotener Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnten.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht von uns ausgeschlossen. Es besteht auch kein Anspruch auf Minderung des Reisepreises.

Wir haften überdies in keinem Fall für indirekte Schäden (wie z.B. Entschädigung für entgangene Ferien oder Kosten der Suche und Buchung einer Ersatzreise und dergleichen).

### 14.4. Personenschäden, Tod, Körperverletzung usw.

Für Personenschäden, Tod, Körperverletzung usw., die Folgen der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages sind, haften wir nur, wenn die Schäden durch uns oder unsere Dienstleistungsträger verschuldet sind. Vorbehalten bleiben die Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen

## Von Natural im eigenen Namen angebotene Reiseprodukte der „ARENAS THE RESORTS „

(Ziffer 14.2).

### **14.5. Übrige Schäden (Sach- und Vermögensschäden usw.)**

Bei übrigen Schäden, die aus der Nichterfüllung oder der nichtgehörigen Erfüllung des Vertrages entstehen, haften wir nur, wenn wir oder ein Leistungsträger den Schaden absichtlich oder grobfahrlässig verursacht haben; diese Haftung ist auf maximal den zweifachen Reisepreis beschränkt; vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten oder Haftungsausschlüsse in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen (Ziffer 14.2.).

Für während des Transports von Fahrrädern durch uns oder unsere Leistungsträger entstandene Schäden wird jede Haftung abgelehnt.

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

Wir machen Sie ausdrücklich darauf aufmerksam, dass Sie für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Kreditkarten, Foto- und Videoausrüstungen usw. selber verantwortlich sind. In den Hotels sind diese Gegenstände im Safe aufzubewahren. Sie dürfen diese Gegenstände in keinem Fall im unbewachten Bus usw. oder sonstwo unbeaufsichtigt liegen lassen. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Missbrauch von abhanden gekommenen Kreditkarten usw. haften wir nicht.

### **14.7. Bus-, Zug-, Flug- und Schifffahrplan**

Auch bei einer sorgfältigen Reiseorganisation können wir die Einhaltung dieser Fahrpläne nicht garantieren. Gerade infolge grossen Verkehrsaufkommens, Staus, Unfällen, Überlastung des Flugraumes, Umleitungen, verzögerter Grenzabfertigungen usw. können Verspätungen auftreten. In all diesen Fällen haften wir nicht. Wir raten Ihnen dringend, bei Ihrer Reiseplanung mögliche Verspätungen zu berücksichtigen.

### **14.8. Veranstaltungen**

Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms können unter Umständen während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es ist nicht ausgeschlossen, dass solche Veranstaltungen und Ausflüge mit Risiken verbunden sind. Diese Veranstaltungen und Ausflüge werden nicht von uns angeboten

(ausgenommen die von uns angebotenen und entsprechend publizierten fakultativen Ausflüge). Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie daran teilnehmen wollen. Wir haften bei solchen Veranstaltungen weder für die korrekte Vertragserfüllung noch bei Schädigungen.

### **15. Datenschutz**

*Natural Reisen* respektiert die Privatsphäre ihrer Kundschaft sowie die relevanten schweizerischen Bestimmungen zum Datenschutz. Die Kundschaft willigt ein, dass personenbezogene Daten, die auf freiwilliger Basis eingespeist werden, gespeichert und zum Betrieb von Onlinediensten sowie zu eigenen Informations- und Werbezwecken – bis auf Widerruf – genutzt werden dürfen. Wir respektieren die einschlägigen Bestimmungen des schweizerischen Datenschutzrechts und bemühen uns um sichere Speicherung personenbezogener Daten, welche aber nicht gewährleistet werden kann.

Mit Ihrer Buchung stimmen Sie zu, dass wir Ihre bei der Buchung angegebenen Daten an allfällige Drittdienstleister bzw. von uns beauftragte Leistungsträger in erforderlichem Umfang weitergeben. Mit Ihrer Buchung für eine Reise stimmen Sie überdies zu, dass wir Ihre bei der Buchung angegebenen Daten der POSCOM Tour Operating AG und der Giverola Holiday, S.A.U. (Spanien) (beides Unternehmen der ARENAS THE RESORTS Gruppe) weitergeben und diese von den genannten Gesellschaften zu Werbezwecken verwendet werden dürfen.

Abgesehen vom Vorstehenden werden wir ohne Ihre Zustimmung keine persönlichen Nutzerangaben an Dritte weitergegeben. Davon ausgenommen sind gesetzliche Vorschriften sowie richterliche Anordnungen und Entscheide.

### **16. Sicherstellung der Kundengelder**

Unser Unternehmen ist Mitglied der Stiftung Gesetzlicher Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Ihre im Rahmen einer Pauschalreise bezahlten Beiträge sind somit sichergestellt.