



NEZA RWANDA
bringing cultures together.

Allgemeine Vertragsbedingungen

1. Vertragsabschluss
2. Leistungsumfang
3. Preis
4. Rücktritt oder Kündigung durch die Kundschaft
5. Rücktritt oder Kündigung durch NRW
6. Änderungen der Reise (Umbuchungen)
7. Spezialbedingungen
8. Mitwirkungspflichten der Kundschaft
9. Beanstandungen
10. Haftung
11. Datenschutz
12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand
13. Diverses

Diese allgemeinen Vertragsbedingungen (nachfolgend «AVB») sind Bestandteil des zwischen der Kundschaft¹ und Neza Rwanda – Jackie Helfenberger (Hangenmoosstrasse 5b, 8820 Wädenswil, nachfolgend «NRW») zustande kommenden Vertrages.

1. VERTRAGSABSCHLUSS

1.1. Zustandekommen des Vertrages

Die von NRW publizierten Leistungsbeschreibungen (z.B. im Internet oder in den Reiseangeboten) sind als Einladung zur Offertstellung (Art. 7 Abs. 2 OR) zu verstehen. Die Buchung der Kundschaft kann persönlich, telefonisch, schriftlich (z.B. Brief, E-Mail) oder online über Internet erfolgen. Mit der Buchung gibt die Kundschaft gegenüber NRW ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Reisevertrages ab. Der Reisevertrag kommt mit der Entgegennahme der Buchung durch NRW zustande.

1.2. Vertragsparteien

1.2.1. Der Reisevertrag kommt zwischen der Kundschaft und NRW zustande. Als Vertragspartner von NRW haftet die Kundschaft für sämtliche Reiseteilnehmenden, die sie zur Reise anmeldet. Diese AVB sind für alle Reiseteilnehmenden verbindlich.

1.2.2. Bei blosser Vermittlung von Leistungen Dritter kommt der Vertrag zwischen der Kundschaft und dem Drittunternehmen zustande. NRW ist in solchen Fällen nicht Vertragspartei und ist für die Vertragserfüllung nicht verantwortlich. NRW weist die Kundschaft explizit darauf hin, dass bei der Vermittlung von Leistungen Dritter sämtliche Forderungen nur

¹ NRW bemüht sich um eine geschlechtsneutrale Formulierung. Die durchgehende Verwendung genderneutraler Formen kann jedoch die Lesbarkeit des vorliegenden Textes erschweren. Deshalb wird an manchen Stellen dieses Dokumentes die männliche Personenbezeichnung als Ausdruck gewählt, der sich auf Personen aller Geschlechter bezieht.



NEZA RWANDA
bringing cultures together.

Neza Rwanda – bringing cultures together.

Hangenmoosstrasse 5b • 8820 Wädenswil • Switzerland

contact@nezarwanda.com • www.nezarwanda.com • +41 78 671 80 90

gegenüber diesen bestehen, insbesondere auch Forderungen im Zusammenhang mit allfälligen Rückzahlungen oder bei Insolvenz.

1.3. Provisorische Reservierung

Für bestimmte Leistungen sind provisorische Reservierungen mit der Festlegung eines Ablauftermins möglich. Diese begründen keinen Reisevertrag und sind für beide Parteien unverbindlich. Die Reservierungen werden zwischen den Parteien entweder mündlich oder per E-Mail vereinbart.

2. LEISTUNGSUMFANG

Der Leistungsumfang bestimmt sich grundsätzlich nach den von NRW schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) sowie gemäss den Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von NRW (z.B. im Internet oder in Reiseangeboten). Bei unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignissen bzw. höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen, ist der Leistungsumfang von NRW eingeschränkt bzw. reduziert. In den vorgenannten Fällen sind die Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von NRW nicht verbindlich. Weitergehender Schadenersatz wird abgelehnt. Bei Widersprüchen gehen die schriftlich kommunizierten Angaben vor. Sonderwünsche der Kundschaft sowie nachträgliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Gültigkeit einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von NRW.

3. PREIS

3.1. Preisbestimmung

Der Reisepreis bestimmt sich in erster Linie nach den von NRW schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) und nachrangig gemäss den in den allgemeinen Publikationen von NRW (z.B. im Internet oder in Reiseangeboten) veröffentlichten Preisen. Sofern nichts anderes angegeben wird, verstehen sich die Preise pro Person in Schweizer Franken. Die Preise sind Barzahlungspreise. Zahlt die Kundschaft mit Kreditkarte, kann NRW einen Zuschlag erheben. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Reisen über mehrere Preisperioden werden anteilmässig zu den jeweiligen saisonalen Preisen berechnet. Vorbehalten bleiben Gebühren von NRW für Bearbeitung und Reservation sowie allfällige Zusatzkosten für die Reise sowie vor Ort (z.B. Visumgebühren, Tourismustaxen).

3.2. Preiserhöhungen

3.2.1. Bei nachträglichen Erhöhungen der tatsächlich anfallenden Kosten behält sich NRW das Recht vor, den Reisepreis nach Vertragsschluss entsprechend zu erhöhen, insbesondere bei:

- Anstieg der Beförderungskosten (z.B. Treibstoffzuschläge),
- Neu eingeführten oder erhöhten Steuern und/oder Abgaben (z.B. Landegebühren, Erhöhung der MWST, etc.),
- Wechselkursänderungen oder
- Rechnungs- und Publikationsfehlern.

3.2.2. Preiserhöhungen können durch NRW bis spätestens 20 Tage vor dem geplanten Reisebeginn geltend gemacht werden. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des Reisepreises, so ist die Kundschaft berechtigt, innert 5 Tagen nach Mitteilung der Preiserhöhung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall steht es ihr aber auch frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann die

Kundschaft die Vergütung der Differenz zum Minderwert verlangen. Weitergehende Schadenersatzforderungen sind ausgeschlossen.

3.3. Zahlungsbedingungen

Eine Anzahlung gemäss Angaben auf der Rechnung/Bestätigung wird nach dem Vertragsschluss zur Bezahlung fällig. Die Restzahlung wird spätestens 60 Tage vor dem geplanten Reisebeginn zur Bezahlung fällig.

In den folgenden Fällen wird der gesamte Reisepreis bereits bei Vertragsschluss zur Bezahlung fällig:

- Vertragsschluss weniger als 60 Tage vor dem geplanten Reisebeginn,
- Reise mit Spezialbedingungen (z.B. Sonderaktionen) oder
- Leistungen wie z.B. Flugtickets, die sofort ausgestellt werden müssen.

Die Reisedokumente erhält die Kundschaft nach erfolgter Bezahlung des gesamten Rechnungsbetrags.

3.4. Zahlungsverzug

Bei den obgenannten Zahlungsterminen handelt es sich um Verfalltage (Art. 102 Abs. 2 OR). Bei nicht fristgerechter Bezahlung gerät die Kundschaft ohne Mahnung in Verzug. NRW ist berechtigt, ohne Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten und die Reiseleistung zu verweigern. In diesem Fall sind die Gebühren gemäss Ziffer 4.1.2. in Verbindung mit Ziffer 4.3. und 4.4. geschuldet. Die Reisedokumente von NRW erlangen erst nach vollständiger Bezahlung des Reisepreises ihre Gültigkeit.

4. RÜCKTRITT ODER KÜNDIGUNG DURCH DIE KUNDSCHAFT

4.1. Rücktritt vor Reisebeginn

4.1.1. Die Kundschaft kann vor Reisebeginn jederzeit von der Reise zurücktreten. Die Rücktrittserklärung muss zwingend schriftlich erfolgen. Der Rücktritt wird verbindlich, sobald er von NRW schriftlich bestätigt wurde. Massgebendes Datum für die Bestimmung der Bearbeitungsgebühren gemäss Ziffer 4.3. und der Annullationsgebühren gemäss Ziffer 4.4. ist das Datum des Erhalts der Rücktrittserklärung durch NRW.

4.1.2. Die Kundschaft hat NRW – abhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts – eine Bearbeitungsgebühr sowie eine pauschalisierte Annullierungsgebühr (Ziffern 4.3. und 4.4.) zu bezahlen. Die Entschädigungsbeträge decken die mutmasslich anfallenden Kosten von NRW und sind vor diesem Hintergrund angemessen. Die Geltendmachung von über die pauschalisierte Annullierungsgebühr hinausgehenden Schadenersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

4.1.3. Vorbehalten bleiben die folgenden Fälle:

- Bei Flügen, Sprachkursen, Unterkunftsleistungen oder Angeboten von Drittanbietern sowie bei der Miete von Personenwagen gelten die Bedingungen des jeweiligen Leistungserbringers (z.B. Fluggesellschaft, Reiseveranstalter, Sprachschule). Die Kundschaft wird auf diese Bedingungen bei Vertragsschluss hingewiesen.
- Rät das EDA und/oder das BAG ausdrücklich von einer Reise in die geplante Reiseregion ab, so hat die Kundschaft nur die Bearbeitungsgebühren (Ziffer 4.3.), allfällige Versicherungsprämien und Visaspesen sowie die von NRW nachweislich erbrachten Aufwendungen zu bezahlen.
- Erklärt sich eine von der Kundschaft vorgeschlagene Ersatzperson bereit, anstelle der Kundschaft in den Vertrag mit sämtlichen Rechten und Pflichten einzutreten und die Reise zu den vereinbarten Bedingungen anzutreten, so sind neben dem Reisepreis nur die Bearbeitungsgebühren (Ziffer 4.3.) sowie allfällige Mehrkosten geschuldet. Die Ersatzperson muss sämtliche Reiseerfordernisse erfüllen (z.B. gesetzliche oder behördliche Vorgaben, Visaeerfordernisse), und die

Änderung muss von den Leistungserbringern akzeptiert werden. Die Kundschaft haftet gemeinsam mit der Ersatzperson solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für allfällige Mehrkosten.

Bei nachträglichen Preiserhöhungen kommt der Kundschaft ein Recht zum Rücktritt vom Vertrag gemäss den Vorgaben von Ziffer 3.2. zu.

4.2. Kündigung während der Reise

Kündigt die Kundschaft während der Reise ganz oder teilweise den Vertrag, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung.

4.3. Bearbeitungsgebühren

Bei einem Rücktritt oder einer Kündigung durch die Kundschaft fallen Bearbeitungsgebühren in der Höhe von mindestens CHF 80 pro Person, maximal aber CHF 400 pro Auftrag an.

4.4. Annullationsgebühren

4.4.1. Wenn die Kundschaft die gebuchte Leistung annulliert oder ändert, erhebt NRW zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren Annullationsgebühren in Prozenten der gebuchten Leistung, wobei 100% des Preises nicht überschritten werden.

4.4.2. Bei Flügen betragen die Annullationsgebühren immer 100% des Preises. Die Kundschaft wird darauf bei der Buchung hingewiesen.

4.4.3. Die Annullationsgebühren bei Landleistungen variieren je nach gebuchter Leistung und Leistungserbringer. Die Kundschaft wird auf die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationsgebühren bei der Buchung hingewiesen.

4.4.4. Die Annullationsgebühren für Pauschalreisen sind auf der bei der Buchung gültigen Ausschreibung bzw. Preisliste ersichtlich.

5. RÜCKTRITT ODER KÜNDIGUNG DURCH NRW

5.1. Wesentlicher Irrtum

Im Falle eines wesentlichen Irrtums beim Vertragsschluss, insbesondere bei Berechnungs- und/oder Publikationsfehlern des Reisepreises, ist NRW berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Die Kundschaft hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen.

5.2. Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Wird die für eine Reiseleistung vorgesehene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so ist NRW berechtigt, bis spätestens 45 Tage vor dem geplanten Reisebeginn vom Vertrag zurückzutreten. Die Kundschaft hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen. Alternativ steht es der Kundschaft frei, nach Möglichkeit einen Ersatzaufenthalt anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann die Kundschaft die Vergütung des Minderwerts verlangen. Weitergehende Schadenersatzforderungen sind ausgeschlossen.

5.3. Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände

Verhindern unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände (z.B. Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landesrechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) die planmässige Durchführung der Reise, so ist NRW berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen zu kündigen. Erfolgt die Kündigung des Vertrages vor Reiseantritt, wird der Kundschaft der volle Reisepreis zurückerstattet, wobei die von NRW nachweislich erbrachten Aufwendungen vom Rückerstattungsbetrag abgezogen werden. Schadenersatz ist ausgeschlossen. Alternativ steht es der Kundschaft frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann die Kundschaft die Vergütung der Differenz zum Minderwert verlangen. Bei einer Kündigung

nach Reiseantritt sind Schadenersatzforderungen der Kundschaft ausgeschlossen, insbesondere Entschädigungen für Mehrkosten (z.B. Flug- oder Unterkunftskosten).

Bei eingeschränkter bzw. reduzierter Leistungserbringung von NRW im Falle eines unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignisses (höhere Gewalt) hat die Kundschaft keinen Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises.

5.4. Unzumutbarkeit

Macht die Kundschaft oder ein Reiseteilnehmer unter ihrer Verantwortung aufgrund unangebrachten Verhaltens die Vertragseinhaltung für NRW unzumutbar, so ist NRW berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen zu kündigen. Als unangebrachtes Verhalten gilt auch, wenn der Gesundheitszustand der Kundschaft den im Leistungsbescrieb aufgeführten oder nach Treu und Glauben vorausgesetzten Anforderungen offensichtlich nicht entspricht. Die Kundschaft hat die Bearbeitungsgebühren gemäss Ziffer 4.3. sowie die pauschalisierten Annullierungsgebühren gemäss Ziffer 4.4. zu bezahlen.

6. ÄNDERUNGEN DER REISE (UMBUCHUNGEN)

6.1. Änderungen durch die Kundschaft

6.1.1. Nach Vertragsschluss hat die Kundschaft keinen Anspruch auf Änderungen des Vertragsinhalts (Umbuchungen). NRW ist jedoch darum bemüht, Umbuchungswünschen der Kundschaft wenn möglich zu entsprechen. Sofern NRW auf Wunsch der Kundschaft eine Umbuchung vornimmt, fallen neben allfälligen Mehrkosten Bearbeitungsgebühren in der Höhe von mindestens CHF 80 pro Person, maximal aber CHF 400 pro Auftrag an.

6.1.2. Der Antrag auf Umbuchung muss zwingend schriftlich erfolgen. Die Umbuchung wird verbindlich, sobald sie von NRW schriftlich bestätigt wurde.

6.1.3. Bereits in Anspruch genommene Zusatzleistungen werden nicht zurückerstattet. Noch nicht in Anspruch genommene Leistungen (volle Pakete) werden unter Abzug einer allfälligen Bearbeitungsgebühr zurückerstattet, sofern eine schriftliche Bestätigung des Leistungsträgers an NRW ausgehändigt wird und die Leistungen nicht in Rechnung gestellt werden.

6.2. Änderungen durch NRW und Änderungsvorbehalt

6.2.1. NRW behält sich das Recht vor, ihre Leistungsangebote jederzeit zu ändern (Änderungsvorbehalt). Sie ist insbesondere berechtigt, die publizierten Leistungsangebote (z.B. Unterkunft, Reiseroute, Preisangaben) auf ihrer Website im Internet etc. jederzeit einseitig zu ändern.

6.2.2. Beeinträchtigen unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) die planmässige Durchführung der Reise, so ist NRW berechtigt, einzelne Leistungen zu ändern (z.B. Unterkunft, Transportmittel). Dies gilt auch bei Überbuchungsproblemen.

6.2.3. Im Falle einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunkts ist die Kundschaft berechtigt, innert 5 Tagen nach Mitteilung der Änderung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

6.2.4. Der Kundschaft stehen die vorgenannten Ansprüche nicht zu, wenn sie oder ein Reisetilnehmer unter ihrer Verantwortung aufgrund unangebrachten Verhaltens die Vertragseinhaltung für NRW unzumutbar macht. Als unangebrachtes Verhalten gilt auch, wenn der Gesundheitszustand der Kundschaft den im Leistungsbescrieb aufgeführten oder nach Treu und Glauben vorausgesetzten Anforderungen offensichtlich nicht entspricht. Vorbehalten bleibt zudem das Recht von NRW zu nachträglichen Preiserhöhungen (Ziffer 3.2.).

7. SPEZIALBEDINGUNGEN

Je nach gebuchter Leistungsart (Unterkunft, Tickets, etc.), Anbieter oder Reisezeitraum (insbesondere Feiertage wie Weihnachten/Neujahr etc.) können abweichende Bedingungen (insbesondere Annullationsgebühr bis zu 100% der Reiseleistung ab Buchung) greifen. Diese Bedingungen werden der Kundschaft mit der Buchung mitgeteilt.

8. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DER KUNDSCHAFT

8.1. Neben der Bezahlung des Reisepreises treffen die Kundschaft insbesondere die folgenden Mitwirkungspflichten:

- Die Kundschaft hat die ihr übermittelten Dokumente (z.B. Rechnung, Kursbestätigung, Reiseunterlagen) unverzüglich auf Richtigkeit und Vollständigkeit und insbesondere auf Übereinstimmung mit der Buchung zu überprüfen und NRW bei Unstimmigkeiten unverzüglich schriftlich zu unterrichten.
- Die Kundschaft ist verantwortlich für die Einhaltung der einschlägigen Einreisebestimmungen (insbesondere betreffend Gültigkeit des Reisepasses, Einholen von Visa, Vornahme von Impfungen).
- Die Kundschaft ist verantwortlich für die Einhaltung der von den Leistungserbringern vorgegebenen Einfindungszeiten. Tritt die Kundschaft die Abreise oder den Abflug nicht oder zu spät an (No-show), wird der Preis der Reise nicht zurückerstattet. Die Beförderungspflicht entfällt. Verpasst die Kundschaft den Rückflug, muss sie auf ihre eigenen Kosten einen anderen Rückflug buchen. Dies gilt insbesondere auch bei Flugplanänderungen.
- Die Kundin hat sich im Falle einer Schwangerschaft über die Transportbedingungen vorgängig zu informieren und diese einzuhalten. Zudem ist sie verpflichtet, NRW schriftlich über die Schwangerschaft in Kenntnis zu setzen.
- Die Kundschaft hat im Hinblick auf die Anforderungen der geplanten Reise ihren Gesundheitszustand selber einzuschätzen und gegebenenfalls von der Reise abzusehen.

8.2. Verletzt die Kundschaft ihre Mitwirkungspflichten, übernimmt NRW keine Haftung (Ziffer 10). Ersatzansprüche der Kundschaft aufgrund von Mängeln (Ziffer 9) entfallen.

9. BEANSTANDUNGEN

9.1. Im Falle von Beanstandungen während der Reise hat die Kundschaft unverzüglich den Leistungserbringer sowie die örtliche Vertretung von NRW zu benachrichtigen. NRW bemüht sich um geeignete Lösungen. Kann vor Ort keine geeignete Lösung gefunden werden, so hat die Kundschaft vom Leistungserbringer oder von der örtlichen Vertretung eine schriftliche Bestätigung einzuholen (Sachverhalt, Mängelliste). Der Leistungserbringer und die örtliche Vertretung sind jedoch nicht befugt, Ansprüche der Kundschaft anzuerkennen.

9.2. Ersatzansprüche der Kundschaft

Die Kundschaft hat ihre Beanstandung zusammen mit der Bestätigung gemäss Ziffer 9.1. innert 30 Tagen seit Reiseende bei NRW schriftlich anzumelden. Bei fehlender Benachrichtigung und/oder Bestätigung gemäss Ziffer 9.1. stehen der Kundschaft keine Ersatzansprüche zu.

10. HAFTUNG

10.1. Haftungsumfang

NRW haftet der Kundschaft gegenüber für die gehörige Vertragserfüllung, insbesondere für die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Leistungserbringer sowie die fachmännische Organisation des Aufenthaltes, sofern keine Versicherung der Kundschaft für den Schaden aufkommt.

10.2. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschlüsse

10.2.1. Die Haftung für sämtliche Schäden, die nicht Personenschäden sind, ist bei jedem Vertrag auf das Zweifache der gebuchten Reise beschränkt.

10.2.2. NRW haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässe Erfüllung des Reisevertrages zurückzuführen ist auf:

- Versäumnisse der Kundschaft (z.B. Nichterfüllung der Einreisebestimmungen, Nichttransport wegen Schwangerschaft, strafrechtliche Sanktionen),
- unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter (z.B. Verspätungen von Transportunternehmen, Streiks, Leistungsstörungen bei lediglich vermittelten Fremdleistungen) oder
- unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, behördliche Anordnungen, fehlende Fahrbewilligungen, Epidemien und Pandemien und damit verbundene behördlichen Massnahmen) Vorbehalten bleiben die in internationalen Übereinkommen vorgesehenen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässer Erfüllung des Vertrages.

10.2.3. Nimmt die Kundschaft an einer von NRW organisierten Ersatzreise teil, so beschränkt sich die Haftung von NRW auf einen allfälligen Minderwert der Ersatzreise gegenüber der vertraglich geschuldeten Reise.

10.3. Abtretung von Schadenersatzansprüchen

Falls NRW der Kundschaft den Schaden, der ihr ein Leistungserbringer verursacht hat, ersetzt, so gehen die Schadenersatzansprüche der Kundschaft gegenüber dem Leistungserbringer auf NRW über.

11. DATENSCHUTZ

11.1. Sammlung, Bearbeitung und Verwendung von Daten

Bei Vertragsschluss werden neben den Kontaktangaben der Kundschaft (Name, Wohnadresse, E-Mail, Telefonnummer) in der Regel die folgenden Informationen gespeichert bzw. bearbeitet: Reisedaten, Reiseziele, Fluggesellschaft, Unterkunft, Preis, Kundenwünsche, Informationen zu weiteren Reiseteilnehmern, Zahlungsinformationen, Geburtsdatum, Nationalität, Sprache, Präferenzen sowie andere Informationen, die die Kundschaft NRW zur Verfügung stellt. Mit der Buchung bestätigt die Kundschaft die Richtigkeit der angegebenen Daten. Bei besonderen Umständen (z.B. Unfall während der Reise) sowie im Falle von Reklamationen können weitere Informationen beschafft und gespeichert werden. Telefongespräche können zur (internen) Qualitätssicherung abgehört oder vorübergehend aufgezeichnet werden. Die Kundendaten unterliegen dem schweizerischen Datenschutzrecht und werden zur Geschäftsabwicklung bzw. Leistungserbringung bearbeitet. Sie können durch NRW oder die mit NRW verbundenen Unternehmen auch zur Bereitstellung eines marktgerechten Angebotes sowie zu Analyse-, Marketing- und Beratungszwecken genutzt werden. NRW behält sich das Recht vor, der Kundschaft Angebote und Informationen, die sie persönlich interessieren, zukommen zu lassen. Falls die Kundschaft die Zusendung von Informationen nicht wünscht, kann sie sich direkt an NRW wenden.

Bezieht sich die Datenbearbeitung auf eine Vertragsleistung oder ein Produkt von NRW, so gilt sie als von der Kundschaft akzeptiert, wenn sie die Vertragsleistung oder das Produkt bezieht. Das Einverständnis der Kundschaft bezieht sich auch auf damit zusammenhängende Datenbearbeitungen für Marketingzwecke, solange sie ihr Einverständnis nicht widerruft. Die Kundschaft stellt das Einverständnis von Dritten bzw. Mitreisenden (z.B. Partner, Freund etc.) sicher, sofern sie von der Datenbearbeitung mitbetroffen sind. Sie stimmt der Bearbeitung und Verwendung ihrer Kundendaten hiermit zu.

11.2. Weitergabe der Daten an Dritte

Die Daten der Kundschaft werden gegebenenfalls zur Erbringung der Dienstleistung sowie zur Abwicklung eines Auftrages an Dritte oder Unternehmen, die mit NRW wirtschaftlich verbunden sind, weitergeleitet. NRW hält sich an die datenschutzrechtlichen Bestimmungen und verpflichtet auch Dritte oder Unternehmen, die mit NRW wirtschaftlich verbunden sind, zur Vertraulichkeit und Einhaltung eines angemessenen Datenschutzes, wenn sie Zugang zu Kundendaten haben, die Rückschlüsse auf die Identität der Kundschaft ermöglichen. Die Kundschaft stimmt der Weitergabe und der Bearbeitung ihrer Kundendaten hiermit zu.

11.3. Besonderes betreffend Flugreisen

Auf Verlangen der Behörden bestimmter Länder kann es erforderlich sein, spezifische Daten über die Reise in und aus diesen Ländern aus Sicherheits- und Einreisegründen an diese Behörden zu übermitteln. Die Kundschaft ermächtigt NRW bzw. die jeweilige Fluggesellschaft, zu diesen Zwecken personenbezogene Daten über sie als Passagier, so genannte «Passenger Name Record (PNR)»-Daten, an diese Behörden zu übermitteln, soweit diese Informationen verfügbar sind. Hierzu gehören z.B. Name, Geburtsdatum, vollständige Wohnadresse, Telefonnummern, Informationen über andere Reisetilnehmer, Datum der Buchung/Ticketausstellung und beabsichtigtes Reisedatum, alle Arten von Zahlungsinformationen, Reise-status und Reiseroute, Frequent-Flyer-Nummer, Informationen über das Gepäck, alle PNR-Änderungen in der Vergangenheit. Die Kundschaft nimmt zur Kenntnis, dass diese Daten an Länder übermittelt werden können, in denen der Datenschutz nicht dem Schutzniveau der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung entspricht.

12. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

12.1. Auf das Vertragsverhältnis zwischen der Kundschaft und NRW ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

12.2. Unter Vorbehalt von zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ist der ausschliessliche Gerichtsstand das Domizil von NRW.

13. DIVERSES

13.1. Massgebende Sprache

Bei Auslegungsdifferenzen aufgrund von unterschiedlichen Formulierungen in verschiedenen Sprachversionen dieser AVB ist die deutsche Version massgebend.

13.2. Unwirksamkeit einer Bestimmung

Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

13.3. Ombudsmann

Den Parteien steht es frei, vor einer allfälligen gerichtlichen Auseinandersetzung den Ombudsmann der Schweizer Reisebranche (www.ombudsman-touristik.ch) anzurufen, um eine aussergerichtliche Einigung zu erzielen.

13.4. Versicherungen

NRW empfiehlt der Kundschaft ausdrücklich den Abschluss einer Reiseversicherung, einer Reiserücktrittsversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit.

13.5. NRW kann die AVB jederzeit einseitig abändern. Sie publiziert den aktuellen Stand der AVB jeweils elektronisch.

Neza Rwanda, im Juni 2023