

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen

**Wir bedanken uns für Ihr Interesse, eine Reise aus dem Smeraldo Angebot zu buchen. Wir empfehlen Ihnen, die nachfolgenden Reise- und Vertragsbedingungen sorgfältig zu lesen. Diese sind Bestandteil des Vertrags zwischen Ihnen und Smeraldo Tours AG.**

## 1. Vertrag

**1.1.** Mit der Entgegennahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Buchung kommt zwischen Ihnen und Smeraldo Tours AG ein Vertrag zustande, sofern Ihre Buchung ein Smeraldo Tours Angebot betrifft. Die vorliegenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln das Verhältnis zwischen Ihnen und Smeraldo Tours, wenn Sie direkt mit Smeraldo Tours AG einen Vertrag abschliessen. Ihre Buchungsstelle tritt nur dann rechtsgültig als Stellvertreterin von Smeraldo Tours AG auf, wenn dies im Vertrag und der Reisebestätigung/Rechnung ausdrücklich mitgeteilt wird. Andernfalls ist die Buchungsstelle Ihre Vertragspartnerin.

**1.2.** Werden Ihnen durch Ihre Buchungsstelle Reisearrangements oder Einzelleistungen von anderen Reiseveranstaltern oder Dienstleistungsunternehmen vermittelt, so gelten deren eigenen Reise- und Vertragsbestimmungen. Bei allen von Smeraldo Tours vermittelten Flugscheinen gelten die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen der verantwortlichen Flugesellschaften. Smeraldo Tours ist in diesen Fällen nicht Vertragspartei und Sie können sich daher nicht auf die Allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen berufen.

**1.3.** Beachten Sie, dass in der Regel unsere Leistungen ab Flughafen in der Schweiz und für Schiffsreisen ab dem Einschiffungshafen gelten. Wir verweisen auf das jeweilige Reiseprogramm. Das rechtzeitige Eintreffen am Abreiseort liegt in Ihrer Verantwortung.

## 2. Preise und Zahlungsbedingungen

### 2.1. Prospektpreise

Die Preise für die Reisearrangements ergeben sich aus dem Smeraldo Tours Katalog oder individuell ausgearbeiteten Angeboten. Die Pauschalpreise unserer Arrangements verstehen sich, wenn nichts anderes erwähnt, pro Person und Schweizer Franken bei Unterkunft im Doppelzimmer. Bei Pauschal- und Baukastenarrangements werden die Preise aufenthaltsbezogen berechnet, d.h. gemäss Ihrem effektiven Aufenthalt. Alle Preise verstehen sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer und sind Barzahlungspreise.

### 2.2. Buchungsgebühren/Reisegarantie

Pro Auftrag wird eine Buchungsgebühr von CHF 100.– verrechnet. Bei der Buchung eines «Nur-Landarrangements» (zum Beispiel Unterkunft, Transfers, Segeln, Mietwagen, Rundreise, ohne die im Pauschalpreis ausgeschriebene Flugvariante) erhebt Smeraldo Tours bis zu einem Totalpreis von CHF 1500.– eine Buchungsgebühr von CHF 60.– pro Person, maximal CHF 120.– pro Auftrag. Änderungen sind jederzeit möglich. Zusätzlich wird für die Reise ein Risikobeitrag in Höhe von 2.5 Promille auf den Reisepreis erhoben. Dieser fliesst an die Reisegarantie und dient zur Absicherung der Kundengelder.

### 2.3. Beratung, Reservierung, Offerten

Wir weisen Sie darauf hin, dass Ihre Buchungsstelle, neben den im Katalog erwähnten Preisen, zusätzliche Kosten für Beratung und Offertenerstellung erheben kann. Dies gilt namentlich für schriftliche Offerten.

### 2.4. Anzahlung

Bei der Anmeldung oder spätestens nachdem die schriftliche Bestätigung vorliegt, ist eine Anzahlung von 30% des Gesamtbetrages zu leisten. Für die Villen und Ferienwohnungen ist eine Anzahlung von 50% des Gesamtbetrages erforderlich. Für die Frühbuchungs Rabatte gelten zum Teil spezielle Anzahlungsbedingungen, Sie finden diese jeweils bei den betreffenden Angeboten in der Preisliste oder auf der Offerte/Bestätigung.

### 2.5. Restzahlung

Der Restbetrag ist 30 Tage vor Abreise fällig. Bei kurzfristigen Buchungen, d.h. 30 Tage oder weniger vor Abreise, ist der gesamte Betrag sofort nach Erhalt der Rechnung zu bezahlen. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Reiseunterlagen nach Eingang Ihrer Zahlung über den ganzen Betrag zugestellt.

### 2.6. Verspätete Zahlungen

Bei nicht fristgerechter Anzahlung oder Restzahlung haben wir das Recht, nach erfolglosem Verstreichen einer kurzen Nachfrist, entschädigungslos vom Vertrag zurückzutreten und die Annullationskosten gemäss Ziffer 3 einzufordern. Eine nicht rechtzeitige Zahlung berechtigt uns die Reiseleistungen zu verweigern.

### 2.7. Preisänderungen

Smeraldo Tours behält sich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen und Preise vor Ihrer Buchung zu ändern. Smeraldo Tours oder Ihre Buchungsstelle würde in diesem Fall vor Vertragsabschluss orientieren. In Ausnahmefällen müssen wir uns vorbehalten, die in den Smeraldo Tours Prospekten und Preislisten angegebenen Preise zu erhöhen:

- Tarifänderungen von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge)
- neu eingeführte oder erhöhte Gebühren und Taxen (z.B. Flughafentaxen)
- Wechselkursänderungen
- staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer)
- plausibel erklärte Druckfehler

Falls Smeraldo Tours die im Katalog angegebenen Preise aus den oben erwähnten Gründen ändern muss, wird Ihnen diese Preiserhöhung bis spätestens 3 Wochen vor Abreise bekannt gegeben. Sofern die Preiserhöhung 10% des ausgeschriebenen und von Smeraldo Tours bestätigten Pauschalpreises übersteigt, haben Sie das Recht, innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall werden Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen innert 30 Tagen rückerstattet. Sie können aber stattdessen auch ein anderes von Smeraldo Tours offeriertes Reisearrangement buchen.

## 3. Rücktrittsbedingungen und Änderungen

Annullierungen und Änderungen nehmen wir ausschliesslich schriftlich entgegen. Stornieren Sie die Reise weniger als 45 Tage vor Reisebeginn oder wollen Sie Änderungen oder eine Umbuchung vornehmen, werden zu den Bearbeitungsgebühren von CHF 100.– pro Person, die nachfolgenden Annullationskosten vom gesamten Reisepreis erhoben:

### 3.1. Normale Annullationskosten

45–31 Tage vor Reisebeginn	25%
30–15 Tage vor Reisebeginn	50%
14–8 Tage vor Reisebeginn	75%
7–0 Tage vor Reisebeginn, no show	100%

### 3.2. Annullationskosten für Flüge, Fähren und Zugtickets

Flüge, Fähren und Zugtickets unterliegen sehr strengen Annullierungs- und Umbuchungsbedingungen. In der Regel entstehen ab Buchungszeitpunkt 100% Spesen und können nicht umgebucht werden.

### 3.3. Verschärfte Annullationskosten

Für einzelne Reisen oder Leistungen wie zum Beispiel Villen, Ferienwohnungen, Wohnmobile, Schiffe, Fähren oder Spezialangebote in den Hotels gelten spezielle Bestimmungen. Diese sind jeweils auf der schriftlichen Bestätigung vermerkt.

Bei Themenreisen mit einer Mindestteilnehmerzahl:

31 – 0 Tage vor Abreise 100%

Bei Sonderaktionen und Spezialangeboten:

Ab Buchungstag 100%

### 3.4. No-Show

Bei Nicht- oder zu spätem Erscheinen (No-Show) zum Abflug oder für Leistungen vor Ort werden dem Passagier 100% des Arrangementpreises belastet. Verpasst ein Passagier den Flug, so entfällt für Smeraldo Tours jede Beförderungspflicht. Dies gilt insbesondere für Fälle von Flugplanverschiebungen.

### 3.5. Annullierungs- und Assistancekostenversicherung

Wir empfehlen Ihnen dringend den Abschluss einer **Annullierungs- und Rückreisekostenversicherung**, sofern Sie nicht bereits privat eine

gleichwertige Versicherung abgeschlossen haben. Bis zum einem Arrangementpreis von CHF 2'500.– kostet die Police **CHF 77.–** pro Person. Bei höheren Arrangementpreisen empfehlen wir die **Jahresversicherung** von Allianz Global Assistance Secure Trip: **Einzelversicherung CHF 139.–** mit einer max. Deckung von CHF 25'000.–, **Familienversicherung CHF 229.–** mit einer max. Deckung von CHF 50'000.– (Stand Juli 2022). Über die **Premium Versicherungsangebote** informiert Sie Smeraldo Tours oder Ihre Buchungsstelle sehr gerne. Die Jahresversicherungen verlängern sich nach einem Jahr automatisch um ein weiteres Jahr, die Kündigung beträgt 3 Monate. Mit der Assistance und dem Secure Trip sind Sie auch nach Antritt der Reise versichert. Prämienänderungen bleiben vorbehalten.

Smeraldo Tours hat eine Travel Help Desk Versicherung mit Allianz Global Assistance.

## 4. Beanstandungen während der Reise

**4.1.** Entspricht die Reise nicht der Beschreibung im Smeraldo Tours Prospekt oder der Auftragsbestätigung oder ist mit einem anderweitig erheblichen Mangel behaftet, so sind Sie verpflichtet, bei Smeraldo Tours oder der lokalen Reiseleitung oder Vertretung unverzüglich und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Sollte Abhilfe nicht möglich sein, müssen Sie bei der Reiseleitung oder Vertretung von Smeraldo Tours vor Ort eine schriftliche Bestätigung verlangen.

**4.2.** Falls Smeraldo Tours bzw. die örtliche Smeraldo Tours Reiseleitung/Vertretung nicht spätestens innert 48 Stunden eine angemessene Lösung offeriert, können Sie selbst für Abhilfe sorgen. Die dadurch entstehenden Kosten werden Ihnen im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Haftung von Smeraldo Tours gegen Beleg ersetzt. Ist die Fortsetzung der Reise oder der Aufenthalt am Ferienort aufgrund schwerwiegender Mängel nicht zumutbar, so müssen Sie von der örtlichen Smeraldo Tours Vertretung bzw. der Smeraldo Tours Reiseleitung oder dem Leistungsträger eine entsprechende Bestätigung verlangen. Diese sind verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandungen schriftlich festzuhalten.

**4.3.** Ihre Beanstandungen und die Bestätigung der Smeraldo Tours Reiseleitung bzw. Smeraldo Tours Vertretung oder der Leistungsträger, müssen innert 30 Tagen nach Rückkehr schriftlich am Hauptsitz von Smeraldo Tours AG in Wallisellen oder Ihrer Buchungsstelle eingereicht werden. Falls diese Bedingungen nicht eingehalten werden, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

## 5. Haftung

### 5.1. Unsere Haftung

Smeraldo Tours entschädigt Sie für den Ausfall oder die unrichtige Erbringung vereinbarter Leistungen oder für die Ihnen zusätzlich entstandenen Kosten (unter Vorbehalt von Ziff. 6 und 7), soweit es der Smeraldo Tours Reiseleitung oder der lokalen Vertretung nicht möglich war, Ihnen vor Ort eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten und auch kein eigenes Verschulden Ihrerseits vorliegt. Unsere Haftung ist jedoch auf den insgesamt zweifachen Reisepreis beschränkt und erfasst nur den unmittelbaren Schaden. Keine Haftung können wir übernehmen, falls infolge Flugverspätungen oder Streiks Programmänderungen erfolgen müssen. Ebenso schliesst unsere Haftung Programmänderungen aus, die auf höhere Gewalt, behördliche Anordnungen oder Verspätungen von Dritten, für die wir nicht einzustehen haben, zurückzuführen sind.

### 5.2. Lokale Veranstaltungen und Ausflüge

An den meisten Ferienorten ist es möglich, lokale Veranstaltungen oder Ausflüge zu buchen. Sie beteiligen sich an diesen Veranstaltungen jedoch auf eigene Verantwortung. Smeraldo Tours kann deshalb für Ausflüge oder Veranstaltungen die Sie direkt am Ferienort buchen keine Haftung übernehmen.

### 5.3. Personenschäden, Unfälle und Erkrankungen

Smeraldo Tours übernimmt die Haftung für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern diese von Smeraldo Tours oder einem von Smeraldo Tours beauftragten Unternehmen (Hotel usw.) schuldhaft verursacht wurde. Bei Todesfall, Körperverletzung oder Erkrankung, welche Sie im Zusammenhang mit Flugtransporten oder mit der Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus) erleiden, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Eine weitergehende Haftung von Smeraldo Tours ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

### 5.4. Sachschaden

Smeraldo Tours haftet für den Schaden, der als Folge von Diebstählen und Beschädigungen von Sachen entsteht und von Smeraldo Tours oder einem von Smeraldo Tours 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 Smeraldo Tours abtreten. Die Höhe der Entschädigung bleibt aller-

dings beschränkt auf das Doppelte des Preises, den Sie für das Arrangement bezahlt haben. Bei Haftungsfällen, welche im Zusammenhang mit Flugtransporten oder Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus) erliegen, sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren, internationalen Abkommen ergeben. Eine weitergehende Haftung von Smeraldo Tours ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Wir empfehlen daher den Abschluss einer Reisegepäckversicherung. Smeraldo Tours oder Ihre Buchungsstelle geben Ihnen gerne Auskunft.

### 5.5. Sicherstellung der Kundengelder

Smeraldo Tours ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Die von Ihnen im Zusammenhang mit der Buchung bezahlten Beträge sind damit gemäss Bundesgesetz sichergestellt.

## 6. Programm- und Preisänderungen

**6.1. Smeraldo Tours behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzeln vereinbarte Leistungen (z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel Typ, Flugzeiten Fluggesellschaften, Ausflüge usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände es erfordern.** Smeraldo Tours bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten und orientiert Sie so rasch wie möglich über Änderungen und mögliche Auswirkungen auf den Preis.

### 6.2. Höhere Gewalt und Streiks

Smeraldo Tours haftet insbesondere nicht für Änderungen im Programm, die auf höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, politische Unruhen, Streik), Pandemie, Epidemie oder behördliche Massnahmen und Verspätungen von Dritten, für die Smeraldo Tours nicht einzustehen hat, zurückzuführen sind.

### 6.3. Mindestbeteiligung

Einzel angebotene Reisen basieren auf einer Mindestteilnehmerzahl, die Sie bei der jeweiligen Ausschreibung finden. Wird die für Ihre Reise massgebliche Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so ist Smeraldo Tours berechtigt, die Reise bis spätestens drei Wochen vor dem festgelegten Reisebeginn zu annullieren. In diesem Falle bemühen wir uns selbstverständlich, Ihnen ein gleichwertiges Ersatzprogramm zu offerieren. Ist dies nicht möglich oder verzichten Sie auf das Ersatzprogramm, so erstatten wir Ihnen alle bereits geleisteten Zahlungen innert 30 Tagen zurück.

### 6.4. Preisänderungen nach Vertragsabschluss

In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss. Preiserhöhungen können sich ergeben durch nachträgliche Erhöhung der Beförderungskosten, neu eingeführte Abgaben von Gebühren oder Taxen (z.B. Flughafen- oder Ortstaxen) sowie staatlich verfügte Preiserhöhungen wie z.B. Mehrwertsteuer.

### 6.5. Programmänderungen, Ausfall von Leistungen während der Reise

Müssen Programmänderungen während der Reise vorgenommen werden, bemühen wir uns, eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten. Sollte das Programm durch die Änderung einen Minderwert aufweisen, vergüten wir Ihnen diesen (ausgenommen davon sind Fälle von höherer Gewalt). Während der Reise steht Ihnen ein Rücktritt nur zu, wenn ein erheblicher Teil der vereinbarten Leistung nicht erbracht und keine angemessene Alternative geboten werden kann.

## 7. Reiseabsage durch Smeraldo Tours AG

Sollten zwingende Gründe wie höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Unruhen, Streiks, staatliche Massnahmen usw. die sichere Durchführung erheblich erschweren oder verhindern, orientieren wir Sie über die Reiseabsage so rasch wie möglich. Wir bemühen uns, Ihnen eine gleichwertige Ersatzreise anzubieten. Weitere Ansprüche Ihrerseits sind ausgeschlossen.

## 8. Reiseabbruch durch den Reisenden

Falls Sie die Reise aus irgendeinem Grund vorzeitig abbrechen müssen, kann Ihnen Smeraldo Tours den Preis für das Reisearrangement und allfällige nicht bezogene Leistungen nicht rückerstatten. Mehrkosten wie z.B. der Rücktransport gehen zu Ihren Lasten. Müssen Sie die Reise aus zwingenden Gründen abbrechen, hilft Ihnen die Smeraldo Tours Reiseleitung bzw. die lokale Vertretung bei der Organisation Ihrer Rückreise. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Reise Assistanceversicherung von Allianz Global Assistance (siehe 3.4.).

## 9. Einreise-, Zoll-, Devisen und Gesundheitsbestimmungen

Sie sind für die Einhaltung der Einreise-, Zoll-, Devisen und Gesundheitsvorschriften selber verantwortlich. Für Personen, die nicht Bürger der

Schweiz oder EU Staaten sind, gibt Ihnen Smeraldo Tours, Ihre Buchungsstelle oder die diplomatische Vertretung Auskunft. Der Reisekatalog enthält Angaben zu den Einreisevorschriften sowie zu den gesundheitspolizeilichen Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt zu beachten sind. Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass die Einreisebestimmungen kurzfristig ändern können, unsere Informationen sind auf dem aktuellen Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung des Reisekataloges.

## 10. Flug- und Transportleistungen

### 10.1. Flug- und Fahrplanänderungen

Unsere Angebote beinhalten Reisen mit Flugzeugen des regulären Linienverkehrs sowie Sonderflüge mit schweizerischen und ausländischen Fluggesellschaften. Sofern nichts anderes angegeben ist findet der Flug in der Economy Klasse statt. Die publizierten Flugpläne, Fluggesellschaften und Flugzeugtypen können ändern. Wir behalten uns das Recht vor, eine namentlich bezeichnete Fluggesellschaft durch eine andere Fluggesellschaft zu ersetzen oder den Abflughafen zu ändern. Mit den Reiseunterlagen erhalten Sie die gültigen Flugpläne. Bei kurzfristigen Änderungen werden Sie von Smeraldo Tours oder Ihrer Buchungsstelle informiert. An- und Abreise gelten als reine Beförderungstage. Bei Flugplanänderungen am selben An- oder Abreisetag können keine Rückerstattungsforderungen gelten gemacht werden. Fahrpläne von Fahrverbindungen können ändern. Mit den Reiseunterlagen erhalten Sie die gültigen Fahrpläne. Bei kurzfristigen Änderungen werden Sie von Smeraldo Tours oder Ihrer Buchungsstelle informiert. Für Verspätungen besteht keine Haftung seitens Smeraldo Tours.

### 10.2. Reisegepäck und Sportgeräte

Die Gepäckbestimmungen sind je nach Fluggesellschaft unterschiedlich. In der Regel ist ein 1 Gepäckstück mit höchstens 20 kg oder 23 kg beschränkt. Informationen finden Sie in unseren Reiseunterlagen oder bei Ihrer Buchungsstelle. Auf den meisten Flügen ist der Transport von Übergepäck und Sportgeräten möglich, jedoch nur bei Voranmeldung und gegen Gebühr, zahlbar beim Check-In. Das Handgepäck ist je nach Fluggesellschaft zwischen 5-8 Kilogramm limitiert.

### 10.3. Tiere

Bei Sonderflügen werden keine Tiere in der Kabine akzeptiert. Auf Voranmeldung kann der Transport im Gepäckraum erfolgen, wobei Sie für die Miete oder den Kauf des Containers selbst verantwortlich sind. Sie tragen selbst Verantwortung für die Beschaffung der notwendigen Zeugnisse und Gesundheitszertifikate usw. Erfolgt die Reise mit Linienflügen geben wir Ihnen die Bedingungen auf Anfrage gerne bekannt.

### 10.4. Sitzplatzreservierungen und Zusatzleistungen auf den Flügen

Sitzplatzreservierungen und Mahlzeiten können auf Wunsch zum Voraus gegen Gebühr gebucht werden. Bitte erkundigen Sie sich bei Ihrem Reisebüro. Die Fluggesellschaften behalten sich vor, gemachte Sitzplatzreservierungen wenn nötig zu ändern.

### 10.5. Verspätungen

Auch bei sorgfältiger Planung können wir die Einhaltung von Flugplänen nicht garantieren und dafür haften. Wir empfehlen Ihnen, bei der Reiseplanung mögliche Verspätungen zu berücksichtigen.

### 10.6. Mahlzeiten auf den Flügen

Auf den meisten Flügen sind Essen und Getränke nicht mehr eingeschlossen und müssen direkt an Bord in Schweizer Franken oder lokaler Währung bezahlt werden. Bitte beachten Sie den Hinweis in den Reiseunterlagen.

## 11. Sportmöglichkeiten, Miniclub und weitere Hotelangebote

In vielen unserer Hotels wird eine Anzahl von Sportmöglichkeiten, Mini-clubs etc. angeboten. Die Kapazität von solchen Einrichtungen ist in der Regel begrenzt. Die Einrichtungen befinden sich nicht in allen Fällen in unmittelbarer Nähe des Hotels. Ferner werden oft Anlagen und Einrichtungen benützt, welche Dritten gehören. Diese sind in Zusammenarbeit oder im Auftrag unserer Hotels für die Bereitstellung verschiedener Sportmöglichkeiten besorgt. Auf solche Drittpersonen haben wir verständlicherweise wenig oder keinen Einfluss. Wir können deshalb auch nicht garantieren, dass die in unseren Prospekten beschriebenen Sportarten während Ihrer Ferienzeit auch jederzeit verfügbar sind. Animation, Miniclubs, Strandservice, Bars und Restaurants können teilweise vor und nach der Hauptsaison eingestellt oder nur eingeschränkt verfügbar sein. Dies unterliegt der Entscheidung der Hotelleitung. Gerne informieren wir Sie auf Wunsch über das verfügbare Angebot während Ihrer Reise.

## 12. Mietwagen

Bei den Mietwagenbuchungen bei Smeraldo Tours profitieren Sie von einem Ausschuss des Selbstverhaltes. Für eine Rückerstattung nach der Reise benötigen wir schriftliche Unterlagen. Die in der Preisliste aufgeführten Preise sind Richtangaben und variieren nach Verfügbarkeit und Saison. Bitte beachte Sie, dass bei der Übernahme längere Wartezeiten entstehen

können. Mit der Kategorie Premium bieten wir eine beschleunigte Fahrzeugübernahme an. Ihre Buchungsstelle oder Smeraldo Tours gibt Ihnen gerne Auskunft. Wir weisen ausdrücklich auf mögliche Alterslimiten bei Mietwagenpartnern hin, bitte beachten Sie die Hinweise auf der Bestätigung und den Reiseunterlagen. Das Fahrzeug ist vollgetankt zurückzubringen. Die Reisebedingungen für Mietwagen und Fly/Drive sind im Prospekt oder der Preisliste aufgeführt.

## 13. Datenschutz

### 13.1. Sammlung von Informationen

Für Smeraldo Tours ist der Schutz der Privatsphäre und der persönlichen Daten von grosser Wichtigkeit. Wir halten uns bei der Beschaffung und Nutzung von Personendaten an die Bestimmungen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung. Wenn Sie eine Reisebuchung tätigen, werden neben Ihren Kontaktangaben zusätzlich folgende Informationen gespeichert: Reisedaten, Reiseroute/Destination, Fluggesellschaft, Hotel, Preis, Kundenwünsche, Informationen über Ihre Mitreisenden, Geburtsdatum, Nationalität, Sprache, Präferenzen etc. sowie andere Informationen, die Sie uns zur Verfügung stellen.

### 13.2. Weitergabe an Dritte

Ihre Daten können unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen an Dritte weitergegeben werden. Leistungsträger wie z.B. Hotels, Airlines und Partneragenturen vor Ort benötigen Kundendaten um die Reise durchführen zu können. Zudem können Leistungsträger vor Ort aufgrund lokaler gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet sein, Kundendaten an die Behörden weiterzuleiten. Sie nehmen zur Kenntnis, dass diese Daten an Länder übermittelt werden können, in denen der Datenschutz nicht dem Schutzniveau der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung entspricht.

### 13.3. Verwendung der Daten

Die gesammelten Daten werden nach Treu und Glauben bearbeitet und zur Geschäftsabwicklung verwendet. Sie können auch zur Bereitstellung eines marktgerechten Angebotes sowie zu Analyse-, Marketing- und Beratungszwecken genutzt werden. Smeraldo Tours ist berechtigt, Ihre Adressdaten zu aktualisieren bzw. bei Dritten aktualisieren zu lassen. Selbstverständlich können Sie die Zusendung von Informationen jederzeit ablehnen. Wenden Sie sich dazu bitte an den Kundendienst von Smeraldo Tours. Sie können aber auch direkt den am Ende des jeweiligen Newsletters angegebenen Link benutzen.

### 13.4. Persönlichkeitsprofil

Wir weisen Sie darauf hin, dass die Zusammenstellung der erhobenen Daten ein vom Schweizer Datenschutzgesetz so genanntes «Persönlichkeitsprofil» darstellen kann. Ein Persönlichkeitsprofil besteht, wenn die Zusammenstellung der Daten die Beurteilung wesentlicher Aspekte Ihrer Persönlichkeit erlaubt. Smeraldo Tours AG ist Inhaber der Datensammlung und kann die Daten an Dritte weitergeben, welche diese im Rahmen eines Auftragsverhältnisses für Smeraldo Tours bearbeiten, wobei auch ein Datentransfer ins Ausland erfolgen kann. Durch Ihre Buchung erteilen Sie Smeraldo Tours auch Ihre ausdrückliche Einwilligung zur Bearbeitung eines allfälligen Persönlichkeitsprofils im Rahmen der obengenannten Ziffern.

## 14. Ombudsmann

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung können Sie die Kontroll- und Schlichtungsstelle der Schweizer Reisebranche anrufen. Der Ombudsmann strebt bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und Smeraldo Tours AG eine faire und ausgewogene Einigung an. Die Adresse des Ombudsmanns lautet: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Etzelstr. 42, Postfach, 8038 Zürich. Informationen unter [www.ombudsmann-touristik.ch](http://www.ombudsmann-touristik.ch)

## 15. Verjährung

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

## 16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und Smeraldo Tours AG ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Für Klagen gegen Smeraldo Tours wird als der ausschliessliche Gerichtsstand die Gerichte des Kantons Zürich vereinbart.

## 17. Redaktionsschluss

Der Redaktionsschluss erfolgte im November 2021. Smeraldo Tours behält sich Preisänderungen oder Änderung im Angebot nach diesem Zeitpunkt vor.