

**ALLGEMEINE VERKAUFSBEDINGUNGEN  
VON PERFECTSTAY.COM STAND: 30/01/2020**

Diese Verkaufsbedingungen regeln den Verkauf der Vertragsdienstleistungen und -reisen, der telefonisch und über die Website „MY-STORE.CH“ im Rahmen einer Partnerschaft zwischen der DEINDEAL AG und PERFECTSTAY.com erfolgt. Alleiniger Betreiber dieser Website ist PERFECTSTAY.COM, der Vertrieb erfolgt durch die Firma PERFECTSTAY.COM, vereinfachte Aktiengesellschaft französischen Rechts mit einem Kapital von EUR 426 247.

**1. Präambel**

Diese Allgemeinen Bedingungen regeln den Verkauf der Dienstleistungen durch die Firma PERFECTSTAY.COM, vereinfachte Aktiengesellschaft französischen Rechts mit einem Kapital von EUR 426 247. Sitz der Firma ist in 10, Rue de Penthièvre 75008 Paris, sie ist eingetragen im Handelsregister Paris unter der Nummer 818 188 385 und bei Atout France unter der Nummer IM075160071, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer lautet FR 52 818 188 385. Sie verfügt über eine Bürgschaft französischen Rechts durch die Firma GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10, Rue d'Astorg, 75008 Paris, die das gesamte Gebiet, für das die Vertragsdienstleistungen über die Website angeboten werden, abdeckt, sowie über eine Haftpflichtversicherung bei der Firma HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED, 19, Rue Louis Le Grand, 75002 Paris.

Diese allgemeinen Verkaufsbedingungen gelten für alle Buchungen, die ein Kunde telefonisch und auf der Website vornimmt.

Die Nutzung der Website und die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Kunden unterliegen der Datenschutzerklärung, die der Kunde zur Kenntnis genommen und akzeptiert hat.

Die auf jede Buchung anwendbaren Bedingungen umfassen diese allgemeinen Verkaufsbedingungen sowie die spezifischen Bedingungen, die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung enthalten sind und vor Aufgabe der Buchung eingesehen werden können. Letztere enthalten die gemäss den geltenden Vorschriften erforderlichen Angaben, was insbesondere für die wichtigsten Merkmale der Vertragsleistungen, deren Verfügbarkeit, die Optionen und die geltenden Preise gilt. Der zwischen PERFECTSTAY.COM und dem Kunden geschlossene Vertrag wird durch die Bestätigungsmail und deren Anhänge (Allgemeine Verkaufsbedingungen, Produktmerkblatt und Versicherungsbedingungen, falls der Kunde eine Police abgeschlossen hat) sowie die dem Kunden nach vollständiger Zahlung der Buchung zugesandten Reisedokumente formalisiert.

Diese allgemeinen Bedingungen regeln den Verkauf von Vertragsleistungen, die ab dem oben genannten Datum gebucht wurden. Für Buchungen, die vor diesem Datum erfolgen wurden, muss sich der Kunde auf die in seiner Buchungsbestätigung erwähnten allgemeinen Verkaufsbedingungen beziehen, die auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt wurden.

Vor einer Buchung und vor der Nutzung dieser Website muss der Kunde diese allgemeinen Bedingungen gelesen und vorbehaltlos akzeptiert haben.

## 2. Begriffsbestimmungen

- Buchung:** bezeichnet jedwede vom Kunden über die Website oder telefonisch vorgenommene Bestellung der Vertragsleistung.
- Kunde:** bezeichnet eine natürliche, geschäftsfähige Person, die auf die angebotenen Verkäufe zugreifen bzw. eine Buchung vornimmt, sowie, je nach Kontext, diejenige Person, die Nutzniesserin der Vertragsleistungen ist. Ausgenommen sind juristische Personen, die Vertragsleistungen buchen möchten und die sich diesbezüglich zwecks Abschlusses eines Rahmenvertrags für Geschäftsreisen an PERFECTSTAY.COM wenden müssen.
- E-Mail:** mystore@service.perfectstay.com
- Kontaktformular:** bezeichnet das über <https://mystorech.zendesk.com/hc/de> abrufbare Formular, das es dem Kunden gestattet, auf elektronischem Wege Kontakt zu PERFECTSTAY.COM aufzunehmen. Sobald das Kontaktformular ausgefüllt und bestätigt wurde, wird es automatisch an PERFECTSTAY.COM gesendet. Der Kunde erhält eine E-Mail als Empfangsbestätigung, worin der Inhalt seiner Anfrage und sein zugehöriges Aktenzeichen ausgewiesen werden. PERFECTSTAY.COM empfiehlt dem Kunden, eine Kopie seiner Anfrage aufzubewahren (Screenshot oder Papierausdruck). Erhält der Kunde keine E-Mail, so muss er PERFECTSTAY.COM telefonisch kontaktieren, um sich zu vergewissern, dass seine Anfrage übermittelt wurde.
- Vertragsleistung:** bezeichnet die im Rahmen der Verkäufe angebotenen Reisedienstleistungen, unabhängig davon, ob es sich um Pauschalreisen oder touristische Individualleistungen handelt.
- Verkauf:** bezeichnet den Vertrieb von Reisedienstleistungen, die der Kunde für einen mehr oder weniger langen Zeitraum in Anspruch nehmen kann.
- Website:** bezeichnet die von PERFECTSTAY.COM betriebene und unter <https://travel.my-store.ch> aufrufbare Website.
- Telefon:** bezeichnet (i) für vorvertragliche Auskünfte die Rufnummer +41 022 518 11 20 (Kosten des Anrufs) und (ii) für Auskünfte im Zusammenhang mit der Ausführung einer Buchung die Rufnummer +41 022 518 17 51 (Kosten des Anrufs) unter der PERFECTSTAY.COM erreichbar ist.
- Pauschalreise:** bezeichnet die im voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei der folgenden Vertragsleistungen, wenn diese Verbindung zu einem Gesamtpreis angeboten wird und länger als 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung einschliesst: Beförderung, Unterbringung, andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistungen von Beförderung oder Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen.

## 3. Kundenangaben

### 3.1. Buchung über die Website

Bei einer Buchung von Vertragsleistungen über die Website kann der Kunde zunächst sein mit der Partner-Website MY-STORE.CH verknüpftes Login verwenden oder direkt ohne vorheriges

Login eine Buchung vornehmen. Die Verwendung der personenbezogenen Daten des Kunden unterliegt den Datenschutzbestimmungen des Partners, die auf der Website abgerufen werden können.

### **3.2. Buchung per Telefon**

Bei einer telefonischen Buchung teilt der Kunde PERFECTSTAY.COM seine E-Mail-Adresse und Telefonnummer mit. Im Falle einer Änderung seiner Kontaktinformationen verpflichtet sich der Kunde, PERFECTSTAY.COM diese Änderung mitzuteilen, damit Letztere jederzeit mit ihm bezüglich seiner laufenden Buchungen Kontakt aufnehmen kann.

## **4. Buchungsvoraussetzungen**

Die Buchung wird vom Kunden im Auftrag und auf Rechnung aller Reisenden, für die er die Buchung vornimmt, aufgegeben. Der Kunde gewährleistet damit, dass er die volle Befugnis hat, alle in der Buchung genannten Personen zu vertreten und dass diese alle in der Lage sind, die gebuchte Reise anzutreten.

Um eine Buchung aufgeben zu können, muss der Kunde über eine E-Mail-Adresse und die Möglichkeit verfügen, die Reisedokumente auszudrucken, die ihm nach vollständiger Bezahlung der Buchung zugesandt werden.

Der Kunde kann aufgefordert werden, für jeden von ihm vertretenen Reisenden, folgende Angaben zu machen: Name, Vorname, Geburtsdatum, Passangaben (Nummer, Ausstellungsdatum, Ablaufdatum), Staatsangehörigkeit sowie alle sonstigen relevanten Informationen, die seitens der Lieferanten von PERFECTSTAY.COM angefordert werden. Der Kunde muss sicherstellen, dass die von ihm gemachten Angaben exakt denjenigen entsprechen, die auf den Identitätsdokumenten der Reisenden und sämtlichen anderen für die Reise erforderlichen Unterlagen (Visum, Formulare usw.) vermerkt sind. Darüber hinaus muss der Kunde sicherstellen, dass die von ihm angegebene E-Mail-Adresse korrekt und funktionsfähig ist, da sie für den Versand der Reiseinformationen und -dokumente benötigt wird. Der Kunde haftet allein für etwaige Irrtümer und deren Folgen.

PERFECTSTAY.COM haftet generell nicht für Buchungsfehler, die auf den Kunden oder auf aussergewöhnliche und unvermeidbare Umstände zurückzuführen sind.

Der Kunde kann PERFECTSTAY.COM Sonderwünsche mitteilen. PERFECTSTAY.COM wird sich nach Kräften bemühen, diese zu berücksichtigen, kann jedoch in keiner Weise deren Akzeptanz und Durchführbarkeit garantieren.

Die Verfügbarkeit der Vertragsleistungen kann in Echtzeit variieren. Der Kunde wird darüber informiert, wobei seine Buchung erst nach erfolgter Zahlung bestätigt werden kann.

Für eine Buchung auf der Website gelten die auf der Website angebotenen Vertragsleistungen nur solange diese effektiv online sind und sofern nicht explizit auf deren Unverfügbarkeit hingewiesen wird. Auf der Website werden die verschiedenen Schritte beschrieben, die zum Abschluss des Vertrags auf elektronischem Wege erforderlich sind. In jedem Fall bleibt es dem Kunden bis zur Bestätigung seiner Buchung möglich, festgestellte Eingabefehler seiner Buchung zu korrigieren.

Es sei angemerkt, dass es dem Kunden obliegt, sich vor einer Buchung über lokale Ereignisse wie Karneval, religiöse oder Nationalfeiertage, sonstige Festlichkeiten oder andere Ereignisse zu informieren, die den reibungslosen Ablauf des Aufenthalts beeinträchtigen könnten.

## 5. Preis der Vertragsleistungen

### 5.1. Allgemeines

Der Preis der Vertragsleistungen wird bei jedem Verkauf in Schweizer Franken inklusive Mehrwertsteuer ausgewiesen. Der zuerst ausgewiesene Preis entspricht einem Schätzpreis pro Person, basierend auf zwei Erwachsenen mit Unterbringung in einem Hoteldoppelzimmer für Hotels und Flüge + Hotels und einem Preis pro Unterkunft in Ferienwohnungen.

Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken inklusive aller Steuern, jedoch ohne Bearbeitungsgebühren, die vorbehaltlich anderer auf der Website befindlicher oder telefonisch gemachter Angaben pro Buchung 27 CHF betragen.

Die Bearbeitungsgebühren entsprechen einer pauschalen Beteiligung des Kunden an den Kosten der Verarbeitung der Buchung durch PERFECTSTAY.COM.

Je nach Angebot kann der Kunde der Basisleistung verschiedene Optionen seiner Wahl hinzufügen. Der Preis beinhaltet alle beschriebenen Vertragsleistungen, worin persönliche Ausgaben des Kunden allerdings nicht enthalten bzw. von ihm zu tragen sind (vor Ort gewählte Zusatzoptionen wie Telefon, Getränke, falls diese nicht inbegriffen sind, usw.).

Bei einem Hotelaufenthalt bedingt die Buchung eines Nicht-Doppelzimmer zusätzliche Gebühren.

Lokale Abgaben oder Kurtaxten u. Ä. schwanken je nach Reiseziel und sind nicht im ausgewiesenen Preis enthalten. Sie werden von den Unterbringungsanbietern vor Ort erhoben.

Der Kunde sei ebenfalls darüber informiert, dass bestimmte Steuern oder zusätzliche Kosten im Zusammenhang mit der ausgewählten Vertragsleistung von den Behörden bestimmter Länder erhoben werden können und nicht im Preis der Vertragsleistung inbegriffen sind. Soweit in der Beschreibung der Vertragsleistungen nicht anders vermerkt, sind im Preis einer Vertragsleistung folgende Elemente nicht enthalten:

- Versicherungen
- kostenpflichtige Aktivitäten
- Kommunikation vor Ort (Telefon, WLAN usw.)
- Extras, die nicht in der Vertragsleistung inbegriffen sind (Mahlzeiten, Getränke, Ausflüge, Besichtigungen usw.)
- behördliche Formalitäten (Visa, Ausreisegenehmigungen für Minderjährige usw.)
- bestimmte sonstige vorgeschriebene Massnahmen (medizinische Behandlung, Impfungen usw.)
- Trinkgelder

PERFECTSTAY.COM weist den Kunden darauf hin, dass der Preis der Vertragsleistung durch einen Fehler beeinflusst werden kann. Gemäss den geltenden Vorschriften behält sich PERFECTSTAY.COM das Recht vor, eine Buchung zu stornieren, wenn infolge eines Eingabeirrtums oder technischen Fehlers der ausgewiesene Preis der Vertragsleistung offensichtlich unredlich oder übertrieben billig ist.

Soweit in der Beschreibung der Vertragsleistungen Soweit nichts anderes vermerkt, sind im Preis des Pauschalangebots inklusive einer Beförderung mit dem Flugzeug die folgenden Elemente nicht enthalten:

- gelegentlich anfallende Ausreisegebühren, die vor Ort bei beim Check-in des Rückflugs abzuführen sind
- Transit zwischen Flughäfen

- Übergepäck
- Transfers (Transfer zwischen Flughafen und Unterkunft)
- Beförderung zum Abflughafen und vom Ankunftsflughafen bis zum Endziel des Kunden
- Flughafenparkplatz

## 5.2. Preisanpassung vor Antritt der Pauschalreise

5.2.1 Zwischen Buchungsbestätigung und Reiseantritt kann sich der Preis der Buchung im Falle einer Verteuerung folgender Elemente noch ändern:

- Preis der Passagierbeförderung einschliesslich der Kosten für Treibstoffe oder sonstige Energiequellen. Die Treibstoffkosten sind in US-Dollar angegeben. Kursschwankungen fliessen dabei proportional zum Anteil der Transportkosten bei der Berechnung des Preises der gebuchten Reise ein (der Referenzindex ist der Jet Kerosin Cargoes Cif NWE, Kursstand 31.10.2016)
- Steuern oder Abgaben für bestimmte in der Buchung enthaltene Vertragsleistungen wie z. B. Kurtaxen, Sicherheitsgebühren, Landegebühren oder Ein- und Ausschiffungsgebühren in Häfen sowie vergleichbare Gebühren in Flughäfen
- der für die Pauschalreise angewandte Wechselkurs

Diese Schwankungen fliessen nur zu dem Anteil in den Preis der Vertragsleistung ein, der ihrem Anteil am Gesamtpreis entspricht.

5.2.2 Im Falle einer Preiserhöhung von weniger als 10 % wird PERFECTSTAY.COM den Kunden spätestens drei Wochen vor Beginn der Reise oder des Aufenthalts auf einem dauerhaften Datenträger darüber informieren und diese Erhöhung dem Preis der Buchung zuschlagen. PERFECTSTAY.COM wird sich dann mit dem Kunden in Verbindung setzen, um ihm mitzuteilen, wie er die ergänzende Zahlung zu leisten hat.

Im Falle einer Preiserhöhung von mehr als 10 % wird PERFECTSTAY.COM den Kunden spätestens drei Wochen vor Beginn der Reise oder des Aufenthalts informieren, wobei es dem Kunden freisteht, diese Preiserhöhung anzunehmen oder vom Vertrag entschädigungslos zurückzutreten. Sollte sich der Kunde für einen Rücktritt vom Vertrag entscheiden, kann er (i) in eine andere gleich- oder höherwertige Pauschalreise einwilligen, soweit PERFECTSTAY.COM ihm diese anbietet, (ii) in eine kostengünstigere Pauschalreise einwilligen, soweit PERFECTSTAY.COM ihm diese anbietet, oder (iii) seine Buchung zu den nachfolgenden Bedingungen stornieren. PERFECTSTAY.COM wird dem Kunden eine dem Status seiner Buchung entsprechende vertretbare Frist einräumen (insbesondere im Hinblick auf die Abreise und die von den Anbietern vorgegebenen Fristen), sodass er PERFECTSTAY.COM seine Entscheidung über das Kontaktformular mitteilen kann. Im Falle einer Stornierung erstattet PERFECTSTAY.COM dem Kunden alle gezahlten Beträge, gegebenenfalls jedoch unter Ausschluss der Versicherungsprämie. Falls der Kunde nicht innerhalb der gesetzten Frist antwortet, gilt die Buchung als von ihm bestätigt, woraufhin er den fälligen Aufpreis zu zahlen hat. PERFECTSTAY.COM wird sich dann mit dem Kunden in Verbindung setzen, um ihm mitzuteilen, wie er die ergänzende Zahlung zu leisten hat.

## 5.3. Preis der Unterbringung - besondere Bestimmungen

Die Preise der Vertragsleistungen einschliesslich Übernachtung entsprechen der Anzahl von Übernachtungen und nicht ganzer Tage vor Ort. Sofern in der Beschreibung der Vertragsleistung nicht anders angegeben, ist unter einer Übernachtung die Bereitstellung der Unterkunft zwischen spätestens 17.00 Uhr und frühestens 10.00 Uhr am Folgetag zu verstehen.

Der Preis für eine Hotelunterbringung wird auf Basis eines Doppelzimmers berechnet. Er beinhaltet nicht den Zuschlag für ein Einzelzimmer, ein Drei- oder Vierbettzimmer oder ein Familienzimmer.

Der Preis für die Unterbringung in einer Ferienwohnung wird auf Basis des Preises pro Unterkunft berechnet. Sofern in der Beschreibung der Vertragsleistung nicht anders angegeben, beinhaltet die Unterkunft in der Ferienwohnung keinerlei Hotelservices, sondern lediglich die Bereitstellung der Unterkunft. Serviceleistungen wie eine rund um die Uhr geöffnete Rezeption, Zimmerservice, Bar, Catering, Wäscherei usw. sind darin nicht enthalten.

## **6. Zahlung**

### **6.1. Zahlungsmittel**

Die Buchungen werden auf der Website online oder telefonisch bezahlt. Die von PERFECTSTAY.COM akzeptierten Zahlungsmittel werden dem Kunden vom Buchungsberater mitgeteilt und werden im Falle einer Online-Buchung auf der Zahlungsseite ausgewiesen.

Der Kunde garantiert, dass er in vollem Umfang berechtigt ist, die Zahlungsmittel zur Bezahlung seiner Buchung zu benutzen, und dass diese Zahlungsmittel es ihm erlauben, den Preis seiner Buchung gemäss den von ihm gewählten Zahlungsbedingungen zu zahlen.

Die Einwilligung des Kunden in die Zahlung, die durch die Mitteilung der für die Nutzung der gewählten Zahlungsmittel und -bestimmungen erforderlichen Elemente formalisiert wurde, ist unwiderruflich. Der Kunde untersagt es sich, die Zahlung, vorbehaltlich der in den geltenden Vorschriften vorgesehenen Fälle (insbesondere Verlust, Diebstahl oder betrügerische Verwendung der Zahlungsmittel), zu widerrufen.

### **6.2. Zahlungsbestimmungen**

#### **6.2.1 Vollständige Zahlung der Buchung**

Der Kunde, der sich für diese Option entscheidet, muss zum Zeitpunkt der Buchung über hinlängliche Mittel für deren vollständige Bezahlung verfügen.

Falls das vom Kunden verwendete Zahlungsmittel es PERFECTSTAY.COM nicht erlaubt, den vollen Betrag der Buchung abzubuchen (z. B. wöchentliche Ausgabenhöchstgrenze ist erreicht), so hat der Kunde eine Anzahlung zu leisten.

Damit gilt die Buchung als akzeptiert, woraufhin PERFECTSTAY.COM die Buchung gegenüber seinen Lieferanten bestätigen kann. Der Kunde verfügt ausnahmsweise über eine Frist von 48 Stunden, um den Restbetrag zu begleichen. Andernfalls gilt die Buchung als durch den Kunden gemäss Artikel 12.3 storniert und zieht insbesondere die Erhebung von Stornogebühren nach sich.

#### **6.2.2 Anzahlung in Höhe von 50 % des Buchungspreises**

Soweit diese Option angeboten wird, muss der Kunde, der sich für diese Option entscheidet, zum Zeitpunkt der Buchung über hinlängliche Mittel für deren vollständige Bezahlung verfügen.

PERFECTSTAY.COM wird den Restbetrag 30 Tage vor Reisebeginn abbuchen.

Im Falle einer Stornierung der Buchung durch den Kunden vor Beginn der Reise oder des Aufenthalts gelten die nachfolgend in Artikel 12.3 beschriebenen Konsequenzen, einschliesslich der Erhebung von Stornogebühren.

### 6.2.3 Prüfverfahren

PERFECTSTAY.COM bekämpft Bankkartenbetrug insbesondere mithilfe der 3DSecure-Technologie. Darüber hinaus ist PERFECTSTAY.COM berechtigt, den Kunden möglicherweise zur Vorlage bestimmter Elemente zwecks Gewährleistung der Ordnungsmässigkeit der Zahlung aufzufordern, insbesondere kann es sich dabei um eine Schwarz-Weiss-Fotokopie der Vorderseite des Personalausweises des Karteninhabers handeln.

PERFECTSTAY.COM wird den Kunden gegebenenfalls per E-Mail oder Telefon kontaktieren. Ohne eine Antwort des Kunden wird seine Buchung möglicherweise nicht berücksichtigt und die Belastung seines Kontos unterbleibt.

### 6.2.4 Speicherung von Bankdaten

Die im Zusammenhang mit der Transaktion zur Verfügung gestellten Bankdaten werden von PERFECTSTAY.COM nicht gespeichert. Die Verwaltung der Bankdaten erfolgt durch einen Drittanbieter nach dem PCI-DSS-Standard.

## 7. Bereitstellung der Reisedokumente und relevanten Informationen

Nach Validierung der Buchung sendet PERFECTSTAY.COM dem Kunden eine E-Mail zur Bestätigung des Kaufvertrags; diese enthält auf einem dauerhaften Datenträger die Zusammenfassung seiner Buchung, diese Allgemeinen Verkaufsbedingungen sowie die Beschreibung der Vertragsleistung. Mit einer gesonderten E-Mail werden dem Kunden nach Zahlung des gesamten Buchungspreises rechtzeitig vor Reisebeginn die für die Reise bzw. den Aufenthalt erforderlichen Unterlagen (Voucher für den Dienstleister vor Ort usw.) zugesandt.

Diese E-Mail enthält die Einbestellung zum Flughafen bei Pauschalreisen inklusive Flug sowie die Voucher für die weiteren Dienstleistungen vor Ort (Unterkunft, Transfers, Ausflüge usw.). Es ist daher notwendig, dass der Kunde diese Unterlagen ausdruckt und während der Reise mit sich führt.

Falls sich der Kunde bei seinen Angaben, insbesondere bei der E-Mail-Adresse oder der Schreibweise der Namen der Reiseteilnehmer geirrt hat, übernimmt PERFECTSTAY.COM keinerlei Haftung für den Nicht-Erhalt der Reisedokumente und die sich daraus ergebenden Konsequenzen.

## 8. Bedingungen für die Unterbringung

Sofern in der Beschreibung der Vertragsleistung nicht anders angegeben, entspricht eine Übernachtung der Bereitstellung einer Unterkunft zwischen spätestens 17.00 und frühestens 10.00 Uhr am Folgetag. Die Nichteinhaltung dieses Zeitfensters kann einen Aufpreis bedingen.

Die wesentlichen Merkmale der Unterkünfte werden auf der Website oder telefonisch dargelegt, bevor der Kunde eine Buchung aufgibt; sie werden in der Bestätigungsmail nochmals erwähnt. Die Klassifizierung der jeweiligen Unterkunft entspricht den lokalen Standards des Reiselands und kann von schweizerischen oder europäischen Standards abweichen.

Im Allgemeinen und sofern in der Beschreibung der Vertragsleistung nicht anders angegeben, entsprechen die Zimmerkategorien den folgenden Kriterien:

- Einzelzimmer: Sie sind für eine Person (Einzelbett) ausgestattet und in der Regel weniger komfortabel und weniger gut gelegen als die anderen Zimmer.
- Doppelzimmer: Dies sind Zimmer mit einem Doppelbett oder zwei Einzelbetten.
- Dreibettzimmer: Dies sind Doppelzimmer, denen ein zusätzliches Einzelbett hinzugefügt wird. Die Abmessungen dieses Bettes können kleiner als die Standardgrösse sein.
- Vierbettzimmer: Dies sind Doppelzimmer, denen zwei zusätzliche Einzelbetten hinzugefügt werden. Die Abmessungen dieser Betten können kleiner als die Standardgrösse sein.
- Familienzimmer: Dies sind Doppelzimmer, die Platz für drei oder vier Standardbetten bieten.

## **9. Bedingungen für den Flug**

- 9.1.** Vor der Auswahl der Vertragsleistungen werden dem Kunden die verschiedenen angebotenen Flüge angezeigt. Der Name der Fluggesellschaft ist dem Kunden zum Zeitpunkt der Buchung stets bekannt. Änderungen oder Stornierungen der Buchung nach der Bestätigung können nur unter den in Artikel 12 genannten Bedingungen erfolgen.
- 9.2.** Die Sicherheitsbestimmungen für Flughäfen sehen vor, dass die Reisenden rechtzeitig vor dem Abflug erscheinen müssen, um die notwendigen Formalitäten zu erledigen. PERFECTSTAY.COM empfiehlt daher, bei internationalen Flügen mindestens drei Stunden vor der Abflugzeit und bei Inlandsflügen mindestens zwei Stunden vor dem Abflug einzuchecken.

Für bestimmte Reisende, die unter besonderen Bedingungen reisen (Nicht-Standard-Gepäck, Passagiere mit eingeschränkter Mobilität usw.), muss sich der Kunde an die Fluggesellschaft wenden, um sich nach den genauen Bedingungen für das Check-in und Boarding zu erkundigen.

- 9.3.** Wenn der Kunde bzw. ein in der Buchung angeführter Reisender nicht zum Check-in erscheint, storniert die Fluggesellschaft automatisch seinen Rückflug ohne Anspruch auf Rückerstattung. Allerdings kann der Reisende dennoch die restlichen Vertragsleistungen seiner Buchung in Anspruch nehmen und die Erstattung der auf ihn individuell entfallenden Steuern und Abgaben, die entsprechend im Flugticket ausgewiesen sind und beim effektiven Check-in des Passagiers fällig werden (zumeist als QW und QX bezeichnet), einfordern.

Mindestens 72 Stunden vor dem Rückflug müssen der Kunde und alle Reisenden, auf deren Namen und in deren Auftrag er seine Buchung aufgegeben hat, den Rückflug bei der Fluggesellschaft oder bei dem in der Bestätigungsmail genannten lokalen Korrespondenten bestätigen. Zu dieser Gelegenheit werden ihm die genauen Abflugzeiten bekannt gegeben. Andernfalls kann die Fluggesellschaft den Platz einem anderen Reisenden zuweisen. Der Kunde wird auf dieses zwingend vorgeschriebene Verfahren hingewiesen.

- 9.4.** Der Kunde wird darüber informiert, dass die Fluggesellschaften aus Sicherheitsgründen die Flugbedingungen (Überfüllung des Luftraums, Wartungsarbeiten usw.) gegenüber den ursprünglichen vorgesehenen Zeiten und Routen (Flugpläne, Flughafen, Zwischenlandungen usw.) ändern können. Ebenso können die Abflug- und Ankunftsflughäfen unterschiedlich sein, obwohl sie die gleiche Stadt bedienen. Reisenden wird dringend empfohlen, für den Tag vor der Abreise und den Tag nach der Ankunft ein flexibles Zeitfenster einzuplanen.

Bei sogenannten „Direktflügen“ handelt es sich um Flüge mit ein und derselben Flugnummer, die jedoch auch Zwischenlandungen beinhalten können. Anschlussflüge bedingen zudem einen Wechsel des Flugzeugs.

- 9.5. Jede Fluggesellschaft hat ihre eigenen Gepäckbestimmungen. Die Details zur Buchung des Kunden sind in der Flugbeschreibung aufgeführt.

Übergepäck ist gelegentlich zulässig, wobei der Aufpreis direkt an die Fluggesellschaft gezahlt wird; dieser ist oft niedriger, wenn das Übergepäck vorab hinzugebucht wird. Aus Sicherheitsgründen sind bestimmte Objekte in Flugzeugen sowohl im Laderaum als auch in der Kabine verboten. Die Liste dieser Objekte findet sich in der Beschreibung des Fluges und in der Bestätigungsmail ausgewiesenen Bedingungen der Fluggesellschaft. Der Kunde wird auch gebeten, die Website des Bundesamts für Zivilluftfahrt (BAZL) zu konsultieren, indem er den folgenden Link in seinen Internetbrowser kopiert:

<https://www.bazl.admin.ch/bazl/de/home/gutzuwissen/passagiergepaeck.html>

Das Vorhandensein dieser Gegenstände im Gepäck der Passagiere führt zu deren sofortiger Beschlagnahmung und kann die Nichtbeförderung des Passagiers nach sich ziehen.

- 9.6. Im Falle von Beschwerden wegen Verlust oder Beschädigung des Gepäcks wird dem Kunden dringend empfohlen, sich zunächst im Flughafen an die Fluggesellschaft zu wenden, um das Problem anzuzeigen. Der Haftungsumfang der Fluggesellschaft ist auf die im Rahmen der internationalen Konventionen vorgesehenen Oberwerte beschränkt.
- 9.7. Kinder unter zwei Jahren reisen bei Flügen auf dem Schoß ihrer Begleitperson und haben keinen Anspruch auf einen Sitzplatz. Unbegleitete Kinder unter 15 Jahren sind an Bord nicht erlaubt.
- 9.8. Die Fluggesellschaften legen ihre Regeln für die Beförderung schwangerer Frauen selbst fest. Einige können verlangen, dass die schwangere Person ein ärztliches Attest vorlegt, das ihre Reisefähigkeit für Flugreisen bescheinigt. Vor Aufgabe einer Buchung muss eine schwangere Frau sich von ihrem Arzt beraten lassen und PERFECTSTAY.COM darüber entsprechend informieren.
- 9.9. Die Beförderung hilfsbedürftiger Personen (eingeschränkte Mobilität oder Betreuung) muss der Fluggesellschaft mindestens 48 Stunden vor dem Abflugdatum angezeigt werden.

## 10. Sonstige Leistungen

### 10.1. Mahlzeiten

Die Leistungen im Zusammenhang mit den Mahlzeiten sind in der Beschreibung der Vertragsleistungen aufgeführt und in der Bestätigungsmail enthalten. In dieser Beschreibung sind alle Elemente erschöpfend aufgezählt, nicht erwähnte Elemente stellen einen zusätzlichen Verzehr zulasten des Kunden dar.

Sofern in der Beschreibung der Vertragsleistung nicht anders angegeben, gilt Folgendes:

- Halbpension beinhaltet Frühstück und eine Mahlzeit am Tag (entweder Mittag- oder Abendessen) ohne Getränke. Sie beginnt mit dem Frühstück nach der ersten Übernachtung und endet mit dem Frühstück nach der letzten Übernachtung.
- Vollpension beinhaltet Frühstück, Mittag- und Abendessen ohne Getränke. Sie beginnt mit dem Abendessen vor der ersten Übernachtung und endet mit dem Frühstück nach der letzten Übernachtung.
- „All Inclusive“-Angebote beinhalten Frühstück, Mittag- und Abendessen sowie lokale Getränke. Bestimmte Essenszeiten können vorgegeben werden.

In einigen Ländern ist das lokal verfügbare Wasser nicht trinkbar, sodass der Kunde für den Kauf von Mineralwasser bezahlen muss.

### 10.2. Aktivitäten und Freizeitgestaltung vor Ort

Einige Unterkünfte bieten Aktivitäten oder Freizeitaktivitäten, an denen der Kunde und die in der Buchung eingeschlossenen Reisenden vor Ort teilnehmen können. Der Kunde und die mitreisenden Personen müssen im Rahmen dieser (Freizeit-)Aktivitäten ein vorsichtiges Verhalten an den Tag legen und besonders wachsam sein, insbesondere bei der Beaufsichtigung von Kindern.

Die nicht in den Vertragsleistungen enthaltenen Aktivitäten, die der Kunde direkt vor Ort bezahlt, sind nicht Bestandteil der Buchung, sodass PERFECTSTAY.COM dafür in keiner Weise haftbar gemacht werden kann.

Besichtigungen, Ausflüge und Aktivitäten, die von PERFECTSTAY.COM oder von anderen Reiseveranstaltern angeboten werden, können in einer Fremdsprache durchgeführt werden. Informationen über die Sprache, in der derartige Dienstleistungen geboten werden, sind vor der Bestätigung der Buchung auf der Website verfügbar.

### **10.3. Sportaktivitäten und Heilbehandlungen**

Bei einer Buchung von Vertragsleistungen, die sportliche Aktivitäten, Heilbehandlungen u. Ä. umfasst (Spa, Thalassotherapie, Balneotherapie usw.), muss sich der Kunde vor Aufgabe der Buchung der körperlichen Leistungsfähigkeit aller Reiseteilnehmer vergewissern. Zu diesem Zweck kann von jeder Person ein ärztliches Attest angefordert werden, aus dem hervorgeht, dass ihr Gesundheitszustand mit den betreffenden Aktivitäten vereinbar ist.

PERFECTSTAY.COM haftet nicht, wenn ein Anbieter vor Ort entscheidet, einem Reisenden aufgrund seines Gesundheitszustandes den Zugang zu sportlichen Aktivitäten bzw. zur Heilbehandlung zu verweigern.

## **11. Behördliche Formalitäten und gesundheitliche Vorsichtsmassnahmen**

### **11.1. Anwendungsbereich**

Dieser Artikel fasst die allgemeinen Formalitäten für Schweizer Staatsangehörige zusammen, die eine Pauschalreise buchen. Diese Bestimmungen gelten sofern in der Beschreibung der Vertragsleistung oder auf der den administrativen und gesundheitlichen Formalitäten gewidmeten Internetseiten nichts anderes angegeben ist. Der Schweizer Kunde wird ausserdem gebeten, die auf den offiziellen Websites enthaltenen Hinweise und Informationen zu konsultieren, indem er die folgenden Links in seinen Internetbrowser kopiert: Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA): <https://www.eda.admin.ch/eda/de/home/vertretungen-und-reisehinweise.html>

Reisedokumente und Visa: <https://www.eda.admin.ch/eda/de/home/vertretungen-und-reisehinweise/laenderunabhaengigereiseinformationen/visum-einreise.html>

Botschaften und Konsulate: <https://www.eda.admin.ch/eda/de/home/vertretungen-und-reisehinweise.html>

Diese Seiten sind vor der Buchung der Pauschalreise zu konsultieren, es wird dem Kunden zudem empfohlen, diese bis zum Abflugdatum im Hinblick auf eventuelle Änderungen regelmässig zu überprüfen. Der Kunde kann auch verschiedene Websites konsultieren, auf denen die Visaformalitäten zusammenfassend dargestellt sind. Die Ausstellungsdauer der Visa schwankt je nach Zielland. Bei Reisezielen, für die ein Visum erforderlich ist, betragen die Bearbeitungszeiten für Visa circa zwischen 72 Stunden und einem Monat.

Bei einigen Zielorten kann die ungefähre Bearbeitungsdauer bis zu drei Monaten betragen (u. a. China, Japan, Südafrika, Brasilien, Mexiko, Russland, Mongolei und Thailand), bei anderen Zielorten muss der Visumsantrag bis zu vier Monaten vor dem Abreisedatum gestellt werden.

Dies sind allgemeine und ungefähre Angaben, die nicht für alle Visa gelten.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es ihm obliegt, alle Schritte im Zusammenhang mit

den administrativen und gesundheitlichen Formalitäten zu unternehmen und dass die damit verbundenen Kosten stets von ihm zusätzlich zum Preis der Vertragsleistungen zu zahlen sind.

Die administrativen und gesundheitlichen Formalitäten können je nach Staatsangehörigkeit bzw. Wohnsitzland der Reisenden unterschiedlich sein.

## **11.2. Administrative Formalitäten**

Für die Reise darf nur ein gültiger Ausweis verwendet werden (nationaler Personalausweis oder Reisepass). Einige Länder schreiben zusätzliche Formalitäten vor, insbesondere, dass der Pass noch für einen Zeitraum von sechs Monaten nach dem Rückkehrdatum gültig sein muss, dass der Reisende ein Rückflugticket hat, dass er nachweisen kann, über ausreichende Mittel zu verfügen, oder dass er eine Assistance-/Rückholversicherung abgeschlossen hat.

Für einige Reiseziele ist die Ausstellung von Visa vorgeschrieben. Es obliegt dem Reisenden, die erforderlichen Formalitäten bezüglich Ausweise und Reisedokumente zu überprüfen sowie die Fristen für deren Erlangung einzuhalten.

Minderjährige Kinder müssen bei einer Reise über einen eigenen Ausweis auf ihren Namen verfügen. PERFECTSTAY.COM nimmt keine Buchungen für Minderjährige an, die nicht von einem Elternteil oder einer anderen bevollmächtigten, volljährigen Person begleitet werden. Wenn ein Kind verreist, ohne von beiden Elternteilen begleitet zu sein bzw. nicht denselben Namen trägt oder von einem Dritten begleitet wird, können bestimmte Länder oder Fluggesellschaften die Vorlage einer Ausreisegenehmigung fordern. Aus Gründen der Vorsicht ist es angeraten, dieses Dokument für jede Reise mit Minderjährigen bei sich zu führen, sofern die Kinder nicht von beiden Elternteilen begleitet werden.

## **11.3. Gesundheitliche Vorsichtsmassnahmen**

Vor jeder Buchung wird den Reisenden dringend empfohlen, ihren Arzt bzw. Zahnarzt zu konsultieren, um sicherzustellen, dass ihr Gesundheitszustand mit der beabsichtigten Reise vereinbar ist.

Je nach Zielort weichen die empfohlenen oder vorgeschriebenen Gesundheitsformalitäten voneinander ab, es obliegt dem Reisenden, sich zu entsprechend erkundigen. Für bestimmte Reiseziele empfiehlt es sich, eine Reisekranken- und Rückholversicherung abzuschliessen.

Der Kunde wird ausserdem gebeten, die auf der nachfolgenden Website enthaltenen Hinweise und Empfehlungen zu konsultieren, indem er die folgenden Links in seinen Internetbrowser kopiert:

<http://www.safetravel.ch/safetravel2/servlet/ch.ofac.wv.wv201j.pages.Wv201AccueilCtrl?action=init>

PERFECTSTAY.COM empfiehlt den Reisenden, alle Impfungen rechtzeitig vorzunehmen, um Bestandsengpässe des Serums zu vermeiden, sodass die Impfung mindestens drei Wochen vor dem Abflug durchgeführt werden kann.

Es obliegt dem Kunden und den von ihm vertretenen Reisenden sicherzustellen, dass alle benötigten Medikamente bei der Reise mitgeführt werden.

## **12. Änderungen und Stornierung**

### **12.1 Änderung oder Stornierung durch PERFECTSTAY.COM**

Gemäss den geltenden Vorschriften kann PERFECTSTAY.COM die vorvertraglichen

Informationen, die dem Kunden vor Abschluss des Kaufvorgangs mitgeteilt werden, einseitig ändern. In diesem Fall wird PERFECTSTAY.COM dem Kunden die vorgenommenen Änderungen in einer klaren, verständlichen und gut sichtbaren Form mitteilen.

PERFECTSTAY.COM kann die Vertragsbestimmungen auch nach Zustandekommen des Kaufvertrags ändern, soweit es sich um eine geringfügige Änderung handelt. PERFECTSTAY.COM wird den Kunden darüber in einer klaren und verständlichen Weise auf einem dauerhaften Träger informieren.

Sollte PERFECTSTAY.COM vor der Abreise des Kunden gezwungen sein, (i) eine erhebliche Änderung an einem der wesentlichen Elemente oder (ii) eine Preiserhöhung von mehr als 10 % des gebuchten Pauschalurlaubs vorzunehmen, wird der Kunde von PERFECTSTAY.COM benachrichtigt; er kann daraufhin in die vorgeschlagene Änderung einwilligen oder die Buchung kostenlos zu den geltenden Bedingungen stornieren.

PERFECTSTAY.COM kann die Buchung stornieren, wenn deren Durchführung aufgrund höherer Gewalt oder eines Ereignisses, das PERFECTSTAY.COM oder dessen Lieferanten nicht vorhersehen konnten und das ungeachtet aller gebotenen Umsicht ausserhalb ihrer Einflussnahme liegt, unmöglich ist. In diesem Fall wird die Stornierung dem Kunden so bald wie möglich vor Beginn der Reise oder des Aufenthalts mitgeteilt, wobei ihm die geleisteten Zahlungen ohne einen weiterreichenden Entschädigungsanspruch, jedoch ohne die Versicherungsprämie, vollständig zurückerstattet werden.

## 12.2 Änderung der Buchung durch den Kunden

- Änderung einer zu Lande zu erbringenden Vertragsleistung (Unterkunft, Transfer, Aktivitäten usw. )

Nach Bestätigung der Buchung ist keine Änderung einer zu Lande zu erbringenden Vertragsleistung mehr möglich.

- Änderung einer zu Luft zu erbringenden Vertragsleistung

Sobald die Buchung bestätigt wurde, muss jeder Änderungswunsch einer vertraglichen Transportdienstleistung vom Kunden PERFECTSTAY.COM telefonisch mitgeteilt werden.

Die gewünschte Änderung wird gemäss den Bedingungen der Fluggesellschaften entsprechend der vom Kunden gebuchten Ticketart (z. B. nicht änderbar, kostenlose Änderungen, Änderungen gegen Aufpreis) vorgenommen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine Änderung des Fluges von den Fluggesellschaften üblicherweise als Stornierung und Neubuchung behandelt wird. Zusatzleistungen wie z.B. optional aufgegebenes Gepäck sind im Allgemeinen nicht erstattungsfähig.

Jeder Änderungsantrag bedingt neben den möglicherweise vom Lieferanten erhobenen Gebühren die Zahlung der Bearbeitungsgebühren von PERFECTSTAY.COM in Höhe von 27 CHF pro Antrag.

Falls der Kunde eine besondere Versicherung abgeschlossen hat, die ihm erlaubt, seine Buchung zu ändern, muss er seinen Versicherer ansprechen, der daraufhin unter Ausschluss von PERFECTSTAY.COM für die weitere Bearbeitung des Antrags allein verantwortlich ist.

## 12.3 Stornierung der Buchung durch den Kunden

12.3.1 Abgesehen von den Fällen nach Artikel 12.1 kann der Kunde die Buchung jederzeit vor Beginn der Reise bzw. des Aufenthalts stornieren. In diesem Falle hat er Rücktrittskosten zu zahlen, die auf der Grundlage der Kosteneinsparungen und Umsatzerlöse berechnet werden, die infolge der Wiederverfügbarkeit der Vertragsleistungen erzielt werden.

Der Antrag auf Stornierung durch den Kunden muss über das Kontaktformular gestellt werden. Im Falle einer Rückerstattung an den Kunden berechnet PERFECTSTAY.COM

Stornierungsgebühren in Höhe von 27 CHF, die von dem dem Kunden zu erstattenden Betrag abgezogen werden. In jedem Falle sei der Kunde darauf hingewiesen, dass die Bearbeitungsgebühren der Buchung und die Versicherungsprämie in keinem Falle erstattungsfähig sind.

- Stornierung einer zu Lande zu erbringenden Vertragsleistung (Unterkunft, Transfer, Aktivitäten usw. )

PERFECTSTAY.COM weist den Kunden darauf hin, dass das Event-Verkaufsmodell aussergewöhnliche Rabatte bietet. Dies bedingt, dass die getätigten Verkäufe nicht rückgängig gemacht werden können, da die Lieferanten von PERFECTSTAY.COM deren Rückerstattung nicht vorsehen. Somit erzielt PERFECTSTAY.COM weder eine Kosteneinsparung aufgrund der Buchungsstornierung durch den Kunden, noch kann ein Erlös erzielt werden, da die Vertragsleistungen nicht wieder zur Verfügung gestellt werden können.

Dementsprechend bedingt die Stornierung einer zu Lande zu erbringenden Vertragsleistung die Anwendung von Kosten in Höhe von 100 % des Betrags der Vertragsleistung.

- Stornierung einer zu Luft zu erbringenden Vertragsleistung

Die Stornogebühren werden nach den Bedingungen der Fluggesellschaften entsprechend der vom Kunden gebuchten Ticketart (z. B. nicht änderbar und nicht erstattungsfähig, Änderungen gegen Aufpreis, änderbar und erstattungsfähig) berechnet. Zusatzleistungen wie z.B. optional aufgegebenes Gepäck sind im Allgemeinen nicht erstattungsfähig.

Dem Kunden werden in jedem Fall die auf ihn individuell entfallenden Steuern und Abgaben, die entsprechend im Flugticket ausgewiesen sind und beim effektiven Check-in des Passagiers fällig werden (zumeist als QW und QX ausgewiesen), erstattet. Wenn der Antrag über das Kontaktformular erfolgt, werden keine Bearbeitungsgebühren für die Erstattung dieser Steuer in Rechnung gestellt.

12.3.2 Falls der Kunde eine besondere Versicherung abgeschlossen hat, die es ihm erlaubt, seine Buchung zu stornieren, muss er seinen Versicherer ansprechen, der daraufhin unter Ausschluss von PERFECTSTAY.COM für die weitere Bearbeitung des Antrags allein verantwortlich ist. In jedem Fall sei der Kunde darauf hingewiesen, dass die Versicherungsprämie in keinem Falle erstattungsfähig ist.

### **13 Übertragung von Pauschalreisen**

Im Falle der Abtretung seiner Pauschalreise sollte sich der Kunde zuvor mit PERFECTSTAY.COM im Hinblick auf eventuelle Kosten spätestens 20 Tage vor der Abreise ins Benehmen setzen, sodass PERFECTSTAY.COM diesbezüglich seine Lieferanten ansprechen kann.

Der Kunde kann seine Pauschalreise auf jeden Dritten übertragen, der im Hinblick auf die Reise bzw. den Aufenthalt die gleichen Voraussetzungen wie er selbst erfüllt; dies hat er PERFECTSTAY.COM per Einschreiben mit Rückschein und per E-Mail spätestens sieben Tage vor dem Abflugdatum unter Begleichung eventueller Zusatzkosten infolge dieser Übertragung mitzuteilen.

Der Kunde und die Person, auf die er die Pauschalreise übertragen hat, haften gesamtschuldnerisch gegenüber PERFECTSTAY.COM und seinen Lieferanten für die Zahlung des Preises und aller Gebühren, Abgaben und sonstiger Zusatzkosten infolge dieser Übertragung, dazu zählen auch die Bearbeitungsgebühren von PERFECTSTAY.COM in Höhe von 27 CHF.

### **14 Versicherungen**

Die angebotenen Vertragsleistungen enthalten keine Versicherung. Es obliegt dem Kunden, soweit von ihm gewünscht, eine Reiserücktritts und Gepäckversicherung oder Reiseschutzversicherung abzuschließen.

PERFECTSTAY.COM bietet dem Kunden auf Wunsch den Abschluss einer Reiserücktritts und Gepäckversicherung oder Reiseschutzversicherung bei seinem Partner „PRESENCE ASSISTANCE TOURISME an. Die Versicherungsbedingungen können über die nachstehenden Links vor Abschluss des Versicherungsvertrags abgerufen werden:

Reiseschutzversicherung

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1566985674/cms/files/ox7azn9e/live/5b5367ca910bd49854f5d29da8c8f3e57259f636.pdf>

Reiserücktritts und Gepäckversicherung:

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1566985688/cms/files/ox7azn9e/live/d7f37a9f29dc10f9a634f7d3643470ff4f8ded79.pdf>

Der Abschluss dieser Deckungen erfolgt mittels einer vom Kunden direkt bei der Versicherungsgesellschaft abzugebenden Erklärung unter Vorlage der geforderten Belege. Die Bearbeitungs- oder Abtretungsgebühren sind von diesen Policen nicht gedeckt.

## **15 Beweisvereinbarung**

Bei Buchungen über die Website stellt die Annahme dieser allgemeinen Bedingungen und die Eingabe der kundenbezogenen Informationen, insbesondere die Eingabe der Daten seiner Zahlungsmittel, eine elektronische Unterschrift dar. Damit erklärt der Kunde in seinem Namen und im Namen aller an der Reise beteiligten Personen, die Buchung wahrzunehmen und willigt in deren Bezahlung ein.

Bei telefonischen Buchungen kommt der Vertrag mit der Annahme der Buchung durch den Veranstalter und die Bekanntgabe der zur Zahlung erforderlichen Informationen durch den Kunden zustande. Die Zustimmung erteilt der Kunde in seinem Namen und im Namen aller in der Buchung miterfassten Reisetilnehmer.

Die in den Datensystemen von PERFECTSTAY.COM bzw. seinen Partnern oder Lieferanten gespeicherten Daten haben Beweiskraft und können von PERFECTSTAY.COM als Beweis für die Buchungen und die sich daraus ergebenden Verpflichtungen genutzt werden.

## **16 Kundenbetreuung durch PERFECTSTAY.COM**

Allgemeine Informationen darüber, ob Vertragsleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet sind, findet der Kunde auf der Website oder können telefonisch erfragt werden. Auf Wunsch des Kunden kann eine genaue Auskunft über die Eignung der Vertragsleistungen für seine Bedürfnisse telefonisch erteilt werden (Rufnummern s. Artikel 2).

Im Falle von Schwierigkeiten während der Reise oder des Aufenthalts muss sich der Kunde per Telefon oder über das Kontaktformular mit PERFECTSTAY.COM in Verbindung setzen (Einzelheiten hierzu s. Artikel 2).

Bei Pauschalreisen wird PERFECTSTAY.COM dem Kunden so schnell wie möglich den Umständen des Falles angemessene Hilfe leisten. Die Hilfe von PERFECTSTAY.COM umfasst die Bereitstellung dienlicher Informationen über Gesundheitsdienste, lokale Behörden und konsularische Betreuung sowie die Unterstützung des Kunden bei Ferngesprächen und Hilfe bei der Suche nach anderen Reisedienstleistungen.

PERFECTSTAY.COM wird einen angemessenen Preis für diese Unterstützung berechnen, wenn das Problem vom Reisenden vorsätzlich herbeigeführt wurde oder seiner Fahrlässigkeit geschuldet ist.

## **17 Haftung**

### **12.3. Haftung im Rahmen einer Pauschalreise**

PERFECTSTAY.COM haftet von Rechts wegen für die Erbringung der in der gebuchten Pauschalreise enthaltenen Dienstleistungen. Dies gilt jedoch nicht, wenn der Schaden auf ein Versäumnis des Kunden oder auf unvorhersehbare und unlösbare Ausfälle von Dritten, die nicht mit der Erbringung der gebuchten Reiseleistungen befasst sind, auf Fälle höherer Gewalt oder auf ein Ereignis, das für PERFECTSTAY.COM oder seine Lieferanten unvorhersehbar war und ungeachtet aller Umsicht ausserhalb ihrer Einflussnahme liegt, zurückzuführen ist.

Bei Streitigkeiten sind die Schadensersatzansprüche des Kunden und der Reisenden auf den doppelten Preis der Pauschalreise begrenzt, wobei diese Beschränkung nicht für Körperschäden oder mutwillig bzw. fahrlässig herbeigeführte Schäden gilt. Wenn darüber hinaus internationale Abkommen die Voraussetzungen festlegen, unter denen ein Anbieter einer gebuchten Reiseleistung entschädigungspflichtig ist oder den Umfang einer solchen Schadlosstellung beschränken, gelten die gleichen Obergrenzen für PERFECTSTAY.COM.

Die in den auf die Touristikbranche anwendbaren Rechtsvorschriften vorgesehenen Ansprüche auf Entschädigung oder Preisminderung gelten unbeschadet der den Reisenden kraft anderer anwendbarer internationaler Abkommen gebotenen Rechtsmittel. Die im Rahmen der auf die Touristikbranche anwendbaren Rechtsvorschriften gewährten Entschädigungszahlungen oder Preisnachlässe und die kraft der genannten Vorschriften und internationalen Abkommen gewährten Entschädigungszahlungen oder Preisnachlässe werden miteinander verrechnet, um eine doppelte Entschädigungszahlung zu vermeiden.

### **17.2 Haftung im Rahmen einer individuellen Vertragsleistung**

Bei individuellen Vertragsleistungen mit Ausnahme von Pauschalreisen haftet PERFECTSTAY.COM gemäss den anwendbaren gesetzlichen Vorschriften und internationalen Abkommen. Dies gilt jedoch nicht bei fahrlässigem Verhalten des Kunden, bei unvorhersehbaren und unlösbaren Ausfällen von Dritten, die nicht mit der Erbringung der gebuchten Reiseleistungen befasst sind, oder in Fällen höherer Gewalt. Darüber hinaus beschränkt sich die Haftung für Nicht-Körperschäden auf den pro Person bezahlten Preis. Hiervon unberührt bleiben diese allgemeinen Verkaufsbedingungen sowie die internationalen Abkommen, die gesetzlichen Vorschriften, die auf internationalen Abkommen beruhen, und die anwendbaren nationalen Gesetze, die geringere Haftungsbeschränkungen oder Haftungsausschlüsse vorsehen.

## **18 Beschwerden / Nichtübereinstimmung**

Im Falle einer Beschwerde bezüglich der Buchung, der Vertragsleistungen oder im Falle einer Nichtübereinstimmung bei der Erbringung der gebuchten Vertragsleistungen muss der Kunde sich umgehend und nach Möglichkeit schriftlich an die lokalen Anbieter oder unter Berücksichtigung der Umstände an PERFECTSTAY.COM wenden. Der Antrag muss die Buchungsnummer und, wenn möglich, eine gescannte Kopie der Belege (Tickets, Rechnungen, Nachweis der nicht erbrachten Dienstleistungen usw.) enthalten. Dieser Antrag kann über das Kontaktformular gestellt werden.

Der Kunde sei auf die Besonderheiten bei Beschwerden im Zusammenhang mit der Beschädigung oder dem Verlust von Gepäck während eines Flugs aufmerksam gemacht. Die Bearbeitung einer Beschwerde erfordert, dass der Kunde sich zuerst mit der Fluggesellschaft vor Ort am Flughafen in Verbindung setzt, um das Problem anzudeuten. Ansprüche im Zusammenhang mit

Gepäckbeschwerden müssen innerhalb der folgenden Fristen geltend gemacht werden: 7 (sieben) Tage nach Erhalt des Gepäcks, wenn es beschädigt wurde, und 21 (einundzwanzig) Tage ab dem Tag, an dem das Gepäck dem Kunden verspätet zur Verfügung gestellt wurde. Wenn der Kunde diese Fristen nicht einhält, begibt er sich damit sämtlicher Ansprüche.

PERFECTSTAY.COM ist bemüht, die Anfrage des Kunden so schnell wie möglich und in jedem Fall gemäss den geltenden Vorschriften zu beantworten.

Vorbehaltlich der geltenden Vorschriften kann der Kunde im Falle eines grösseren Fehlers und soweit ihm in angemessener Zeit keine Unterstützung geboten wurde, diesen Fehler selbst beheben. In diesem Falle wird PERFECTSTAY.COM dem Kunden gegen Vorlage der Belege und unter dem Vorbehalt der fristgerechten vorschriftsgemässen Einreichung seiner Beschwerde die entstandenen Kosten bis in Höhe der ursprünglich gebuchten Vertragsleistungen erstatten (dieselbe Hotelkategorie, dieselben Beförderungsmittel usw.). Beschwerden und Anträge auf Rückerstattung oder Entschädigung müssen schriftlich an PERFECTSTAY.COM innerhalb eines Monats nach dem Ende der Pauschalreise gerichtet werden, dies wird auch in der Buchungsbestätigungsmail angegeben. Der Beschwerde muss eine schriftliche Bestätigung des Lieferanten oder lokalen Vertreters von PERFECTSTAY.COM mit allen relevanten Belegen beigelegt werden.

### **Verfall Ihrer Ansprüche**

Die angegebenen Fristen zur Ausübung der Rechte des Kunden müssen zwingend eingehalten werden. Wenn der Kunde seine Reklamation zu den Mängeln oder ihm entstandenen Schäden nicht geltend macht, verliert er sämtliche Ansprüche. Er kann dann keinen Anspruch auf Beistand, Preisminderung, Stornierung der Buchung oder Schadensersatz geltend machen.

## **19 Alternative Option zur Beilegung von Streitigkeiten**

Sollte der Kunde nach Einschaltung des Kundendienstes von PERFECTSTAY.COM innerhalb von 60 Tagen keine ihn zufriedenstellende Antwort erhalten, kann er sich an den Ombudsmann wenden:

<https://www.ombudsman-touristik.ch/de/home/>

Als Schlichtungsstelle hat der Ombudsmann die Aufgabe, die Parteien in völliger Unabhängigkeit und Unparteilichkeit zusammenzuführen, um zu einer einvernehmlichen Lösung zu gelangen. Dem Kunden steht es frei, die Einschaltung der Schlichtungsstelle zu akzeptieren oder abzulehnen und die zuständigen Gerichte anzurufen.

## **20 Kontakt**

Um seine Reise oder seinen Aufenthalt zu buchen oder um Informationen vor seiner Buchung zu erhalten, kann der Kunde PERFECTSTAY.COM per Telefon oder über das Kontaktformular erreichen (s. Artikel 2).

Bei Fragen zu einer laufenden Buchung kann sich der Kunde per Telefon, über das Kontaktformular (s. Artikel 2) oder per E-Mail an PERFECTSTAY.COM wenden.

## **21 Anwendbares Recht**

Für die Beziehungen zwischen PERFECTSTAY.COM und dem Kunden gilt schweizerisches Recht.