

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Momentos con Mucho Gusto GmbH

Vielen Dank für Ihr Interesse sowie Ihr Vertrauen. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Leistungen der «Momentos con Mucho Gusto GmbH» (nachfolgend «Mucho Gusto» genannt). Dies schliesst ebenfalls alle Leistungen der Abteilung «First Class Mucho Gusto» ein.

1. Vertragsabschluss

1.1 Anmeldung: Mit schriftlicher, elektronischer, telefonischer oder persönlicher Bestätigung des Angebotes kommt zwischen dem Kunden und Mucho Gusto ein Vertrag zustande. Zu diesem Vertrag sind die vorliegenden AGB anwendbar. Mit der Zahlung der Rechnung (auch Anzahlung) akzeptiert der Kunde Erhalt und Inhalt dieser AGB. Der Kunde ist verantwortlich für die Mitteilung der korrekten persönlichen Daten (Namen und Geburtsdatum gemäss Angaben im Reisepass) an Mucho Gusto und ist verantwortlich für die Vertragserfüllung für alle Reisetelnehmer. Ebenso liegt es in der Verantwortung des Kunden, nach Erhalt der Bestätigung und der Rechnung alle Angaben auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Unstimmigkeiten müssen umgehend an Mucho Gusto gemeldet werden. Folgekosten, die durch eine Unterlassung der Meldung entstehen, gehen zulasten des Kunden.

1.2 Leistungen von anderen Veranstaltern

Bei Leistungen, die nicht von Mucho Gusto organisiert und erbracht werden, gelten die Allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen des jeweiligen Veranstalters. Dies betrifft unter anderem sämtliche vermittelten Flugtickets. Diese unterstehen ausnahmslos den allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen der zuständigen Fluggesellschaften.

1.3 Leistungsbeginn:

Unsere Leistungen beginnen mit dem ersten gebuchten Service über Mucho Gusto. Beispielsweise ab beständigem Flughafen am Abflugort oder am Flughafen in Kuba bei inkludierten Transporten. Der Kunde ist selbst verantwortlich für das rechtzeitige Eintreffen am Flughafen. Bei verpasstem Flug trägt der Kunde sämtliche Mehrkosten.

2. Zahlungsbedingungen und Preise

2.1 Zahlungsbedingungen

Die Anzahlung wird bei Erhalt der Bestätigung und der entsprechenden Rechnung gemäss den entsprechenden Angaben fällig. Restzahlungen, sofern auf der Bestätigung nicht anders vermerkt, sind bis spätestens 45 Tage vor Abreise zu begleichen.

2.2 Preisänderungen:

In den nachfolgenden Fällen behält sich Mucho Gusto eine Preiskorrektur vor:

- Erhöhung der Transport- und Unterbringungskosten
- Einführung oder Erhöhung von Gebühren und Steuern wie Lande- und Sicherheitsgebühren, Einführung neuer Steuern oder Abgaben oder deren Erhöhung
- Wechselkursänderungen
- Ausserordentliche Preiserhöhungen von Leistungsträgern (z.B. Hotels)
- Erklärbare Fehler in den Publikationen

Eine Preiserhöhung aus obengenannten Gründen gibt Mucho Gusto bis spätestens 30 Tage vor Reiseantritt bekannt. Falls die Preiserhöhung mehr als 5 % des ursprünglichen Reisepreises entspricht, hat der Kunde das Recht innerhalb 5 Tagen nach Kenntnisnahme vom Vertrag zurückzutreten und erhält sämtliche Anzahlungen zurückerstattet. Bei erklärten Fehlern in den Publikationen ist die Preiserhöhung und somit der Rücktritt vom Vertrag jederzeit möglich.

3. Gültigkeit von gebuchten Leistungen

Die gebuchten Leistungen und deren Preise sind nur an den auf der Bestätigung aufgeführten Daten gültig. Bei Verschiebung der Reise (z.B. aufgrund Ziffer 5.4.) variieren die Preise und Leistungen aufgrund saisonaler Schwankungen und/oder Preisänderungen.

4. Einzigartiges Kuba

Kuba ist einzigartig und nicht vergleichbar mit anderen Destinationen weltweit. Somit erleben Reisende ein Erlebnis, dass es nirgendwo sonst gibt. Mucho Gusto setzt alles daran, dass jeder Gast eine unvergesslich schöne Reise erlebt. Jedoch handelt sich um ein kommunistisches Drittweltland, welches in puncto Servicequalität, Pünktlichkeit, Hotel-, Restaurant- und Transportstandards, Einhalten von Abmachungen, sowie Strassenzuständen und vielem mehr nicht mit den Standards in der westlichen Welt verglichen werden kann. Mucho Gusto informiert Sie bestmöglich über die Eigenschaften des Landes und bereitet jede Reise bis ins Detail vor; weist aber ausdrücklich darauf hin, dass Kunden sich nicht auf europäische Standards berufen können. Für Transporte muss aufgrund der schlechten Strassenzustände mindestens die doppelte Zeit pro Kilometer im Vergleich zu Europa eingerechnet werden. Diverse Leistungen müssen in Kuba von Gesetzes wegen bei den staatlichen Tourismusorganisationen eingekauft werden und können nicht direkt mit den Leistungsträgern vertraglich geregelt werden. Daher ist die Möglichkeit für Mucho Gusto direkt beim Leistungsträger zu intervenieren beschränkt.

5. Annullations- und Änderungsbedingungen / Sonderfall Pandemie

5.1 Gewöhnliche Annullationskosten

Bei einer Annullierung oder kurzfristigen Änderungen beträgt die Bearbeitungsgebühr von Mucho Gusto CHF 100 pro Person (jedoch maximal CHF 200 pro Dossier). Bei einer Annullierung später als 45 Tage vor Anreise kommen folgende Annullationsgebühren hinzu:

- 45 - 30 Tage vor Anreise: 30 %
- 29 - 15 Tage vor Anreise: 50 %
- 14 - 4 Tag vor Anreise: 80 %
- Ab dem 3. Tag vor Anreise oder bei Nichtantritt: 100 %

5.2 Flugtickets

Bereits ausgestellt Flugscheine unterliegen einer Stornogebühr von 100 % nach erfolgter Buchung. Namensänderungen können nicht vollzogen werden.

5.3 Besondere Bedingungen

Für gewisse Hotels und weitere Leistungen sowie Reisen während gesetzlichen Feiertagen in Kuba gelten besondere Bedingungen und teils strengere Stornierungsgebühren. In diesem Fall sind diese im Angebot/in der Bestätigung aufgeführt und es gelten die Konditionen in der entsprechenden Offerte/Bestätigung.

5.4 Pandemie / Naturkatastrophen / Reisewarnungen

Sollte die Reise aufgrund von Pandemien, Naturkatastrophen, geschlossenen Grenzen oder Reisewarnungen des Ursprungslandes nicht wie gewünscht in Anspruch genommen werden, kann die Reise verschoben oder annulliert werden. Im Falle einer kurzfristigen Annullierung setzt Mucho Gusto alles daran, die Kosten von den Leistungsträgern zurückzuerhalten und dem Kunden schnellstmöglich zurückzuerstatten. Besteht keine Reisewarnung und ist die Reise durchführbar gilt Ziffer 5.1.

6. Reiseversicherungen

Mucho Gusto empfiehlt den Abschluss einer Reiseversicherung, die die Deckung von Annullierungskosten und Reisezwischenfällen inkl. Reparatierung einschliesst. Mucho Gusto kann solche Versicherungen vermitteln; sie sind nicht teil des Reisepreises. Der Versicherungsvertrag kommt ausschliesslich zwischen dem Kunden und dem Reiseversicherer zustande. Ansprüche können nur direkt gegenüber dem Versicherer geltend gemacht werden. Von den Versicherungsverträgen kann nicht zurückgetreten werden und die Prämien sind umgehend zu 100 % zur Zahlung fällig.

7. Programmänderungen

7.1 Programmänderungen vor Leistungsbeginn

Mucho Gusto setzt sich ein, die vereinbarten Leistungen programmgemäss durchzuführen. Es ist jedoch nicht ausgeschlossen, dass aufgrund objektiver Umstände (z.B. durch staatliche Massnahmen, Umwelt- und Naturereignisse, höhere Gewalt oder andere nicht voraussehbare oder abwehrbare Umstände) oder aufgrund der Leistungsträger Programm- und Leistungsänderungen notwendig werden. Mucho Gusto informiert den Kunden umgehend über solche Änderungen und setzt sich ein, deren Auswirkungen auf ein Minimum zu beschränken. Mucho Gusto teilt dem Kunden gleichzeitig allfällige Preisänderungen infolge der Programm- und Leistungsänderung mit. Dem Kunden steht ein Rücktrittsrecht zu, wenn die Programm- oder Leistungsänderungen den Gesamtzuschnitt der Reise grundlegend ändern.

7.2 Programmänderungen während der Reise

Gemäss Ziffer 4 nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass in Kuba auch Programmänderungen während der Reise vorkommen können. Mucho Gusto setzt sich stets ein, dass die Reise im Interesse des Kunden zu dessen bestmöglicher Zufriedenheit erfolgt. Speziell bei Inlandflügen gilt es zu beachten, dass die angegebenen Zeiten oft nicht zuverlässig sind - Flüge vom Morgen auf den Abend oder umgekehrt verschoben werden oder ganz ausfallen können und aufgrund dessen der Weg mittels Landtransport zurückgelegt werden muss.

7.3 Vorzeitige Rückreise/Reiseabbruch durch den Kunden

Falls der Kunde seine Reise abbricht oder während der Reise Leistungen ändert, besteht kein Anspruch auf Rückerstattung. Bei Reiseabbruch oder Änderung der Reiseleistungen gehen die (Zusatz-)Kosten zulasten des Kunden. Mucho Gusto unterstützt den Kunden bei einer vorzeitigen Rückreise aus einem dringenden Grund soweit als möglich.

8. Reisedokumente

Die Reisedokumente werden dem Kunden spätestens eine Woche vor Abreise und nach Zahlungseingang per Mail zugestellt. Der Kunde ist verpflichtet, die Dokumente auf deren Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.

9. Pass / Visum / Krankenversicherung / Impfungen

Der Kunde ist selbst verantwortlich für die Einhaltung der individuellen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Impfvorschriften sowie für die Beschaffung der notwendigen Dokumente. Mucho Gusto übernimmt keine Haftung für eine Abflug- oder Einreiseverweigerung aufgrund nicht Einhaltung der entsprechenden Vorgaben. Der Kunde muss bei Einreise in Kuba das Originaldokument der Police einer anerkannten Auslandskrankenversicherung für Kuba vorlegen können. Solche Versicherungen werden von Mucho Gusto vermittelt



und können bei der Reisebuchung abgeschlossen werden. Auf Wunsch des Kunden übernimmt Mucho Gusto auch die Einholung des Visums (Touristenkarte).

10. Beanstandungen

10.1 Beanstandung vor Ort

Sollte der Kunde während der Reise Anlass zu Beanstandungen haben, resp. entsprechen die Leistungen nicht wie von Mucho Gusto bestätigt oder weisen einen erheblichen Mangel auf, so müssen diese zwingend und unverzüglich der Reiseleitung, der lokalen Vertretung oder beim betroffenen Leistungsträger gemeldet werden. Dies ermöglicht in den meisten Fällen Abhilfe vor Ort und ist Voraussetzung für eine spätere Geltendmachung von Ansprüchen.

10.2 Schriftliche Beanstandung

Sollte vor Ort keine entsprechende Lösung gefunden werden, muss der Kunde eine schriftliche Bestätigung verlangen, welche die Beanstandung und deren Inhalt umfasst. Die lokale Reiseleitung sowie die Leistungsträger sind nicht berechtigt, Schadenersatzforderungen anzuerkennen. Die Beanstandung sowie die Bestätigung des Leistungserbringers muss innerhalb von 30 Tagen nach Rückreise schriftlich bei Mucho Gusto eingereicht werden. Werden diese Bedingungen nicht eingehalten, erlöschen sämtliche Ansprüche.

11. Haftung

Bei Ausfall von Leistungen oder nicht korrekter Erbringung sowie zusätzlich entstandenen Kosten wird der Kunde durch Mucho Gusto entschädigt, sofern es vor Ort nicht möglich war, einen gleichwertigen Ersatz zu bieten und kein eigenes Verschulden des Kunden vorliegt. Dies unter Vorbehalt von Ziffern 7 und Ziffer 11.1. Die Haftung von Mucho Gusto ist maximal auf die Höhe des Gesamtreisepreises beschränkt. Die Haftung erfasst nur unmittelbare Schäden. Ansprüche müssen spätestens 30 Tage nach Reisebeendigung schriftlich bei Mucho Gusto eingereicht werden, sonst ist der Anspruch verwirkt. Alle Schadenersatzforderungen verjähren innerhalb von 1 Jahr nach Reisebeendigung.

11.1 Haftungsausschlüsse:

Mucho Gusto haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages zurückzuführen ist auf:

- Versäumnisse von Kundenseite;
- unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt ist;
- höhere Gewalt oder ein Ereignis, welche Mucho Gusto oder ein Dienstleistungsträger trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte. Mucho Gusto haftet somit nicht für Änderungen im Reiseverlauf, die auf Flugverspätungen, Streik, Unruhen, Witterungsverhältnisse, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten usw. zurückzuführen sind.

12. Kontakt und Notfälle

Vor der Reise und bei nicht dringenden Anliegen bitten wir Sie, sich an folgende Mailadressen zu wenden. Sie erhalten schnellstmöglich (grundsätzlich innerhalb von 24 Stunden) eine entsprechende Antwort oder werden von uns kontaktiert:

- Momentos con Mucho Gusto: vamos@momentos-muchogusto.com
- First Class Mucho Gusto: vamos@firstclass-muchogusto.com

Bei **Notfällen** vor Ort erreichen Sie uns in Kuba unter folgenden Mobilnummern:

- Momentos con Mucho Gusto: Tel. +53 5 888 53 65
 - First Class Mucho Gusto*: Tel. +53 5 897 25 23
- *(die Nummer ist nur aktiv während sich First Class-Gäste in Kuba aufhalten)

13. Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen dem Kunden und Mucho Gusto ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Klagen gegen Mucho Gusto können nur am Firmensitz in Baar, Zug, Schweiz, angebracht werden. Im Falle von Verständnisdifferenzen in den diversen Sprachen gilt die deutsche Version.