

## **Kundeninformation COVID 19 / 03.08.2020**

Liebe Kundinnen und Kunden

Das Team von Gerbairtours arbeitet immer noch im Home-Office.

Unser Büro bleibt vorerst zu den regulären Öffnungszeiten bis auf weiteres noch geschlossen.

Wir sind aber für Sie telefonisch von MO-FR von 09.00 – 12.00 Uhr über die gewohnte Telefonnummer oder per Email erreichbar.

Gerne können Sie jedoch mit uns einen persönlichen Termin für ein Beratungsgespräch vereinbaren!

### ***WER REISEN LIEBT – VERSCHIEBT!***

Natürlich sitzen wir die Krise nicht einfach aus, nein, wir sind kreativ und entwickeln neue Programme und Ideen. Aktuell bieten wir mit einigen Partner-Hotels in der Schweiz und Europa diverse attraktive Packages an. Lassen Sie sich davon inspirieren.

Bei Fragen sind wir gerne für Sie da und hoffen, dass bald wieder Normalität einkehrt. Vielen Dank für Ihre Unterstützung und Ihr Vertrauen.

Bleiben Sie gesund .... und hören Sie niemals auf zu träumen!

**Anita Gerber & Gerbairtours Team**



### **Gebuchte Reisen ab 01.07.2020:**

Sie werden proaktiv informiert, ob Ihre Reise abgesagt werden muss oder nicht.

Die Reisen werden nach Abreisedatum bearbeitet!

Sobald wir von allen Leistungsträgern die Informationen zu Storno- und Umbuchungsmöglichkeiten erhalten haben, werden Sie kontaktiert, um eine passende Lösung zu finden.

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass in dieser ausserordentlichen Situation, Spesen durch verschiedene Bedingungen der Leistungsträger entstehen können. In diesen Fällen übernimmt Ihre Reiseversicherung ev. einen Teil der Kosten.

Wir bitten um Verständnis, dass die Bearbeitung der vielen annullierten und umgebuchten Dossiers eine gewisse Zeit in Anspruch nimmt.

Die Reisekosten werden in Form eines Gutscheins oder auf ausdrücklichen Wunsch auch auf Ihr Konto rückerstattet.

Kosten für erbrachte Dienstleistungen, Bearbeitungsgebühren und Servicehonorare sowie allfällige Visakosten müssen verrechnet werden, wenn Sie sich gegen eine Umbuchung entscheiden.

Rückerstattungen können bis auf weiteres erst ausbezahlt werden, wenn wir das Geld der involvierten Leistungsträger / Airlines erhalten haben.

### **Umbuchungen auf ein späteres Reisedatum oder annullieren?**

Umbuchungen auf einen späteren Termin, bieten wir, wenn immer möglich kostenlos an, dabei verzichten wir auf die Bearbeitungsgebühren.

Allfällig anfallende Kosten, die uns durch einen Leistungsträger verrechnet werden, gehen jedoch zu Lasten der Kunden.

Wird eine gebuchte Reise annulliert oder umgebucht, ohne dass ein Behördenentscheid zugrunde liegt, kommen die normalen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen vollumfänglich zur Anwendung.

Wir empfehlen, die Entwicklung zunächst abzuwarten oder mit uns die Möglichkeit einer Umbuchung zu prüfen. Sollte es Änderungen zu Ihrer gebuchten Reise geben, werden Sie schnellstmöglich kontaktiert. Wir sind bestrebt, für Sie eine möglichst kulante Lösung zu finden.

### **Muss ich meine Rechnung bezahlen, auch wenn ich nicht weiss, ob ich reisen kann?**

Es besteht für alle Reisen ein Vertrag zwischen uns, dem Leistungsträger und Ihnen als Gerbairtours-Kunde. Der Rechnungsbetrag ist daher, zur in der Rechnung angegebenen Frist fällig. Leistungsträger und Airlines belasten uns per LSV die Beträge ebenfalls zu diesem Zeitpunkt. Bitte halten Sie sich an diese Zahlungsbedingungen. Besten Dank für Ihr Vertrauen und Ihre Mithilfe.

### **Ihre Kundengelder:**

Gerbairtours ist Teilnehmer der STS [www.swisstravelsecurity.ch](http://www.swisstravelsecurity.ch) (Swiss Travel Security) und verfügt damit über eine Schweizer Kundengeldabsicherung/Reisegarantie. Ihre einbezahlten Gelder sind damit sichergestellt. Alle Teilnehmer der STS erfüllen die Anforderungen in Bezug auf Fachkompetenz, Seriosität und Solvenz und unterstehen einer regelmässigen Kontrolle.

**Neubuchungen:**

Neubuchungen sind schon möglich, sofern Leistungsträger wie Fluggesellschaften oder Hotels das entsprechende Angebot aufrechterhalten und keine Einreisebeschränkungen bestehen.

Wir freuen uns, Ihre persönliche Traumreise auszuarbeiten!