

Wissenswertes Hinweise – offen und ehrlich

Lieber Feriengast

Sie wollen verreisen und planen, Ihre Ferien bei uns zu buchen. Oder haben Sie schon gebucht? Herzlich willkommen! Unsere Aufgabe ist es, Ihre Wünsche und Erwartungen an rundum schöne Ferien zu erfüllen. Wir werden alles daran setzen, diesem Anspruch gerecht zu werden. Versprochen! Und gerade deshalb: Es gibt einige Punkte, über die wir Sie im Voraus informieren möchten und die Sie wissen sollten. Damit Sie nicht enttäuscht werden und über wesentliche Umstände und Sachverhalte richtig informiert sind, bitten wir Sie den Katalog und die Preisliste, die folgenden Hinweise, die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) sowie die Reiseunterlagen, die Sie vor der Reise oder am Ferienerhalt erhalten, aufmerksam zu lesen. Wir setzen alles daran, dass Sie Ihre Ferien geniessen können.

TUI Sicherheits- und Krisenmanagement

Ihre Sicherheit steht für uns an erster Stelle. Ein umfassendes und professionelles Sicherheitsmanagement ist daher fester Bestandteil unseres täglichen Handelns. Allerdings muss man klar und deutlich sagen: Absolute Sicherheit gibt es nicht, und zwar nirgendwo auf der Welt. Spätestens seit dem 11. September 2001 gehört auch die Gefahr von Terroranschlägen zum allgemeinen Lebensrisiko dazu. Wir sind selbstverständlich darum bestrebt, alles in unserer Macht Stehende zu tun, um Ihnen nicht nur schöne, sondern auch sichere Ferien zu bereiten.

Wir glauben, dass man in punkto Sicherheit ständige Verbesserungen anstreben sollte. Daher haben wir unser Krisenmanagement von der international renommierten PricewaterhouseCoopers Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft (PwC) prüfen und zertifizieren lassen. Grundlage hierfür ist ein von PwC entwickelter Standard zum touristischen Krisenmanagement. Dieser wurde unter anderem in Anlehnung an den „Enterprise Risk Management – Integrated Framework“ des Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) entwickelt. Ferner kamen der Prüfungsstandard PS 340: Die Prüfung des Risikoführererkennungssystems nach § 317 Absatz 4 HGB des Instituts der Deutschen Wirtschaftsprüfer (IDW) und die DIN EN ISO 9001:2000 Qualitätsmanagementsysteme zur Anwendung. TUI ist damit der erste Reiseveranstalter in Europa, der sein Krisenmanagement einer derart umfassenden und unabhängigen Kontrolle auf der Basis dieses Standards unterzieht. Das Zertifikat bescheinigt uns, dass wir alle Anforderungen an ein effizientes Krisenmanagement erfüllen.

Untersucht wurden u.a. Massnahmen in den Bereichen Krisenprävention, Identifikation von Krisen, Bewältigung von Krisen, Kontrollaktivitäten im Rahmen des Krisenmanagements, die Kommunikation in Krisenfällen und die Organisation des Krisenmanagements. Dabei wurde zum Beispiel geprüft, ob die TUI angemessene Massnahmen der Krisenprävention, wie z.B. Sicherheitschecks für Hotels oder Transferdienstleistungen, ergreift, ob externe Informationsquellen systematisch im Hinblick auf sicherheitsrelevante Themen ausgewertet werden, inwieweit Schulungs- und Informationsmassnahmen zum Krisenmanagement durchgeführt werden, ob Prozessabläufe im Krisenfall klar definiert sind, wie schnell Informationen an den Krisenstab weitergeleitet werden, ob die technische Infrastruktur für den Krisenfall ausreicht und ob Kompetenzen und Verantwortlichkeiten in Krisensituationen klar geregelt sind. Wenn Sie an weiteren Details zur Zertifizierung und zur Vorgehensweise von PwC interessiert sind, können Sie sich im Internet unter www.tui-deutschland.de oder www.tui-suisse.com/tuisuisse/sicherheit.htm informieren.

Täglich werten unsere Experten die Sicherheitssicherheiten der Behörden aus. Wird auf konkrete Sicherheitsrisiken in bestimmten Ferienregionen hingewiesen, informieren wir unsere Gäste unverzüglich über die aktuelle Situation. Auch wenn keine konkrete Gefährdung vorliegt, empfehlen wir grundsätzlich jedem Gast, vor Beginn der Ferien die Reisehinweise des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten (EDA) zu studieren.

Aktuelle Informationen:

www.eda.admin.ch/eda/de/home/travald.html
oder über Telefon 031 323 84 84.

Reisen und Gesundheit

Als Reisender sollten Sie sich rechtzeitig über einen Infektions- und Impfschutz sowie andere prophylaktische Massnahmen informieren. Wir empfehlen Ihnen auf jeden Fall, bei Ihrem Hausarzt, bei reisemedizinisch erfahrenen Ärzten oder Tropenmedizinern, reisemedizinischen Informationsdiensten oder beim Bundesamt für Gesundheit (BAG) gesundheitliche Aufklärung oder ärztlichen Rat (z.B. über Thrombose- und andere Gesundheitsrisiken) einzuholen. Bitte beachten Sie die unverbindlichen Hinweise in der Preisliste respektive im Katalog und die Angaben in den Reiseunterlagen oder fragen Sie Ihre Buchungsstelle. Nützliche Adressen: www.bag.admin.ch | www.safetravel.ch | www.osir.ch | www.swissheart.ch | www.who.int

Flugpläne – Flugzeiten

In der Regel erfahren Sie die Flugzeiten bei der Buchung. Diese Zeiten sind unverbindlich, da sie manchmal auch kurzfristig geändert werden müssen. Die voraussichtlichen Flugzeiten und die vorgesehene Flugroute sind in der Reisebestätigung und/oder in den Reiseunterlagen aufgeführt oder können bei Ihrer Buchungsstelle jederzeit angefragt werden. Leider lassen sich nicht immer alle Hinflüge in die

Morgenstunden und nicht alle Rückflüge in die Abendstunden legen. Bitte beachten Sie, dass Ihr An- und Abreisetag in erster Linie Reisetage sind.

Wenn Sie auf Ihrem Weg ans FeriENZiel oder nach Hause umsteigen müssen, kann es zu einer Wartezeit von mehreren Stunden kommen.

In einigen Ländern müssen Sie auf gewissen Strecken damit rechnen, mit einer Propellermaschine zu fliegen.

Beförderung

Die Flüge sind häufig Nonstop-Flüge ohne Zwischenlandungen. Wenn Ihr Flug ein Direktflug ist, heisst das: Auf dem Weg an Ihr Reiseziel gibt es eine oder mehrere Zwischenlandungen.

Während des Fluges erhalten Sie der Tages- oder Flugzeit entsprechend meist Erfrischungen respektive ein Essen oder Snacks. Sollte der Rückflug in die Schweiz in die Nachtstunden fallen, fragen Sie bitte an Ihrem Ferienerhalt nach einem Tageszimmer, damit Sie dieses bis zur Abreise benutzen können. Bei Verfügbarkeit stellt man Ihnen gegen Bezahlung vor Ort gerne ein Zimmer zur Verfügung.

Folgende Dienstleistungen werden durch einzelne Fluggesellschaften nicht mehr auf allen Linien- oder Charterflügen kostenlos offered: Verpflegung, Getränke, Zeitungsservice usw. Bei einzelnen Fluggesellschaften können die Mahlzeiten und Spezialmenüs im Voraus - zum Teil über Internet - bestellt werden. Beachten Sie die Ausschreibung oder fragen Sie Ihre Buchungsstelle.

Flugverspätungen

Flugverspätungen lassen sich nicht immer vermeiden. Die Ursachen können ganz unterschiedlich sein wie zum Beispiel überraschend notwendige Wartungsarbeiten, ungünstige Wetterverhältnisse oder das hohe Flugaufkommen. Bei uns gilt: Sicherheit vor Pünktlichkeit.

Kindersitze an Bord

Babys und Kleinkinder können an Bord mancher Fluggesellschaften auf mitgebrachten Kindersitzen Platz nehmen. Welche Autokindersitze der TÜV (Technischer Überwachungsverein, Deutschland) für die Befestigung auf ausgewählten Flugzeugsitzen zugelassen hat und wie die erforderliche Sitzplatzreservierung abgewickelt wird, erfahren Sie bei Ihrer Buchungsstelle oder bei der Fluggesellschaft.

Die Busse, welche an den Ferienorten für Transfers oder Ausflüge eingesetzt werden, verfügen in den meisten Fällen über keine Kindersitze – auch nicht auf Anfrage. Bei der Buchung eines Mietwagens kann der Kindersitz als Wunsch angegeben werden.

Sitzplatzreservierung

Bei einem Wechsel des Flugzeugtyps oder der Fluggesellschaft ist eine Änderung bereits im Voraus reservierter Sitzplätze möglich.

Gepäck

Für das Flug- und Reisegepäck gelten spezifische Vorschriften, die sich aus Sicherheitsgründen ohne Vorankündigung ändern können. Wir empfehlen Ihnen, sich rechtzeitig über die geltenden Regeln zu informieren. Die entsprechenden Hinweise finden Sie in der Ausschreibung, in den Reiseunterlagen und/oder in den Flugbilletten oder Sie erhalten sie bei Ihrer Buchungsstelle oder den Fluggesellschaften. Einzelne Fluggesellschaften können für das eingetragene Fluggepäck eine Gebühr verrechnen. Prüfen Sie, ob Sie bereits über eine Versicherung (z.B. Hausrat) für Ihr Gepäck verfügen und welche Schäden gedeckt sind. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Reisegepäckversicherung. Die Haftung für verspätet ausgeliefertes, verlorenes oder beschädigtes Gepäck ist beschränkt. Wir empfehlen Ihnen, dass Sie Reisegepäck aus strapazierfähigem Material verwenden. Das Gepäck kann möglicherweise auch nass werden (z.B. unverhoffter Regenschauer, Bootstransfer). Aus diesem Grunde sollten Sie – abgestimmt auf Ihre Reise – wasserdichte Gepäckstücke verwenden, weil sonst die Haftung im Schadenfall ausgeschlossen werden kann.

Beförderung von Sportgeräten

Der Transport von Sportgeräten im Flugzeug und auf den Transfers im FeriENZiel ist nur nach Voranmeldung und gegen Zuschlag möglich. Details erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle. Die Mehrkosten sind jeweils beim Check-in vor dem Hin- und Rückflug vor Ort zu bezahlen. Beim Transport von Sportgeräten o.ä. sollten Sie den Versicherungsschutz speziell beachten.

Haustiere

Der Transport von Tieren ist nur nach Voranmeldung und unter Berücksichtigung spezifischer Transport- und Einreisebestimmungen sowie gegen Bezahlung möglich. Bitte beachten Sie, dass – sofern Haustiere akzeptiert werden – pro Buchung nur ein Hund oder eine Katze erlaubt sind. Kleinere Tiere dürfen unter bestimmten Bedingungen in die Kabine mitgenommen werden. Ansonsten werden die Tiere im Druck ausgeglichen und klimatisierten Gepäckraum transportiert.

Wenn Sie mehr als ein Tier mitnehmen möchten, sollten Sie Ihre Buchungsstelle konsultieren. Die Mitnahme von anderen Arten von Haustieren als Hunde und Katzen muss grundsätzlich angefragt werden.

Viele Unterkünfte (Hotels, Ferienwohnungen etc.) erlauben die Mitnahme von Haustieren nicht. Wenn Sie Ihr Haustier mitnehmen wollen, beachten Sie bitte vor

der Buchung die Ausschreibung und besprechen Sie die Möglichkeiten mit Ihrer Buchungsstelle. Allfällige Kosten, die nach einer Buchung ohne vorherige Absprache mit uns entstehen, werden Ihnen verrechnet. Wenn Sie Ihr Haustier mitnehmen können, bitten wir Sie um Verständnis, dass Sie sich mit ihm nicht in allen Unterkunfts- oder Hotel- und Aussehenbereiche aufhalten dürfen. Allenfalls müssen Sie vor Ort einen separaten, kostenpflichtigen Transfer organisieren.

Sie sind für die Einhaltung aller Impf-, Gesundheitsvorschriften, die Beschaffung der entsprechenden Zeugnisse sowie der nötigen Aus- und Einreisedokumente verantwortlich. Siehe www.bvet.admin.ch

Transfers

Am Ferienerhalt werden Sie bei den Pauschalreise-Angeboten und bei einigen Rundreisen am Flughafen nach der Gepäckausgabe, meist beim Ausgang in die öffentliche Zone des Flughafens, vom TUI Service Team oder der lokalen Reiseleitung empfangen. Von hier aus wird Ihnen der Weg zu Ihrem Transferbus oder dem gebuchten Transportmittel gewiesen. Sie erhalten von der Reiseleitung alle wichtigen Informationen über die Abfahrtszeit und den Verlauf des Transfers bis zu Ihrer Unterkunft. Unseren Gästen möchten wir einen möglichst schnellen Transfer zu ihrer Unterkunft bieten. Wir bitten Sie um Verständnis, dass die Transferfahrzeuge unter Umständen mehrere Hotels anfahren, bevor Sie Ihr Ziel erreichen. Wir bitten Sie, sich jeweils zu vergewissern, dass Ihr Gepäck vor der Abfahrt auch tatsächlich eingeladen wurde. An Transferorten werden die Reiseleiter am Flughafen eingesetzt. Die Begleitung aller Fahrzeuge ist deshalb in der Regel nicht möglich. Bei einem Aufenthalt mit unterbrochener Landarrangement-Leistung können die gewünschten Transfers in Ausnahmefällen unter Berücksichtigung der geltenden Vorschriften vor Ort gebucht werden.

Wenn Sie für Ihre Ferien verschiedene Hotels gebucht haben, ist der Transfer vom einen zum anderen Hotel nicht inbegriffen.

Für unsere TUI Premium-Gäste bieten wir für fast alle Reisen einen besonderen Service: Nach der Ankunft am Flughafen fahren wir Sie mit einem Taxi, einem Minibus o.ä. direkt in Ihr FeriENZiel.

An- und Abreise

Wenn die abreisenden Gäste die Unterkunft spät verlassen, kann es passieren, dass ankommende Gäste auf ihr Zimmer warten müssen. Eine gründliche Reinigung der Zimmer erfordert Zeit. Deshalb müssen Zimmer am Abreisetag in der Regel bis 12 Uhr mittags geräumt sein, manchmal auch früher. Sollten Sie das Zimmer länger als bis zum üblichen Check-out Termin behalten wollen, können Sie gegen Aufpreis mit der Rezeption je nach Verfügbarkeit eine besondere Vereinbarung treffen.

Für Appartements, Studios, Bungalows oder Ferienanlagen ist das Check-out meist auf 10 Uhr angesetzt. Bitte beachten Sie die entsprechenden Hinweise.

In den meisten Fällen können die Zimmer am Ankunftstag zwischen 12 und 16 Uhr (Ferienwohnungen, Bed & Breakfast- oder andere kleinere nicht-hotelähnliche Betriebe oft erst zwischen 16 und 19 Uhr) bezogen werden

Early Check-in / Late Check-out (Unterkunft)

In einigen Hotels bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihr Zimmer bereits kurz nach der frühen Ankunft zu beziehen oder vor Ihrer späteren Rückreise das Zimmer länger zu nutzen. Das Angebot gilt nur bei Zimmerverfügbarkeit. Bitte beachten Sie die entsprechenden Hinweise bei der Hotelbeschreibung. Wenden Sie sich direkt nach der Anreise oder rechtzeitig vor Ihrer Rückkehr an die Rezeption oder an die TUI Betreuung.

Zahlungsmittel, Kreditkarten

Erkundigen Sie sich vor der Abreise über die geeigneten Zahlungsmittel. Nützliche Hinweise finden Sie in Ihren Reiseunterlagen, bei Ihrer Bank oder unter www.swissbankers.ch

Bitte beachten Sie, dass einige Leistungsanbieter (Hotels, Mietwagen etc.) zur Sicherheit eine Kautions (Bargeld) verlangen, wenn beim Check-in oder der Anmietung keine Kreditkarte vorgelegt werden kann. Die Kautions wird zum Beispiel bei der Abreise mit der Konsumierung der Extras etc. gegengerechnet.

Unterkunft

Unsere Unterkünfte haben wir sorgfältig ausgesucht. Unter dem Titel „Sonnige Aussichten“ haben wir nach eigenen Massstäben alle Hotels, Bungalows und Appartements klassifiziert. Diese Bewertung kann durchaus von der landeseigenen Kategorie abweichen. Einen international gültigen Standard gibt es nicht.

Falls Sie spezielle Zimmerwünsche haben, melden Sie sich rechtzeitig vor Ihrer Abreise bei Ihrer Buchungsstelle. Allfällige Wünsche legen wir gerne weiter. Wir bitten um Verständnis, wenn Ihre Wünsche nicht immer erfüllt werden können. Spezifische Wünsche können im Voraus nicht bestätigt werden. Sie haben Anspruch, in der Zimmerkategorie untergebracht zu werden, die Ihnen bestätigt wurde. Die Zuteilung der Zimmer obliegt dem Hotelier oder Vermieter.

Sollten Sie am Ferienerhalt das Zimmer wechseln wollen, melden Sie sich an der Rezeption Ihrer Unterkunft und unbedingt beim TUI Service Team oder der lokalen Ver-

treterung. Allfällige Mehrkosten gehen zu Ihren Lasten.

In unseren Hotelbeschreibungen finden Sie die Worte „Meerseite“ und „Meerblick“. Meerseite bedeutet, dass diese Zimmer gegen das Meer hin ausgerichtet sind, die Sicht auf das Meer oder den Strand jedoch z.B. durch Pflanzen oder Bäume beeinträchtigt sein kann. Meerblick bedeutet, dass die Zimmer direkte oder seitliche Sicht auf Meer bieten.

Zimmergrösse:

Die in der Ausschreibung angegebene Quadratmeterzahl beinhaltet alle Wohnflächen, inklusive Bad und Flur. Viele Unterkünfte verfügen über (Doppel-)Zimmer, die entweder mit Queen- oder Kingsize-Betten (ein grosses Bett) oder mit zwei einzelnen Betten ausgestattet sind.

Die Zimmer können teilweise mit bis zu 4 Personen belegt werden. Bitte beachten Sie, dass aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen die Maximalbelegung in den Zimmern nicht überschritten werden darf.

Amerikanisches (Doppel-)Zimmer:

Diese Zimmerkategorie (Room) verfügt in der Regel über zwei Queensize-Betten. In den Zimmern ist maximal ein Zustellbett möglich. Bei Belegung mit 2 Kindern schläft 1 Kind im Bett der Eltern.

Zustellbetten:

In gewissen Zimmern können Zusatzbetten für Erwachsene oder Kinder aufgestellt werden. Die Zusatzbetten müssen zum Teil transportabel sein, damit sie dort aufgestellt werden können, wo sie gebraucht werden. Diese Mobilität hat manchmal ihren Preis. Beim Aufstellen eines Zusatzbettes (z.B. Klappbett) verringert sich zwangsläufig der im Zimmer zur Verfügung stehende Platz. Auch eine Couch oder ein Sofa können als Zustellbett dienen. Der Komfort der Zusatzbetten ist eingeschränkt.

Einzelzimmer:

In vielen Hotels gibt es nur wenige Einzelzimmer. Diese unterscheiden sich in Grösse, Ausstattung und Lage von den Doppelzimmern. Oft besteht die Möglichkeit, ein Doppelzimmer zur Alleinbenützung zu buchen.

Verschiedenes:

Sofern nicht anders erwähnt, werden die Hand- oder Badetücher sowie die Bettwäsche meist, doch nicht immer, täglich gewechselt. Änderungen sind ohne Vorankündigung möglich. Sollten Sie mit dem gewählten Rhythmus nicht zufrieden sein, müssen Sie sich direkt an die Rezeption wenden.

In vielen Ländern gehören zur intakten Fauna auch Kakerlaken, Ameisen, Mücken, Fliegen, Eidechsen usw. Diese kleinen bis winzigen Lebewesen verirren sich bisweilen auch in Ihren Bungalow oder Ihr Zimmer, obwohl diese Schädlinge durch Behörden und Hotels sorgfältig und regelmässig bekämpft werden. Ihr bester persönlicher Schutz besteht darin, keine offenen Lebensmittel in Ihrem Zimmer liegen zu lassen und sich im Weiteren mit einem Mückenspray zu wappnen sowie Toleranz und Gelassenheit zu wahren.

Einige Hotels oder hotelähnliche Anlagen erlauben auch Tagessgästen den Zugang zu den Einrichtungen (z.B. Restaurant, Strand, Fitnessanlagen).

Appartements, Studios, Bungalows, Ferienanlagen

Anreise: In Ihren Reiseunterlagen finden Sie die Adresse Ihrer Unterkunft sowie Ihres Ansprechpartners vor Ort. In viele Hotels und Ferienwohnungen können Sie täglich anreisen. Wir empfehlen Ihnen, nach Möglichkeit verkehrreiche Tage und Zeiten zu meiden. Falls Sie es nicht schaffen, zu der angegebenen Ankunftszeit an Ihrem FeriENZiel zu sein, rufen Sie bitte unbedingt Ihren dortigen Ansprechpartner rechtzeitig an. Nur so können Sie sicher sein, dass Sie später nicht vor verschlossenen Türen stehen. Zimmerschlüssel und wichtige Informationen über Ihren Ferienerhalt bekommen Sie bei der Ankunft.

Abreise: Damit nachfolgende Gäste das Mietobjekt so wie Sie pünktlich übernehmen können, muss es am Abreisetag meist bis 10 Uhr geräumt und besenrein sein. Bitte hinterlassen Sie kein benutztes Geschirr.

Studios sind Einraum-Appartements, dh. Wohn- und Schlafraum bilden eine Wohneinheit. Bei Appartements mit einem oder zwei separaten Schlafzimmern sind diese in der Regel durch Türen vom Wohnraum getrennt. Ausnahmefälle wie Trennung durch Vorhang oder offener Schlafbereich werden bei den Objektbeschreibungen erwähnt.

In einem Appartement, Studio, Bungalow etc. darf maximal die Personenzahl wohnen, die in der Ausschreibung und der Reisebestätigung aufgeführt ist. Kinder werden dabei wie erwachsene Personen gezählt.

Ein Bungalow ist in den meisten Fällen eine separat stehende ebenerdige Unterkunft. Bungalows können als reine Unterkunft oder mit den Einrichtungen für eine Selbstverpflegung angeboten werden. In einigen Ländern kann der Begriff jedoch auch für die Bezeichnung von anderen Unterkunftsarten verwendet werden.

Die Ausstattung der Küchen und Kochnischen in den Appartements oder ähnlichen Unterkünften kann nicht immer mit Ihrer Küche zu Hause mithalten. Auch Einrichtungen und Ablageflächen sind dem Ferienzweck angepasst. Zur Ausstattung einer Küchenette gehören

in der Regel Spültisch, Kühlschrank und mind. eine Kuchengehege. Weitere Einrichtungsgegenstände wie Kaffeemaschine, Toaster, Mikrowelle usw. sind – sofern vorhanden – explizit in der Ausschreibung erwähnt. Verbrauchsgüter wie Spülmittel, Geschirr- und Handtücher, Geschirrbürsten, Schwämme etc. sind in den Ferienanlagen und den anderen Selbstverpflegungserkufen meist nicht vorhanden. Nebenkosten sind, wenn nicht anders angegeben, im Reisepreis enthalten.

Für alle Sparangebote (z.B. 14=10) gilt: Falls vor Ort Kosten für ein zusätzliches Baby-, Kinder oder Zustellbett, Verpflegung etc. entstehen sollten, müssen diese für die gesamte Aufenthaltsdauer bezahlt werden. Neben den jeweiligen Preistabellen finden Sie einen Hinweis über mögliche Leistungen, die vor Ort zu zahlen sind. Für vor Ort zu zahlenden Energie- und Wasserverbrauch werden zum Teil höhere Kosten berechnet, als Sie es von zu Hause gewohnt sind.

Fernsehen (TV)

In fast allen Hotels können Sie über Satellitenprogramm (SAT TV) fernsehen. Die Empfangs- und Bildqualität hängt u.a. von der Lage des Hotels und vom Wetter ab. Sie ist selten mit der in Ihrer Heimat vergleichbar. Nicht in allen Ländern können deutschsprachige Programme empfangen werden.

Heizung/Klimaanlage

Wenn die Zimmerheizung und Klimaanlage haben, ist beides explizit in der Hotelbeschreibung im Katalog ausgeschrieben. In vielen Fällen werden die Anlagen zentral bedient, sodass es dann im Ermessen des Hoteliers liegt, ob er diese zeitweilig ein- bzw. ausschaltet. In warmen Ländern sind in Hotels, Restaurants und Bussen fast immer Klimaanlagen in Betrieb, die häufig nicht ganz zugfrei sind. Wir empfehlen daher, immer einen Pullover oder eine Jacke mitzunehmen. Ausserdem kann die Benutzung der Klimaanlagen in Hotels unter Umständen mit Geräuschen verbunden sein.

Swimmingpool/Liegen

Bei hohen Temperaturen ist ein Bad im Swimmingpool der Unterkunft für jeden Gast erfrischend. Damit dies so bleibt, wird das Wasser regelmässig gewechselt. In dieser Zeit kann der Pool nicht genutzt werden. Auch wenn der Pool über eine Umwälzungsanlage verfügt, muss er gelegentlich komplett gereinigt werden. Wird der Pool als beheizbar ausgeschrieben, liegt es im Ermessen des Hoteliers, ihn zu heizen.

Es ist leider nicht immer möglich, für jeden Hotelgast eine Liege mit/ohne Sonnenschirm bereitzustellen. In vielen Unterkünften ist die Vorab-Reservierung von Liegen nicht möglich. Die Benutzung der Liegestühle, Sonnenschirme oder anderer Einrichtungen kann je nach Ferienort, Unterkunft oder der Art des Strandes kostenpflichtig sein.

Strände

Die Strände in den Ferienländern sind meist öffentlich und folglich für Einheimische und Gäste zugänglich. Die Sorge für die Sauberkeit und Hygiene des Strandes obliegt der zuständigen Gemeinde und nicht den Strandhotels. An öffentlichen Stränden sind Liegen und Sonnenschirme in der Regel gegen Gebühr von Fremdanbietern erhältlich. Zudem können Sie als Gast von fremden Menschen (z.B. Händlern) angesprochen werden. Verhalten Sie sich in solchen Situationen höflich, aber bestimmt.

Das Baden im Meer ist immer mit besonderen Gefahren verbunden. Einzelne Strände oder Strandabschnitte werden nicht überwacht. Am/im Wasser handeln Sie eigenverantwortlich. Bitte beachten Sie immer die Hinweise an den Stränden und/oder in den Unterkünften über die Badeverhältnisse (z.B. Flaggen, Kugeln). Unter bestimmten Witterungsbedingungen und je nach Jahreszeit und Ort werden manchmal Seetang, Algen u.ä. angeschwemmt. Das Schwimmen kann durch den Kontakt mit sporadisch auftretenden Quallen etc. getrübt werden.

Verpflegung: Essen und Trinken

In anderen Ländern werden Mahlzeiten oft anders zubereitet als bei uns. Sie sollten sich in der Regel auf eine landestypische Küche einstellen. Getränke werden häufig ungewohnt stark gekühlt. Alkoholische Getränke sind bei warmem Klima für den Körper eine Belastung. Deshalb sollten Sie mindestens am Ferienanfang beim Essen und Trinken zurückhaltend sein, um Ihrem Magen die Umstellung auf die andersartigen Gepflogenheiten und klimatischen Bedingungen zu erleichtern.

In der Ausschreibung (z.B. Katalog, Preisliste, Inserat) sehen Sie in der Hotelbeschreibung, welche Verpflegungsart (HP, VP, AI etc.) Sie buchen können. Gäste, die ein gemeinsames Zimmer belegen, können nur die gleiche Verpflegungsart wählen. Die von Ihnen gewählte Variante ist auf Ihrer Buchungsbestätigung vermerkt. Kinder erhalten teilweise ein angepasstes Kindermenü. Generell beginnt die Halbpension mit dem Abendessen und endet am Abreisetag mit dem Frühstück. Wenn Sie erst spät abends in der Unterkunft ankommen, wird Ihnen in den meisten Hotels eine Mahlzeit angeboten, die nicht immer dem gewohnten Umfang entsprechen kann. Reisen Sie früh ab, ermöglichen viele Unterkünfte auf Ihre Nachfrage am Vorabend ein vorgezogenes, meist reduziertes Frühstück. Die Mahlzeiten am Bord des Flugzeuges sind Bestandteil der gebuchten Verpflegungsleistung.

All-inclusive-Ferien

Haben Sie ein „All-inclusive“-Arrangement gebucht, ist es aus organisatorischen Gründen in den meisten Hotels nötig, dass Sie ein nicht abnehmbares Plastikarmband tragen. Bitte entnehmen Sie die angebotenen „All-inclusive“-Leistungen Ihres Hotels der Beschreibung im Katalog.

Unterhaltung und Animation

Das Publikum ist in vielen Hotels international zusammengesetzt. Die Aktivitäten und Unterhaltungsprogramme (Miniclub, Animation, Shows etc.) werden deshalb nicht immer in deutscher Sprache moderiert.

Sport

Da sich viele Gäste während der Ferien sportlich oder aktiv betätigen, kann es sein, dass Sie, insbesondere in der Hochsaison, auf die Benutzung der Sportgeräte und -plätze warten müssen oder die Benutzungsdauer zeitlich begrenzt ist. An einigen Orten stehen aus verschiedenen Gründen (z.B. Reparatur) nicht immer alle Geräte zur Verfügung. Es sind nicht überall die neuesten Sportgeräte im Einsatz. Die Miete der Sportgeräte und -ausrüstung ist in den meisten Fällen kostenpflichtig.

Gewisse Sportgeräte (wie Topcat oder Laser Katamarane) wurden von Kindern (meist unter 14 Jahren), auch in Begleitung der Eltern, von erziehungsberechtigten oder volljährigen Personen nicht benutzt werden. Kinder oder Jugendliche können unter Umständen nicht an allen Aktivitäten zusammen mit den erwachsenen Gästen teilnehmen (z.B. Fussball- oder Beachvolleyballspiele, Tennisturniere). Für Minderjährige gibt es in einigen Hotels oder Clubs spezielle Kurse. Bitte beachten Sie die Ausschreibung; Änderungen sind ohne Vorankündigung möglich. Es gilt die Hausordnung zum Zeitpunkt des Aufenthaltes.

Wellness

In vielen Hotelanlagen ist der Eintritt in die Wellness-Center erst ab einem Mindestalter von meist 16 Jahren erlaubt. Bitte beachten Sie die Ausschreibung; Änderungen sind ohne Vorankündigung möglich. Es gilt die Hausordnung zum Zeitpunkt des Aufenthaltes.

Kleidung

Die Garderobe richtet sich nach den Ansprüchen und Gepflogenheiten Ihres gebuchten Hotels. In einigen Unterkünften gelten für bestimmte Lokalisationen bestimmte Regeln (z.B. das Betreten des Speisesaals nicht in Badekleidern). Abends sind für Herren in der Regel lange Hosen und für Damen sowie Herren Schuhe (keine Badeschlappen oder Flip-Flops) erwünscht. Bitte beachten Sie die Hinweise in der Ausschreibung. Änderungen sind ohne Vorankündigung möglich. Es gilt die Hausordnung zum Zeitpunkt des Aufenthaltes.

Babys, Kinder und Jugendliche

Auch unsere kleinen Gäste sollen schöne Ferien erleben. Deshalb bieten viele Hotels für Kinder und Jugendliche spezielle Animations-, Sport- und Unterhaltungsprogramme. Für manche dieser Angebote gibt es Altersvorgaben, die Sie der Hotelbeschreibung entnehmen können. Ein Animationsteam sorgt meist stundenweise für Spiel und Spass. Eine Rundumbetreuung wird nicht immer angeboten. Während in den meisten Hotels ein Babybett inklusive ist, muss jedes weitere auf jeden Fall bei Buchung angefragt und gegebenenfalls vor Ort bezahlt werden. In einigen Hotels wird für die Verpflegung der Babies (0–2 Jahre) ein zusätzlicher Betrag berechnet, der vor Ort zu zahlen ist.

An einzelnen Ferienorten und in einzelnen Hotels können die Kinder oder Jugendlichen zu bestimmten Tageszeiten nicht alle Spiel-, Sport- und Unterhaltungsmöglichkeiten uneingeschränkt nutzen. Es gilt die Hausordnung zum Zeitpunkt des Aufenthaltes.

Mindestteilnehmer

Bei einigen unserer Angebote schreiben wir eine Mindestteilnehmerzahl aus. Wenn es nicht genug Interessenten für Ihre Reise gibt, versuchen wir, Ihnen ein alternatives Angebot zu unterbreiten. Unter Umständen führen wir die Reise als Kleingruppe gegen Bezahlung eines Zuschlages durch. In seltenen Fällen müssen wir die Reise absagen. Dann informieren wir Sie bis 22 Tage vor dem gebuchten Termin.

Ausflüge, Veranstaltungen vor Ort

Ein detailliertes Ausflugsprogramm erhalten Sie bei Badeferien von TUI- oder lokaler Betreuung unangefordert oder auf Nachfrage vor Ort. Alle Ausflüge und Veranstaltungen werden von unseren ausländischen Partnern durchgeführt. Sie unterliegen nicht unserer Verantwortung. Im Zusammenhang mit Ausflügen etc. verweisen wir Sie ausdrücklich auf die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB, Ziffer 11, Haftung). Bitte beachten Sie, dass an vielen Orten (z.B. auf Ausflügen beim Besuch von Kirchen oder anderer religiöser Institutionen etc.), grosser Wert auf passende, respektvolle Kleidung gelegt wird. Achten Sie darauf, dass bei gewissen Besichtigungen die Schultern und Knie und/oder der Kopf bedeckt sind.

Service und Betreuung, Reiseleitung

In vielen Ländern wird – zum Beispiel im Service, wo wir Perfektion gewohnt sind – manches mit grosser Kunst und mit viel Freude improvisiert. Mangelnde Berufserfahrung wird häufig durch besondere Freundlichkeit wettgemacht.

In Ihrem TUI Service Team oder der lokalen Vertretung (je nach Reiseprogramm und Ferienort) finden Sie einen kompetenten, meist deutschsprachigen Ansprechpart-

ner, der Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Seite steht. Nur in ausdrücklich ohne TUI Service Team respektive lokaler Betreuung ausgeschrieben Angeboten ist dieser Service nicht Bestandteil unserer Leistungen. An einigen Orten wird die Betreuung telefonisch sichergestellt.

Ihr TUI Service Team lernen Sie in den meisten Feriengebieten am Tag nach der Ankunft kennen. Wann und wo Sie Ihren Ansprechpartner erreichen, steht in der TUI InfoMappe in Ihrem Hotel und/oder in Ihren Reiseunterlagen. Unsere Bitte an Sie: Sollten Sie einen besonderen Wunsch haben oder etwas beanstanden, sprechen Sie sofort mit Ihrer Reiseleitung. Nur so haben wir die Chance, schnell zu handeln, damit Sie Ihre Ferien voll und ganz geniessen können.

Wasser- und Stromversorgung

Technische Einrichtungen (z.B. Gasboiler, Herd, Duschen) entsprechen im Ausland nicht immer den von Ihnen gewohnten Standards. Bitte beachten Sie daher unbedingt die Benutzungshinweise. In manchen Ländern kann es gelegentlich zu Störungen in der Wasser- und Stromversorgung kommen. Lang anhaltende Trockenzeiten können zu Wasserknappheit führen. Einschränkungen in Bezug auf den Wasserverbrauch (z.B. beschränkte Zeiten zum Duschen, Baden) können jederzeit ohne Vorankündigung angeordnet werden.

Bautätigkeit

Jedes Hotel muss von Zeit zu Zeit renoviert werden. Darüber hinaus können Baustellen von heute auf morgen entstehen (z.B. bei einem Schaden) oder Bauarbeiten werden nach einer langen Pause plötzlich wieder aufgenommen. Wir können nur in seltenen Fällen auf solche Arbeiten Einfluss nehmen. Für lärmfreie Baustellen, welche sich ausserhalb des Grundstücks der gebuchten Unterkunft befinden und möglicherweise die Sicht stören oder reduzieren, können wir keine Verantwortung übernehmen. Sobald wir von gravierenden Bauarbeiten in Ihrer gebuchten Unterkunft oder deren unmittelbaren Nähe erfahren, informieren wir Sie so gut als möglich über Art und Umfang einer eventuellen Beeinträchtigung.

Lärm

An vielen Ferienorten spielt sich das Leben bei schönem Wetter tagsüber, abends und nachts im Freien ab. Dann geht es oft laut und lebendig zu. Wenn wir in unseren Katalogen auf Discos, Bars, Unterhaltung und Animation etc. hinweisen, kann es zu Lärm kommen, der die eigene Toleranzgrenze unter Umständen überschreitet. Viele Unterkünfte bieten auf ihrem Grundstück oder am Strand ruhige Zonen an. Bitte sind Sie sich bewusst, dass die Wände, Böden oder Decken von Zimmern oder anderen Räumen mancherorts ungewohnt schalldurchlässig sind. Sollten Sie schall- oder lärmempfindlich sein, empfehlen wir Ihnen, die Hotelbeschreibung und den Ortsbescrieb (z.B. Nähe zum Flughafen, Zentrumslage, etc.) genau zu lesen.

In Unterkünften, die aufgrund der angegebenen Transferzeiten oder Distanz nahe beim Flughafen liegen, kann es je nach Windverhältnissen und Reisesaison zu Fluglärm kommen.

Streunende Tiere

Bitte beachten Sie, dass in vielen südlichen Ferienländern frei lebende Hunde und Katzen verbreitet sind. Diese können sich auch am Strand aufhalten. Ebenfalls ist ihre Fehralhaltung aus den Aussenanlagen der Hotels trotz Bemühungen des Personals nicht immer möglich. Die Tiere können bei Berührung Überträger von Krankheiten sein. Wir bitten Sie ausdrücklich, die Tiere nicht zu füttern. Sie fördern sonst deren Vermehrung und verschlechtern auf lange Sicht ihre Situation. Vor Ort engagierte Tierschutzvereine leisten effektive Hilfe und freuen sich über Ihre Unterstützung. Siehe www.tui-suisse.com/tuisuisse/umwelt.htm

Vor- und Nachsaison

In dieser Zeit kann es vorkommen, dass ein Hotelier wegen geringer Belegung seine Leistungen einschränkt oder aus demselben Grund den Betrieb später öffnet oder früher schliesst. In solchen Fällen bieten wir Ihnen ein mindestens gleichwertiges Ersatzangebot an. Ausserdem können Freizeit-, Sport- und Unterhaltungsangebote ohne Vorankündigung in der gebuchten Unterkunft oder am Ferienort reduziert werden und nur eingeschränkt zur Verfügung stehen.

Shopping

Wenn Sie Schmuck, Teppiche oder andere Gegenstände auf der Strasse oder am Strand kaufen, tun Sie dies auf eigene Verantwortung. Sollten Sie bestimmte Dinge kaufen wollen, empfehlen wir Ihnen dringend, sich vor der Abreise bei Fachleuten über die wesentlichen Qualitätsmerkmale, die Materialien und den Preismarkt der allfällig gewünschten Artikel zu informieren. Der Reiseveranstalter haftet nicht für in eigener Regie erworbene Gegenstände bei Nichtgefallen, allfälligen Defekten resp. Schäden oder abwertender Schätzung oder abzustemmen Gutachten durch ausgewiesene Spezialisten nach Ihrer Rückkehr.

Rückreise

Vor Ihrer Rückreise werden Sie, sofern Sie eine Pauschalreise oder eine Reise mit Transfer gebucht haben, rechtzeitig durch Ihre Reiseleitung oder zum Beispiel auf der Info Tafel respektive in einem speziellen Rückreise-Ordner/Mappe über die Abholzeit in der Unterkunft und die geplante Rückflugzeit informiert.

Reise, welche einen Nur-Flug oder im Voraus über den Veranstalter kein Landarrangement (z.B. Unterkunft) gebucht haben, müssen ihren Rückflug selbst rückbestätigen. Sie sind für das rechtzeitige Einfinden am Flughafen selbst verantwortlich.

Trinkgeld

Die Löhne im Servicebereich in den Ferienländern sind oft sehr niedrig. Darum freuen sich die Menschen, die eine Dienstleistung erbringen, über ein angemessenes Trinkgeld. Beachten Sie dazu die Hinweise in der Preisliste (Rubrik "Länder-/Preisinformationen" am Anfang Ihres Feriengebietes), in den Reiseformularen respektive in den Unterlagen, welche Sie vor der Abreise oder am Ferienort erhalten.

Fremde Kulturen – Umwelt

Jedes Land hat seine eigene Kultur, seine eigenen ethischen und moralischen Grundsätze. Respektieren Sie diese Eigenheiten so, wie Sie umgekehrt zu Hause Ihre Eigenart respektiert haben wollen. Bedenken Sie, dass unser Land aufgrund von uns als Besucher an einem fremden Ort eingeschätzt wird. Fotografieren Sie Menschen nur mit deren Einwilligung und beachten Sie die Bekleidungs- und Anstandsregeln.

Zur Reisevorbereitung empfehlen wir Ihnen folgende Webseiten:

www.fairunterwegs.org	www.futouris.org
www.oceancare.org	www.blueflag.org
www.tortugas.ch	www.cites.org
www.toinitiative.org	www.ioseaturles.org
www.schildkroeten-sfb.ch	www.studienkreis.org
www.kinderschutz.ch	www.bafu.admin.ch
www.evb.ch	www.susystruziger.ch
www.greenpeace.ch	www.wwf.ch
www.akte.ch	

Umweltschonend und Nachhaltig reisen

Im Umweltschonend zu uns verfügen viele Ferienländer/ Inseln nicht über die nötige Infrastruktur, um mit dem Zivilisationsmüll fertig zu werden. Batterien (giftige Schwermetalle), Sonnenölflaschen oder Aluminium-Getränkedosen usw. können an vielen Destinationen nicht wiederverwertet oder abgebaut werden. Auf keinen Fall darf der Strand oder die Touristenroute zu einer Abfallhalde werden! Am besten nehmen Sie die Abfälle wieder mit und entsorgen sie dort, wo dies umweltschonend getan werden kann. Gerade weil viele Länder mit dem wachsenden Tourismus und seinen Folgen überfordert sind, müssen wir alle mithelfen, dass diese Länder/Inseln ihre Naturschönheiten bewahren können. Sauberes Trinkwasser ist in vielen Gegenden rar. Wenn Sie im Ferienland duschen statt baden, helfen Sie aktiv mit, Trinkwasser zu sparen. Wenn Sie die Hand- und Badetücher sowie Ihre Bettwäsche nicht täglich gewechselt haben wollen, sollten Sie dies dem Hotelpersonal unbedingt melden. Damit tragen Sie indirekt dazu bei, dass weniger Waschlauge produziert und ins Meer gespült wird. Siehe auch www.tui-suisse.com/umwelt

Ferisouvenirs und Artenschutz

Das Washingtoner Artenschutzabkommen (CITES) schützt vom Aussterben bedrohte Tier- und Pflanzenarten, indem es die Ein- und Ausfuhr von Tieren und Pflanzen sowie von Produkten aus diesen stark eingeschränkt oder sogar ganz verbietet. Ein Verstoß gegen die Artenschutzbestimmungen wird in Europa strafrechtlich geahndet:

Was Sie beispielsweise nicht aus Ihren Ferien mitbringen dürfen:

- Alpenpflanzen (z.B. Edelweiss, Enzian)
- Endemische Pflanzenarten, Orchideen- und Sukkulentenarten (z.B. Kakteen, Euphorbien, Aloiopflanzen)
- Lebende oder ausgestopfte Vögel (z.B. Greifvögel, Eulen, Flamingos, Kraniche, Papageien)
- Lebende oder ausgestopfte Affen
- Schmetterlinge, bestimmte Käferarten
- Felle von Wildkatzen, Bären, bestimmten Gazellen und Antilopenarten
- Land- oder Wasserschildkröten, Schlangen, Krokodile, Kaikane und Warane sowie Produkte aus diesen (Armfreie, Schuhe, Handtaschen etc.)
- Souvenirs aus Korallen (z.B. Korallenketten), bestimmte Muscheln oder Schnecken, Seepferdchen, Kaviar
- Produkte aus Elfenbein und Elefantenleder, Medizin aus Nashornpulver, Tigern o.ä.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Schutz von bedrohten Tier- und Pflanzenarten www.cites.ch
- Partner für nachhaltige Entwicklung www.wwf.ch/de/derwff/themen/artenschutz/
- Bundesamt für Umwelt www.bafu.admin.ch
- Solidarität mit Entwicklungsländern www.evb.ch
- Stiftung für Orts- und Landschaftspflege www.archicultura.ch

Wir wünschen Ihnen angenehme, erholsame Ferien!

(Ausgabedatum: Juni 2011)