

## **General Contract and Travel Conditions**

### **1. Subject matter of the contract**

The Utengule Coffee Lodge Ltd., P.O. Box 139, Mbeya / Tanzania (hereinafter called "tour organiser") organises tours for customers. The subject matter of the contract is the service provided according to the itinerary.

### **2. Conclusion of contract**

- 2.1. Through registration, the customer provides the tour organiser with the binding conclusion of a travel agreement. The customer can register in writing, via phone, verbally or in electronic form. The customer accepts the contract and travel conditions in question as mandatory.
- 2.2. The contract is concluded through the tour organiser's forwarding of a *confirmation of reservation*.
- 2.3. Sub-agreements and modifications with regard to the concluded travel contract require the tour organiser's written confirmation.

### **3. Payment**

- 3.1. A first instalment of 20% of the tour price is due on receipt of the *confirmation of reservation* by the tour organiser. The first instalment will be credited towards the tour price. The balance of the tour price must be received by the tour organiser no later than 30 days prior to departure without repeated demand for payment. The customer will receive a complete set of travel documents soon before the tour.
- 3.2. If the tour price has not been paid according to the above mentioned dates, the organiser can terminate the contract and insist on corresponding rescission fees. The total tour price is due immediately in case of short-term registrations within 30 days prior to the date of departure.

### **4. Changes in price**

Changes in price are especially subject to the following cases:

- Increase in transportation costs (e.g. fuel surcharges).
- Newly imposed or increased public taxes or fees (e.g. airport taxes).
- Modification in exchange-rates
- Enacted increases in price (e.g. VAT).

30 Days prior to departure the customer will be advised of any possible increase in price. Should the increase exceed 10% of the original stated and confirmed price, the customer is entitled to withdrawing from the contract within 5 days.

## **5. Rescission by the customer/substitute/rebooking**

5.1. If the customer is unable to participate on the trip, he/she should inform the tour organizer immediately and must receive confirmation. In case of cancellation, the tour organiser is entitled to charging the following cancellation fees:

- up to 30 days prior to date of departure 20%
- from the 29<sup>th</sup> to the 22<sup>nd</sup> day prior to date of departure 25%
- from the 21<sup>st</sup> to the 15<sup>th</sup> day prior to date of departure 30%
- from the 14<sup>th</sup> to the 7<sup>th</sup> day prior to date of departure 50%
- from the 6<sup>th</sup> to the 3<sup>rd</sup> day prior to date of departure 65%
- from 2<sup>nd</sup> day prior to date of departure 80%
- on the day of departure and in default of appearance 100%

Calculation of the cancellation fees will be determined according to the date when cancellation has been received by the tour organiser. The tour organiser reserves the right to demand a higher, ascertained compensation in case of deviation from the above mentioned total amounts.

5.2. Each registered customer may search for a third party in substitution, who will take over his/her rights and obligations according to the travel agreement. The tour organiser can refuse participation by the third party in case he/she does not meet the requirements of the trip and/or legal requirements or administrative regulations are opposed to said participation. Should a third party take over the contract, then both the substituting party and original customer are jointly liable for the travel cost and surcharges incurred owing to substitution by a third party.

5.3. Should the customer request any modifications with regard to travel date, destination, place of departure, accommodation or transport (rebooking) after having booked the tour, such requests will be carried out, as far as is possible, but only after cancellation of the original travel agreement and a simultaneous new registration. This does not apply to requests for modifications that would involve low costs only.

5.4. Cancellation, rebooking and modification declarations have to be addressed in writing to the tour organiser.

## **6. Cancellation by the tour organiser**

6.1. The tour organiser has the authority to cancel the trip up to three weeks prior to departure and to withdraw from the contract if the fixed minimum number of participants, i.e. seven persons, as outlined on the program and itinerary of the corresponding trip, is not reached. The organiser has the authority to cancel the trip also due to circumstances beyond control.

6.2. The tour organiser is obligated to inform the customer about cancellation of the trip and to refund the paid travel price. Compensation due to non-fulfilment of the contract is not owed in the above mentioned cases.

## **7. Non-fulfilment and improper fulfilment of the contract**

- 7.1. In case the travel services are not provided according to the contract, or services are considerably inadequate, the customer is entitled and committed to immediately informing the tour organiser about lacking and/or inadequate services and to demand remedy (e.g. through equivalent substitution). The tour organiser can refuse providing a remedy if said remedy requires a disproportionately high expenditure.
- 7.2. Only in those cases where no remedy is adopted by the tour organiser, although lacking and or inadequate services are readily advised by the customer, the customer can demand a corresponding reduction in the travel price (rebate). A claim for rebate is valid only if said complaint concerning lacking or inadequate services has been confirmed in writing by the tour organiser. Local agencies, service providers, etc. of the tour organiser are not entitled to recognizing any claims for compensation.

## **8. Liability**

- 8.1. The tour organiser is liable towards the customer for the proper fulfilment of the contract. No liability will be assumed if the non-fulfilment or improper fulfilment is caused by:
- Failures by the customer
  - Unforeseeable or unpreventable failures by any third party who is not involved in the rendering of the contractually agreed services;
  - Circumstances beyond control or unexpected events which can not be foreseen or prevented by the tour organiser in spite of care and attention.
- 8.2. Any liability of the tour organiser for damages is limited to the **doubling of the travel price**. This limitation does not apply to personal damages or to damages caused by gross negligence or intentionally by the tour organiser. This maximum sum of liability always applies for each customer and trip.
- 8.3. The tour organiser is not liable for service failures, personal injuries or material damages in connection with services brokered by external services (e.g. excursions, sporting events, visits to a theatre, exhibitions) if said services are not included in the travel price and have been expressly and clearly marked in the itinerary and booking confirmation stating that the brokered contractual partner is part of external services, thereby readily identified as not being part of the travel services rendered by the tour organiser.

## **9. Exclusion of claims / limitation**

- 9.1. The customer must make his/her claim with the tour organiser, owing to non-contractual performance of the trip, within one month after the contractually provided termination of the trip. After expiration of this period, the customer is permitted to make a claim only in those cases where he/she has been kept from meeting the deadline without fault.
- 9.2. Claims by the customer owing to non-contractual performance of the trip are subject to a period of limitation of one year. The limitation will commence on the day of

termination of the trip according to the contract. During negotiations between the customer and tour organiser with regard to the claim, or the circumstances leading to the claim, the limitation will remain dormant until the customer or tour organiser refuse continuation of negotiations. The limitation will commence, at the earliest, three months after cessation of the interruption.

## **10. Passport, visa, customs, exchange control and health regulations**

- 10.1. The tour organiser will inform the customer about general provisions concerning passport, visa and health regulations. This information applies to Swiss nationals and nationals from the European Community. In this context, one presumes there are no special characteristics regarding the customer or possible fellow travellers (e.g. dual citizenship, statelessness). As far as members of other nations are concerned, the nearest corresponding consulate should be contacted to obtain the related information.
- 10.2. The customer is solely responsible for the procurement and carrying of necessary travel documents (including possible visa, etc.), obligatory and/or recommended vaccinations as well as adherence to customs and exchange control regulations. Any disadvantages deriving from non-adherence to these regulations is at the customer's account.
- 10.3. The tour organiser is not liable for the issue and receipt of a visa in due time by the corresponding diplomatic agency, even if the customer authorized the tour organiser to procure said visa, unless the tour organiser has culpably neglected his responsibility.

## **11. Duty to furnish information on the identity of the executive aviation company ("black list")**

In case travel includes an international flight, the tour organiser will inform the customer, upon booking, about the identity of the executive aviation company as well as all flight transport to be provided within the scope of the booked trip. Should the executive aviation company not be determined at booking, the tour organiser will subsequently inform the customer of the aviation company that will probably carry out the flight. The tour organiser will inform the customer which aviation company will carry out the flight as soon as known. Should the executive aviation company mentioned at first be modified, the tour organiser will immediately inform the customer about said modification. The so-called "black list" is among other things available via the following internet page: [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/pdf/list\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/pdf/list_en.pdf)

## **12. Insurance**

Insurance covering cancellation costs is mandatory. Travel accident insurance to cover surcharges for return transport, illness, accident, death, events of war, terrorism, riots, natural disasters, etc. as well as insurance covering hospital and medical care is the customer's responsibility and is recommended. The tour organiser denies any liability in such cases.

All travel insurance are the customer's responsibility. The purchase of insurance covering cancellation costs as well as assistance (especially luggage, accident and repatriation insurance) is mandatory.

**13. Place of jurisdiction**

The place of jurisdiction for all disputes concerning the travel agreement will be Zug (Switzerland).

**14. Choice of law**

As far as the contractual relationship is concerned, solely Swiss law will be applied.

**15. Data protection**

All data relating to individuals, which is made available to the trip organiser by the customer for arrangement of the trip, is used in accordance with the Data Protection Act.

OCTOBER 2008

## **Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen**

### **1. Vertragsgegenstand**

Die Utengule Coffee Lodge Ltd., P.O. Box 139, Mbeya / Tansania (nachfolgend „Reiseveranstalter“ genannt) veranstaltet Reisen für Kunden. Vertragsgegenstand sind die Leistungen gemäss Reisebeschreibung.

### **2. Vertragsabschluss**

- 2.1. Mit seiner Anmeldung bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss eines Reisevertrages verbindlich an. Der Kunde kann sich schriftlich, telefonisch, mündlich oder in elektronischer Form anmelden. Der Kunde anerkennt die vorliegenden Vertrags- und Reisebedingungen als verbindlich.
- 2.2. Der Vertrag kommt mit der Annahme durch den Reiseveranstalter durch Zusendung einer Buchungsbestätigung zustande.
- 2.3. Nebenabreden und Änderungen des geschlossenen Reisevertrages bedürfen der schriftlichen Bestätigung des Reiseveranstalters.

### **3. Bezahlung**

- 3.1. Mit Eingang der Buchungsbestätigung durch den Reiseveranstalter wird eine Anzahlung von 20% des Reisepreises fällig. Die Anzahlung wird auf den Reisepreis angerechnet. Der vollständige Reisepreis muss spätestens 30 Tage vor Abreise ohne nochmalige Zahlungsaufforderung beim Reiseveranstalter eingegangen sein. Zeitnah zur Reise erhält der Kunde die vollständigen Reiseunterlagen.
- 3.2. Sollte der Reisepreis nicht zu den angegebenen Terminen bezahlt sein, so kann der Veranstalter vom Vertrag zurücktreten und die entsprechenden Rücktrittsgebühren verlangen. Bei kurzfristigen Anmeldungen innerhalb von 30 Tagen vor Reisebeginn wird der gesamte Reisepreis sofort fällig.

### **4. Preisänderungen**

Preisänderungen werden insbesondere für die folgenden Fälle vorbehalten:

- Anstieg der Beförderungskosten (z.B. Treibstoffzuschläge).
- Neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (z.B. Flughafen-taxen).
- Wechselkursänderungen
- Staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. Mehrwertsteuer).

Eine allfällige Preiserhöhung wird dem Kunden bis 30 Tage vor Abreise mitgeteilt. Sollte die Erhöhung 10% des ausgeschriebenen und bestätigten Preises übersteigen, ist der Kunde berechtigt, innert 5 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

## **5. Rücktritt durch den Kunden/Ersatzteilnehmer/Umbuchungen**

5.1. Falls der Kunde die Reise nicht antreten kann, muss er dies dem Reiseveranstalter unverzüglich mitteilen und bestätigen lassen. Der Reiseveranstalter ist berechtigt, folgende Annullierungskosten zu erheben:

- bis 30 Tage vor Reisebeginn 20 %
- ab dem 29. - 22. Tag vor Reisebeginn 25 %
- ab dem 21. - 15. Tag vor Reisebeginn 30 %
- ab dem 14. - 7. Tag vor Reisebeginn 50 %
- ab dem 6. - 3. Tag vor Reisebeginn 65 %
- ab dem 2. Tag vor Reisebeginn 80 %
- am Reisetag und bei Nichterscheinen 100 %

Massgeblich für die Berechnung der Annullierungskosten ist der Eingang der Rücktrittserklärung beim Reiseveranstalter. Der Reiseveranstalter behält sich vor, in Abweichung von den aufgeführten Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern.

5.2. Jeder angemeldete Kunde kann sich bis zum Reisebeginn durch einen Dritten ersetzen lassen, der statt seiner in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Der Reiseveranstalter kann die Teilnahme des Dritten ablehnen, wenn dieser den besonderen Erfordernissen der Reise nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so haften er und der Kunde dem Reiseveranstalter solidarisch für den Reisepreis und für die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten.

5.3. Wünscht der Kunde nach der Buchung der Reise Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderung (Umbuchung), können diese Änderungswünsche, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag und gleichzeitiger Neuanmeldung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Änderungswünschen, die nur geringe Kosten verursachen.

5.4. Rücktritts-, Umbuchungs- und Änderungserklärungen sind schriftlich an den Reiseveranstalter zu richten.

## **6. Annullierung durch den Reiseveranstalter**

6.1. Der Reiseveranstalter kann die Reise bis drei Wochen vor dem Reiseantritt annullieren und vom Vertrag zurücktreten, wenn die festgelegte Mindestteilnehmerzahl von sieben Personen, auf die in dem Reiseprospekt und in der Reisebeschreibung für die entsprechende Reise hingewiesen wird, nicht erreicht wird. Der Veranstalter kann die Reise im Weiteren auch aufgrund höherer Gewalt annullieren.

6.2. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden unverzüglich über die Annullierung der Reise zu informieren und den bezahlten Reisepreis zurückzuerstatten. Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages ist in den oben erwähnten Fällen nicht geschuldet.

## **7. Nichterfüllung und nicht gehörige Erfüllung des Vertrages**

- 7.1. Werden die Reiseleistungen nicht vertragsgemäss erbracht, oder sind sie mit einem anderen erheblichen Mangel belastet, ist der Kunde berechtigt und verpflichtet, diesen Mangel beim Reiseveranstalter unverzüglich zu melden und Abhilfe zu verlangen (z.B. durch gleichwertige Ersatzleistung). Der Reiseveranstalter kann die Abhilfe verweigern, wenn sie einen unverhältnismässig hohen Aufwand erfordert.
- 7.2. Nur sofern vom Reiseveranstalter keine Abhilfe geleistet wurde, obwohl der Mangel angezeigt worden ist, kann der Kunde eine entsprechende Herabsetzung des Reisepreises verlangen (Minderung). Ein Anspruch auf Minderung besteht jedoch nur dann, wenn der Kunde den Mangel während der Reise unverzüglich anzeigt und wenn er sich seine Beanstandung vom Reiseveranstalter schriftlich bestätigen lässt. Die örtliche Vertretungen, Leistungsträger, etc. des Reiseveranstalters sind nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

## **8. Haftung**

- 8.1. Der Reiseveranstalter haftet dem Kunden für die gehörige Erfüllung des Vertrages. Keine Haftung wird übernommen, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung zurückzuführen ist auf:
- Versäumnisse des Kunden
  - unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter, die an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt sind;
  - höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches der Reiseveranstalter trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.
- 8.2. Jegliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden ist auf den **zweifachen Reisepreis** beschränkt. Diese Begrenzung gilt nicht für Personenschäden oder für Schäden, welche der Reiseveranstalter grobfahrlässig oder absichtlich verursacht hat. Diese Haftungshöchstsumme gilt jeweils je Kunde und Reise.
- 8.3. Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen nicht im Reisepreis enthalten sind und in der Reisebeschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen des Reiseveranstalters sind.

## **9. Ausschluss von Ansprüchen / Verjährung**

- 9.1. Ansprüche wegen nicht vertragsgemässer Erbringung der Reise hat der Kunde innerhalb eines Monats nach vertraglich vorgesehener Beendigung der Reise gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Nach Ablauf dieser Frist kann der Kunde Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist gehindert worden ist.

- 9.2. Ansprüche des Kunden wegen nicht vertragsgemässer Erbringung der Reise verjähren in einem Jahr. Die Verjährung beginnt mit dem Tage, an dem die Reise nach dem Vertrag enden sollte. Während Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter, steht die Verjährung still, bis der Kunde oder der Reiseveranstalter die Fortsetzung der Verhandlungen verweigern. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ablauf der Hemmung ein.

## **10. Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsvorschriften**

- 10.1. Der Reiseveranstalter informiert über die allgemeinen Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften. Diese Informationen gelten für Schweizer Staatsangehörige und Staatsangehörige eines Staates der europäischen Gemeinschaft, in dem die Reise angeboten wird. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Kunden und eventueller Mitreisender (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft.
- 10.2. Für das Beschaffen und Mitführen der notwendigen Reisedokumente (inkl. allfälliger Visa etc.), eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften ist ausschliesslich der Kunde verantwortlich. Nachteile, die dem Kunden daraus erwachsen, dass diese Vorschriften nicht eingehalten werden, gehen zu seinen Lasten.
- 10.3. Der Reiseveranstalter haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang der notwendigen Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, auch wenn der Kunde den Reiseveranstalter mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, der Reiseveranstalter hat eigene Pflichten schuldhaft verletzt.

## **11. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens („black list“)**

Für den Fall, dass die Reiseleistungen einen internationalen Flug beinhalten informiert der Reiseveranstalter den Kunden bei der Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sowie sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so nennt der Reiseveranstalter dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald dem Reiseveranstalter bekannt ist, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, wird er den Kunden hiervon in Kenntnis setzen. Wechselt die zunächst genannte ausführende Fluggesellschaft, so wird der Reiseveranstalter den Kunden über den Wechsel unverzüglich informieren. Die sogenannte „Black List“ ist u.a. auf folgender Internetseite abrufbar: [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/pdf/list\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/pdf/list_de.pdf)

## **12. Versicherungen**

Eine Annullierungskostenversicherung ist obligatorisch. Eine Reisezwischenfallversicherung zur Abdeckung von Mehrkosten des Rücktransportes, Krankheit, Unfall, Tod, kriegerische Ereignisse, Terrorismus, Unruhen, Naturkatastrophen, etc., sowie eine

Versicherung für Spital- und ärztliche Behandlungskosten ist Sache des Kunden und wird empfohlen. Der Reiseveranstalter lehnt für solche Fälle jegliche Haftung ab.

Sämtliche Reiseversicherungen liegen in der Verantwortung des Kunden. Der Abschluss einer Annullierungskostenversicherung sowie einer Assistance (insbesondere Gepäck- Unfall- und Repatriierungsversicherung) ist obligatorisch

**13. Gerichtsstand**

Als Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Reisevertrag wird Zug (Schweiz) vereinbart.

**14. Rechtswahl**

Auf das Vertragsverhältnis findet ausschliesslich Schweizerisches Recht Anwendung.

**15. Datenschutz**

Alle personenbezogenen Daten, die der Kunde dem Reiseveranstalter zur Abwicklung der Reise zur Verfügung stellt, sind gemäss Datenschutzgesetz gegen missbräuchliche Verwendung geschützt.