

### **Meine Reise wurde annulliert. Wann bekomme ich die Abrechnung?**

Veranstalter und Fluggesellschaften regeln die Rückerstattungen derzeit recht unterschiedlich. Wir sind mit Hochdruck daran, gute Lösungen mit den Fluggesellschaften und auch mit den anderen Leistungsträgern zu finden. Wir bitten Sie um Verständnis, dass die Bearbeitung der vielen annullierten und auch der umgebuchten Dossiers eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen wird. Rückerstattungen (Cash oder in Form von Gutscheinen) an unsere Kunden können bis auf Weiteres erst ausbezahlt werden, wenn auch das Geld der involvierten Leistungsträgern auf unserem Konto eingegangen ist. **Wir melden uns in jedem Fall bei Ihnen, sobald es uns möglich ist.**

### **Welche Alternative gibt es zur Annullation?**

Am meisten würden wir uns natürlich freuen, wenn Sie Ihre Reise nicht absagen, sondern sich entscheiden, zu einem späteren Zeitpunkt mit uns zu reisen. Sie können Reisen, die nun definitiv nicht durchgeführt werden können, auf ein späteres Datum umbuchen. Wir stellen Ihnen aber auch gerne eine Gutschrift über den aktuellen Dossierwert aus, welche Sie zu einem späteren Zeitpunkt wieder für eine Reise mit Reisebüro Buchs AG einsetzen können.

### **Kann ich spätere Reisen umbuchen oder annullieren?**

Für Reisen, die bislang nicht vom Veranstalter bzw. der Airline abgesagt wurden, gelten bis auf Weiteres die normalen AGB der Reiseveranstalter und Airlines mit den entsprechenden Gebühren. Die Daten, bis zu denen Reisen definitiv abgesagt sind, variieren von Leistungsträger zu Leistungsträger. Sollte es Änderungen zu Ihrer gebuchten Reise geben, werden wir Sie schnellstmöglich kontaktieren.

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

Für alle Reisen besteht ein Vertrag zwischen und als Reisebüro, den Fluggesellschaften, dem Veranstalter und unseren Kunden. Der Rechnungsbetrag ist darum zur in der Rechnung angegebenen Frist fällig. Veranstalter und Airlines belasten uns per Lastschriftverfahren ebenfalls zu diesem Zeitpunkt (oder bereits früher). Bitte halten Sie sich an die Zahlungsbedingungen. Hier setzen wir auf Ihr Vertrauen und Ihre Mithilfe.

### **Ist mein Geld in guten Händen?**

Reisebüro Buchs AG ist Teilnehmer des Garantiefonds der Schweizer Reisebranche und verfügt damit über eine Kundengeldabsicherung. Alle Teilnehmer des Garantiefonds erfüllen dessen Anforderungen in Bezug auf Fachkompetenz, Seriosität und Solvenz und unterstehen einer regelmässigen Kontrolle.

### **Wie kann ich Reisebüro Buchs AG am besten erreichen?**

Die Gesundheit unserer Mitarbeitenden ist uns wichtig. Unser Büro bleibt auf Beschluss des Bundesrates für den Kundenverkehr geschlossen. Wir bitten Sie deshalb, uns nur in Notfällen anzurufen. Bitte senden Sie uns eine E-Mail mit Ihren Fragen zu bestehenden Dossiers oder Neubuchen sowie eine Telefonnummer, unter der wir Sie erreichen können. Wir beraten Sie weiterhin gerne.

**Mailkontakt:** [mail@buchsreisen.ch](mailto:mail@buchsreisen.ch)

**Telefon:** + 41 81 750 50 70

**Website:** <http://www.buchsreisen.ch/>

Vielen Dank für Ihre Unterstützung und Ihr Vertrauen. Bleiben Sie gesund!

Ihr Reisebüro Buchs AG Team