

WICHTIGE INFORMATION FÜR GRUPPEN-SPRACHREISEN UND INTENSIVSPRACHWOCHE

Sehr geehrte(r) Kursleiter(in) !

Wir bitten Sie, die nachstehend angeführten Informationen und Hinweise betreffend die geplante Gruppensprachreise genau zu lesen. Sie sind Bestandteil unseres beiliegenden Angebotes für die Vermittlung einer Gruppensprachreise und bilden folglich bei Buchung einen integrierten Bestandteil der getroffenen Vereinbarungen.

YES Tours möchte Ihnen und Ihrer Gruppe die Vorbereitung und Durchführung der geplanten Sprachwoche so einfach und angenehm wie möglich machen. Dieses Informationsblatt soll Ihnen mit Antworten auf die häufigsten Fragen sowie mit den wichtigsten Hinweisen, Richtlinien und Regelungen unserer Veranstalter vor Ort dabei helfen. Um eine effiziente Reisevorbereitung sowie einen problemlosen Aufenthalt vor Ort für alle ReiseteilnehmerInnen sicherstellen zu können, bitten wir Sie die u. a. Informationen auch an die SchülerInnen und deren Erziehungsberechtigte weiter zu leiten, damit Missverständnisse vorab vermieden und allenfalls besondere, subjektive Erwartungen einzelner ReiseteilnehmerInnen bereits vor Abschluss des Reisevermittlungsvertrages bzw. im Rahmen der vorausgehenden Reiseplanung objektiviert werden können.

Wir wünschen Ihnen und Ihrer Gruppe bereits jetzt eine gute Reisevorbereitung und stehen Ihnen für weitere offene Fragen sowie bei Unklarheiten jederzeit gerne zur Verfügung!

Reiseplanung

Angebotspreis: Der angeführte Angebotspreis basiert auf den aktuellen Preisen zum Zeitpunkt der Angebotserstellung. Den jeweils inkludierten Leistungsumfang unserer Veranstalter vor Ort sowie die von YES darüber hinaus vermittelten Leistungen entnehmen Sie bitte Ihrem detaillierten Angebot.

Mindestteilnehmerzahl: Das Angebot wurde auf Basis der vom Kursleiter genannten voraussichtlichen Teilnehmerzahl mit einer entsprechenden Mindestteilnehmerzahl kalkuliert. Da unsere Veranstalter vor Ort auf die tatsächliche Teilnehmerzahl keinen Einfluss haben, müssen wir uns bei einer geringfügigen Unterschreitung der Mindestteilnehmerzahl (max 2 ReiseteilnehmerInnen) eine geringfügige Preisanpassung vorbehalten. Bei einer wesentlichen Unterschreitung der festgelegten Mindestteilnehmerzahl (ab 3 ReiseteilnehmerInnen) nach Buchung sind unsere Veranstalter berechtigt, bis 8 Wochen vor Reisebeginn vom Vertrag zurückzutreten. Ein Ersatzanspruch auf Durchführung einer gleichwertigen Gruppenreise unter gleichen Bedingungen besteht für die übrigen ReiseteilnehmerInnen nicht.

Unverbindliche Reservierung: Wir nehmen auf Wunsch gerne eine unverbindliche und kostenlose Reservierung bei den jeweils von YES Tours vermittelten Unternehmen vor (Veranstalter vor Ort, Fluglinie, Bahngesellschaften etc.), sofern dies von Seite der jeweiligen Unternehmen möglich ist. Die Details der unverbindlichen Reservierung bzw. Reservierungsmöglichkeit entnehmen Sie bitte dem Angebot. Beachten Sie bitte, dass Ihre unverbindliche und kostenlose Reservierung von Seite der jeweiligen Veranstalter bzw. Leistungsträger ebenfalls unverbindlich und damit jederzeit widerrufbar ist und zum Zeitpunkt des Ablaufs der im Angebot angegebenen Reservierungsfrist automatisch gestrichen wird, sofern bis dahin keine rechtsgültige Buchung erfolgt.

Zusatzleistungen (Bahnkarten, Eintrittskarten, Ausflüge, etc.): Die angeführten Preise basieren auf den aktuellen Preisen und Verfügbarkeiten zum Zeitpunkt der Angebotserstellung. Auf unvorhersehbare Preis- und Verfügbarkeitsänderungen von Seite der durchführenden Unternehmen hat YES Tours keinen Einfluss. Nach Bekanntwerden etwaiger Änderungen gibt YES Tours als Vermittler diese Änderungen umgehend an den Kursleiter weiter. Die Buchung von Zusatzleistungen erfolgt durch den verantwortlichen Kursleiter im Namen und in Vertretung für alle SchülerInnen bzw. deren Erziehungsberechtigte.

Buchung der Reise: Die Buchung der Reise erfolgt mittels Anmeldeformular, welches vom jeweiligen Reisenden bzw. dessen Erziehungsberechtigten unterfertigt wird, für jeden Reiseteilnehmer separat. Die definitive Buchung des Termins beim Veranstalter sowie ggfs. der Flugreise erfolgt durch YES Tours nach Erhalt der ausgefüllten Anmeldeformulare. Je nach Wunsch des Kursleiters erhält der Kursleiter in der Folge eine schriftliche Buchungsbestätigung zur Weitergabe an jeden einzelnen Teilnehmer von YES Tours bzw. ergeht eine gesammelte Buchungsbestätigung an den Kursleiter in Vollmacht für alle ReiseteilnehmerInnen.

Teilnahmebedingungen: Es gelten die YES-Teilnahmebedingungen laut Anmeldeformular für jeden Reiseteilnehmer sowie die „Allgemeinen Reisebedingungen des Fachverbandes der österreichischen Reisebüros“ (ARB 1992- insbesondere Abschnitt A, Ziffer 1 bis 4 - das Reisebüro als Vermittler), welche wir Ihnen beiliegend übermitteln dürfen.

Rechtstellung und Haftung der Beteiligten: Grundsätzlich verschafft YES Tours als **Vermittler** oder Vertreter dem Kunden die Leistungen der entsprechenden Unternehmer (Fluglinien, Veranstalter, Sprachschulen, Hotel- und Transportunternehmer). Soweit YES Tours dem Kunden die Leistungen der Unternehmer verschafft, haftet YES Tours nur für deren sorgfältige Auswahl und für die einwandfreie Planung, Vorbereitung und Vermittlung der Reise und Aufenthalte.

Sollten die Reise und der Aufenthalt aus nicht vorhersehbaren Gründen (höhere Gewalt, Naturereignisse, Streiks, usw.) nicht programmgemäß verlaufen, bestehen keine Ersatzansprüche gegenüber YES Tours. Etwaige Gewährleistungsansprüche sind vom ReisetTeilnehmer bzw. dessen Erziehungsberechtigten direkt an den Veranstalter bzw. an das jeweils von YES Tours vermittelte Unternehmen zu richten. Gerne unterstützt YES Tours Sie bei der Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen, Zahlungen und dgl.

Wird ein von YES Tours vermittelter Aufenthalt auf Wunsch des Teilnehmers vorzeitig beendet oder werden inkludierte Leistungen oder Teilleistungen nicht konsumiert, so besteht grundsätzlich kein Anspruch auf Rückerstattung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen.

Zahlungsmodalität: Nach Erhalt der ausgefüllten Anmeldungen übersenden wir dem Kursleiter die entsprechenden Buchungsbestätigungen inkl. Erlagscheinen mit Bitte um Leistung einer Teilzahlung in Höhe von Euro 175,- pro ReisetTeilnehmerIn (zuzügl. ggfs. Versicherungsprämie). Falls Sie es wünschen, werden die Zahlungen von den einzelnen ReisetTeilnehmerInnen direkt an YES Tours geleistet (die entsprechenden Erlagscheine zur Weitergabe an die SchülerInnen erhalten Sie nach Buchung; Sie ersparen sich damit das Einsammeln von Geldbeträgen).

Wir ersuchen um Leistung der Restzahlung bis spätestens 6 Wochen vor Reiseantritt; die entsprechenden Endabrechnungen dürfen wir Ihnen im Laufe der Reiseplanung zeitgerecht übermitteln.

Wir bitten um Verständnis, dass allfällige Guthaben (insbes. Freiplatzguthaben) erst nach Erhalt aller Einzelzahlungen der ReisetTeilnehmerInnen zur Rückzahlung angewiesen werden können, bzw. im Falle der Nichteinbringlichkeit mit offenen Forderungen gegenüber einzelnen ReisetTeilnehmerInnen gegen verrechnet werden.

Reiserücktritt: Die Stornierung ist von Kundenseite jederzeit und ohne Angabe von Gründen möglich. Es gelten die Teilnahme- und Stornobedingungen gemäß unterfertigtem YES-Anmeldeformular.

Da es sich um eine Schulveranstaltung handelt, kann die Schulleitung in besonderen Fällen einzelne SchülerInnen nach erfolgter Buchung von der geplanten Sprachreise ausschließen. Die dabei entstehenden Rücktrittsgebühren gehen ausschließlich zu Lasten des ausgeschlossenen Schülers bzw. dessen Erziehungsberechtigte.

Storno- bzw. Reiseschutzversicherung: Wir bieten den ReisetTeilnehmerInnen die Möglichkeit zum Abschluss einer individuellen Reiseversicherung (Versicherer: UNIQA Sachversicherung AG, Wien); Details entnehmen Sie bitte dem entsprechenden Informationsblatt YES-Reiseversicherung.

Ausweisdokumente: Wir informieren Sie im Lauf der Planung gerne über aktuelle Einreisebestimmungen für die gebuchte Destination (z.B. Visaerfordernisse für Staatsbürger einiger ost- und südosteuropäischer Staaten, etc.). Jeder Teilnehmer ist für den Besitz gültiger Ausweispapiere und die Beachtung von Zoll- und Devisenbestimmungen selbst verantwortlich.

Aufenthalt vor Ort

Schülerverhalten: Bei den Gastfamilien sollten sich die SchülerInnen an die entsprechende ‚Hausordnung‘ halten. Im Rahmen des Aufenthalts sind ergänzend die Teilnahmebedingungen des jeweiligen Veranstalters vor Ort zu beachten. Das Entfernen von der Gruppe ist den SchülerInnen nur nach vorheriger Abmeldung bei den Begleitpersonen gestattet.

Alkohol und Drogenmissbrauch: Jugendlichen ist der Genuss von Alkohol in vielen Ländern gesetzlich streng verboten. Sollte ein Schüler durch das Konsumieren von Alkohol oder auf andere Weise, z.B. durch Drogenkonsum oder Diebstahl, gegen Landesgesetze bzw. gegen die von Seite der Schule geltenden Regelungen für Schulveranstaltungen verstoßen, so wird der Betroffene selbst bzw. die Erziehungsberechtigten für sämtliche Folgen derartiger Handlungen uneingeschränkt im Rahmen der geltenden Gesetze haftbar.

Bei schwerwiegenden Verstößen gegen grundlegende Verhaltensregeln kann die betreffende Schülerin / der betreffende Schüler auf Weisung des Veranstalters in Abstimmung mit dem Kursleiter auf eigene Kosten nach Österreich heimgeschickt werden. Die Erziehungsberechtigten werden in einem solchen Fall sowie auch bei anderen unvorhersehbaren Ereignissen vom Kursleiter benachrichtigt und tragen die entsprechenden Kosten.

Beaufsichtigung: Eine durchgehende Aufsichtspflicht bezüglich der Teilnahme und des Verhaltens der einzelnen ReisetTeilnehmerInnen wird weder durch den Veranstalter vor Ort noch durch die Gastfamilien oder sonstigen Erfüllungsgehilfen (Reiseführer, Guides) übernommen. Fahrten vor Ort (Busse, Taxis, usw.) erfolgen grundsätzlich unbeaufsichtigt. Wünschen Sie davon abweichende Arrangements (gegen Aufpreis), so informieren wir Sie gerne näher. Gegen Aufpreis kann beispielsweise die Beaufsichtigung von der Sprachschule zur Gastfamilie und umgekehrt organisiert werden.

Schäden: Alle Schäden, die TeilnehmerInnen während der Reise oder während des Aufenthalts verursachen, sowie Schäden die ReisetTeilnehmer im Rahmen der Reise erleiden (z.B. durch Diebstahl, Gepäckverlust, etc.) liegen im Eigenverantwortungsbereich des jeweiligen ReisetTeilnehmers und gehen dem

entsprechend zu Lasten des Teilnehmers. Für minderjährige Teilnehmer haften deren Erziehungsberechtigte. Wird das Reiseversicherungspaket abgeschlossen, so besteht Versicherungsschutz im Rahmen des Leistungsumfangs der Versicherung sowie innerhalb der Versicherungsbedingungen.

Unterkunft und Verpflegung

- Hotelunterkunft: Wichtig: Um von Hotelzimmern in einfachen Jugendhotels nicht enttäuscht zu werden, legen Sie bitte andere Maßstäbe als Sie es in Österreich gewohnt sind, an! Die Hotelzimmer sind teilweise relativ klein. Hotelausstattung, Service, Sauberkeit, etc. basiert auf der Unterbringungskategorie sowie den landestypischen Gegebenheiten.

- Gastfamilienunterkunft: Im Gegensatz zum Aufenthalt in einem Hotel erfordert das Zusammenleben in einer Gastfamilie ein erhöhtes Maß an Anpassung und Rücksichtnahme von jeder Seite.

Die Gastfamilien unserer Veranstalter sind ausgewählte Gastgeber, die laufend internationale SchülerInnen/StudentInnen aufnehmen, und auch regelmäßig durch den Veranstalter vor Ort kontrolliert werden. Die „Struktur“ der Gastfamilien vor Ort ist unterschiedlich (so wie ja auch österreichische Familien sehr unterschiedlich sein können), teilweise handelt es sich bei den Gastfamilien um Ehepaare mit Kindern (vom Baby- bis zum Erwachsenenalter) und/oder Haustieren, teilweise um AlleinerzieherInnen, PensionistInnen oder auch alleinstehende Personen. Die Gastfamilien nehmen teilweise weitere ausländische Studenten auf, so dass die SchülerInnen oftmals auch die Möglichkeit zu Kontakt mit Gleichaltrigen in der Gastfamilie haben.

Bitte beachten Sie, dass unsere Veranstalter vor Ort keine wie immer geartete Garantie für eine bestimmte Ausstattung, besondere Lage zur nächsten Bushaltestelle bzw. bestimmte Nähe zur Sprachschule abgeben können. Auch ein kurzfristiger Wechsel einer Gastfamilie auf Grund von nicht vorhersehbaren Gründen (plötzliche Krankheit der Gastmutter oder dgl.) ist manchmal notwendig. Besondere Anforderungen von Seite der ReiseteilnehmerInnen (z.B. Allergien, Diäten, etc.) werden bei der Auswahl der jeweiligen Gastfamilie bestmöglich berücksichtigt.

Beachten Sie bitte, dass der ausländische Standard sowie die örtlichen Gegebenheiten und Gewohnheiten vom österreichischen Standard abweichen: z.B. sind in englischen Haushalten die Wohnverhältnisse meistens etwas beengter als in Österreich, individuelle Ansprüche hinsichtlich Sauberkeit sind stets subjektiv - manchmal wird sehr viel und manchmal nicht ganz soviel Wert darauf gelegt.

Wir ersuchen die ReiseteilnehmerInnen Hausschuhe und Handtücher mitzunehmen. Ein Gastgeschenk für die Gastfamilie ist nicht erforderlich, eine kleine Aufmerksamkeit stellt sicherlich eine nette Geste dar. Eine kostenlose Benützung des Telefons der Gastfamilie ist nicht möglich. (In vielen Geschäften bzw. teilweise direkt an der Sprachschule gibt es kostengünstige Telefonkarten zu kaufen.)

- Verpflegung: Bei Hotelunterkunft ist meist das Frühstück im Preis inkludiert; Gastfamilienunterkunft inkludiert meist Frühstück, Lunchpaket und Abendessen (Details entnehmen Sie bitte Ihrem Angebot). Die Mahlzeiten bei der Gastfamilie können sowohl bezüglich Essenszeiten als auch Auswahl der Gerichte von dem abweichen, was in Österreich der Norm entspricht – logischerweise unterscheidet sich daher das örtliche Essen meist vom gewohnten, österreichischen Essen. In Abhängigkeit vom jeweiligen Programmzeitplan der Reise ist ein gemeinsames Essen mit der Gastfamilie nicht immer möglich.

Abendausgang: Grundsätzlich empfehlen wir bei der Bemessung des Abendausgangs nicht allzu großzügig zu sein (schließlich handelt es sich um eine Schulveranstaltung). Bitte weisen Sie die SchülerInnen darauf hin, dass die vom verantwortlichen Kursleiter festgesetzte Ausgangszeit eingehalten werden muss. Sowohl vom Veranstalter vor Ort als auch von den jeweiligen Gastfamilien kann nur eine beschränkte diesbezügliche Kontroll- und Einschränkungsfunktion übernommen werden.

Unterricht: Falls beim Veranstalter vor Ort Sprachunterricht für die Gruppe gebucht wird, so erfolgt dieser entweder an ausgewählten Sprachschulen bzw. werden durch den Veranstalter vor Ort Unterrichtsräume (z.B. in örtlichen Schulen, Jugendclubs, etc.) angemietet. Der Unterricht ist standardmäßig in geschlossenen Gruppen von ca. 15 SchülerInnen pro Gruppe vorgesehen. An den Feiertagen des Gastlandes ist gegebenenfalls kein Unterricht vorgesehen; dagegen findet an den österreichischen Feiertagen normaler Unterricht statt. Nähere Informationen diesbezüglich entnehmen Sie bitte dem Angebot. Der Unterricht wird durch Native Speakers gehalten. Unsere Veranstalter vor Ort empfehlen, dass mindestens eine Begleitperson während des Unterrichts und in den Pausen zur raschen Klärung evtl. auftretender Probleme/Anpassung von Unterrichtsinhalten udgl. zur Verfügung steht.

Sonderarrangements: Nach Möglichkeit erfüllen die Verantwortlichen vor Ort gerne Sonderwünsche einzelner Reiseteilnehmer bzw. der Gruppe vor Ort. Diesbezüglich anfallende Zusatzkosten (Arbeitszeit, Telefonkosten, etc.) sind durch die Reiseteilnehmer bzw. den Kursleiter vor Ort zu tragen.

Reklamationen: im Fall von Reklamationen sind diese unverzüglich und direkt vor Ort an den Veranstalter zu richten. Für spätere Reklamationen – insbesondere nach der Rückkehr - können die Veranstalter keine Haftung mehr übernehmen, da ihnen die Möglichkeit der Behebung der Mängel im Nachhinein nicht mehr möglich ist. Eine Haftung für Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche von YES Tours als Vermittler der o. a. Leistungen ist ausgeschlossen.