

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Fassung vom 03. September 2026 · ersetzt die Fassung vom 3. August 2026

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Vertragsbeziehung zwischen Ihnen als Reisekunde und der MadaPlus TRAVEL SARL (nachfolgend «MadaPlus TRAVEL»). Sie enthalten wichtige Informationen zu Buchung, Bezahlung, Änderungen, Reiserücktritt, Haftung und weiteren Punkten. Bitte lesen Sie sie sorgfältig durch, bevor Sie Ihre Buchung bestätigen. Mit der Buchung erkennen Sie diese Bedingungen als verbindlich an.

## 1 Vertragsabschluss, Reisetauglichkeit, Leistungen und Preise

### 1.1 Buchung

Mit Ihrer Anmeldung bieten Sie den Abschluss eines Reisevertrags an. Der Vertrag kommt zustande, sobald wir Ihre schriftliche, telefonische, elektronische oder persönliche Anmeldung vorbehaltlos annehmen. Mit der Buchung bestätigen Sie, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen, verstanden und akzeptiert zu haben.

### 1.2 Kostenlose Stornierung innert drei Tagen

Nach Erhalt unserer ersten schriftlichen Bestätigung können Sie Ihre Buchung innert drei Tagen kostenlos und ohne Bearbeitungsgebühr stornieren. Dies gilt nicht für:

- Flugbuchungen mit sofortiger Ticketausstellung
- Buchungen, die weniger als 30 Tage vor der Abreise erfolgen

In diesen Fällen gelten die Bedingungen nach Ziffer 3.2.

### 1.3 Reisetauglichkeit

Mit Ihrer Buchung bestätigen Sie, dass Sie gesundheitlich in der Lage sind, an der Reise teilzunehmen. Das bedeutet insbesondere, dass Sie zu Fuss in normalem Tempo unterwegs sein können, Ihr Gepäck selbstständig handhaben und während der Reise nicht auf fremde Hilfe angewiesen sind.

Ist die Reisetauglichkeit erkennbar eingeschränkt, können wir den Vertragsabschluss verweigern oder den Vertrag nur unter der Bedingung abschliessen, dass eine Begleitperson mitreist.

Zeigt sich erst während der Reise, dass die Weiterreise für Sie selbst oder für Ihre Mitreisenden nicht zumutbar oder nicht sicher ist, können wir den Vertrag kündigen. Wir helfen Ihnen in diesem Fall bei der Organisation der Rückreise. Die dadurch entstehenden Kosten tragen Sie; sie sind in der Regel durch die nach Ziffer 4 obligatorische Versicherung gedeckt.

### 1.4 Leistungen

Unsere Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Reisebeschreibung. Sonderwünsche sind nur gültig, wenn wir sie schriftlich und vorbehaltlos bestätigt haben.

Sofern nichts anderes vermerkt ist, beginnen unsere Leistungen mit Ihrer Ankunft in Antananarivo und enden mit Ihrer Abreise ab Madagaskar.

### 1.5 Reisebestätigung und Rechnung

Die Rechnung mit der Reisebestätigung erhalten Sie als PDF-Dokument. Bitte prüfen Sie beides sofort nach Erhalt, insbesondere die Schreibweise aller Namen gemäss den Reisepässen. Die Reisebestätigung nennt zudem den Umrechnungskurs, welcher der Preisberechnung zugrunde liegt (Ziffer 3.3).

### 1.6 Preise und Zimmerbelegung

Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken und beruhen auf der Unterbringung im Doppelzimmer oder im Bungalow für zwei Personen mit zwei voll zahlenden Personen. Für Alleinreisende und für die Belegung eines Doppelzimmers durch eine Person gilt der in der Offerte ausgewiesene Einzelzimmerzuschlag.

### 1.7 Kurzfristige Buchungen

Für Buchungen weniger als 30 Tage vor Abreise können wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– pro Person, höchstens CHF 120.– pro Auftrag erheben.

## 2 Zahlung

Nach Erhalt der Rechnung mit der Buchungsbestätigung ist eine Anzahlung von mindestens 40 Prozent des Reisepreises innert zehn Tagen fällig. Die Restzahlung ist spätestens 30 Tage vor Abreise zu leisten. Bei Buchungen weniger als 30 Tage vor Reisebeginn ist der Gesamtbetrag bei Buchung fällig.

Erfolgt eine Zahlung nicht fristgerecht, mahnen wir Sie schriftlich und setzen Ihnen eine Nachfrist von zehn Tagen. Bleibt auch diese unbenutzt, können wir vom Vertrag zurücktreten und die Rücktrittsgebühren nach Ziffer 3.2 in Rechnung stellen.

## 3 Änderungen und Annullierungen durch den Reisenden

### 3.1 Änderungen der Buchung

Für Änderungen der Buchung, etwa eine Terminänderung, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– pro Person, höchstens CHF 120.– pro Auftrag. Bei Änderungen weniger als 120 Tage vor Abreise können zusätzlich die Kosten unserer Leistungspartner hinzukommen. Für die Benennung einer Ersatzperson gilt Ziffer 3.4.

### 3.2 Annullierungen

Stornierungen müssen schriftlich erfolgen; in Ausnahmefällen ist eine telefonische Annullierung mit anschliessender schriftlicher Bestätigung zulässig. Für die Berechnung der Rücktrittsgebühren ist der Eingang der Annullierung bei MadaPlus TRAVEL massgebend.

Bei einer Stornierung vor Reisebeginn erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 60.– pro Person, höchstens CHF 120.– pro Auftrag. Bearbeitungsgebühren und Versicherungsprämien werden nicht zurückerstattet.

Zusätzlich gelten folgende Rücktrittsgebühren in Prozent des Gesamtpreises:

| Zeitpunkt der Annullierung                     | Rücktrittsgebühr |
|------------------------------------------------|------------------|
| bis 120 Tage vor Abreise                       | 0 %              |
| 119 bis 61 Tage vor Abreise                    | 30 %             |
| 60 bis 35 Tage vor Abreise                     | 60 %             |
| 34 bis 15 Tage vor Abreise                     | 70 %             |
| 14 bis 0 Tage vor Abreise oder Nichterscheinen | 100 %            |

In allen Fällen zusätzlich geschuldet sind bereits erbrachte, nachweislich nicht rückerstattbare Leistungen Dritter – insbesondere Inlandflüge und an Hotels geleistete Anzahlungen –, soweit diese die vorstehende Rücktrittsgebühr übersteigen.

### 3.3 Preise, Preisänderungen und Wechselkurse

Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken. Grundlage der Preisberechnung sind die im Zeitpunkt der Offerte geltenden Tarife der Leistungsträger sowie der in der Reisebestätigung genannte Umrechnungskurs zwischen Schweizer Franken, madagassischem Ariary und Euro.

MadaPlus TRAVEL behält sich vor, den vereinbarten Preis anzupassen, wenn sich nach Vertragsabschluss

- die Transportkosten, insbesondere die Treibstoffkosten, verändern;
- Abgaben und Gebühren für bestimmte Leistungen verändern, namentlich Flughafen-, Hafen- und Landegebühren, Visagebühren sowie Eintrittsgebühren für Nationalparks und Reservate;
- der Wechselkurs des Schweizer Frankens gegenüber dem madagassischen Ariary oder dem Euro um mehr als 3 Prozent gegenüber dem der Kalkulation zugrunde gelegten Kurs verändert.

Die Anpassung erfolgt ausschliesslich im Umfang der nachgewiesenen Mehr- oder Minderkosten. Wirken sich die genannten Faktoren zugunsten des Kunden aus, wird ihm die Differenz erstattet.

Eine Preiserhöhung wird Ihnen spätestens 21 Tage vor dem vereinbarten Abreisedatum schriftlich und begründet mitgeteilt. Ab dem 20. Tag vor der Abreise ist eine Preiserhöhung ausgeschlossen.

Übersteigt die Preiserhöhung 10 Prozent des Gesamtpreises, können Sie innert fünf Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurücktreten. Bereits geleistete Zahlungen werden in diesem Fall vollumfänglich zurückerstattet.

### 3.4 Ersatzperson

Sie können eine Ersatzperson benennen, welche die Reise unter denselben Bedingungen antritt. Es gilt die Bearbeitungsgebühr nach Ziffer 3.1. Sie und die Ersatzperson haften solidarisch für alle anfallenden Kosten. Bei bereits ausgestellten Flugtickets sind Namensänderungen in der Regel nicht möglich; es muss ein neues Ticket erworben werden, dessen Kosten zusätzlich anfallen.

## 4 Versicherungen

Der Abschluss einer ausreichenden Reiseversicherung ist für alle Reisen mit MadaPlus TRAVEL obligatorisch. Die Versicherung muss mindestens Annullierungs- und Reiseabbruchkosten, medizinische Behandlungskosten im Ausland sowie medizinische Assistance und einen medizinisch notwendigen Rücktransport in die Schweiz abdecken.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine entsprechende Versicherung abzuschliessen und deren Gültigkeit für die gesamte Reisedauer sicherzustellen. MadaPlus TRAVEL übernimmt keine Haftung für Leistungen, die von der Versicherung des Kunden nicht gedeckt sind.

## 5 Einreiseformalitäten: Pass und Visum

---

Bitte informieren Sie sich rechtzeitig über die geltenden Einreisebestimmungen für Madagaskar, insbesondere über Visum, Reisepass und empfohlene Impfungen. Aktuelle Informationen finden Sie auf der offiziellen Website [www.diplomatie.gov.mg](http://www.diplomatie.gov.mg)

Das Visum richtet sich nach der Dauer Ihres Aufenthalts. Für Aufenthalte bis 30 Tage und für Aufenthalte von 31 bis 60 Tagen gelten unterschiedliche Kategorien und Gebühren; massgebend ist die Zahl der Tage zwischen Ein- und Ausreise. Bitte wählen Sie beim E-Visum die richtige Kategorie. Das Visum kann auch bei der Ankunft am Flughafen beantragt werden. Der Reisepass muss bei der Einreise noch mindestens sechs Monate gültig sein.

Diese Angaben gelten für Schweizer Staatsangehörige. Reisende anderer Nationalität informieren sich selbst über die für sie geltenden Bestimmungen.

Für die Beschaffung und das Mitführen aller Reisedokumente sind Sie selbst verantwortlich. Wird Ihnen die Einreise verweigert, tragen Sie die daraus entstehenden Kosten.

## 6 Trinkgelder

---

Trinkgelder für Chauffeure und Reiseleitung sind nicht im Reisepreis enthalten. Sie sind eine freiwillige Anerkennung für gute Leistungen.

## 7 Flüge

---

Der Langstreckenflug von und nach Madagaskar ist nicht Bestandteil unserer Leistungen. Wir unterbreiten Ihnen gerne einen Flugvorschlag; der Beförderungsvertrag kommt jedoch ausschliesslich zwischen Ihnen und der Fluggesellschaft beziehungsweise der buchenden Plattform zustande. Wir arbeiten dafür mit Option Way ([www.optionway.com](http://www.optionway.com)) zusammen. Bei Flugänderungen oder Annullierungen informiert Option Way Sie und uns und bietet eine Lösung an.

Inlandsflüge in Madagaskar werden von Madagascar Airlines unter der Marke Tsaradia durchgeführt. Sie sind Bestandteil unserer Leistungen, sofern sie im Reiseprogramm aufgeführt sind, und erfolgen in der Economy-Klasse; Aufpreise für andere Klassen werden zu tagesaktuellen Preisen berechnet. Flugpläne auf Inlandstrecken können sich kurzfristig ändern. Wir beobachten die gebuchten Flüge und informieren Sie, sobald sich etwas ändert; bei einer Annullierung kümmern wir uns um Unterkunft und Umbuchung.

## 8 Programm- und Preisänderungen durch MadaPlus TRAVEL

---

### 8.1 Änderungen vor Vertragsabschluss

Wir behalten uns vor, Leistungsbeschreibungen und Preise vor der Buchung anzupassen. Sind genannte Hotels nicht verfügbar, buchen wir gleichwertige oder bessere Alternativen. Sie werden über solche Änderungen informiert; sie gelten nicht als wesentliche Vertragsänderung, sofern die Qualität gleichwertig bleibt.

### 8.2 Preisänderungen nach Vertragsabschluss

Für Preisänderungen nach Vertragsabschluss gilt ausschliesslich Ziffer 3.3.

### 8.3 Änderungen im Reiseverlauf

Aus Gründen höherer Gewalt oder wegen unvorhersehbarer Ereignisse, etwa Wetter, Pistenzustand oder Streiks, kann der Reiseverlauf angepasst werden. Wir bemühen uns um gleichwertige Ersatzleistungen und informieren Sie so rasch wie möglich.

### 8.4 Ihre Rechte bei wesentlichen Änderungen

Wird ein wesentlicher Vertragspunkt vor der Abreise erheblich geändert, können Sie die Änderung annehmen oder innert fünf Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich vom Vertrag zurücktreten. Bereits geleistete Zahlungen werden in diesem Fall vollumfänglich zurückerstattet. Für Preiserhöhungen gilt Ziffer 3.3.

### 8.5 Verhalten während der Reise

Die Reisenden verpflichten sich, die örtlichen Gesetze und die Sicherheitsvorschriften zu beachten, insbesondere die Gurtenpflicht im Fahrzeug sowie die Anweisungen von Chauffeur, Reiseleitung und Bootsführern.

## 9 Reiseabsage durch MadaPlus TRAVEL

---

Verhindern unvorhersehbare Ereignisse wie Naturkatastrophen, Unruhen oder Pandemien die Durchführung der Reise, informieren wir Sie umgehend. Bereits geleistete Zahlungen werden vollständig zurückerstattet, soweit keine Leistungen erbracht wurden. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht, soweit uns kein Verschulden trifft.

## 10 Ausfall von Leistungen während der Reise

---

Wird ein wesentlicher Teil der vereinbarten Leistungen nicht erbracht und ist keine angemessene Ersatzleistung möglich, können Sie den Vertrag während der Reise auflösen. Wir erstatten Ihnen in diesem Fall den Wert der nicht erbrachten Leistungen und organisieren Ihre Rückreise nach Antananarivo. Die Kosten der Rückreise gehen zu unseren Lasten, soweit wir den Ausfall zu vertreten haben.

## 11 Reiseabbruch durch den Reisenden

---

Bei freiwilligem Abbruch oder Nichtantritt der Reise erfolgt keine Rückerstattung. Mehrkosten, etwa für den Rücktransport, tragen Sie selbst. Bei Krankheit oder Unfall helfen wir selbstverständlich bei der Organisation der Rückreise; die Kosten trägt der Kunde und sind in der Regel durch die nach Ziffer 4 obligatorische Versicherung gedeckt.

## 12 Beanstandungen und Reklamationen

---

### 12.1 Während der Reise

Entspricht etwas nicht der Vereinbarung, informieren Sie bitte sofort unsere Reiseleitung oder das Büro von MadaPlus TRAVEL, damit wir den Mangel vor Ort beheben können. Unterbleibt diese Meldung, kann der Mangel nicht behoben werden; dies wird bei der Beurteilung späterer Ansprüche berücksichtigt.

### 12.2 Nach der Reise

Mängel und Schadenersatzansprüche sind uns innert 30 Tagen nach Reiseende schriftlich und mit Belegen zu melden. Die Frist dient der raschen Abklärung. Eine verspätete Meldung kann dazu führen, dass sich der Sachverhalt nicht mehr feststellen lässt; dies geht zu Lasten der Person, die den Anspruch erhebt.

## 13 Haftung

---

### 13.1 Allgemeine Haftung

Wir haften für die ordnungsgemässe Erbringung der vereinbarten Reiseleistungen oder gleichwertiger Ersatzleistungen.

### 13.2 Haftungsausschlüsse

Wir haften nicht für Schäden, die verursacht werden durch Ihr eigenes Verschulden, durch unvorhersehbares Verhalten Dritter, die nicht an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen beteiligt sind, oder durch höhere Gewalt und unvermeidbare Ereignisse.

### 13.3 Personenschäden

Für Personenschäden haften wir, wenn diese von MadaPlus TRAVEL oder von beauftragten Leistungspartnern verschuldet wurden.

### 13.4 Sach- und Vermögensschäden

Die Haftung für Sach- und Vermögensschäden ist auf das Zweifache des Reisepreises pro Person beschränkt, sofern der Schaden weder absichtlich noch grobfahrlässig verursacht wurde.

### 13.5 Wertgegenstände

Bitte bewahren Sie Wertsachen sicher auf, beispielsweise im Hotelsafe. Für Verlust, Diebstahl oder Missbrauch übernehmen wir keine Haftung.

### 13.6 Flug- und Fahrpläne

Verspätungen durch Verkehrs-, Wetter- oder technische Ursachen lassen sich nicht ausschliessen. Wir bemühen uns in solchen Fällen um angemessene Ersatzleistungen. Eine darüber hinausgehende Haftung besteht nur, soweit uns ein Verschulden trifft. Ansprüche gegenüber der ausführenden Fluggesellschaft bleiben vorbehalten.

### 13.7 Lokale Aktivitäten

Für vor Ort gebuchte, nicht von MadaPlus TRAVEL organisierte Ausflüge übernehmen wir keine Haftung.

## 14 Datenschutz

---

Wir bearbeiten Ihre Personendaten ausschliesslich zur Durchführung der gebuchten Reise. Dazu gehört die Weitergabe der notwendigen Angaben an Hotels, Fluggesellschaften, örtliche Partner und Behörden in Madagaskar. Eine Bearbeitung zu anderen Zwecken erfolgt nur mit Ihrer Einwilligung. Einzelheiten regelt unsere Datenschutzerklärung unter [www.madaplustravel.ch](http://www.madaplustravel.ch).

## 15 Teilnichtigkeit

---

Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

## 16 Streitigkeiten, anwendbares Recht und Gerichtsstand

---

### 16.1 Einvernehmliche Lösung

Meinungsverschiedenheiten lösen wir in erster Linie im direkten Gespräch und im gegenseitigen Einvernehmen. Melden Sie uns Ihr Anliegen nach Ziffer 12; wir antworten Ihnen innert 14 Tagen.

### 16.2 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Vertragspartner ist die MadaPlus TRAVEL SARL mit Sitz in Morondava, Madagaskar. Auf den Vertrag ist madagassisches Recht anwendbar; Gerichtsstand ist Morondava. Zwingende Schutzbestimmungen des Rechts an Ihrem Wohnsitz bleiben vorbehalten.

---

### Vertragspartner

MadaPlus TRAVEL SARL · Tsimahavaokely · 619 Morondava · Madagaskar

NIF 3019026054 · STAT 79110 54 2024 0 01037

ruedi.felber@madaplustravel.ch · +41 79 922 54 57 · +261 32 26 124 14 · [www.madaplustravel.ch](http://www.madaplustravel.ch)