

Liebe Kundinnen und Kunden

Verständlicherweise treffen bei uns in dieser noch nie dagewesenen Situation viele Fragen ein betreffend umbuchen/stornieren der bereits gebuchten Reise. Die Airlines fahren aktuell weltweit ihren Betrieb herunter. Teilweise wird der Flugbetrieb sogar komplett eingestellt. Die Weisungen betreffend umbuchen/stornieren wurden bislang von den einzelnen Airlines bereits mehrfach geändert.

Auch die Hotels reagieren unterschiedlich: Die einen erlauben auch kurzfristig eine kostenlose Umbuchung oder sogar Stornierung, die anderen bestehen darauf, dass die Hälfte des Reisepreises bezahlt wird. In dieser weltweiten Ausnahmesituation kämpft die gesamte Reisebranche ums Überleben. Viele Airlines berufen sich aktuell auf den Ausnahmefall und erteilen teilweise bereits Vouchers für neue Flüge, die dann je nach Airline bis zu einem Jahr gültig sind.

Wir versichern Ihnen an dieser Stelle: **Wir sind bestrebt für jeden einzelnen Kunden eine faire Lösung zu finden und setzen uns bei Airlines/Hotels für unsere Kunden ein.** Mit allen Kunden, deren Abreise in unmittelbarer Nähe steht, haben wir bereits Kontakt.

Wir bitten Sie von Herzen um Verständnis, dass wir in diesem Moment betreffend Rückerstattung/Absage der Reise noch abwarten müssen, ob es eine offizielle Weisung vom Schweizer Reise Verband und/oder dem Bund geben wird. **Sobald wir mehr wissen, kommen wir von uns aus auf betroffene Kunden zu.** Es besteht Stand heute noch zu viel Unsicherheit über die genaue Rechtsituation und Pflichten seitens Veranstalter, Airlines und Retailer. Sicher ist, dass es sich bei der Corona Pandemie um ein, in diesem Ausmass unvorhersehbares Ereignis handelt.

Auch diese Krise wird vorübergehen und wir versichern Ihnen, dass Sie uns wichtig sind und wir Ihre Ängste und Sorgen verstehen. **Bitte haben Sie noch etwas Geduld bis die Rechtslage geklärt ist und wir Ihnen konkrete Angebote machen können.**

#### Umbuchungsmöglichkeiten bei NaTour

Selbstverständlich sind wir Ihnen bei Umbuchungswünschen behilflich. Alle von uns gebuchten Airlines bieten aktuell eine einmalige kostenlose Umbuchung an. Falls die gebuchte Buchungsklasse am Ersatzdatum nicht verfügbar ist, muss lediglich der Aufpreis für die nächste verfügbare Buchungsklasse bezahlt werden. Kunden, die Ihren Flug selber bei einer Airline gebucht haben, wenden sich bitte direkt an die Airline.

#### Situation in Indien:

Indien hat am 12. März 2020 beschlossen, ab 13. März 2020 ab 12 Uhr bis und mit 15. April alle E-Visa und Visa zu annullieren – für alle Nationen.

#### Situation Sri Lanka:

Vom 15. März 2020 bis zum 29. März 2020 dürfen keine fremde Nationen nach Sri Lanka einreisen. Das Verbot beginnt für alle Flüge, die nach dem 15. März 2020 um 23:59 Uhr (Ortszeit in Sri Lanka) ankommen und endet am 29. März 2020 um 24:00 Uhr (Ortszeit in Sri Lanka).