

Allgemeine Vertragsbedingungen DERTOUR Suisse AG für die Vermittlung von Reiseleistungen

Diese allgemeinen Vertragsbedingungen (nachfolgend «AGB») regeln die Vermittlung von Reiseleistungen (Pauschalreisen, Einzelleistungen für touristische oder geschäftliche Zwecke) eines Drittunternehmens (Reiseveranstalter, Anbieter, Leistungserbringer, Fluggesellschaft, Hotel etc.) über die Webseiten, Apps und Reisebüros von DERTOUR Suisse AG, Herostrasse 12, 8048 Zürich (nachfolgend «DTCH» oder «Vermittlerin») und ihren Vertriebsmarken: lastminute.ch, Kuoni, Kuoni Cruises, Kuoni Sports, Helvetic Tours, Hotelplan, Migros Ferien, Kontiki, Manta Reisen, Dorado Latin Tours, Asia 365, Cotravel, Pink Cloud, Private Safaris, MICExperts, bta first travel, btaMICE, Travelhouse, tourisme pour tous, vtours suisse. Die AGB sind Bestandteil des Vermittlungsvertrages zwischen dem Kunden und DTCH (als Vermittlerin). Die vorliegenden Bestimmungen kommen nicht zur Anwendung, wenn ein Kunde bei DTCH Eigenprodukte bzw. Reiseleistungen (Pauschalreisen, Einzelleistungen für touristische oder geschäftliche Zwecke etc.) der oben genannten Vertriebsmarken von DTCH bucht. In diesem Fall tritt DTCH nicht als Vermittlerin, sondern als Reiseveranstalterin bzw. Vertragspartei auf und es kommen die allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen (ARVB) von DTCH oder individuelle Reisevereinbarungen zur Anwendung.

Wenn nachfolgend der Einfachheit halber nur von dem Kunden die Rede ist, sind sowohl Kunden als auch Kundinnen gemeint.

1. Vermittlung von Reiseleistungen

1.1. Auftrag

DTCH vermittelt dem Kunden Reisearrangements von anderen Reiseveranstaltern, Einzelleistungen für touristische oder geschäftliche Zwecke, wie Flugtickets, Hotels, Mietwagen sowie andere touristische Dienstleistungen von Drittunternehmen. Zwischen der Vermittlerin (DTCH) und dem Kunden kommt ein Auftrag im Sinne von Art. 394 ff. OR (Schweizer Obligationenrecht) zustande. Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich nach diesen AGB's sowie aus den gesetzlichen Vorschriften.

1.2 Vertragsabschluss

Mit der persönlichen, telefonischen und schriftlichen Angebotsabgabe des Kunden, namentlich mit dem Abschluss des Buchungsvorganges im Reisebüro oder der Eingabe der erforderlichen Daten in Buchungssystemen, im Online-Buchungsformular sowie Abschluss der Buchung, insbesondere durch Absendung des Buchungsformulars, erteilt der Kunde einen Vermittlungsauftrag, d.h. er beauftragt DTCH, dem Anbieter der Leistung ein rechtsverbindliches Angebot weiterzuleiten für den Abschluss eines Reisevertrages (Pauschalreise oder sonstige Einzelleistungen wie z.B. Flug oder Hotel). DTCH behält sich vor, den Vermittlungsvertrag abzulehnen. In

diesem Fall wird der Kunde umgehend informiert. Nimmt DTCH den Vermittlungsauftrag an, wird das Angebot an den Anbieter der Reiseleistungen weitergeleitet. Über die Annahme der Buchung des Kunden und allfälligen Sonderwünschen entscheidet allein der Anbieter der Reiseleistung. Mit der Buchung der Reiseleistung (Pauschalreise oder Einzelleistung) akzeptiert der Kunde die ihm zur Kenntnis gebrachten allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen des jeweiligen Reiseveranstalters (Anbieters) inklusive dessen Stornobedingungen. Die Bedingungen des jeweiligen Leistungsträgers oder Reiseveranstalters werden integrierender Vertragsbestandteil des Reisevertrages zwischen dem Anbieter und dem Kunden.

1.3. Vertragsparteien

Bei einer Vermittlung von Reiseleistungen gemäss Ziff. 1.1. schliesst der Kunde den Reisevertrag ausschliesslich und direkt mit dem jeweils angegebenen Reiseveranstalter oder Leistungsträger (z.B. Hotel, Mietwagenanbieter, Fluggesellschaft) ab. Bei blosser Vermittlung (gemäss Ziff. 1.1.) ist DTCH nicht Vertragspartei des Kunden für die vermittelten Reiseleistungen und übernimmt deshalb keinerlei Haftung für die von den Drittparteien zu erbringenden Leistungen.

1.4. Buchungsvorgang

Mit der Buchung im Reisebüro, in den Buchungssystemen oder dem elektronischen Absenden der Buchung, gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Reisevertrages mit dem Reiseveranstalter bzw. Vertragspartner ab und beauftragt die Vermittlerin (DTCH) zur Weiterleitung des Angebots. Bei einer Online-Buchung wird dem Kunden an die angegebene E-Mail-Adresse eine Bestätigung des Eingangs seiner Buchung mit den Buchungsdaten zugestellt und bestätigt, dass das Angebot technisch ordnungsgemäss an den jeweiligen Anbieter weitergeleitet wurde bzw. direkt bei diesem eingetroffen ist. Die vorgenannte Eingangsbestätigung ist keine Annahme des Reisevertrages durch den Anbieter und ist deshalb nicht identisch mit der Buchungs-/Reisebestätigung, welche den tatsächlichen Reisevertragsabschluss dokumentiert.

Nach der Abgabe des Buchungsauftrages ist der Kunde gemäß den Vertragsbestimmungen des Anbieters an sein Vertragsangebot gebunden. Der jeweilige Anbieter erklärt entweder die Annahme oder Ablehnung des Angebotes. Mit einer Angebotsablehnung kann der Anbieter dem Kunden ein neues Vertragsangebot übermitteln, welches dieser innerhalb einer bestimmten Frist annehmen kann. Ein Reisevertrag bzw. Vertrag für Einzelleistung, kommt erst bei Übermittlung einer Buchungs-/Reisebestätigung des Anbieters zustande oder durch die Annahme des Kunden des vom jeweiligen Anbieter neuen übermittelten Angebots.

Es wird dem Kunden empfohlen, alle Vertragsbestimmungen, die für die Buchung gültig sind, abzuspeichern oder auszudrucken. Dies für den Fall, dass Vertragsbestimmungen sich zwischenzeitlich ändern. DTCH speichert nicht die alte Version von Vertragsbestimmungen des Reiseveranstalters (Anbieters).

2. Leistungen von DTCH

2.1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang beschränkt sich auf die ordnungsgemäße, sorgfältige Vermittlung von touristischen und geschäftlichen Reiseleistungen, nicht aber die vermittelte Leistung selbst. Diese AGB's regeln ausschliesslich das Vertragsverhältnis des zwischen DTCH und dem Kunden geschlossenen Vermittlungsvertrages. Bei der Anwendbarkeit dieser AGB's ist DTCH (Reise)Vermittlerin, nicht Reiseveranstalterin bzw. Anbieterin von Reiseleistungen.

2.2. Buchung im Reisebüro

Sofern der Kunde eine Reiseleistung eines Drittunternehmens (Reiseveranstalter, Anbieter) in einem DTCH-Reisebüro bucht, umfasst die Dienstleistung zusätzlich (zu Ziff. 2.1.) eine Beratung der Produkte von Drittunternehmen.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1 Buchung und Personalien

Der Kunde hat bei der Buchung die korrekten Personalien der Reisenden (Vor- und Familiennamen, Geburtsdatum) anzugeben, in Übereinstimmung mit dem Ausweisdokument (Pass/ID). Bei Erhalt der Buchungsbestätigung und Reiseunterlagen muss der Kunde die Personalien auf deren Richtigkeit im Ausweisdokument prüfen. Bei Vorliegen von Abweichungen zwischen der gebuchten und der bestätigten Reiseleistung hat der Kunde dies gegenüber der Vermittlerin unverzüglich anzuzeigen. DTCH weist darauf hin, dass Fluggesellschaften und andere Leistungserbringer die Reisenden (Kunden) von den Leistungen ausschliessen können oder ihnen die Einreise ins Destinationsland verweigert wird, wenn die Namen auf den Reisedokumenten nicht identisch mit den Ausweispapieren (Pass/ID) übereinstimmen. DTCH übernimmt keinerlei Haftung dafür, wenn es aufgrund von Abweichungen zu Verzögerungen, Unannehmlichkeiten oder gar dem Ausfall von Reiseleistungen kommt.

Der Kunde hat die ihm übermittelten Dokumente (z.B. Rechnung, Reisebestätigung, Reiseunterlagen) unverzüglich auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf Übereinstimmung mit der Buchung, zu überprüfen und DTCH bei Unstimmigkeiten unverzüglich schriftlich zu unterrichten.

3.2 Einreise- und Gesundheitsbestimmungen

Der Kunde ist für die Einhaltung der Einreise- und Gesundheitsbestimmungen selbst verantwortlich:

- Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der einschlägigen Einreisebestimmungen (insbesondere betreffend Gültigkeit des Reisepasses, Einholen von Visa, Vornahme von Impfungen). DTCH erteilt auf Anfrage die gewünschte Auskunft oder kann beispielsweise bei der Einholung von Visa unterstützen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass eine

nachträgliche Änderung von Einreise- und Gesundheitsbestimmungen jederzeit möglich ist. Der Kunde hat die Informationen in den Medien und Webseiten der zuständigen Behörde zu verfolgen, um eventuelle Änderungen frühzeitig in Erfahrung zu bringen.

- Informationen und Hinweise auf der Website oder vom Reisebüro (Buchungsstelle) zu Pass-, Visa-, Devisen- oder Gesundheitsbestimmungen zum Reiseziel, gelten ausschliesslich für Kunden mit Schweizer Staatsbürgerrecht. Bei einer anderen Staatsbürgerschaft informiert sich der Kunde direkt bei der zuständigen Botschaft oder dem Konsulat.
- DTCH gibt keine Zusicherung oder Garantie zur Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der vorgenannten Informationen ab, da sich diese jederzeit ändern können und auf Angaben von Behörden und Reiseveranstaltern beruhen. Eine Haftung wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

4. Preis

4.1. Preisbestimmung

Der Preis der vermittelten Dienstleistung (Reisepreis) bestimmt sich anhand der veröffentlichten Preise der Anbieter (z.B. Internet, Reiseprospekte etc.) sowie einer allfälligen Offerte bzw. Bestätigung. DTCH kann zuzüglich Gebühren erheben, z.B. eine Servicegebühr (gemäss Ziff. 7 nachfolgend). Die Preise verstehen sich, sofern nichts anderes erwähnt ist, pro Person, in Schweizer Franken, inkl. MWST. Vorbehalten bleiben allfällige Zusatzkosten für die Reise sowie Gebühren vor Ort (z.B. Visumsgebühren und Tourismustaxen).

4.2. Zahlungsbedingungen

Die Zahlungsbedingungen werden dem Kunden bei der Buchung und auf der Bestätigung mitgeteilt. In den Bestimmungen des jeweiligen Anbieters der Reiseleistung kann der Kunde entnehmen, ob und in welcher Höhe eine Anzahlung erforderlich und wann diese fällig ist. Es gelten nur die im Buchungsvorgang angebotenen Zahlungsarten.

Die Anzahlungen an die Anbieter sind bei Pauschalreisen durch die gesetzliche Kundengeldabsicherung der jeweiligen Anbieter geschützt. Als Vermittlerin haftet DTCH nicht für die Kundengelder.

5. Reiseunterlagen

Dem Kunden werden nach Vertragsabschluss sowie vollständiger Bezahlung des Reisepreises sämtliche Reiseunterlagen per Post und/oder E-Mail übermittelt.

6. Umbuchung/Annullierung und Kündigung durch den Kunden

Möchte der Kunde nach der Buchung eine Umbuchung oder Annullation vornehmen, muss er dies dem jeweiligen Anbieter oder DTCH schriftlich, z.B. per E-Mail, mitteilen. DTCH kann für die Weiterleitung an den jeweiligen Anbieter eine Service- oder Bearbeitungsgebühr erheben.

Die Modalitäten und eventuellen Kosten für Umbuchungen (Änderungen), Stornierungen (Annullierungen) und Kündigung des (Reise)Vertrages richten sich nach den Vertragsbestimmungen der jeweiligen Anbieter der Reiseleistung. Allfällige Forderungen hat der Kunde direkt gegenüber dem Drittunternehmen geltend zu machen.

7. Servicehonorar/ Provision

Die Beratung, Ausarbeitung einer Offerte oder Buchung kann DTCH mit einem Servicehonorar verrechnen. Die üblichen Provisionseinnahmen der Leistungsträger stehen der Vermittlerin (DTCH) zu.

8. Nutzung der Website

Der Kunde nutzt die Websites von DTCH ausschliesslich für den persönlichen Gebrauch. Dem Kunden ist namentlich untersagt, die Software, Informationen und Produkte oder Serviceleistungen über die Websites für kommerzielle Zwecke zu nutzen.

DTCH stellt Links (Hyperlinks) zu Websites von Dritten dem Kunden lediglich als Hinweis zur Verfügung und haftet nicht für deren Inhalte. Diese werden von DTCH weder kontrolliert, noch genehmigt.

9. Versicherungen

Der Abschluss einer Reiseversicherung wird von DTCH empfohlen, insbesondere mit einer Deckung für Reiserücktrittskosten (Annullierungskosten-Versicherung) und/oder Ersatzversicherung, für Rückbeförderungskosten bei Unfall, Krankheit oder Tod und einer Reisegepäckversicherung.

10. Haftung und Haftungsbeschränkung

DTCH haftet nicht für das Zustandekommen des Vertrages mit dem vermittelten Vertragspartner bzw. der Reiseveranstalterin. Ebenso übernimmt DTCH keine Haftung für allfällige Mängel der vermittelten Reiseleistungen sowie für Personen- und Sachschäden, die eventuell im Zusammenhang mit der vermittelten Reise entstehen. Eine mögliche eigene Haftung von DTCH beschränkt sich auf die Pflichtverletzung des Vermittlervertrages und wird in dem gesetzlich zulässigen Umfang eingeschränkt: DTCH haftet nur für Schäden durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.

Die Haftung von DTCH für allfällige von DTCH verursachten Buchungsfehlern wird durch den obigen Haftungsausschluss nicht eingeschränkt.

11. Datenschutz

Wir bearbeiten die Personendaten, die Sie uns zur Verfügung stellen, im Einklang mit dem anwendbaren Datenschutzrecht. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Personendaten können Sie unserer [Datenschutzerklärung](#) entnehmen. Wenn Sie bei der Buchung Ihrer Reise Ihre E-Mail-Adresse angeben, verwenden wir diese, um Sie über unsere Reiseangebote zu informieren. Sollten Sie die Zusendung von Informationen nicht wünschen, können Sie dieser Nutzung jederzeit kostenlos widersprechen. Hierauf werden wir Sie auch bei jeder Verwendung Ihrer E-Mail-Adresse zu diesem Zweck noch einmal hinweisen. Alternativ können Sie dem Erhalt von Werbe-Emails bereits bei der Buchung widersprechen.

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 12.1. Auf das Auftragsvertragsverhältnis zwischen dem Kunden (Auftraggeber) und DTCH (Vermittlerin) ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.
- 12.2. Unter Vorbehalt von zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ist der Gerichtsstand Zürich.

13. Diverses

- 13.1. Unwirksamkeit einer Bestimmung
Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.
- 13.2. DTCH kann die AGB's jederzeit einseitig abändern. DTCH publiziert den aktuellsten Stand der AGB's über ihre Vertriebsmarken in elektronischer Form.