

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Vermittlung von Reiseleistungen

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir freuen uns, dass wir uns um Ihre Reisewünsche kümmern dürfen. Wir vermitteln Ihnen touristische Einzelleistungen (insbesondere Beherbergung oder Transportleistungen).

**Die Verträge über die vermittelten Leistungen (Übernachtungen und/oder Transport) kommen jeweils zwischen Ihnen und dem Anbieter der jeweiligen Leistung direkt zustande. Hierfür gelten die Unterbringungs- oder Beförderungsbedingungen der jeweiligen Anbieter, welche wir Ihnen vor Buchung zugänglich machen.**

Wir bitten Sie, die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») für die Vermittlung von Reiseleistungen der STC Switzerland Travel Centre AG, Binzstrasse 38, 8045 Zürich («Reisevermittler» oder «STC») sorgfältig zu lesen. Diese regeln die Vermittlung der jeweiligen Leistungen hinsichtlich der Rechte und Pflichten von Ihnen als Kunde sowie von uns als Reisevermittler. Die beiderseitigen Rechte und Pflichten des Kunden und des Reisevermittlers ergeben sich, aus den im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen, diesen AGB und den gesetzlichen Vorschriften. Mit Inanspruchnahme unserer Vermittlerdienstleistungen willigen Sie in diese AGB ein.

Die Dienstleistungen von STC werden insbesondere über die Webseiten wie [www.swisshotels.com](http://www.swisshotels.com), [www.swissrailways.com](http://www.swissrailways.com) und [www.switzerlandtravelcentre.com](http://www.switzerlandtravelcentre.com) sowie durch die STC bereitgestellten Partnerwebseiten erbracht.

### 1. Vertragsschluss, Vertragsgrundlagen

Mit der Annahme desmittlungsauftrags des Kunden durch den Reisevermittler kommt zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler ein Vertrag über die Reisevermittlung von Einzelleistungen zustande.

Wird der Auftrag zur Vermittlung auf elektronischem Weg (z.B. E-Mail, Webseiten, Internet, SMS) erteilt, so bestätigt der Reisevermittler den Eingang des Auftrags auf elektronischem Weg. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Bestätigung der Annahme des Auftrags zur Reisevermittlung dar. Die vorgenannte Eingangsbestätigung stellt insbesondere keine Annahme eines Reisevertrags (wie z.B. ein Beförderungs- oder Beherbergungsvertrag) durch den vermittelten Anbieter der Einzelleistung dar. Ein Reisevertrag kommt erst mit der Bestätigung des jeweiligen Anbieters zustande.

Für die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber dem vermittelten Anbieter gelten ausschliesslich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere dessen Geschäftsbedingungen. Mit Buchung der vermittelten Einzelleistung akzeptiert der Kunde die ihm zur Kenntnis gebrachten Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Dies gilt auch in Bezug auf Umbuchungs- und Annullationsbedingungen, über welche allein der Anbieter entscheidet. Der Reisevermittler wird nicht Vertragspartei des Kunden für die vermittelte Leistung und übernimmt keine Haftung für die von Drittparteien zu erbringenden Leistungen.

## **2. Preisbestimmung, Bezahlung**

Der Preis für die vermittelte Leistung bestimmt der Anbieter. Die Zahlungsmodalitäten richten sich nach den allgemeinen Geschäftsbedingungen oder anderweitigen Bestimmungen des jeweiligen Anbieters. Nähere Informationen, auch zu den angebotenen Zahlungsarten, sind je nach Art der Leistung den Bestimmungen des Anbieters zu entnehmen.

## **3. Allgemeine Vertragspflichten des Reisevermittlers, Auskünfte, Hinweise**

Auf Basis dieser Vermittlungsbedingungen wird der Kunde bestmöglich beraten. Auf Wunsch wird die Buchungsanfrage beim Anbieter durch den Reisevermittler vorgenommen. Zur Leistungspflicht gehört nach Bestätigung durch den Anbieter die Übergabe der Unterlagen über die vermittelte Leistung. Dies gilt nicht, wenn vereinbart wurde, dass der die Unterlagen dem Kunden direkt übermittelt werden.

Bei der Erteilung von Hinweisen und Auskünften haftet der Reisevermittler im Rahmen des Gesetzes und der vertraglichen Vereinbarungen für die richtige Auswahl der Informationsquelle und die korrekte Weitergabe an den Kunden. Nicht jedoch für deren Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität, da sich diese jederzeit ändern können.

Sonderwünsche nimmt der Reisevermittler nur zur Weiterleitung an den vermittelten Anbieter entgegen. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, hat der Reisevermittler für die Erfüllung solcher Sonderwünsche nicht einzustehen. Diese sind auch nicht Bedingung oder Vertragsgrundlage für den Vermittlungsauftrag oder für die vom Reisevermittler an den Anbieter zu übermittelnde Buchungserklärung des Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Anbieters zum Inhalt der vertraglichen Verpflichtungen des Anbieters werden.

## **4. Beanstandungen des Kunden**

Ansprüche und Beanstandungen müssen gegenüber dem Anbieter direkt geltend gemacht werden. Sofern diese innerhalb bestimmter Fristen, die sich aus Gesetz oder vertraglichen Vereinbarungen ergeben können, geltend zu machen sind, werden diese Fristen nicht durch Geltendmachung gegenüber dem Reisevermittler gewahrt.

Bezüglich etwaiger Ansprüche des Kunden gegenüber dem Anbieter besteht weder ein Recht noch eine Pflicht des Reisevermittlers zur Beratung über Art, Umfang, Höhe, Anspruchsvoraussetzungen und einzuhaltende Fristen oder sonstige rechtliche Bestimmungen.

## **5. Vergütungsansprüche des Reisevermittlers**

Die angegebenen Preise für die Leistungen sind Preise der vermittelten Anbieters. Die Leistungserbringer werden vom Kunden für die gebuchten Leistungen direkt vergütet. Der Kunde verpflichtet sich jedoch, auf erste Aufforderung hin den Betrag für gebuchte Leistungen mittels Kreditkarte beim Reisevermittler zu hinterlegen.

Allfällige vom Kunden dem Reisevermittler zu bezahlende Serviceentgelte im Zusammenhang mit der Beratung und der Abwicklung einer Buchung, einer Stornierung oder Umbuchung sowie für weitere Dienstleistungen im Auftrag des Kunden im Zusammenhang mit der Vermittlung einer Leistung

ergeben sich aus den dem Kunden bekannt gegebenen und mit ihm vereinbarten Serviceentgelte. Allfällige Provisionseinnahmen des Anbieters stehen dem Reisevermittler zu.

Der Anspruch des Reisevermittlers auf Serviceentgelte bleibt bei Leistungsstörungen oder Änderungen, insbesondere Umbuchung, Rücktritt, Stornierung, Annullierung, oder Kündigung der vermittelten Leistungen durch den Anbieter oder den Kunden bestehen.

## **6. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso**

Der Reisevermittler ist berechtigt, Zahlungen entsprechend den Leistungs- und Zahlungsbestimmungen des vermittelten Anbieters zu verlangen, soweit diese wirksam zwischen dem Anbieter und dem Kunden vereinbart sind und rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten.

Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden kann der Reisevermittler, soweit dies den Vereinbarungen zwischen dem Reisevermittler und dem Anbieter entspricht, als dessen Inkassobevollmächtigter geltend machen, jedoch auch aus eigenem Recht auf Grundlage der festgelegten Vorschusspflicht des Kunden als Auftraggeber.

Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für Annullierungs- oder Umbuchungskosten und sonstige gesetzlich oder vertraglich begründete Forderungen des vermittelten Anbieters.

Der Kunde kann eigenen Zahlungsansprüchen des Reisevermittlers nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Verrechnung entgegenhalten, dass der Kunde Ansprüche gegenüber dem vermittelten Anbieter, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, hat.

## **7. Reiseunterlagen, sonstige Vertragsdokumente**

Der Kunde hat die ihm übermittelten Vertrags- und sonstigen Unterlagen des vermittelten Anbieters (insbesondere Buchungsbestätigungen und Voucher, aber auch sonstige Unterlagen) auf Richtigkeit und Vollständigkeit, insbesondere auf die Übereinstimmung mit der Buchung und dem Vermittlungsauftrag, zu überprüfen.

Soweit Unterlagen über die vermittelte Leistung dem Kunden nicht direkt von einem Anbieter übermittelt werden, erfolgt die Aushändigung durch den Reisevermittler nach dessen Wahl durch postalischen oder elektronischen Versand.

## **8. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber dem Reisevermittler**

Der Kunde hat für ihn erkennbare Fehler oder Mängel der Vermittlungstätigkeit des Reisevermittlers nach deren Feststellung diesem unverzüglich mitzuteilen. Hierunter fallen insbesondere fehlerhafte oder unvollständige Angaben von persönlichen Daten, sonstiger Informationen, Auskünfte und Unterlagen über die vermittelten Leistungen, sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen (z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen). Der Kunde hat die ihm übermittelten Unterlagen (z.B. Buchungsbestätigungen, Voucher, Rechnungen) umgehen auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen (siehe auch vorangehende Ziffer 7). Bei Unstimmigkeiten sind diese dem Reisevermittler umgehend anzuzeigen. Dies gilt insbesondere bei Abweichungen in Bezug auf die Personalien des Kunden gemäss Ausweisdokument (Pass oder ID). Der Reisevermittler

weist darauf hin, dass Anbieter die Leistung verweigern können, wenn die Namen in den Reiseunterlagen nicht mit den Namen in den Ausweisdokumenten übereinstimmen.

Der Reisevermittler übernimmt keinerlei Haftung dafür, wenn es aufgrund allfälliger Abweichungen oder Unvollständigkeiten zu Verzögerungen, Unannehmlichkeiten oder gar dem Ausfall von Leistungen kommt, wenn der Kunden seiner Anzeigepflicht nicht nachkommt.

Der Kunde wird in seinem eigenen Interesse gebeten, den Anbieter oder Reisevermittler auf besondere Bedürfnisse oder Einschränkungen im Hinblick auf die nachgefragten Leistung hinzuweisen.

## **9. Haftung des Reisevermittlers**

Der Reisevermittler haftet nicht für allfällige Mängel und Schäden, die dem Kunden im Zusammenhang mit der vermittelten Leistung entstehen.

Eine etwaige eigene Haftung des Reisevermittlers aus schuldhafter Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt und wird auf den gesetzlich zulässigen Umfang eingeschränkt. Auf jeden Fall haftet der Reisevermittler nur für Schäden durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Handeln oder Unterlassen im Zusammenhang mit seiner Vermittlertätigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit sowie für indirekte Schäden oder Folgeschäden wie wird die Haftung ausdrücklich ausgeschlossen. Ebenfalls wegbedungen wird die Haftung für Hilfspersonen.

## **10. Höhere Gewalt**

Sollten die vermittelten Leistungen aufgrund höherer Gewalt (d.h. ein von aussen kommendes, nicht voraussehbares und auch durch Anwendung vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt und technisch und wirtschaftlich zumutbarer Mittel nicht oder nicht abwendbares Ereignis wie beispielsweise Naturkatastrophen, terroristische Angriffe, Krieg, Epi- und Pandemien, Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, Streik, behördliche oder nicht behördliche Massnahmen etc.) nicht erbracht werden können, gelten die zwischen dem Kunden und dem vermittelten Anbieter vereinbarten Folgen.

## **11. Datenschutz**

Im Zusammenhang mit dem Auftrag zur Vermittlung von Reiseleistungen werden neben den Kontaktangaben des Kunden (Name, Wohnadresse, E-Mail, Telefonnummer) in der Regel die folgenden Informationen gespeichert bzw. bearbeitet: Reisedaten, Reiseziele, Hotel, Preis, Kundenwünsche, Informationen zu weiteren Reiseteilnehmern, Zahlungsinformationen, Geburtsdatum, Nationalität, Sprache, Präferenzen sowie andere Informationen, die der Kunde dem Reisevermittler zur Verfügung stellt. Weitere Informationen zum Datenschutz sind unter <https://switzerlandtravelcentre.com/de/che/datenschutzerklaerung> zu finden.

## **12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler ist ausschliesslich Schweizer Recht anwendbar, unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und der Bestimmungen des UN-Kaufrechts (CISG).

Unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen, sind bei Streitigkeiten zwischen dem Kunden und dem Reisevermittler ausschliesslich die Gerichte am Firmensitz des Reisevermittlers zuständig.

## **13. Diverses**

Der Reisevermittler kann diese AGB jederzeit einseitig abändern. Die jeweils geltenden AGB werden auf den Webseiten des Reisevermittlers publiziert oder dem Kunden anderweitig bekannt gegeben.

Die allfällige Ungültigkeit einer Bestimmung oder mehreren Bestimmungen dieser AGB lässt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

**Stand: 23.12.2024**