# Bedingungen für Travel & Lifestyle Services

## A. Allgemeine Bestimmungen

Auf männlich-weibliche Doppelformen wird beim Kunden nachfolgend zur besseren Lesbarkeit verzichtet; die weibliche Form ist jeweils inbegriffen.

### 1. Berechtigte

Der Zugang zu den Travel & Lifestyle Services (nachfolgend: «T&L-Leistungen») ist für Kunden bestimmter, durch Swisscard AECS GmbH (nachfolgend: «Herausgeberin») herausgegebene Charge- und Kreditkarten (nachfolgend «Karte/n»), welche diese T&L-Leistungen als Nebenleistung zur Kartenbeziehung beinhalten, reserviert (nachfolgend «Kunde»).

### 2. Verhältnis zu den Bedingungen für Charge- und Kreditkarten

Die Bedingungen für Charge- und Kreditkarten der Swisscard AECS GmbH (nachfolgend «AGB») gelten auch für die vorliegenden T&L-Leistungen, soweit hier nichts Abweichendes geregelt wird.

### 3. Geltungsbereich dieser Bedingungen

Je nachdem, welche T&L-Leistungen der Kunde von der Herausgeberin bezieht, kommen unterschiedliche Vertragsbedingungen zur Anwendung:

In der Regel wird die Herausgeberin dem Kunden gegenüber bloss als Vermittlerin einzelner Reise-, Lifestyle- und ähnlicher Leistungen (zusammen nachfolgend «Drittleistungen») Dritter (nachfolgend «Leistungserbringer») auftreten und im Namen und für Rechnung des Kunden mit diesen Leistungserbringern Verträge abschliessen; so etwa, wenn der Kunde über die Herausgeberin einen Flug bucht, eine Hotelreservation vornimmt, einen Mietwagen oder einen Tisch in einem Restaurant reservieren lässt, Konzertkarten bestellt oder die Herausgeberin dem Kunden ein Pauschalarrangement vermittelt. Für sämtliche dieser Beratungs- und Vermittlungsleistungen kommen zwischen dem Kunden und der Herausgeberin die unter **Abschnitt B** genannten **Vermittlungsbedingungen** zur Anwendung. Der jeweilige Reise-, Beförderungs-, Unterkunfts-, Miet- oder Veranstaltungsvertrag (etc.) kommt dabei direkt und unmittelbar zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Leistungserbringer zustande. Entsprechend kommen auf die von der Herausgeberin vermittelten Drittleistungen die jeweiligen allgemeinen Geschäftsbedingungen (bzw. Beförderungs-, Miet- oder Veranstaltungsbedingungen) der Leistungserbringer (nachfolgend: «AGB Leistungserbringer») zur Anwendung. Für die sorgfältige und vertragskonforme Erbringung der Drittleistungen ist somit nicht die Herausgeberin, sondern ausschliesslich der jeweilige Leistungserbringer verantwortlich.

Wenn die Herausgeberin dem Kunden (ausnahmsweise) ein eigenes Pauschalarrangement anbietet, indem sie eine eigens für den Kunden und auf seine individuellen Wünsche zusammengestellte Pauschalreise organisiert, so handelt die Herausgeberin selber als Reiseveranstalterin und es kommen die unter **Abschnitt C** genannten **Veranstalterbedingungen** ergänzend zu Abschnitt B zur Anwendung.
Mit der Inanspruchnahme der T&L-Leistungen bestätigt der Kunde, die vorliegenden Bedingungen für Travel & Lifestyle Services gelesen, verstanden und akzeptiert zu haben.

### 4. Beauftragter für T&L-Leistungen

Die T&L-Leistungen werden bis auf weiteres im Namen und Auftrag der Herausgeberin durch Ten Lifestyle Management Switzerland GmbH erbracht.

## B. Vertragsbedingungen für die Vermittlung von Drittleistungen (Vermittlungsbedingungen)

### 1. Vertragsabschluss und besondere Transportbestimmungen

#### 1.1 Vertragsabschluss

Der Kunde kann die Herausgeberin in schriftlicher (Brief, Fax, E-Mail), mündlicher (Telefon) oder elektronischer Form (Online-Plattform) beauftragen, den Abschluss eines entsprechenden Vertrages über Drittleistungen zwischen dem Kunden und dem Leistungserbringer zu vermitteln (nachfolgend: «Buchungsauftrag»). Der Buchungsauftrag ist für den Kunden in jedem Fall verbindlich. Bei elektronischen Buchungen (Online-Plattform) gilt der Buchungsauftrag mit dem Abschluss des Buchungs-vorganges als erteilt.

Die Herausgeberin behält sich ausdrücklich vor, einen Buchungsauftrag abzulehnen oder nicht auszuführen und wird den Kunden über die Ablehnung eines Buchungsauftrages umgehend informieren. Übermittelt die Herausgeberin den Buchungsauftrag des Kunden dem Leistungserbringer, so kommt der Vertrag direkt zwischen dem Kunden und dem Leistungserbringer zustande (nachfolgend: «definitive Buchung»), sobald die Annahmeerklärung (nachfolgend: «Buchungsbestätigung») des Leistungserbringers der Herausgeberin bzw. direkt dem Kunden zugeht. Die Buchungsbestätigung kann in mündlicher (Telefon) oder schriftlicher Form erfolgen. Grundsätzlich werden Buchungsbestätigungen dem Kunden **per E-Mail zugestellt; der Kunde erklärt hierzu seine ausdrückliche Zustimmung.**

Falls der Buchungsauftrag des Kunden neben diesem auch weitere Personen einschliesst (nachfolgend: «Begleitpersonen»), so hat der Kunde für deren Vertragspflichten (insbesondere die Bezahlung des Preises und die Bearbeitung von Personendaten) wie für seine eigenen Verpflichtungen einzustehen. Der Kunde sichert zu, dass er durch sämtliche Begleitpersonen ausdrücklich ermächtigt wurde, in deren Namen den Buchungsauftrag unter den hier genannten Bedingungen für Travel & Lifestyle Services zu tätigen sowie die im Buchungsauftrag genannten Verträge über Drittleistungen zu deren Gunsten bzw. in deren Namen einzugehen. Die Kommunikation der Herausgeberin betreffend Begleitpersonen erfolgt in der Regel an den Kunden.

Sofern die Buchungsbestätigung vom Buchungsauftrag des Kunden abweicht, wird die Herausgeberin den Kunden entsprechend umgehend informieren. Die abweichende Buchungsbestätigung gilt dann zugleich als neue Offerte zum Abschluss eines Vertrages zwischen dem Kunden und dem Leistungserbringer. Lehnt der Kunde die neue Offerte nicht innerhalb von zwei Arbeitstagen ab Zustellung ausdrücklich ab, so kommt der Vertrag mit dem Leistungserbringer über die in der Buchungsbestätigung aufgeführten Drittleistungen zustande.
Die Buchungsbestätigung sowie sämtliche mitgelieferten Dokumente und Unterlagen (z.B. Bahn- oder Flugtickets, Eintrittskarten etc.) sind bei Empfang vom Kunden auf

Vollständigkeit und Richtigkeit zu prüfen. Fehler sind der Herausgeberin umgehend, spätestens innerhalb von zwei Arbeitstagen ab Zustellung der Unterlagen, mitzuteilen.
Die AGB Leistungserbringer und die vertraglichen Vereinbarungen mit den jeweiligen Leistungserbringern gelten auch für alle Begleitpersonen. Die AGB Leistungserbringer können in der Regel der Webseite oder dem Angebot des jeweiligen Leistungserbringers entnommen oder bei diesem angefordert werden.

### 1.2 Pass, Visa, Impfungen

Die Herausgeberin informiert den Kunden spätestens in der Buchungsbestätigung über die für Schweizer Staatsangehörige und EU/EFTA-Bürger geltenden Pass- und Einreisevorschriften der gewählten Destination. Für Bürgerinnen und Bürger anderer Staaten trifft die Herausgeberin keine Informationspflicht; es ist Sache dieser Kunden bzw. ihrer Begleitpersonen, sich über die entsprechen-den Einreise-/Durchreisevorschriften zu erkundigen. Informationen zu Einreise- bzw. Durchreisebestimmungen gelten als korrekt erteilt, wenn sie zum Zeitpunkt der Buchungsbestätigung den von den zuständigen Amtsstellen veröffentlichten oder allgemein publizierten Informationen entsprechen. Die Herausgeberin kann keine Haftung übernehmen für eine Einreiseverweigerung aufgrund von nicht erfüllten Voraussetzungen. Für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, Impf- und Gesundheitsvorschriften und für die Beschaffung und Mitführung der notwendigen Dokumente sind allein der Kunde und seine Begleitpersonen verantwortlich. Die Herausgeberin ist bereit, den Kunden oder seine Begleitpersonen bei der Beschaffung von Visa auf ausdrücklichen Wunsch hin gegen eine entsprechende Entschädigung zu unterstützen. Die Haftung für eine verzögerte oder mangelhafte Aus- oder Zustellung bzw. Verweigerung von Visa und deren Folgen ist ausgeschlossen.

Für die Buchung von Flugreisen benötigt die Herausgeberin stets die genauen Angaben, wie sie im Reisepass oder in der Identitätskarte (nachfolgend gemeinsam: «Pass») des Kunden bzw. allfälliger Begleitpersonen aufgeführt sind. Falls der Kunde zur Vornahme der Flugbuchung der Herausgeberin seine Pass-Details (einschliesslich derjenigen seiner Begleitpersonen) angeben musste, liegt es in der Verantwortung des Kunden, der Herausgeberin allfällige Änderungen der Passangaben vor Abreise zu melden. Die Herausgeberin übernimmt keinerlei Verantwortung, wenn dem Kunden oder seinen Begleitpersonen die Einreise in ein Ziel- oder Transitland oder bereits das Einsteigen in das gebuchte Flugzeug verweigert wird, weil die Angaben auf dem Flugschein mit denjenigen des Passes nicht übereinstimmen.

## 2. Preise, Gebühren und Zahlungsbedingungen

### 2.1 Preise und Gebühren

Die Preise sowie die Zahlungs-, Annullierungs- und Änderungsbedingungen für die Drittleistungen sind Gegenstand des Vertrages des Kunden mit den Leistungserbringern.

Für ihre T&L-Leistungen kann die Herausgeberin dem Kunden zusätzliche Gebühren in Rechnung stellen. Die jeweils anwendbaren Gebühren der Herausgeberin können der entsprechenden Gebührentabelle für Travel & Lifestyle Services unter www.swisscard.ch entnommen oder bei der Herausgeberin angefordert werden.

Falls und soweit die Herausgeberin aus ihrem Vertragsverhältnis mit dem Leistungserbringer Anspruch auf handelsübliche (Reisebüro-)Provisionen, Rückvergütungen, Superprovisionen und dergleichen (nachfolgend gemeinsam: **«Rückvergütungen»**) hat, stehen diese Rückvergütungen der Herausgeberin ausschliesslich zu. Diese Rückvergütungen können bis zu 10 % des Preises der Drittleistung betragen und der Kunde verzichtet hiermit ausdrücklich auf die Herausgabe bzw. Weiterleitung solcher Rückvergütungen an sich selbst.

### 2.2 Zahlungsbedingungen

Die Herausgeberin wird dem Kunden die Preise der Leistungserbringer zusammen mit den allfälligen Gebühren der Herausgeberin vor der definitiven Buchung einzeln pro Drittleistung des Leistungserbringers bzw. pro T&L-Leistung der Herausgeberin ausweisen und ihn über die wesentlichen Zahlungs- und Annullierungsbedingungen informieren. Sämtliche Kosten in Zusammenhang mit den Drittleistungen (inkl. etwaiger Kartenzuschläge der Leistungserbringer, Abgaben oder Taxen) sowie allfällige Gebühren der Herausgeberin werden der Karte des Kunden belastet.

### 2.3 Preisänderungen

Bis zur definitiven Buchung gelten Preise grundsätzlich als freibleibend und können jederzeit angepasst werden.

## 3. Annullierung/Änderung von Drittleistungen durch den Kunden

### 3.1 Im Allgemeinen

Falls der Kunde eine Drittleistung annulliert, ändert oder nicht beziehen kann (nachfolgend gemeinsam: «Annullierung/Änderung»), so kommen die jeweiligen Bedingungen des betreffenden Leistungserbringers (inkl. AGB Leistungserbringer) zur Anwendung. Es obliegt dem Kunden bzw. den Begleitpersonen, eine Annullierung/Änderung möglichst frühzeitig und schriftlich anzuzeigen, sei es dem betroffenen Leistungserbringer direkt oder der Herausgeberin.

Die Herausgeberin wird den Kunden im Fall der Meldung einer Annullierung/Änderung der Drittleistung nach Kräften unterstützen und versuchen, die Mehrkosten so gering wie möglich zu halten. Sämtliche anfallenden Mehrkosten gehen zu Lasten des Kunden.

### 3.2 Linienflüge «Nur Flug»

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ihm aufgrund sehr strenger Bedingungen der Fluggesellschaften betreffend Annullierung/Änderung von Flügen (z.B. Umbuchungen, Namensänderungen, usw.), hohe Kosten entstehen können. Je nach Fluggesellschaft und Tarifklasse können unmittelbar nach der definitiven Buchung bis zu 100% des Reisepreises belastet werden. Die Herausgeberin belastet dem Kunden die von der Fluggesellschaft erhobenen Kosten, welche zusätzlich zu den allfälligen Gebühren der Herausgeberin in Rechnung gestellt werden. Wird der Flug nicht angetreten (No-Show), wird in der Regel nichts zurückerstattet.

### 3.3 Bahnreisen

Bei Bahnreisen kann es aufgrund spezieller Tarifkonditionen vorkommen, dass Kosten für Reservierungen/Bahntickets nicht vollumfänglich bzw. überhaupt nicht erstattet werden können.

### 3.4 Reservierung von Unterkünften
Die Bedingungen für Annullierung/Änderung können je nach Art der Unterkunft, Saison und Land stark voneinander abweichen. Die Kosten für Annullierung/Änderung schwanken dabei zwischen 100% des Preises für die erste Nacht der Reservierung bei Annullierung weniger als 24 Stunden im Voraus bis zu 100% der gesamten Unterkunftskosten vom Zeitpunkt der definitiven Buchung an.

### 3.5 Reservierung von Mietfahrzeugen
Bei der Reservierung von Mietautos mit den handelsüblichen weltweit tätigen Vermietergesellschaften kommt der Mietvertrag über das konkrete Fahrzeug in aller Regel erst am Tag des Mietantritts vor Ort zwischen dem Kunden als Mieter und der Vermieterfirma zustande. Bis dahin gilt bloss ein Reservie-rungsvertrag zwischen dem Kunden und der Vermieterfirma in Form der Buchungsbestätigung. Die darin genannten Bedingungen für Annullierung/Änderung sind für den Kunden verbindlich.

Bei der Reservierung von Mietfahrzeugen ist stets nur eine Kategorie (bzw. die nächst höhere ohne Zusatzkosten), keinesfalls ein spezifischer Fahrzeugtyp zugesichert. Der Kunde hat zudem genau auf die gebuchten Zusatzleistungen und die Form und Höhe der Versicherungsleistungen zu achten. Namentlich die sehr unterschiedlichen, zuschlagspflichtigen optionalen Versicherungsdeckungen können den ursprünglichen Mietpreis (Grundpreis) weit übersteigen. Der Verzicht auf gewisse Versicherungsleistungen birgt aber im Falle eines Schadens/Unfalls hohe finanzielle Risiken für den Kunden. Die Herausgeberin empfiehlt dem Kunden daher, vor der Unterzeichnung des Mietvertrages vor Ort sicherzustellen und sich gegenüber der Vermieterfirma zu vergewissern, dass alle notwendigen Versicherungsdeckungen schriftlich aufgeführt sind.

## 4. Haftung
Für die Drittleistungen lehnt die Herausgeberin jegliche Haftung vollumfänglich ab.

Die Haftung der Herausgeberin ist – vorbehaltlich eines schweren Verschuldens (Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit) – beschränkt auf unmittelbare Schäden infolge schuldhafter Nichterfüllung oder Schlechterfüllung ihrer T&L-Leistungen und ist ziffernmässig auf den doppelten Betrag der Drittleistung begrenzt. Vorbehalten bleiben die in den internationalen Übereinkommen vorgesehenen Beschränkungen der Entschädigungen bei Schäden aus Nichterfüllung oder Schlechterfüllung des Beförderungsvertrages.

Jegliche Haftung für mittelbare, indirekte oder Reflexschäden (einschliesslich entgangener Gewinn) wird hiermit ausgeschlossen.

Die Herausgeberin haftet ausserdem nicht, wenn:
- der Kunde der Herausgeberin unrichtige oder unvollständige Informationen zur Verfügung stellt und dadurch die von der Herausgeberin gewünschten T&L-Leistungen nicht oder nicht gehörig erbracht werden können,
- die Anweisungen des Kunden nicht klar genug erteilt wurden und die Herausgeberin ihn zur Klärung seiner Anweisungen nicht erreichen kann,
- die T&L-Leistungen der Herausgeberin durch höhere Gewalt nicht erbracht werden können (einschliesslich eventueller Verzögerungen), unter anderem inklusive eines Ausfalls der Telekommunikationssysteme oder des Internets.

## 5. Versicherungen und Reisesicherheit

### 5.1 Versicherungen
Vor Abschluss einer definitiven Buchung sollte der Kunde prüfen, ob er und seine Begleitpersonen ausreichend versichert sind.

### 5.2 Reisesicherheit
Das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) sowie das Bundesamt für Gesundheit (BAG) veröffentlichen regelmässig Informationen über Länder, in denen allfällige sicherheitspolitische, gesundheitliche oder andere höhere Risiken bestehen. Diese Reisehinweise kann der Kunde selbst beim EDA (www.eda.admin.ch/reisehinweise) abrufen oder bei seiner Buchungsstelle beziehen. Die Herausgeberin geht davon aus, dass der Kunde sich vor Antritt der Reise über diese Reisehinweise informiert hat und die entsprechenden Risiken kennt.

## 6. Datenbearbeitung
Ziff. 11 der AGB (Beschaffung, Datenbearbeitung und Weitergabe von Daten, Beizug Dritter), insbes. Ziff. 11.6-11.11, gilt auch für vorliegende T&L-Leistungen und damit zusammenhängende Datenbearbeitungen, soweit hier nichts Abweichendes geregelt wird.

### 6.1 Allgemeine Informationen
Die Herausgeberin erfasst und speichert die Angaben des Kunden sowie deren allfälligen Änderungen und bearbeitet sie im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses (z.B. Vermittlung von Drittleistungen), insbesondere Reiseroute/Destination, Fluggesellschaft (inkl. genaue Reisezeiten, Buchungsklasse, Sitzplatz, Essenswünsche und allfällige benötigte Mobilitätshilfen), Hotel, Preise, spezifische Kundenwünsche, Informationen über die Begleitpersonen des Kunden, Zahlungsinformationen, Geburtsdatum, Nationalität, Sprache, besondere Präferenzen, sowie andere Informationen, die der Kunde der Herausgeberin zur Verfügung stellt. Soweit dies für die Zurverfügungstellung der T&L-Leistungen notwendig ist, ermächtigt der Kunde die Herausgeberin sowie weitere im In- und Ausland involvierte Leistungserbringer (z.B. Reisevermittler, Hotelketten, Fluggesellschaften, Wagen-vermietungen), auch über elektronische Reservierungssysteme, die von Dritten betrieben werden, die den Kunden betreffenden Informationen auszutauschen. Die Datenbearbeitung durch Leistungserbringer unterliegt deren Datenschutzbestimmungen.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass beim elektronischen Informationsaustausch Daten über ein offenes, länderübergreifendes, für jedermann zugängliches Netz transportiert werden. Selbst bei entsprechender Datenverschlüsselung können Daten unter Umständen von Drittpersonen eingesehen werden, was diesen Dritten einen Rückschluss auf eine bereits bestehende oder künftige Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und der Herausgeberin erlaubt.

Die vorbezeichneten Datenbearbeitungen können in der Schweiz und den Ländern der Europäischen Union durchgeführt werden. Daten können aber auch weltweit (z.B. auch in den USA) bearbeitet und gespeichert werden, auch wenn die Daten dort keinen oder keinen gleichwertigen Schutz geniessen wie in der Schweiz und in den Ländern der Europäischen Union.

### 6.2 Besonderes bei Flugreisen

Aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben bestimmter Länder ist es erforderlich, spezifische Daten über die Reise des Kunden und/oder seiner Begleitpersonen in und aus diesen Ländern aus Sicherheits- und Einreisegründen an diese Behörden zu übermitteln. Der Kunde und die Begleitperson ermächtigen die Herausgeberin und die jeweilige Fluggesellschaft hiermit ausdrücklich, zu diesen Zwecken personenbezogene Daten über den Kunden und seine Begleitperson als Passagier, so genannte «Passenger Name Record (PNR)» Daten, an diese Behörden zu übermitteln, soweit diese Informationen verfügbar sind. Hierzu gehören folgende Daten des Kunden und seiner Begleitpersonen: Vollständiger Name, Geburtsdatum, vollständige Wohnadresse, Telefonnummern, Datum der definitiven Buchung/Ticketausstellung und beabsichtigtes Reisedatum, alle Arten von Zahlungsinformationen, Reisestatus und Reiseroute, Frequent-Flyer-Nummer, Informationen über Gepäck, alle PNR-Änderungen in der Vergangenheit, frühere Reiseziele, weitere relevante Informationen über Begleitpersonen usw. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass diese Daten an Länder übermittelt werden können, in denen der Datenschutz nicht dem Schutzniveau der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung entspricht.

### 7. Kommunikation und Kundendienst

Der Kunde und die Herausgeberin können sich, wo dies von der Herausgeberin vorgesehen ist, im Rahmen der T&L-Leistungen elektronischer Kommunikationsmittel (z.B. E-Mail, SMS, Internet) bedienen. Kontaktiert der Kunde die Herausgeberin via E-Mail oder gibt er der Herausgeberin seine E-Mail-Adresse bekannt, erklärt er sich dadurch einverstanden, dass die Herausgeberin ihn via E-Mail kontaktieren kann und dabei die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse verwendet werden kann.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Daten beim elektronischen Datenaustausch wie der Nutzung von Internet oder einem E-Mail-Dienst unverschlüsselt über ein offenes, grundsätzlich für jedermann zugängliches Netz übermittelt werden. Daten werden länderübergreifend übermittelt, auch über Länder, in welchen weniger strenge Datenschutzanforderungen gelten als in der Schweiz, selbst wenn sich sowohl der Sender als auch der Empfänger in der Schweiz befinden. Dritte können Daten einsehen, verändern und missbräuchlich verwenden und Rückschlüsse auf eine bestehende oder zukünftige Geschäftsbeziehung ziehen. Die Identität des Senders kann vorgespiegelt oder manipuliert sein. Die Daten des Kunden können während der Übertragung verloren gehen oder von unbefugten Dritten abgefangen werden. Um die Risiken zu reduzieren, nutzt der Kunde alle zur Verfügung stehenden Möglichkeiten, um die von ihm benutzten Endgeräte (z.B. Computer, Mobiltelefon etc.) zu schützen, namentlich durch die Installation und regelmässige Aktualisierung von umfassenden Virenschutz- und Internet-Security-Programmen sowie Updates der verwendeten Betriebssysteme und Internet-Browser. Der Kunde haftet für sämtliche Folgen, die sich aus dem allfälligen unbefugten Abfangen von Daten durch Dritte ergeben. Die Herausgeberin behält sich vor, die Verwendung elektronischer Kommunikationsmittel, insbesondere für die Änderung vertragsrelevanter Daten, von einer separaten Ermächtigung abhängig zu machen.

Für sämtliche Belange in Zusammenhang mit den T&L-Leistungen steht dem Kunden der Kundendienst der Herausgeberin unter der im Internet für T&L-Leistungen kommunizierten Telefonnum-mer/Adresse zur Verfügung.

### 8. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Herausgeberin aus diesen Bedingungen untersteht materiellem schweizerischem Recht unter Ausschluss von Kollisionsnormen. Für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Herausgeberin sind die ordentlichen Gerichte am Sitz der Herausgeberin ausschliesslich zuständig. Gerichtsstand ist Horgen. Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Bestimmungen des schweizerischen Rechts.

## C. Vertragsbedingungen für die Veranstaltung von Pauschalreisen (Ver-anstalterbedingungen)

Falls der Kunde die Herausgeberin damit beauftragt, für ihn und/oder seine Begleitpersonen eine Pauschalreise nach seinen Sonderwünschen zu organisieren und die Herausgeberin ihm eine solche Pauschalreise im eigenen Namen als Reiseveranstalter im Sinne des Bundesgesetzes über Pauschalreisen (PauRG) anbieten kann, so kommen zusätzlich die folgenden Vertragsbedingungen für die Veranstaltung von Pauschalreisen (nachfolgend «Veranstalterbedingungen») zur Anwendung. Wo sich zwischen den in **Abschnitt B** enthaltenen Vermittlungsbedingungen und den Veranstalterbedingungen Unstimmigkeiten oder Widersprüche ergeben, gelten die nachfolgenden Veranstalterbedingungen entsprechend vorrangig.

### 1. Vertragsgegenstand

Eine Pauschalreise im Sinne von Art. 1 PauRG liegt vor, wenn die Herausgeberin dem Kunden im eigenen Namen eine im Voraus oder eigens für ihn und/oder seine Begleitpersonen zusammengestellte Verbindung von mindestens zwei wesentlichen Reiseleistungen (Beförderung, Unterkunft, Fahrzeugmiete, andere touristische Hauptleistung) zu einem Gesamtpreis anbietet und diese Reise mindestens 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung einschliesst.

### 2. Vertragsabschluss

Mit der Entgegennahme des telefonischen Buchungsauftrages für eine von der Herausgeberin eigens für den Kunden und/oder seine Begleitpersonen zusammengestellte Pauschalreise kommtzwischendemKundenund/oderseinenBegleitpersonen als Reisende/r bzw. als Konsument/en (nachfolgend: «Reisende/r») und der Herausgeberin ein Pauschalreisevertrag nach den Bestimmungen des Art. 1 ff. PauRG zustande (nachfolgend: «Pauschalreisevertrag»). Falls der Kunde der Herausgeberin einen Buchungsauftrag schriftlich (per E-Mail, Fax, Brief oder SMS) oder über das von der Herausgeberin zur Verfügung gestellte Internet-Portal zustellt, erhält er von der Herausgeberin eine schriftliche Buchungsbestätigung.

### 3. Preise und Zahlungsbedingungen

#### 3.1 Reisepreis und Zahlungsbedingungen

Der Reisepreis für alle Reisenden (zuzüglich allfälliger Gebühren der Herausgeberin) wird anlässlich der definitiven Buchung direkt der Karte des Kunden belastet.

### 3.2 Preisänderungen

Im Falle ausserordentlicher Preiserhöhungen durch die gewählten Leistungserbringer (namentlich Beförderungsunternehmen) behält die Herausgeberin sich vor, den Reisepreis auch nach der definitiven Buchung zu erhöhen, sofern es sich handelt um:

- Tarifänderungen von Beförderungsunternehmen (z.B. Einführung oder Erhöhung von Treibstoffzuschlägen),
- Neu oder erhöhte allgemein verbindliche Abgaben oder Taxen (Hafen-, Flughafen- oder Si-cherheitstaxen),
- Staatlich verfügte Preiserhöhungen (z.B. Erhöhung der Mehrwertsteuer);
- Offensichtliche Druckfehler
- Wechselkursänderungen.

Die Herausgeberin darf dem Kunden solche Preiserhöhungen bis spätestens 20 Tage vor Reiseantritt nachbelasten. Sollte sich der Reisepreis insgesamt um mehr als 10% vom ursprünglichen Preis erhöhen, so ist der Kunde berechtigt, binnen fünf Tagen ab dem Zeitpunkt der Mitteilung der Preiserhöhung kostenlos vom Vertrag zurück zu treten und sämtliche bereits gezahlten Gelder zurück zu fordern.

## 4. Annullierung/Änderung der Reise

### 4.1 Meldung

Falls ein Reisender die Pauschalreise nicht antreten kann, so muss er dies der Herausgeberin umgehend nach Kenntnisnahme schriftlich mitteilen. Generell ist für die Berechnung der Annullierungskosten das Eingangsdatum der schriftlichen Annullierung durch den Reisenden bei der Herausgeberin massgebend.

### 4.2 Annullierungskosten

Mangels konkreter Angaben im Pauschalreisevertrag gelten die folgenden Annullierungskosten als vereinbart: bis 46 Tage vor Abreise (Reiseantritt) kostenlose Annullierung, aber ohne Rückerstattung der Buchungspauschale; 45–31 Tage vor Abreise: 30% des Reisepreises; 30-15 Tage vor Abreise: 50% des Reisepreises; 14–8 Tage vor Abreise: 75% des Reisepreises; 7–1 Tag vor Abreise: 90% des Reisepreises, weniger als 1 Tag: 100% des Reisepreises.

### 4.3 Ersatzperson

Kann der Reisende die gebuchte Reise nicht antreten, ist er jedoch in der Lage, der Herausgeberin eine Ersatzperson anzugeben, die bereit ist, die Reise an seiner Stelle anzutreten und das vom Kunden gebuchte Reisearrangement zu übernehmen, so versucht die Herausgeberin ihr Möglichstes, diese Änderung bei den Leistungserbringern so kostengünstig wie möglich zu arrangieren.

Bei der Stellung eines Ersatzreisenden sind folgende Voraussetzungen gesamthaft zu beachten:

- Die Ersatzperson ist bereit, das Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen, die der Kunde mit der Herausgeberin vereinbart hat.
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visa, Impfvorschriften).
- Der Teilnahme der Ersatzperson an der Reise stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.
- Es besteht noch genügend Zeit, um die Namensänderung(en) bei den einzelnen Leistungserbringern durchführen zu können, was vor allem in der Hochsaison mit Schwierigkeiten verbunden sein oder an den Tarifbestimmungen scheitern kann.
- Die einzelnen Leistungserbringer akzeptieren die damit verbundenen Änderungen.

Für die Zahlung des Reisepreises sowie für gegebenenfalls durch die Abtretung entstehenden Mehrkosten haftet der Kunde mit der Person des Ersatzreisenden solidarisch.

## 5. Haftung als Reiseveranstalter

### 5.1 Grundsatz

Soweit die Herausgeberin dem Reisenden gegenüber als Vertragspartner der Pauschalreise auftritt, haftet die Herausgeberin als Reiseveranstalterin für das vertragsgemässe Gelingen sämtlicher Reiseleistungen, die Bestandteil des Reisevertrages sind (Beförderung, Unterkunft, Miete von Fahrzeugen, sonstige ausdrücklich vereinbarte touristische Leistungen).

### 5.2 Umfang der Haftung (Beschränkung, Ausschluss)

Vorbehaltlich eines schweren Verschuldens (Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit) ist die Haftung für Schä-den (ausgenommen Personenschäden) auf den unmittelbaren Schaden und ziffernmässig auf den doppelten Betrag der Pauschalreise begrenzt. Soweit die Haftung der Beförderungsunternehmen durch internationale Übereinkommen (bzw. diesen nachgebildete nationale Bestimmungen) begrenzt wird, gilt diese Haftungsbegrenzung auch der Herausgeberin gegenüber.

Die Herausgeberin haftet nicht für Leistungen, die der Kunde bzw. der Reisende ausserhalb des bei der Herausgeberin gebuchten Pauschalreisevertrages mit Dritten, namentlich mit Dienstleistern vor Ort (Taxifahrten, Sportprogramme, medizinischen und paramedizinische Dienstleistungen, Ausflüge, etc.), vereinbart hat. Die Herausgeberin haftet nicht für Ausfälle von Reiseleistungen oder Programmänderungen im Falle von Verspätungen des Beförderungsunternehmens oder Streiks, wie überhaupt in allen Fällen, die auf höhere Gewalt, behördliche Massnahmen und Umstände zurück zu führen sind, für welche die Herausgeberin nicht einstehen muss, weil die Herausgeberin diese Umstände weder vorhersehen noch abwenden konnte.

### 5.3 Entschädigung

Die Herausgeberin vergütet dem Reisenden den Ausfall vereinbarter Reiseleistungen (Minderwert) oder seinen Mehraufwand bis zur Höhe des doppelten Reisepreises, soweit es der Herausgeberin bzw. der Kontaktperson (Reiseleitung) vor Ort oder dem betroffenen Leistungserbringer nicht möglich war, einen wesentlichen Reisemangel den Umständen entsprechend umgehend, spätestens aber binnen 48 Stunden, zubeheben oder dem Reisenden eine gleichwertige Ersatzleistung zu offerieren.

Voraussetzungen für die Entschädigungsleistungen sind:

- eine rechtzeitige schriftliche (oder per SMS, E-Mail, Fax bestätigte mündliche) Beanstandung (Mängelrüge) vor Ort, in erster Linie an die Kontaktperson vor Ort, mangels Erreichbarkeit derselben direkt an die Herausgeberin unter der im Internet für T&L-Leistungen kommunizierten Telefonnummer und Adresse und zugleich an den betreffenden Leistungserbringer, und
- eine sofortige schriftliche Meldung an die Herausgeberin zusammen mit der schriftlichen Bestätigung der Kontaktperson vor Ort (z.B. Rezeptionist, Resort Manager etc.) spätestens innert 30 Ta-gen nach Rückkehr des Reisenden.

Kommt der Reisende diesen Obliegenheiten nicht nach – oder ist er anderweitig seiner Pflicht zur Schadensminde-

rung nicht nachgekommen (siehe unten B. Ziffer 5.4) –, hat die Herausgeberin das Recht, die Entschädigungsleistung zu kürzen bzw. ganz zu verweigern.

**5.4 Sicherstellung**
Bei den, von der Herausgeberin im eigenen Namen organisierten und erbrachten Pauschalreisen sind die vom Kunden eingezahlten Beträge mittels Garantiefonds abgesichert und die Rückreise aller Reisenden im Insolvenzfall garantiert. Der im Namen und Auftrag der Herausgeberin mit der Abwicklung dieser T&L-Leistungen (inkl. Tätigkeit als Buchungsstelle) beauftragte Dritte (derzeit: Ten Lifestyle Management Switzerland GmbH) ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Detaillierte Angaben befinden sich unter www.garantiefonds.ch.

Version 01/2016