

# Allgemeine Vertragsbedingungen DERTOUR Suisse AG für die Vermittlung von Reiseleistungen

---

Diese allgemeinen Vertragsbedingungen (nachfolgend «AGB») regeln die Vermittlung von Reiseleistungen (Pauschalreisen, touristische Einzelleistungen) eines Drittunternehmens (Reiseveranstalter, Anbieter) 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, Kontiki, Manta Reisen, Dorado Latin Tours, Asia 365, Cotravel, Pink Cloud, Private Safaris und MICExperts. 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, touristische Einzelleistungen etc.) der oben genannten Vertriebsmarken von DTCH bucht. In diesem Fall tritt DTCH nicht als Vermittlerin, sondern als Reiseveranstalterin auf und es kommen die allgemeinen Reise- und Versicherungsbedingungen (ARVB) von DTCH 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, Flugtickets von Fluggesellschaften, 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 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 im Online-Buchungsformular und Abschluss der Buchung 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 Leistung). 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 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 oder dem elektronischen Absenden der Buchung, gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Reisevertrages mit dem Reiseveranstalter 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 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 und sorgfältige Vermittlung von touristischen Dienstleistungen (Reiseleistungen), nicht aber die vermittelte Leistung selbst. Diese AGB regeln ausschliesslich das Vertragsverhältnis des zwischen DTCH und dem Kunden geschlossenen Vermittlungsvertrages. Bei der Anwendbarkeit dieser AGB ist DTCH Reisevermittlerin, 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 sorgfältige Beratung der Produkte von Drittunternehmen.

### **3. Verpflichtung des Kunden**

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.

### **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 eine Beratungs- bzw. Dossiergebühr erheben (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 Annullierung 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 Reisevertrages richten sich nach den Vertragsbestimmungen

der jeweiligen Anbieter der Reiseleistung. Allfällige Forderungen hat der Kunde direkt gegenüber dem Drittunternehmen geltend zu machen.

## **7. Beratungsgebühr / Buchungs- und Dossiergebühr / Provision**

Die Beratung und die Ausarbeitung von Offerten kann DTCH mit einer angemessenen Bearbeitungsgebühr, je nach Aufwand, verrechnen. Diese Gebühr wird dem Kunden auf den Preis der Buchung, die sich auf die Offerte bezieht, angerechnet. Die üblichen Provisionseinnahmen der Leistungsträger stehen der Vermittlerin (DTCH) zu.

## **8. Einreise- und Gesundheitsbestimmungen / Pflichten des Kunden**

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

- 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 (gemäss Ziff. 3).
- 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 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.

## **9. Nutzung der Website**

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

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

## **10. 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.

## **11. Haftung und Haftungsbeschränkung**

DTCH haftet nicht für das Zustandekommen des Vertrages mit der vermittelten 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.

## **12. Datenschutz**

### **12.1. Sammlung, Bearbeitung und Verwendung von Daten**

Bei Vertragsschluss werden neben den Kontaktangaben des Kunden (Name, Wohnadresse, E-Mail, Telefonnummer) in der Regel die folgenden Informationen gespeichert bzw. bearbeitet: Reisedaten, Reiseziele, Fluggesellschaft, Hotel, Preis, Kundenwünsche, Informationen zu weiteren Reiseteilnehmern, Zahlungsinformationen, Frequent-Flyer-Nummer, Mitgliedernummer und weitere spezifische Informationen zu einer allfälligen Mitgliedschaft bei Kooperationspartnern von DTCH, Geburtsdatum, Nationalität, Sprache, Präferenzen sowie andere Informationen, die der Kunde DTCH zur Verfügung stellt. Mit der Buchung bestätigt der Kunde die Richtigkeit der angegebenen Daten. Die Kundendaten unterliegen dem schweizerischen Datenschutzrecht und werden zur Geschäftsabwicklung bzw. Leistungserbringung bearbeitet. Sie können durch DTCH oder die mit DTCH verbundenen Unternehmen (DERTOUR Group) auch zur Bereitstellung eines marktgerechten Angebotes sowie zu Analyse-, Marketing- und Beratungszwecken genutzt werden. DTCH behält sich das Recht vor, dem Kunden Angebote und Informationen, die ihn persönlich interessieren, zukommen zu lassen. Falls der Kunde die Zusendung von Informationen nicht wünscht, kann er sich direkt an die Buchungsstelle oder an den Kundendienst von DTCH wenden. Der Kunde kann per E-Mail nach der Reise um die Abgabe einer Bewertung des gebuchten Hotels und der Reise gebeten werden.

Der Kunde stimmt der Bearbeitung und Verwendung seiner Kundendaten hiermit zu.

### **12.2. Weitergabe der Daten an Dritte**

Die Daten des Kunden werden zur Erbringung der Dienstleistung sowie zur Abwicklung eines Auftrages an Dritte und Drittunternehmen, weitergeleitet. DTCH hält sich an die datenschutzrechtlichen Bestimmungen und verpflichtet auch Dritte und Drittunternehmen zur Vertraulichkeit

und Einhaltung eines angemessenen Datenschutzes, wenn sie Zugang zu Kundendaten haben, die Rückschlüsse auf die Identität des Kunden ermöglichen.

Der Kunde stimmt der Weitergabe und der Bearbeitung seiner Kundendaten hiermit zu.

### **13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

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

### **14. Diverses**

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

DERTOUR Suisse AG, 24. Mai 2024