

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Globetrotter Travel Service AG (Abteilung Premium Travel)

Für Ihr Interesse sowie Ihr Vertrauen bedanken wir uns bei Ihnen. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Leistungen der Globetrotter Travel Service AG (nachfolgend GTS genannt).

1 Vertragsabschluss

1.1 Anmeldung: Mit der schriftlichen (Buchungsformular auf der Website, E-Mail oder Post), telefonischen oder persönlichen Buchung kommt zwischen dem Kunden und der Globetrotter Travel Service AG, Abteilung Premium Travel (nachfolgend Globetrotter genannt), ein Vertrag zustande. Auf diesen Vertrag sind die vorliegenden AGB anwendbar. Spätestens mit Zahlung der Rechnung (auch Anzahlung) akzeptiert der Kunde Erhalt und Inhalt dieser AGB. Der Kunde ist verantwortlich für die Mitteilung der korrekten persönlichen Daten (Namen und Geburtsdatum gemäss Angaben im Reisepass) an GTS. Ebenso liegt es in der Verantwortung des Kunden, nach Erhalt der Rechnung/Bestätigung alle Angaben auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Unstimmigkeiten müssen umgehend an GTS gemeldet werden. Folgekosten, die durch eine Unterlassung der Meldung entstehen, sind zulasten des Kunden.

1.2 Nur-Flug-Buchungen: Bei allen von GTS vermittelten Nur-Flug-Buchungen gelten die Reise- und Vertragsbedingungen der entsprechenden Fluggesellschaften. Es gilt zu beachten, dass der Vertrag zwischen dem Kunden und der Fluggesellschaft erst mit der Ausstellung der Flugtickets zustande kommt. Allfällige Änderungen seitens der Fluggesellschaft gehen bis zur Ticketausstellung zulasten des Kunden.

1.3 Leistungen von anderen Veranstaltern: Bei Leistungen, die nicht von GTS organisiert und durchgeführt werden, gelten die allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen des jeweiligen Veranstalters, welche GTS dem Kunden vor Vertragsabschluss zukommen lässt.

2 Zahlungsbedingungen und Preise

2.1 Zahlungsbedingungen: Anzahlung bei Erhalt der Rechnung/Bestätigung gemäss Angaben auf der Rechnung/Bestätigung. Restzahlung, sofern auf der Rechnung/Bestätigung nicht anders vermerkt, bis spätestens 30 Tage vor Abreise. Bei Online-Buchungen auf www.globetrotter.ch ist die Zahlung sofort fällig, die Reisedokumente werden umgehend ausgestellt.

2.2 Preisänderungen: In den nachfolgenden Fällen behält sich GTS eine Preiskorrektur vor:

- Preisänderungen von Transportunternehmen und/oder anderen Leistungsträgern
- Neue oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (z.B. Mehrwertsteuer, Flughafentaxen, Sicherheitsgebühren usw.)
- Offensichtliche Druck- und Publikationsfehler

3 Gültigkeit von gebuchten Leistungen

Die gebuchten Leistungen sind nur an den auf der Rechnung/Bestätigung aufgeführten Daten gültig.

3.1 Gültigkeit von Flugtickets: Die Flugtickets sind generell nur gültig für den Transport mit den betreffenden Fluggesellschaften. Umbuchungen auf andere Fluggesellschaften sowie Routenänderungen oder zusätzliche Zwischenaufenthalte sind unterwegs nicht mehr möglich. Flugtickets müssen vollständig und in der gebuchten Reihenfolge benutzt werden. Eine Nichtbenutzung einzelner Flugstrecken kann zum Verlust des Transportanspruches aller gebuchten Flüge oder zu einer Neuberechnung des Ticketpreises durch die Fluggesellschaft führen. Dieser kann höher sein als der Preis des ursprünglich gebuchten Flugtickets.

4 Rückreise/Weiterreise/aktuelle Flugzeiten

Aufgrund von allfälligen kurzfristigen Flugplanänderungen empfiehlt GTS, die aktuellen Flugzeiten spätestens 72 Stunden vor jedem Flug auf www.globetrotter.ch/mytrip oder direkt bei der Fluggesellschaft zu überprüfen und das Web-Check-in vorzunehmen (je nach Fluggesellschaft 24 bis 48 Stunden vor Abflug). Versäumte Flüge können zum Verlust des Transportanspruches aller gebuchten Flüge führen, allfällige Mehrkosten gehen zulasten des Kunden.

5 Servicetaxen und Reservationsgebühren

Als Kostenanteil in den Bereichen Kundengeldabsicherung/Reisegarantie, Haftpflicht, Individualreisen und Pauschalarrangements kann eine Servicetaxe von CHF 40.– bis CHF 100.– pro Person erhoben werden.

6 Umbuchungen

Umbuchungsaufträge des Kunden müssen in schriftlicher Form erfolgen.

6.1 Umbuchung von Leistungen bei Fluggesellschaften, Veranstaltern und Drittleistern:

Für Änderungen der Daten vor Ausstellung der Reisedokumente wird je nach Fluggesellschaft, Veranstalter oder Drittleister eine Umbuchungsgebühr von mindestens CHF 100.– pro Person und Leistung (def. Gebühren auf Anfrage) in Rechnung gestellt. Nach Ausstellung der Reisedokumente gelten Umbuchungen vor Reisebeginn als Annullationskosten, da die Dokumente neu ausgestellt werden müssen. In solchen Fällen entstehen die auf der Rechnung/Bestätigung aufgeführten Annullationskosten. Nach Reisebeginn gelten die Umbuchungsgebühren gemäss Rechnung/Bestätigung.

7 Annullationsbestimmungen

7.1 Generelle Bestimmungen: Bei einer Annullations vor Abreise beträgt die Bearbeitungsgebühr von GTS mindestens CHF 80.– pro Person und Leistung, zusätzlich zu den unter 7.2 bis 7.6 erwähnten Kosten der Leistungserbringer. Die Servicetaxe wird bei einer Annullations nicht rückerstattet.

7.2 Linienflug: Die Annullationskosten variieren je nach gebuchter Leistung und Airline. Die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten sind auf der Rechnung/Bestätigung vermerkt.

7.3 Charterflug: Die Annullationskosten variieren je nach gebuchter Leistung und Veranstalter. Die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten sind auf der Rechnung/Bestätigung vermerkt.

7.4 Landleistungen (Camper, Mietwagen, Hotels usw.):

Die Annullationskosten variieren je nach gebuchter Leistung und Veranstalter. Die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten sind auf der Rechnung/Bestätigung vermerkt.

7.5 Pauschalreisen: Die Annullationskosten für Pauschalreisen sind auf der bei der Buchung gültigen Reiseausschreibung bzw. Preisliste oder Rechnung/Bestätigung ersichtlich.

7.6 Vorzeitige Rückreise/Reiseabbruch: Falls der Kunde seine Reise abbricht oder während der Reise Leistungen ändert, besteht kein Anspruch auf Rückerstattung. Bei Reiseabbruch oder Änderung der Reiseleistungen gehen die (Zusatz-)Kosten zulasten des Kunden.

8 Zustellung der Reisedokumente

Die Reisedokumente werden dem Kunden spätestens eine Woche vor Abreise und nach Zahlungseingang per Post und/oder Mail zugestellt. Der Kunde ist verpflichtet, die Dokumente auf deren Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.

9 Rückerstattung von Flugtickets

Bei vollständig unbenutzten Tickets, die innerhalb ihrer Gültigkeitsdauer zur Rückerstattung eingereicht werden, kann eine Rückerstattung möglich sein (je nach Flugtarif). Die Bedingungen und das Vorgehen sind je nach Fluggesellschaft unterschiedlich und die Bearbeitungszeit kann mehrere Monate betragen. Die von den Fluggesellschaften und Veranstaltern in Abzug gebrachten Bearbeitungskosten können sehr hoch sein. Auf unbenutzten Teilstrecken ist in der Regel keine Rückerstattung möglich.

10 Verlust der Reisedokumente

GTS empfiehlt, Kopien der Reisedokumente in Papierform und/oder elektronisch aufzubewahren. Bei Verlust der Reisedokumente übernimmt GTS keine Haftung.

11 Reiseversicherung

Der Abschluss einer Reiseversicherung (Annullationskosten und Reisezwischenfälle) ist dringend empfohlen. Solche Versicherungen werden von GTS vermittelt und können bei der Reisebuchung abgeschlossen werden. Verzichtet der Kunde auf einen Versicherungsabschluss, so bestätigt er damit, über eine ausreichende private Versicherungsdeckung zu verfügen. Der Kunde stellt sicher, dass er für Unfälle und Krankheiten im Ausland ausreichend versichert ist. Wichtig: GTS empfiehlt den Kunden, sich vor Abreise über die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) zu informieren.

12 Pass/Visa/Impfungen

Der Kunde ist für die Einhaltung der individuellen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Impfvorschriften sowie für die Beschaffung der notwendigen Dokumente selbst verantwortlich. Auf Wunsch des Kunden übernimmt GTS die Einholung der Einreisevisa. Für diese Serviceleistung wird pro Visum eine Einholgebühr (neben den anfallenden Visum-/Konsulargebühren) verrechnet. GTS übernimmt im Sinne von Art. 15 Abs. 1 Bst. c Pauschalreisegesetz keine Haftung

- für zu spät oder falsch ausgestellte wie auch für nicht bewilligte Visa,
- bei Beschädigung/Verlust/verzögerter Zustellung der Dokumente durch Drittfirmen (z.B. Botschaften, Post, Kurierdienste) und für die daraus resultierenden Folgen und Kosten, da solche Ereignisse für GTS weder vorhersehbar noch abwendbar sind. Bei Beschädigung oder Verlust der Dokumente durch GTS haftet GTS nur für die Kosten der Wiederbeschaffung der Dokumente und Visa.

13 Sicherstellung von Kundengeldern

GTS garantiert durch die Mitgliedschaft im Garantiefonds der Schweizer Reisebranche die Sicherstellung der im Zusammenhang mit einer Pauschalreise bezahlten Beträge.

14 Beanstandungen

14.1 Beanstandung vor Ort und Abhilfe verlangen: Sollte der Kunde während der Reise Anlass zu Beanstandungen haben, so müssen diese zwingend und unverzüglich der Reiseleitung, der lokalen Vertretung oder beim betroffenen Leistungsträger (z.B. Hotel) gemeldet werden. Dies ermöglicht meist bereits eine Abhilfe vor Ort.

14.2 Wird vor Ort keine Lösung gefunden: Sollte keine Abhilfe vor Ort möglich sein, muss der Kunde eine schriftliche Bestätigung verlangen, welche die Beanstandung und deren Inhalt umfasst. Reiseleiter, lokale Vertretungen und Leistungsträger sind nicht berechtigt, Schadenersatzforderungen anzuerkennen.

14.3 Nach der Rückreise: Wurde vor Ort keine befriedigende Lösung gefunden, muss der Kunde die Beanstandung sowie die Bestätigung des Leistungserbringers innerhalb von 30 Tagen nach Rückreise schriftlich bei GTS einreichen. Werden diese Bedingungen nicht eingehalten, erlöschen sämtliche Ansprüche.

15 Haftung

Die Haftung von Globetrotter ist maximal auf das Zweifache des Gesamtpreis beschränkt. Diese Beschränkung gilt nicht für Personenschäden und nicht bei Vorsatz oder Grobfahrlässigkeit. Die Ansprüche müssen spätestens 4 Wochen nach Reisebeendigung schriftlich bei GTS eingereicht werden, sonst ist der Anspruch verjährt. Alle Schadenersatzforderungen verjähren innerhalb von 1 Jahr nach Reisebeendigung.

15.1 Haftungsausschlüsse: GTS haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages zurückzuführen ist auf

- Versäumnisse von Kundenseite,
- unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt ist,
- höhere Gewalt oder ein Ereignis, welches GTS oder ein Dienstleistungsträger trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte. GTS haftet somit nicht für Änderungen im Reiseverlauf, die auf Streik, Unruhen, Witterungsverhältnisse, behördliche Massnahmen, Verspätungen von Dritten usw. zurückzuführen sind, und bei Programmänderungen infolge Flugplanänderungen.

16 Ombudsmann

Kommt es zwischen Kunde und GTS im Beanstandungsfall zu keiner Einigung, hat der Kunde die Möglichkeit, an den unabhängigen Ombudsmann der Schweizer Reisebranche zu gelangen. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Kunden und GTS (bzw. dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde) eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen. Die Adresse des Ombudsmanns lautet: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich. Mo.–Fr. 10.00–16.00 Uhr, Tel. 044 485 45 35, Fax 044 485 45 30, info@ombudsman-touristik.ch

17 Datenschutz

17.1 Ihre Daten: GTS benötigt von Ihnen und den Mitreisenden verschiedene Daten (wie Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Adresse, Telefonnummer usw.) zur korrekten Vertragsabwicklung. GTS untersteht dem schweizerischen Datenschutzgesetz. Wir sind verpflichtet, Ihre Daten sicher aufzubewahren, und speichern sie in der Schweiz.

17.2 Übermittlung an Leistungsträger und Behörden:

GTS leitet Ihre Daten nur weiter, soweit diese zur Vertragsabwicklung mit dem Leistungserbringer notwendig sind. Dieser kann sich im Ausland befinden, wo der Datenschutz u.U. nicht schweizerischem Standard entspricht. Sowohl GTS wie der Leistungserbringer können aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher Anordnung verpflichtet sein, Daten von Ihnen an (ausländische) Behörden weiterzuleiten. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich, Flugreisen in die USA (Advance Passenger Information System [APIS], resp. TSA Secure Flight Program) oder Ferienwohnungsvermieter und Hoteliers.

17.3 Besonders schützenswerte Personendaten:

Je nach gebuchten Leistungen kann es sein, dass GTS besonders schützenswerte Personendaten erheben muss. So kann aufgrund eines Verpflegungswunsches u.U. auf die Religionszugehörigkeit geschlossen werden. Solche Daten werden in der Regel an Leistungserbringer für die korrekte Vertragserfüllung weitergeleitet oder u. U. aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlicher Anordnungen staatlichen Stellen bekannt gegeben. Indem Sie uns solche Angaben machen, ermächtigen Sie uns ausdrücklich, dass wir diese Informationen gemäss dieser Bestimmung verwenden dürfen.

17.4 Informationen über unsere Angebote/Programme:

GTS erlaubt sich, sofern Sie sich für den Newsletter angemeldet haben, Sie in Zukunft über Programme und Reisen von GTS zu informieren. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, diesen Dienst abzubestellen.

17.5 Durchsetzen von Rechten: GTS behält sich das Recht vor, Ihre Daten an Behörden und Dritte zur Durchsetzung unserer berechtigten Interessen weiterzuleiten. Gleiches gilt bei Verdacht auf eine Straftat.

17.6 Fragen zum Datenschutz: Wenn Sie Fragen zum Datenschutz haben, Einsicht in die bei uns gespeicherten Daten nehmen oder unseren Informationsdienst abbestellen möchten, wenden Sie sich bitte an Ihre GTS-Filiale oder per Mail an: datenschutz@globetrotter.ch

18 Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen dem Kunden und GTS ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Klagen gegen GTS können nur am Firmensitz in Bern, Schweiz, angebracht werden.

März 2019