

Für Ihr Interesse sowie Ihr Vertrauen bedanken wir uns bei Ihnen. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») gelten für alle Leistungen, welche von der Globetrotter Travel Service AG (nachfolgend «GTS» genannt) erbracht werden. Mit der Inanspruchnahme von Dienstleistungen von GTS erklären Sie sich mit der Anwendung der vorliegenden AGB einverstanden.

Ihre sowie unsere Rechte und Pflichten ergeben sich aus der individuellen, schriftlichen Vereinbarung, aus den vorliegenden AGB sowie den gesetzlichen Vorschriften. Wir empfehlen Ihnen, diese AGB sehr sorgfältig zu lesen.

## 1 Vertragsabschluss

### 1.1 Anmeldung

Die auf der Internetseite sowie im Prospekt publizierten Leistungsbeschreibungen von GTS sind als Einladung zur Offertstellung zu verstehen.

Erst mit der Bestätigung der schriftlichen, telefonischen, elektronischen (online) oder persönlichen Buchung durch GTS kommt zwischen dem Kunden und GTS ein Reisevertrag zustande. Auf diesen Vertrag sind die vorliegenden AGB anwendbar.

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 (z.B. die Namen in den Reisedokumenten müssen mit den Angaben Personaldokumenten wie ID oder Reisepass genau übereinstimmen). Unstimmigkeiten müssen umgehend an GTS gemeldet werden. Folgekosten, die durch eine Unterlassung der Meldung entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

Meldet der Kunde weitere Reisetilnehmer mit der Buchung an, so haftet der Kunde für sämtliche angemeldeten Reisetilnehmer. Die vorliegenden AGB sind für sämtliche Reisetilnehmer verbindlich.

### 1.2 Nur-Flug-Buchungen

Bei allen von GTS vermittelten NurFlugBuchungen gelten die Reise und Vertragsbedingungen der entsprechenden Fluggesellschaften. Bei den vermittelten Nur-Flug-Buchungen kommt der Vertrag direkt mit der Fluggesellschaft zustande und GTS ist für die Vertragserfüllung nicht verantwortlich.

GTS weist den Kunden darauf hin, dass bei Flugvermittlung sämtliche Forderungen nur gegenüber den jeweiligen Fluggesellschaften bestehen, insbesondere auch Forderungen im Zusammenhang mit allfälligen Rückzahlungen oder bei Insolvenz.

### 1.3 Vermittlung von Leistungen Dritter

Bei Leistungen, welche von GTS bloss vermittelt werden, gelten die Allgemeinen Reise und Vertragsbedingungen des jeweiligen Vertragspartners bzw. Veranstalters, welche GTS dem Kunden vor Vertragsabschluss zukommen lässt. In diesem Fall wird GTS nicht Vertragspartei und GTS ist für die Vertragserfüllung nicht verantwortlich.

## 2 Zahlungsbedingungen und Preise

### 2.1 Zahlungsbedingungen

Die Anzahlung ist bei Erhalt der Rechnung/Bestätigung gemäss Angaben auf der Rechnung/Bestätigung zu leisten. Die Restzahlung ist, sofern auf der Rechnung/Bestätigung nicht anders vermerkt, bis spätestens 30 Tage vor Abreise zu leisten. Die Reisedokumente erhalten Sie nach erfolgter Bezahlung des Gesamtbetrags. Alle Angaben in den Reisedokumenten sind auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Unstimmigkeiten müssen umgehend an GTS gemeldet werden. Folgekosten, die durch eine Unterlassung der Meldung entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

Bei Buchungen weniger als 30 Tage vor Reisebeginn sowie bei Online Buchungen auf [www.globetrotter.ch](http://www.globetrotter.ch) ist die Zahlung sofort fällig, die Reisedokumente werden umgehend ausgestellt.

Müssen Flugtickets sofort ausgestellt werden, ist die Zahlung ebenfalls sofort fällig.

Bei Tickets für Veranstaltungen und Anlässe ist die Zahlung in der Regel ebenfalls sofort fällig.

Bei den Zahlungsfristen handelt es sich um Verfalltage. Bei nicht fristgerechter Bezahlung gerät der Kunde ohne Mahnung in Verzug. GTS ist in diesem Fall berechtigt, ohne Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten, die Reiseleistung zu verweigern und die Buchung unter Verrechnung der vollen Annullationskosten zu stornieren (Ziffer 7). Weitere Schadenersatzansprüche bleiben ausdrücklich vorbehalten.

### 2.1.1. Individuelle Zahlungsbedingungen für Firmenkunden und Projektkunden

Es gelten die Zahlungsbedingungen gemäss Angaben auf der Rechnung/Bestätigung. Spezielle Konditionen gelten für Firmen- und Projektkunden, welche eine schriftliche Vereinbarung mit Globetrotter abgeschlossen haben. Nach Ablauf der auf der Rechnung/Bestätigung bzw. in der schriftlichen Vereinbarung ersichtlichen Zahlungsfrist wird von Globetrotter ein Verzugszins von 4.5 % auf den ausstehenden Betrag erhoben.

### 2.2 Beratungs-, Service- und andere Gebühren

GTS erbringt Dienstleistungen, welche nicht im (Pauschal-)Reisepreis inbegriffen sind. Diese werden separat ausgewiesen, sind nicht rückerstattbar und unabhängig vom Reisepreis geschuldet.

Spezielle Konditionen gelten für Firmen- und Projektkunden, welche eine schriftliche Vereinbarung mit Globetrotter abgeschlossen haben. Für Firmenkunden gelten die in der gesonderten Rahmenvereinbarung erwähnten Gebührenmodelle.

### 2.3 Preisänderungen

In den nachfolgenden Fällen behält sich GTS eine Preis-korrektur bei nachträglicher Erhöhung der anfallenden Kosten vor:

- Anstieg von Beförderungskosten wie z.B. Preisänderungen von Transportunternehmen und/oder anderen Leistungsträgern, Erhöhung Treibstoffzuschlägen etc.
- Neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben oder Gebühren (z.B. Mehrwertsteuer, Flughafentaxen, Sicherheitsgebühren usw.)
- Wechselkursänderungen
- Offensichtliche Rechnungs-, Druck und Publikationsfehler

GTS kann diese Preisänderung bis 22 Tage vor Abreise geltend machen. Sofern eine Preiserhöhung mehr als 10% des Reisepreises ausmacht, kann der Kunde innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung vom Vertrag zurücktreten oder alternativ an einer Ersatzreise teilnehmen, sofern eine solche angeboten werden kann. Erfolgt innert 5 Tagen keine Rückmeldung seitens des Kunden, so gilt dies als Zustimmung des Kunden.

### 2.4 Reisegutscheine

Reisegutscheine können in einer Globetrotter Filiale oder im Globetrotter Online Shop erworben werden. Diese können für Reiseleistungen, welche in unseren Globetrotter Filialen gebucht werden, eingelöst werden. Sie können nicht für Online-Buchungen verwendet werden. Reicht der Wert des Reisegutscheins nicht aus, kann der Restbetrag auf einer von GTS akzeptierten Zahlungsart beglichen werden. Für eine Zahlung können mehrere Reisegutscheine eingesetzt werden. Reisegutscheine können aber nicht für den Kauf von weiteren Reisegutscheinen verwendet werden. Das aktuelle Gutscheinguthaben kann in den Globetrotter Filialen sowie mittels QR-Codes auf der Gutscheinkarte abgefragt werden. (Rest-)Guthaben für verkaufte Reisegutscheine können bis zum Ende des zehnten Jahres nach Kaufdatum eingelöst werden. Guthaben können weder bar ausbezahlt noch einer Kreditkarte gutgeschrieben werden.

## 3 Gültigkeit von gebuchten Leistungen

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

### 3.1 Gültigkeit und Bedingungen von Flugtickets

Für Flugtickets gelten die Bedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft. Die Flugtickets sind generell nur gültig für den Transport mit den betreffenden Fluggesellschaften. Umbuchungen auf andere Fluggesellschaften sowie Routenänderungen oder zusätzliche Zwischenaufhalte sind unterwegs grundsätzlich 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. Es gelten die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten der Fluggesellschaft. Wir weisen Sie darauf hin, dass bei vollständig unbenutzten Tickets, die innerhalb ihrer Gültigkeitsdauer zur Rückerstattung eingereicht werden, eine Rückerstattung möglich sein kann (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.

### 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](http://www.globetrotter.ch/mytrip) oder direkt bei der Fluggesellschaft zu überprüfen. Nichtangetretene Flüge können zum Verlust des Transportanspruches aller gebuchten Flüge führen, allfällige Mehrkosten gehen zu Lasten des Kunden.

## 5 Beratungs-, Service und Reservationsgebühren

### 5.1 Beratungsgebühren

Für die Reiseberatung werden CHF 100.- pro Beratung limitiert auf 1 Stunde erhoben. Die Beratungsgebühren sind unabhängig von der Buchung und Durchführung der Reise geschuldet. Sie sind auch bei blosser Vermittlung geschuldet.

### 5.2 Servicetaxe

Als Kostenanteil für die Haftpflichtversicherung, Individualreisen und Pauschalarrangements kann eine Servicetaxe von CHF 50.- pro Person erhoben werden.

### 5.3 Servicegebühren

Für Zusatzleistungen, wie die Bearbeitung von Einreiseformulare, Meilentickets und Abwicklung von ESTA-Gebühren fallen gemäss separater VISA-Liste und je nach Aufwand und Land gesonderte Servicegebühren an.

### 5.4 REKA-Checks

Bei Bezahlung mit REKA-Checks wird eine Gebühr von 3 % des zu zahlenden Betrags aufgerechnet.

## 6 Umbuchungen

### 6.1 Anspruch

Nach Buchung hat der Kunde keinen Anspruch auf Umbuchung. GTS bemüht sich aber, den Umbuchungswünschen des Kunden zu entsprechen. Umbuchungsaufträge des Kunden müssen in schriftlicher Form erfolgen.

### 6.2 Gebühr

Bei einer Umbuchung fällt eine Bearbeitungsgebühr von mindestens CHF 100.- pro Person oder nach Aufwand an.

Zusätzlich sind sämtliche Mehrkosten im Zusammenhang mit der Umbuchung von Drittleistungsträgern wie Fluggesellschaften, Veranstalter, Hotels, etc. vom Kunden zu tragen (def. Gebühren auf Anfrage).

## 7 Annullationsbestimmungen vor Abreise

### 7.1 Generelle Bestimmungen

Eine Annullation ist GTS schriftlich anzuzeigen (das Datum des Eingangs der schriftlichen Annullation bei GTS ist massgebend). Bei einer Annullation 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. Diese ist unabhängig von den Annullationskosten geschuldet.

### 7.2 Flüge

Es gelten die für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten der Fluggesellschaft. Auf die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten wird der Kunde bei der Buchung hingewiesen.

### 7.3 Landleistungen (Camper, Mietwagen, Hotels usw.)

Die Annullationskosten variieren je nach gebuchter Leistung und Veranstalter. Auf die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten wird der Kunde bei der Buchung hingewiesen.

### 7.4 Pauschalreisen

Die Annullationskosten für Pauschalreisen sind auf der bei der Buchung gültigen Reiseausschreibung bzw. Preisliste ersichtlich.

### 7.5 Veranstaltungen und Anlässe

Die Annullationskosten variieren je nach gebuchter Veranstaltung oder Anlass. Für die jeweilige Buchung geltenden Annullationskosten wird der Kunde bei der Buchung informiert. GTS weist darauf hin, dass in den meisten Fällen die Tickets für Veranstaltungen und Anlässe nicht rückerstattbar sind.

### 7.6 Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Einzelne angebotene Reisen basieren auf einer Mindestteilnehmerzahl. Wird die für die Reise massgebliche Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so ist GTS berechtigt, diese bis spätestens 22 Tage vor dem festgelegten Reisebeginn zu annullieren. Der Kunde hat in diesem Fall Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises. Der Kunde kann jedoch alternativ an einer Ersatzreise teilnehmen, sofern eine solche angeboten werden kann. Weitere Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche, sind in diesem Fall ausgeschlossen.

### 7.7 Höhere Gewalt

Sollten unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Pandemien, Unruhen), behördliche Massnahmen aller Art oder Streiks die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen, kann GTS die Reise absagen. In diesem Fall wird der Reisepreis zurückerstattet, wobei GTS berechtigt ist, bereits gemachte Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitere Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche, sind in diesem Fall ausgeschlossen.



Globetrotter setzt auf höchsten Standard für Ökoeffektivität. Cradle to Cradle Certified™ Druckprodukte hergestellt durch die Vögel AG.



## 8 Ersatzperson

Sollte der Kunde verhindert sein, die gebuchte Reise anzutreten, so kann der Kunde grundsätzlich eine Ersatzperson bestimmen. In diesem Fall sind allerdings folgende Voraussetzungen zu beachten:

- Die Ersatzperson ist bereit, das Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen zu übernehmen.
- Die anderen an Ihrer Reise beteiligten Unternehmen (Hotels oder Flug- und Schifffahrtsgesellschaften) akzeptieren diese Änderung, was zunehmend aufgrund von Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen nicht mehr möglich ist, insbesondere bei Transportunternehmen.
- Die Ersatzperson erfüllt die notwendigen Einreisebedingungen (Pass, Visa, Impfvorschriften).
- Der Teilnahme der Ersatzperson an der Reise stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen. Die Ersatzperson und der Kunde haften GTS oder bei Vermittlung gegenüber den Leistungsträgern, solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für die gegebenenfalls durch diese Abtretung entstehenden Mehrkosten.
- Eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.- pro Person wird in jedem Fall verrechnet.

Benennt der Kunde den Ersatzreisenden zu spät oder kann er aufgrund der Reiseerfordernisse, behördlicher Anordnungen, gesetzlicher Vorschriften etc. nicht teilnehmen, so gilt die Reiseabsage als Annullierung.

## 9 Programmänderungen

GTS behält sich das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Flugzeiten, Reiseroute etc.) vor Abreise zu ändern. Sind die Änderungen wesentlich, kann der Kunde innert 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung vom Reisevertrag zurücktreten oder alternativ an einer Ersatzreise teilnehmen, sofern eine solche angeboten werden kann. Erfolgt innert 5 Tagen keine Rückmeldung seitens des Kunden, so gilt dies als Zustimmung zu den Änderungen.

Bei Programmänderungen aufgrund höherer Gewalt oder eines unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignisses (höhere Gewalt wie Unruhen, Streiks, Naturkatastrophen, Pandemien, Epidemien, behördliche Massnahmen, etc.) hat der Kunde keinen Anspruch auf Rücktritt vom Vertrag und auf Rückerstattung des Reisepreises. Weitere Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche, sind in diesem Fall ausgeschlossen. GTS haftet in keinem Fall für Programmänderungen vor oder während der Reise infolge Flugplanänderungen.

## 10 Reiseabbruch und Programmänderungen während der Reise

Bricht der Kunde die Reise vorzeitig ab oder bezieht er bestimmte Leistungen nicht, so wird der Reisepreis resp. die nicht bezogenen Leistungen nicht rück-erstattet. Allfällig nicht bezogene Leistungen können dem Kunden, unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr von CHF 100.- bis 200.-, zurückbezahlt werden, sofern sie GTS nicht belastet werden. Allfällige Mehrkosten, wie z.B. für Rücktransport, etc., gehen zu Lasten des Kunden.

Muss GTS das Programm während der Reise aufgrund von GTS nicht kontrollierbaren Umständen (z.B. Flugplanänderung, Streik, Naturkatastrophen, behördliche Anordnungen, Epidemien oder Pandemien und damit verbundene behördliche Massnahmen) anpassen, so ist GTS berechtigt, einzelne Leistungen anzupassen (z.B. Unterkunft, Transportmittel). Dies gilt auch bei Überbuchungsproblemen.

Muss die Reise aufgrund eines unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignisses (höhere Gewalt wie Unruhen, Streiks, Naturkatastrophen, Pandemien, Epidemien, behördliche Massnahmen, etc.) abgebrochen werden, hat der Kunde Anspruch auf Rückerstattung der nicht bezogenen Leistungen, wobei GTS berechtigt ist, bereits gemachte Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitere Schadenersatzansprüche sind in diesem Fall ausgeschlossen. Allfällige Mehrkosten, wie z.B. für Transport, Rückführungsflüge, etc., gehen zu Lasten des Kunden.

## 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 Versicherungsschluss, 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. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass der Versicherungsvertrag direkt mit dem Versicherungsunternehmen zustande kommt.

## 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 keine Haftung für zu spät oder falsch ausgestellte wie auch für nicht bewilligte Visa; und
- bei Beschädigung/Verlust/verzögerter Zustellung der Dokumente durch Drittfirmen (z.B. Botschaften, Post, Kurierdienste) und die daraus resultierenden Folgen und Kosten. Bei Beschädigung oder Verlust der Dokumente durch GTS haftet GTS nur für die Kosten der Wiederbeschaffung der Dokumente und Visa.

GTS macht darauf aufmerksam, dass der Kunde bei einer allfälligen Einreiseverweigerung sämtliche Mehrkosten (inkl. Rückreisekosten) zu übernehmen hat. Der Reisepreis wird in diesem Fall nicht rückerstattet. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Einreisevorschriften kurzfristig ändern können (Visavoraussetzungen, Impf- und Quarantänepflichten, etc.) und der Kunde für die Einhaltung sämtlicher Einreisebestimmungen als persönliche Voraussetzung für eine Reise selbst verantwortlich ist. Änderungen der Einreisevorschriften (auch bei Rückkehr in die Schweiz) berechtigen nicht zum kostenlosen Rücktritt vom Reisevertrag und sämtliche Annullations- und Mehrkosten im Zusammenhang mit den Einreisevorschriften sind vom Kunden zu tragen.

13 Sicherstellung von Kundengeldern  
GTS garantiert durch die Mitgliedschaft im Garantiefonds der Schweizer Reisebranche die Sicherstellung des für eine Pauschalreise bezahlten Reisepreises. Der Beitrag an die Kundengeldabsicherung von 2,5 % wird separat auf der Rechnung ausgewiesen und dem Kunden belastet.

## 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 Reiseende schriftlich bei GTS einreichen. Werden diese Bedingungen nicht eingehalten, stehen dem Kunden keine Ansprüche zu.

### 14.4 Abtretung Schadenersatzansprüche

Falls GTS dem Kunden den Schaden, welcher ihm ein Leistungserbringer verursacht hat, ersetzt, so tritt der Kunden hiermit seine Schadenersatzansprüche gegenüber dem Leistungserbringer an GTS ab.

## 15 Haftung

Die Haftung von GTS ist maximal auf das Zweifache des Gesamtreisepreises beschränkt. Diese Beschränkung gilt nicht für Personenschäden sowie bei Vorsatz oder Grobfahrlässigkeit. Die Ansprüche müssen spätestens 4 Wochen nach Reisebeendigung schriftlich bei GTS eingereicht werden; sonst ist der Anspruch verwirkt.

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

- Versäumnisse und fehlenden Reisevoraussetzungen 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.

In diesen Fällen ist jegliche Rückzahlung, Schadenersatzpflicht, Pflicht zum Ersatz immaterieller Schäden, Frustrationsschäden, Entschädigung für Selbstabhilfe, usw. ausgeschlossen.

Vorbehalten bleiben die in internationalen Übereinkommen vorgesehenen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässer Erfüllung des Vertrages.

Sämtliche Forderungen verjähren innert eines Jahres nach vertraglichem Reiseende. Vorbehalten bleiben kürzere Verjährungsfristen in den anwendbaren internationalen Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhenden Gesetzen oder nationalen Gesetzen resp. längere, vertraglich nicht abänderbare Verjährungsfristen.

## 16 Ombudsman

Kommt es zwischen dem Kunden und GTS im Beanstandungsfall zu keiner Einigung, hat der Kunde die Möglichkeit, an den unabhängigen Ombudsman der Schweizer Reisebranche zu gelangen. Der Ombudsman 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 Ombudsmannes lautet: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich, Mo.-Fr. 10.00–16.00 Uhr, Tel. 044 485 45 35, Fax 044 485 45 30, info@ombudsmantouristik.ch

## 17 Datenschutz

### 17.1 Kundendaten

GTS benötigt vom Kunden und den Mitreisenden verschiedene Daten (wie Vor und Nachname, Geburtsdatum, Adresse, Telefonnummer usw.) zur korrekten Vertragsabwicklung. GTS untersteht dem schweizerischen Datenschutzgesetz. GTS ist verpflichtet, die Daten sicher aufzubewahren und speichert sie in der Schweiz.

Im Zusammenhang mit Buchungen werden in der Regel die folgenden Daten erhoben bzw. bearbeitet: Angaben zu Reisen wie Reisedaten, Reiseroute und Destination, Fluggesellschaft, Hotel, Preise, Kundenwünsche, Informationen und Angaben über Mitreisende, Gesundheitsdaten, z.B. Angaben über gesundheitsbedingte besondere Bedürfnisse oder Erkrankungen und Unfälle während einer Reise, Frequent-Flyer-Nummer, etc.

### 17.2 Übermittlung an Leistungsträger und Behörden

GTS leitet die Daten des Kunden nur weiter, soweit diese zur Vertragsabwicklung mit den Leistungserbringern notwendig sind. Diese können sich im Ausland befinden, wo der Datenschutz unter Umständen nicht schweizerischem Standard entspricht. Sowohl GTS als auch die 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 Programm) 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 unter Umständen auf die Religionszugehörigkeit geschlossen werden. Solche Daten werden in der Regel an Leistungserbringer für die korrekte Vertragserfüllung weitergeleitet oder unter Umständen aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlicher Anordnungen staatlichen Stellen bekannt gegeben. Indem der Kunde GTS solche Angaben zukommen lässt, ermächtigt er GTS ausdrücklich, dass GTS diese Informationen gemäss dieser Bestimmung verwenden darf.

### 17.4 Informationen über Angebote/ Programme

GTS erlaubt sich, sofern sich der Kunde für den Newsletter angemeldet hat, den Kunden in Zukunft über GTS-Programme und Reisen zu informieren. Der Kunden hat jederzeit die Möglichkeit, diesen Dienst abzubestellen.

### 17.5 Durchsetzen von Rechten

GTS behält sich das Recht vor, Daten des Kunden an Behörden und Dritte zur Durchsetzung der berechtigten Interessen von GTS weiterzuleiten. Gleiches gilt bei Verdacht auf eine Straftat.

### 17.6 Fragen zum Datenschutz

Wenn der Kunde Fragen zum Datenschutz hat, Einsicht, in die bei GTS gespeicherten Daten wünscht oder den Informationsdienst abbestellen möchte, steht ihm seine GTS Filiale zur Verfügung oder er tritt mit GTS per Mail in Verbindung: datenschutz@globetrotter.ch

## 18 Gerichtsstand

Im Verhältnis zwischen dem Kunden und GTS ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen, sind bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen AGB ausschliesslich der Gerichte am Firmensitz von GTS in Bern, Schweiz, zuständig.

März 2022



Globetrotter setzt auf höchsten Standard für Ökoeffektivität. Cradle to Cradle Certified™ Druckprodukte hergestellt durch die Vögelgi AG.

