

# Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen

## 1 Anwendungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Vertrag- und Reisebedingungen (AVRB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen als Kunden (Kunde) sowie STC Switzerland Travel Centre AG (STC).

Die AVRB finden auf Buchungen über alle Kanäle, welche STC derzeit (siehe Fussnote 1) betreibt und nur dann Anwendung, soweit diese eine von STC zusammengestellte Pauschalreise für Endkonsumenten im Sinne von Art. 1 des Pauschalreisegesetzes beinhaltet (Buchung eines vorkonfigurierten Reisearrangements). (siehe Fussnote 2)

In Fällen in denen der Kunde lediglich einzelne Reisebausteine (Flug, Hotel, Mietauto etc.) bucht und/oder solche selber zu einem Arrangement zusammenstellt und bucht, beziehungsweise das Package von einer Drittpartei produziert wurde, tritt STC lediglich als Vermittlerin von Leistungen Dritter auf und ist STC nicht Vertragspartei und haftet auch nicht für die korrekte Durchführung. Der Kunde kann sich diesfalls nicht auf die vorliegenden AVRB berufen; es gelten stattdessen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der einzelnen Anbieter von Reisebausteinen (Linienfluggesellschaft; Hotelbetrieb, Vermietungsfirma etc.), über die sich der Kunde in geeigneter Weise selbst zu informieren hat oder deren Bedingungen STC dem Kunden in geeigneter Weise zur Verfügung stellt. Soweit im Buchungsprozess der Kunde auf solche Seiten aufmerksam gemacht wird, geschieht dies lediglich zu Informationszwecken; STC selbst wird dadurch in keiner Weise für deren Inhalt haftbar.

Diese AVRB regeln ferner die Bedingungen für die Nutzung der STC Internetseite(n) durch den Kunden.

## 2 Vertragsabschluss

Bucht der Kunde über einer der von STC betriebenen Verkaufskanäle ein dem Pauschalreisegesetz unterstelltes Reise-Arrangement (siehe vorne Ziffer 1), stellt dies einen Antrag auf Abschluss eines Pauschalreisevertrages dar. Der Kunde ist an seinem Antrag während sieben Werktagen gebunden, innert welcher die Bestätigung durch STC zu erfolgen hat. Der Vertrag kommt erst mit der schriftlich bestätigten Buchung und nur im Rahmen dieser Bestätigung zustande. Weicht die Bestätigung vom Angebot des Kunden ab, gilt dies als Angebot von STC und ist STC ihrerseits an ihr Angebot während sieben Werktagen gebunden. Der Vertrag kommt auf dieser neuen Grundlage zustande, wenn der Kunde innerhalb der Frist die Annahme erklärt. Als Annahme gilt auch die Zahlung durch den Kunden. STC ist berechtigt, ohne Angabe von Gründen einen Antrag innerhalb von 72 Stunden abzulehnen.

Die von STC bestätigte Buchung sowie die vorliegenden AVRB und sämtliche von STC gemachten Hinweise zur Durchführung der Reise bilden den Inhalt des zwischen dem Kunden und STC abgeschlossenen Vertrages.

## 3 Preise

Der vom Kunden zu bezahlende Reisepreis ergibt sich - vorbehältlich Artikel 5 hinten - aus dem vor der Zahlung angezeigten und vom Kunden bestätigten Gesamtpreis einschliesslich sämtlicher Zuschläge, Taxen und Abgaben. Der Gesamtpreis hängt von der individuellen Gestaltung des Reisearrangements ab und kann daher von den Beispielen auf den Internetseiten von STC abweichen. Soweit nichts anderes erwähnt ist, verstehen sich die Preise für die einzelnen Arrangements in Schweizer Franken. In sämtlichen Preisen ist die schweizerische Mehrwertsteuer bereits einkalkuliert. Werden Preise in ausländischer Währung angegeben und auf Internetseiten angezeigt, wird gleichzeitig eine Währungsumrechnungstabelle angezeigt, bzw. der Schweizer Franken Betrag mitgeteilt.

## 4 Buchungsgebühren

STC kann für Buchungen eine Buchungsgebühr erheben. Die Höhe der Buchungsgebühr beträgt in der Regel zwischen CHF 10 und CHF 50 pro Person und wird dem Kunden im Rahmen des Buchungsvorganges vor der Zahlungsbestätigung angezeigt. Zusätzlich zur Buchungsgebühr können Portospesen bzw. Auftragspauschalen der Leistungserbringer sowie Dritter etc. belastet werden. Diese Kosten werden ebenfalls vor der Belastung der Kreditkarte angezeigt.

## 5 Zahlungsbedingungen

In einigen Fällen (im Besonderen bei Hotelbuchungen), wird eine Kreditkarte lediglich als Garantiehinterlegung erforderlich. Der Kunde zahlt direkt im Hotel. Während des Buchungsprozesses wird der Kunde auf diese Zahlungsart hingewiesen. In den anderen Fällen ist der Reisepreis ist zum Zeitpunkt der Buchung der Reise zur Zahlung fällig. Solange der Kunde den Reisepreis nicht bezahlt hat, hat STC das Recht zur Leistungsverweigerung resp. kann vom Vertrag fristlos zurücktreten. Die Zahlung kann wahlweise per Kreditkarte oder per Debitkarte gemäss den Vorgaben von STC erfolgen. STC kann sämtliche ihr durch die Zahlung per Kreditkarte bzw. Debitkarte entstehenden Gebühren von Kreditkartenunternehmen an den Kunden weiterbelasten. Die entsprechenden Zuschläge werden vor der Zahlungsbestätigung im System angezeigt. Rechnungsstellung ist nur in Ausnahmefällen und nach freiem Ermessen von STC möglich.

## 6 Bestätigung

Die Bestätigung der Buchung erfolgt auf elektronischem Weg. Wo nach dem derzeitigen technischen Ausbau der STC Internetseite(n) oder aufgrund von Vorgaben Dritter Tickets physisch ausgestellt werden müssen, werden diese separat per Post oder auf eine andere geeignete Weise dem Kunden mit Porto- oder Kurierzuschlag zugestellt.

Ist der Kunde nicht spätestens fünf Werktage vor Reiseantritt im Besitz der vollständigen elektronischen oder physischen Reisedokumentation, hierzu gehören die Reiseinformationen einschliesslich der notwendigen Tickets und/oder Vouchers sowie Uhrzeiten und Orte von Zwischenstationen und Anschlussverbindungen, Platzzuweisungen und eventuell weitere Informationen wie zum Beispiel Notrufnummern und Telefonnummern örtlicher Vertretungen, allgemeine Informationen über Pass- und Visavorgaben sowie gesundheitspolizeiliche Vorgaben und Angaben über den möglichen Abschluss einer Reise- oder Rückführungsversicherung, hat er dies umgehend mitzuteilen. Unterlässt der Kunde diese Mitteilung gilt dies als kostenpflichtiger Rücktritt von der Reise bzw. trifft diesfalls STC für die Nichtdurchführbarkeit der Reise keine Haftung (vgl. hinten Ziffer 9.2).

## 7 Preiserhöhungen und andere Änderungen durch STC

Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen durch STC sind zulässig, wenn sie nach Vertragsabschluss erforderlich werden, nicht gegen Treu und Glauben verstossen und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen. Zulässig sind unter anderem kurzfristige Änderungen der Flugzeiten, der Streckenführung sowie der Wechsel von Fluggeräten oder Fluggesellschaft sowie die weiteren in den AVR B vorbehaltenen Änderungen.

Für die nachfolgend aufgeführten Fälle behält sich STC das Recht vor, die angezeigten, bzw. publizierten Preise nach Vertragsabschluss zu erhöhen:

- Tarifänderungen von Transportunternehmen (z.B. Treibstoffzuschläge);
- neu eingeführte oder erhöhte allgemein verbindliche Gebühren oder Abgaben (z.B. erhöhte Hafentaxen- oder Flughafensteuern);
- Wechselkursänderungen.

Falls STC die Preise für eine Reise aus den oben genannten Gründen ändern muss, gibt STC diese Preiserhöhung bis spätestens 3 Wochen (Fussnote 3) vor dem Abreisetermin dem Kunden per E-Mail bekannt und ist gleichzeitig ermächtigt, bis zu 10 % des ursprünglich gebuchten Reisepreises direkt von der Kredit- / Debitkarte abzubuchen.

Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des ursprünglich vom Kunden gebuchten Reisepreises und bietet STC dem Kunden keinen gleichwertigen Ersatz im Sinne von Ziff. 11.1.7 hinten an, so hat der Kunde das Recht, innert fünf Tagen kostenlos von der Reise zurückzutreten. Den Vertragsrücktritt hat der Kunde STC schriftlich durch eingeschriebenen Brief mitzuteilen. STC wird in diesem Fall bereits geleistete Zahlungen zurückerstatten.

## 8 Annullation der Reise durch STC

Die von STC angebotenen Pauschalreisen können auf einer Mindestteilnehmerzahl basieren. Wird diese Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so kann STC die Pauschalreisen bis spätestens drei Wochen vor dem Abreisetermin per E-Mail annullieren.

STC behält sich sodann das Recht vor, die Buchung aus Gründen, die ausserhalb ihres Einflussbereichs liegen abzusagen, beispielsweise bei Nichterteilung oder Entziehung von Landerechten, höhere Gewalt, kriegerische Ereignisse, Unruhen, Streiks usw. STC ist jedoch in solchen Fällen bemüht, den Kunden so rasch als möglich zu informieren.

Annulliert STC die Buchung, so wird der Reisevertrag aufgehoben und STC erstattet dem Kunden in diesem Fall alle bereits geleisteten Zahlungen. Stattdessen kann STC dem Kunden auch ein gleichwertiges Ersatzangebot machen. Weitergehende Ansprüche gegen STC sind ausgeschlossen.

## 9 Änderung der Buchung und Annullation durch den Kunden

Auf das Umbuchen einer Reise oder deren Annullation hat der Kunde nur ausnahmsweise und nur bei Übernahme sämtlicher damit verbundenen Kosten Anspruch.

Die Annullation bzw. Änderung einer Buchung durch den Kunden muss per eingeschriebenen Brief oder per E-Mail erfolgen. Die Mitteilung per E-Mail reicht nur falls, soweit dieses durch STC rückbestätigt wurde. Die Mitteilung gilt erst als erfolgt, wenn STC über sämtliche notwendigen Angaben wie Name und Adresse des/der Reisetilnehmer sowie die Buchungsnummer und das Datum der Reise sowie den genauen Grund und allfällige Atteste etc. verfügt.

Entsprechende Auskünfte oder Zusicherungen durch Reisebegleiter oder andere nicht dem Personal der STC angehörende Personen werden nicht anerkannt.

Annullationen oder Umbuchungen folgender Angebote sind ausgeschlossen:

- Flüge
- Eventveranstaltungen
- Bahnreisen im innerschweizerischen Verkehr
- Platzreservierungen bei Bahnreisen

### 9.1 Bearbeitungsgebühr

STC ist ermächtigt, dem Kunden für die Bearbeitung der Annullation, Umbuchung oder Zusatzbuchung eine Bearbeitungsgebühr von mindestens CHF 100.00 pro Person und Reise (Bearbeitungsgebühr) zu verrechnen. Sodann kann STC die Umbuchung zusätzlich von der Entrichtung dabei entfallender Gebühren der einzelnen Leistungsträger wie Fluggesellschaften, Hotels etc. abhängig machen. STC ist zum direkten Einzug dieser zusätzlichen Kosten und der Bearbeitungsgebühr bei den vom Kunden bezeichneten Kreditkartenunternehmen berechtigt.

### 9.2 Annullationskosten

STC erhebt nur in bestimmten Ausnahmefällen keine Annullationskosten, und nur, sofern dies dem Kunden ausdrücklich mitgeteilt wurde. Dies kann im Besonderen bei Online-Hotelbuchungen der Fall sein, bei denen der Kunde informiert wird, bis zu welchem Zeitpunkt eine Buchung kostenfrei annulliert werden kann.

In allen anderen Fällen von Annullationen durch den Kunden erhebt STC zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr (Ziffer 9.1 AVRB) Annullationskosten in der Höhe einer Prozentpauschale auf dem Reisepreis in Abhängigkeit der Annullationsfrist vor Reisebeginn wie folgt:

<b>Zeitpunkt der Annullation</b>	<b>Kostenfolge für Kunden</b>
Annullation > 30 Tage vor Reisebeginn	Bearbeitungsgebühr zahlbar
Annullation 30 bis 20 Tage vor Reisebeginn	20 % des Reisepreises mind. aber Bearbeitungsgebühren zahlbar
Annullation 19 bis 10 Tage vor Reisebeginn	50 % des Reisepreises zahlbar
Annullation 9 bis 1 Tag vor Reisebeginn	90 % des Reisepreises zahlbar
Annullation < 1 Tag vor Reisebeginn oder Nichtantritt der Reise	100 % des Reisepreises zahlbar

Für Online-Bahn-Fahrscheine sowie Flugtickets sind immer 100% des Reisepreises zahlbar.

Als Änderungs- oder Annullationsdatum gilt der Tag, an dem nachweislich die schriftliche Erklärung des Kunden mit sämtlichen benötigten Angaben gemäss Ziffer 9 bei STC eintrifft, bei Samstagen, Sonn- oder Feiertagen ist der nächste Arbeitstag massgebend.

### 9.3 Annullationsschutz

#### 9.3.1 Grundsatz

Gegen Bezahlung einer zusätzlichen Gebühr (Stornoschutz) von zwischen CHF 10 und CHF 50 pro Person und Reise anlässlich der Buchung verzichtet STC auf die Einforderung der Annullationskosten, sofern die Reise zufolge Eintritts eines relevanten Ereignisses im Sinne von Ziffer 9.3.2 AVRB annulliert werden muss. Auch bei Abschluss eines Annullations-

schutzes kann STC für die Bearbeitung der Annullation jedoch stets eine Bearbeitungsgebühr gemäss Ziffer 9.1 AVR B erheben.

Der Annullationsschutz gilt nur dann, wenn der Kunde STC den Eintritt des relevanten Ereignisses unverzüglich in beweisbarer Form (Arztzeugnis, Polizeirapport, amtliche Bescheinigung etc.) schriftlich nachweisen kann.

Anstelle des Annullationsschutzes kann STC dem Kunden eine entsprechende Reiseversicherung anbieten. Die Preise und Konditionen einer solchen Versicherung werden separat angezeigt und/oder kommuniziert.

### 9.3.2 Relevante Ereignisse

#### a) Krankheit, Unfall, Tod, Schwangerschaft

Wenn der Kunde oder seine nächsten Familienangehörige wie Ehegatte, Kinder, Eltern schwer erkranken, einen schweren Unfall erleiden, versterben oder Schwangerschaftskomplikationen erleiden, sofern das relevante Ereignis nach dem Zeitpunkt der Buchung der Reise eingetreten ist. Der Kunde resp. seine Angehörigen haben diesfalls die notwendigen ärztlichen Atteste/Todesscheine etc. beizubringen.

#### b) Streik

Wenn ein Streik die Durchführung der Reise verunmöglicht.

#### c) Gefahr an der Reisedestination

Wenn von offizieller schweizerischer Stelle (Eidgenössisches Departement für Auswärtige Angelegenheiten) von der Reisedurchführung abgeraten wird.

### 9.3.3 Ausschluss

Kein Stornoschutz besteht, wenn der Kunde aufgrund von Pass- oder Visaerfordernissen oder aus gesundheitspolizeilichen Gründen nicht in ein Land einreisen kann und deshalb die gebuchte Reise annullieren muss (vgl. hinten Ziff. 11.1.12) oder wenn bereits zum Zeitpunkt der Buchung durch den Kunden ein relevantes Ereignis im Sinne von Ziff. 9.3.2 vorlag.

Für die folgenden Kategorien werden pro Person und Reise maximal folgende Summen über den Stornoschutz übernommen: Flugreisen CHF 300, Eventtickets CHF 100, Bahnreisen CHF 100.

Kein Stornoschutz besteht ferner bei frühzeitigem Antritt der Rückreise (vgl. hinten Ziffer 11.1.11) und in allen Fällen, wo den Kunden ein eigenes Verschulden an der Nichtdurchführung der Reise trifft.

## 9.4 Minderbuchung

Haben mehrere Personen eine Reise bzw. Pauschalreise gebucht und können eine oder mehrere Personen nicht an dieser Reise teilnehmen (Minderbuchung) so gilt diese Minderbuchung als Annullation hinsichtlich der nicht teilnehmenden Person bzw. Personen. Die Minderbuchung hat ebenfalls die Bezahlung der Bearbeitungsgebühr sowie der Annullationskosten durch die nicht teilnehmende(n) Person(en) zur Folge.

## 9.5 Ersatzperson

Kann ein Reiseteilnehmer die Reise nicht antreten, so kann unter Einhaltung der nachfolgenden Bedingungen eine Ersatzperson stellen:

- Die Ersatzperson muss bereit sein, die gebuchte Reise zu denselben Bedingungen anzutreten;
- Die anderen Leistungserbringer (Hotels, Fluggesellschaften, Bahngesellschaft etc.) akzeptieren diese Änderung vorbehaltlos;
- Die Ersatzperson erfüllt die besonderen Reiseerfordernisse (Pass, Visum, Impfvorschriften);
- Der Teilnahme der Ersatzperson stehen keine gesetzlichen oder behördlichen Anordnungen entgegen.

Für die Teilnahme der Ersatzpersonen kann STC die Bearbeitungsgebühr erheben und Kosten analog Ziffer 9.1 erheben sowie der Kreditkarte des Kunden belasten. Die interne Abrechnung zwischen Kunde und Ersatzperson ist Sache des Kunden. Gegenüber STC haften Kunde und Ersatzperson solidarisch.

## 10 Pass- und Visumserfordernisse / Gesundheitspolizeiliche Formalitäten

Die von STC abgegebenen Informationen enthalten lediglich die Grundsätze der geltenden Pass- und Visumsvorschriften sowie der gesundheitspolizeilichen Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind.

Für detaillierte Informationen hat der Kunde die Botschaften, Konsulate oder Fremdenverkehrsbüros der betreffenden Destinationen zu kontaktieren.

## 11 Haftung

### 11.1 Allgemeines

STC haftet ausschliesslich im Rahmen dieses AVRB und nur soweit STC dem Kunden keine gleichwertige Ersatzlösung gemäss Ziffer 11.1.7 angeboten hat. Eine Haftung von STC besteht überdies nur, sofern die Schäden durch STC oder deren Leistungserbringer (Hotel, Bahngesellschaft etc.) überwiegend verschuldet worden sind. Eine Haftung von STC für mittelbare Schäden ist in jedem Fall ausgeschlossen. Für Schäden, die nicht Personenschäden sind, haftet STC höchstens im Umfang des zweifachen Netto-Pauschalreisepreises.

#### 11.1.1 Programmänderung

Keine Haftung wird seitens STC übernommen, falls infolge Flugverspätungen oder Streiks Programmänderungen erfolgen. Ebenso haftet STC nicht für Programmänderungen, die auf höhere Gewalt (dazu gehören bei Schiffsreisen auch Niedrig- und Hochwasser), behördliche Anordnungen oder Verspätungen von Dritten, zurückzuführen sind.

#### 11.1.2 Lokale Veranstaltungen und Ausflüge

STC haftet nicht für Schäden aus oder im Zusammenhang mit Ausflügen oder Veranstaltungen, die der Kunde während der Durchführung der Reise "vor Ort" selbst bucht. Dies gilt auch dann, wenn die entsprechenden Unterlagen in einer örtlichen Vertretung aufliegen oder sonst wie dem Kunden durch die örtliche Reiseleitung übergeben werden.

#### 11.1.3 Unfälle und Erkrankungen

STC übernimmt die Haftung für den unmittelbaren Schaden bei Tod, Körperverletzung oder Erkrankung während der Reise, sofern diese von STC oder einem von STC beauftragten Unternehmen (Hotels usw.) schuldhaft verursacht wurde. Ziff. 11.1.2 ist ausdrücklich vorbehalten. Bei Todesfall, Körperverletzung oder Erkrankung im Zusammenhang mit Flugtransporten oder mit der Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus usw.), sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Eine weitergehende Haftung von STC ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

#### 11.1.4 Informationen zu Flugreisen

Beförderungen im internationalen Luftverkehr unterliegen hinsichtlich der Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden, der Verspätung von Reisenden und/oder des Reisegepäcks sowie der Zerstörung, dem Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck den Regelungen des Montrealer Übereinkommens oder Warschauer Abkommens. Welches Abkommen unter welchen Voraussetzungen zur Anwendung kommt, richtet sich danach, welche Staaten die Abkommen unterzeichnet und ratifiziert haben.

#### 11.1.5 Sachschäden

STC übernimmt die Haftung bei Diebstählen und Verlusten während der gebuchten Reise nur, falls einem von STC beauftragten Unternehmen ein Verschulden zur Last fällt. In jedem Fall bleibt die Haftung auf den unmittelbaren Schaden, max. jedoch höchstens auf die zweifache Höhe des Netto-Reisepreises für die geschädigte Person beschränkt. Bei Schäden oder Verlusten im Zusammenhang mit Flugtransporten oder Benützung von Transportunternehmen (Bahn, Schiff, Bus usw.), sind die Entschädigungsansprüche der Höhe nach auf die Summen beschränkt, die sich aus den anwendbaren internationalen Abkommen oder nationalen Gesetzen ergeben. Eine weitergehende Haftung von STC ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

#### 11.1.6 Sicherstellung der Kundengelder

STC ist dem Garantiefonds der Schweizer Reisebranche angeschlossen und garantiert die Sicherstellung der im Zusammenhang mit der Buchung bezahlten Beträge ([www.srv.ch](http://www.srv.ch)).

11.1.7 Ist es STC nicht möglich, eine Reise wie offeriert und gebucht durchzuführen, bemüht sie sich – ohne Übernahme einer Haftung für das Gelingen – um eine adäquate Ersatzlösung, damit der objektive Zweck oder Charakter der Reise möglichst beibehalten werden kann. Eine adäquate Ersatzlösung kann unter anderem eine gleichwertige oder höhere Zimmerkategorie oder eine gleichwertige Reisedestination oder ein anderes gleichwertiges Hotel darstellen.

11.1.8 Hat der Kunde während der Reise Anlass zu Beanstandungen, hat er diese unverzüglich dem STC-Vertreter oder dem Leistungsträger bekannt geben. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, alles Zumutbare zu unternehmen um zu einer Behebung der Störung beizutragen und einen möglichen Schaden gering zu halten. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für die spätere Geltendmachung allfälliger Ersatzansprüche und ermöglicht ausserdem, in den meisten Fällen für Abhilfe zu sorgen. Führt die Intervention des Kunden zu keiner angemessenen Lösung, ist dieser verpflichtet, von der Reiseleitung oder dem Leistungsträger eine schriftliche Bestätigung zu verlangen, die die Beanstandung und deren Inhalt festhält (für die Folgen bei Nichteinhaltung vgl. hierzu unten Ziff. 11.1.9). Bei Diebstahl und anderen strafbaren Tatbeständen muss ein schriftlicher Polizeibericht vor Ort verlangt und beigebracht werden. Die örtliche Vertretung/Leistungsträger etc. sind nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen und/oder Gründe, die hierzu führen könnten anzuerkennen.

11.1.9 Das Ersatzbegehren und die Bestätigung der örtlichen STC-Vertretung oder des Leistungsträgers resp. allfällige polizeiliche Feststellungen sind spätestens innerhalb von vier Wochen nach der vereinbarten Beendigung der Reise schriftlich bei STC in Zürich einzureichen. Falls diese Bedingungen nicht eingehalten werden, erlischt jeglicher Schadenersatzanspruch.

11.1.10 Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren in jedem Fall nach einem Jahr ab dem vereinbarten Rückkehrdatum. Gewährleistungsansprüche können nicht abgetreten werden.

11.1.11 Falls die Reise aus einem vom Kunden zu vertretenden Grunde vorzeitig abgebrochen werden muss, ist STC grundsätzlich zu keiner Rückerstattung verpflichtet.

11.1.12 STC kann ferner keine Haftung übernehmen für eine Einreiseverweigerung aufgrund nicht eingeholter oder nicht erhaltener Visa. Für die Einhaltung der vorgeschriebenen Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen ist der Kunde allein verantwortlich.

11.1.13 Die Angebote von STC auf ihren Reisportalen umfassen Reisen mit Flugzeugen des regulären Linienverkehrs sowie Sonderflugprogramme mit Flugzeugen schweizerischer und ausländischer Gesellschaften. Falls nichts anderes angegeben ist, verstehen sich die Preise für Flüge der Economy-Klasse. Die publizierten Flugpläne, Fluggesellschaften, Umsteigeverbindungen und Flugzeugtypen können ändern. Falls zwei oder mehrere Tickets pro Reiseteilnehmer ausgestellt werden, haftet STC nicht für die Mindestumsteigezeit.

#### 11.1.14 Sportmöglichkeiten

Sportmöglichkeiten werden grundsätzlich durch Drittpersonen, auf die STC wenig oder überhaupt keinen Einfluss hat, durchgeführt. STC kann deshalb nicht garantieren, dass die beschriebenen Sportarten jederzeit und uneingeschränkt ausgeübt werden können. Falls sich der Kunde für eine bestimmte Sportart besonders interessiert, muss er sich vor seiner Abreise schriftlich bestätigen lassen, dass die Ausübung der betreffenden Sportart während der Ferienzeit auch tatsächlich im erwarteten Umfang möglich ist. Für die hierzu notwendigen ärztlichen Atteste/Ausrüstung/Eignung etc. ist der Kunde selber verantwortlich.

#### 11.1.15 Kulturelle Veranstaltungen

Für den Besuch von kulturellen Veranstaltungen ist die rechtzeitige Bestellung der Eintrittskarten unbedingt erforderlich. Für die Bearbeitung verrechnet STC eine Reservierungsgebühr je nach Veranstalter von mind. CHF 30.–. Bestellte Tickets werden nicht zurückgenommen. Buchungen von Pauschalarrangements können nicht vom Erhalt der Tickets abhängig gemacht werden. Eintrittskarten für kulturelle Veranstaltungen können nicht annulliert werden. Eintrittskarten können nur zusammen mit einem Pauschalarrangement gebucht werden. Die Kartenpreise sind in der Regel höher als die aufgedruckten Werte, weil Bezugsagenturen Provisionen aufrechnen.

11.1.16 Im Zusammenhang mit der Terrorismusbekämpfung verlangen die US-Behörden von Fluggesellschaften, welche die USA anfliegen, Zugriff auf die Flug- und Reservierungsangaben jedes Passagiers. Die Aufbewahrungsfrist der übermittelten Daten beträgt derzeit mindestens 3,5 Jahre. Die Passagierdaten werden durch die Fluggesellschaften übermittelt. Weitere Details befinden sich im Internet unter: «[www.aviation.admin.ch/aktuell/medien/mitteilungen/00857](http://www.aviation.admin.ch/aktuell/medien/mitteilungen/00857)»

## 12 Datenschutz

STC legt grossen Wert auf den Schutz der Privatsphäre und der Persönlichkeit ihrer Kundendaten. STC bearbeitet die übermittelten persönlichen Daten ausschliesslich in Übereinstimmung mit der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung zum Zweck der Vertragsabwicklung. STC behält sich jedoch vor, den Kunden und die Reiseteilnehmer über aktuelle Angebote zu informieren. Sofern keine solchen Informationen gewünscht werden, ist dies per E-Mail an [zurich@stc.ch](mailto:zurich@stc.ch) mitzuteilen.

## 13 Änderung der Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen

STC behält sich das Recht vor, die vorliegenden AVRB ohne vorherige Ankündigung jederzeit zu ändern.

## 14 Lokale gesetzliche Einschränkungen

Die Internetseiten von STC, bzw. die dort angegebenen Produkte und Dienstleistungen sind ausserhalb Europas (Schweiz und Länder der EU) weder zugänglich noch lieferbar. Ausgenommen davon sind Leistungen für die der Kunde den Vertrag direkt mit dem Anbieter schliesst und STC lediglich als Vermittler auftritt und sofern es die Geschäftsbedingungen des

jeweiligen Anbieters zulassen. Sie richtet sich zudem nicht an Personen, welchen die Rechtsordnung ihres Staates den Zugang zu den STC Internetseite(n) verbietet. Solchen Personen ist der Zugriff auf die Internetseiten von STC nicht gestattet.

## 15 Copyright

Der gesamte Inhalt (Content) der Internetseiten von STC sowie das Logo und die Online Auftritte von STC sowie von Drittanbietern sind urheberrechtlich geschützt. Durch die Benutzung der STC Internetseite(n) werden dem Benutzer keine Rechte am Inhalt, an der Software, an einer eingetragenen Marke oder an sonst einem Element der STC Internetseite(n) eingeräumt. Jegliche Reproduktion oder Benutzung der STC Internetseite(n) und der verwendeten Logos für einen öffentlichen oder kommerziellen Zweck ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung der STC verboten.

## 16 Kein Angebot

Die auf STC Internetseite(n) veröffentlichten Informationen und Meinungen stellen weder eine Aufforderung oder ein Angebot zum Kauf bzw. Verkauf von Reisen dar, noch eine Aufforderung oder ein Angebot zur Tätigung sonstiger Transaktionen. Sie dienen lediglich der Information und dem Kunden zwecks Buchung seiner Reise.

## 17 Betrieb der Internetseiten

STC bemüht sich bei der Zusammenstellung und Aktualisierung der Informationen auf den STC Internetseite(n) um Vollständigkeit und Aktualität. STC und ihre Vertragspartner übernehmen aber keine Garantie (einschliesslich Haftung gegenüber Dritten) betreffend Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der auf den STC Internetseite(n) veröffentlichten Informationen.

STC übernimmt ausserdem keine Verantwortung und gibt keine Garantie dafür ab, dass die Funktionen der STC Internetseite(n) nicht unterbrochen werden oder fehlerfrei sind, dass Fehler unverzüglich behoben werden oder dass die Seiten oder der jeweilige Server frei von Viren oder sonstigen schädlichen Bestandteilen sind.

STC haftet im Weiteren nicht für Fehler, Abbrüche von Buchungen und Nicht-Übermittlungen von Meldungen bei Bedienungsfehlern.

Es ist ausdrücklich untersagt, die STC Internetseiten für Test- oder andere Zwecke zu verwenden. Ebenfalls ausdrücklich untersagt ist der Missbrauch der STC Internetseite(n) sowie das unerlaubte Eindringen in die Datenbanken von STC. Zur Kontrolle speichert STC die Internet-Protokoll-Nummern (IP) in speziellen Protokollen und behält sich strafrechtliche Massnahmen bei Missbräuchen vor.

## 18 Änderungsvorbehalt

Sämtliche Informationen, Performance- und andere Darstellungen, Links oder andere Mitteilungen können ohne vorgängige Mitteilung oder Erklärung an den Benutzer jederzeit geändert werden.

## 19 Reisebeschreibungen

Reisebeschreibungen und die Darstellung von Einrichtungen einschl. Hotelanlagen, Entfernung und Aussicht, Gebäude in der näheren Umgebung und dgl. sind naturgemäss einem Wandel unterworfen und subjektiver Natur. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Bilder von Hotels, Anlagen und deren Umgebung etc. zum Zeitpunkt des Reiseantrittes oder der Buchung variieren können und dass STC auf die baulichen Massnahmen, Emissionsquellen etc. in der Nähe des Aufenthaltsortes nicht einwirken kann und entsprechend auch keine Garantie übernimmt. Auf die Zusammensetzung der Gäste, Reservationen von Restaurants, Sportmöglichkeiten und Events etc. am Destinationort, gesprochene Sprachen und Sitten, die Qualität des Service und die offerierten Mahlzeiten hat STC ebenfalls keinen Einfluss. STC lehnt daher jegliche Haftung bezüglich den vorgenannten Fallgruppen ab.

## 20 Verknüpfte Internetseiten

Durch die Benutzung einer Verknüpfung (eines Links) verlässt der Kunde möglicherweise die STC Internetseite(n). STC hat den Inhalt verknüpfter Internetseiten Dritter nicht geprüft und übernimmt für deren Inhalt, insbesondere den darin enthaltenen Angeboten, Informationen und Meinungen keinerlei Verantwortung.

## 21 Benutzung von E-Mail

Die Übermittlung von E-Mails über öffentliche Netze erfolgt ungeschützt und kann von Dritten abgefangen, gelesen und abgeändert werden. Selbst wenn sich Absender und Empfänger in der Schweiz befinden, erfolgt die Übermittlung von E-Mail regelmässig und unkontrolliert grenzüberschreitend. Neben dem Inhalt sind auch Absender und Empfänger der E-Mail für Dritte erkennbar und es ist somit ein Rückschluss auf eine bestehende Verbindung zu STC möglich. Dies gilt auch für E-Mails, welche bei der Kommunikation mit STC (z.B. bei der Benützung der Internetseiten und der E-Services von STC) verwendet werden. STC wird hiermit ermächtigt, dem Kunden E-Mails zu senden. Für Schäden, die aus der Benutzung von E-Mails oder aus der Nicht- bzw. Spätausführung von per E-Mail erteilten Aufträgen entstehen, haftet STC in keiner Weise. Diese Bestimmungen gelten analog für weitere in ihrer Funktionsweise und Risikolage vergleichbare ungeschützte Kommunikationsformen, welche in Zukunft auf verwendet werden. Mitteilungen an die vom Kunden bekannt gegebene oder im Verkehr mit STC verwendete Adressen einschliesslich Email-Adressen, gelten als ordnungsgemäss zugestellt. Im Falle von Emails gilt als Zustellungszeitpunkt der Abgang bei STC; im Postverkehr wird bis zum Beweis des Gegenteils angenommen, dass Schreiben zwei Tage im Verkehr mit dem Ausland vier Tage nach Aufgabe bei einer schweizerischen Poststelle zugestellt wurden.

## 22 Gültigkeit der Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen

Die Ungültigkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AVRB berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen der AVRB nicht. Die gültigen Bestimmungen bleiben gleichwohl in Kraft. Die ungültige Bestimmung der AVRB soll durch eine gleichwertige Bestimmung ersetzt werden, welche dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung entspricht.

## 23 Anwendbares Rechts und Gerichtsstand

Der Vertrag zwischen dem Kunden und STC, einschliesslich der Frage des Zustandekommen und der Gültigkeit des Vertrages unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht.

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich ergebenden Streitigkeiten ist der jeweilige Sitz von STC.

## 24 Telefonnummer und E-Mail-Adresse von STC

Telefonnummer in der Schweiz: 043 210 55 00 (8:00 Uhr bis 18:00 Uhr)

Telefonnummer im Ausland: +41 43 210 55 00 (8:00 Uhr bis 18:00 Uhr)

E-Mail-Adresse: [info@stc.ch](mailto:info@stc.ch)

### Fussnoten:

**1** Datum der Drucklegung: 21. Okt. 2006. Hierzu gehören u.a. das STC Call Center, die Internetseiten [sbb.ch/travel](http://sbb.ch/travel); [secure-stc.ch](http://secure-stc.ch); [stc.ch](http://stc.ch), [swiss-hotels.com](http://swiss-hotels.com) (Aufzählung nicht abschliessend) etc.

**2** Für den Begriff «Pauschalreise» ist das Bundesgesetz vom 18. Juni 1993 über Pauschalreisen (SR 944.3) massgebend. Gemäss Artikel 1 Absatz 1 gilt als Pauschalreise die im Voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen, wenn diese Verbindung zu einem Gesamtpreis angeboten wird und länger als 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung einschliesst: a. Beförderung; b. Unterbringung; c. andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistungen von Beförderung oder Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen.

**3** Es gelten die jeweiligen am Sitz der STC gültigen Sonn- und Feiertage.

**4** Der Tag des Reiseantrittes wird nicht mitgezählt. Für die Berechnung gilt der Eingang der entsprechenden Annulationsmitteilung bei STC.