

Allgemeine Reise- und Vertragsbedingungen DERTOUR Suisse AG

Diese allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen (nachfolgend «ARVB») sind Bestandteil des zwischen dem Kunden und der DERTOUR Suisse AG (Herostrasse 12, 8048 Zürich, nachfolgend «DTCH») zustande kommenden Reisevertrages. Sie gelten für die Marken Kuoni, Kuoni Cruises, Kuoni Sports Travel, Helvetic Tours, Hotelplan, Golf and Travel, Kontiki Reisen, Manta Reisen, Migros Ferien, Dorado Latin Tours, Asia365, Cotravel, Pink Cloud, Private Safaris, Travelhouse, tourisme pour tous, vtours suisse und MICExperts. Die Rechte und Pflichten des Kunden und DTCH ergeben sich aus der individuellen, schriftlichen Vereinbarung, aus den vorliegenden ARVB sowie aus den gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen sind auch die allgemeinen Reiseinformationen in den Publikationen von DTCH zu beachten. Wenn nachfolgend der Einfachheit halber nur von dem Kunden die Rede ist, sind sowohl Kunden als auch Kundinnen gemeint.

1. VERTRAGSSCHLUSS

1.1. Zustandekommen des Vertrages

Die von DTCH publizierten Leistungsbeschreibungen (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten) sind als Einladung zur Offertstellung (Art. 7 Abs. 2 OR) zu verstehen. Die Buchung des Kunden kann persönlich, telefonisch, schriftlich (z.B. Brief, E-Mail, WhatsApp, Chat) oder über das Internet erfolgen. Mit der Buchung gibt der Kunde gegenüber DTCH ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Reisevertrages ab. Die definitive Buchung des Reisevertrages kommt mit der Entgegennahme (Annahme) der Buchung (mündlich, schriftlich, per E-Mail etc.) zustande.

1.2. Vertragsparteien

1.2.1. Der Reisevertrag kommt zwischen dem Kunden und DTCH zustande. Als Vertragspartner von DTCH haftet der Kunde für sämtliche Reiseteilnehmer, die er zur Reise anmeldet. Diese ARVB sind für alle Reiseteilnehmer verbindlich.

1.2.2. Bei blosser Vermittlung von Leistungen Dritter kommt der Vertrag zwischen dem Kunden und dem Drittunternehmen zustande. DTCH ist in solchen Fällen nicht Vertragspartei und die vorliegenden ARVB sind nicht anwendbar. Dies gilt auch bei vermittelten Nur-Flug-Buchungen, wo der Vertrag direkt mit der Fluggesellschaft zustande kommt und DTCH nicht für die Vertragserfüllung verantwortlich ist.

1.3. Provisorische Reservierung

Für bestimmte Leistungen sind provisorische Reservierungen möglich. Diese begründen keinen Reisevertrag und sind für beide Parteien unverbindlich.

2. LEISTUNGEN VON DTCH

2.1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang bestimmt sich grundsätzlich nach den von DTCH schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) sowie gemäss den Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von DTCH (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten). Bei unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignissen bzw. höherer Gewalt, wie z.B. Krieg und damit verbundenen Auswirkungen, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen, ist der Leistungsumfang von DTCH eingeschränkt bzw. reduziert. In den vorgenannten Fällen sind die Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von DTCH nicht verbindlich. Der Kunde hat bei eingeschränkter bzw. reduzierter Leistungserbringung im Falle eines unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignisses oder höherer Gewalt, keinen Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises. Weitergehender Schadenersatz wird abgelehnt.

Bei Widersprüchen gehen die schriftlich kommunizierten Angaben vor. Sonderwünsche des Kunden sowie nachträgliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Gültigkeit einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von DTCH.

Die Leistungen von DTCH umfassen sämtliche Dienstleistungen im Zusammenhang mit Beratungen, Abklärungen, Ausarbeitung von Reisevorschlägen, Buchungen, Umbuchungen, Annullationen bzw. Vertragsauflösungen. Diese Dienstleistungen werden mit separaten Gebühren berechnet (vgl. Ziff. 3.2).

2.2. Sonderfall Hoteleinrichtungen

Die Verfügbarkeit der in den Leistungsbeschreibungen aufgeführten Hoteleinrichtungen (z.B. Sport- und Well-

nessangebote, Konferenzräume) kann nicht garantiert werden. Bestimmte Einrichtungen befinden sich gegebenenfalls nicht in unmittelbarer Nähe der Unterkunft und/oder werden von Drittanbietern zur Verfügung gestellt.

3. PREISE UND GEBÜHREN

3.1. Preisbestimmung

Der Reisepreis bestimmt sich in erster Linie nach den von DTCH schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) und nachrangig gemäss den in den allgemeinen Publikationen von DTCH (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten) veröffentlichten Preisen. Sofern nichts anderes angegeben wird, verstehen sich die Preise pro Person in Schweizer Franken (inkl. Mehrwertsteuer), mit Unterkunft im Doppelzimmer und für maximal 9 Reiseteilnehmer. Ab 10 Personen können die Preise variieren. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Reisen über mehrere Preisperioden werden anteilmässig zu den jeweiligen saisonalen Preisen berechnet. Vorbehalten bleiben Gebühren der Buchungsstelle für Bearbeitung und Reservation sowie allfällige Zusatzkosten für die Reise sowie vor Ort (z.B. Visumgebühren, Tourismustaxen).

3.2. Gebühren

DTCH erbringt kostenpflichtige Dienstleistungen (vgl. Ziff. 2.1), welche nicht im Pauschalreisepreis inbegriffen sind und nicht zurückerstattet werden. DTCH berechnet für diese Dienstleistungen folgende Gebühren:

- Beratungsgebühren: Kosten für die individuelle Ausarbeitung von Reiseanfragen (Erstellung der Offerte), je nach Vertriebsmarke CHF 100.– oder CHF 150.– pauschal. Diese Gebühren werden bei einer Buchung angerechnet;
- Servicegebühren (pro Buchung): Kosten (gemäss Offerte) für den Reservations- und Organisationsaufwand der Reise (administrativer und operativer Aufwand);
- Bearbeitungsgebühren: Kosten (gemäss Offerte und Ziff. 4.3, Ziff. 5) bei Umbuchungen, Annullationen oder Rücktritt der Pauschalreise durch den Kunden.

Die vorgenannten Gebühren sind unabhängig vom (Pauschal) Reisepreis geschuldet und werden nicht zurückerstattet, falls keine Buchung erfolgt, DTCH die Pauschalreise absagen muss wegen unvorhersehbarer oder nicht abwendbaren Umständen bzw. höherer Gewalt (z.B. Krieg und damit verbundenen Auswirkungen, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) oder der Kunde von der Pauschalreise zurücktritt. Für Firmenkunden gelten die in der gesonderten Rahmenvereinbarung erwähnten Gebührenmodelle.

3.3. Preiserhöhungen

3.3.1. Bei nachträglichen Erhöhungen der tatsächlich anfallenden Kosten behält sich DTCH das Recht vor, den Reisepreis nach Vertragsschluss entsprechend zu erhöhen, insbesondere bei:

- Anstieg der Beförderungskosten (z.B. Treibstoffzuschläge)
- Neu eingeführten oder erhöhte Steuern und/oder Abgaben (z.B. Landegebühren, Erhöhung der Mehrwertsteuer)
- Wechselkursänderungen
- Rechnungs- und Publikationsfehler

3.3.2. Preiserhöhungen können bis spätestens 21 Tage vor dem geplanten Reisebeginn geltend gemacht werden. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10% des Reisepreises, so ist der Kunde berechtigt, innert 5 Arbeitstagen nach Mitteilung der Preiserhöhung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Minderwerts verlangen. Weitergehende Schadenersatzforderungen sind ausgeschlossen.

3.4. Zahlungsbedingungen

Eine Anzahlung von 30% des Reisepreises wird 10 Tage nach dem Vertragsschluss zur Bezahlung fällig. Die Restzahlung wird 45 Tage vor dem geplanten Reisebeginn zur Bezahlung fällig. In den folgenden Fällen wird der gesamte Reisepreis bereits bei Vertragsschluss zur Bezahlung fällig:

- Vertragsschluss weniger als 45 Tage vor dem geplanten Reisebeginn
- Reise mit Spezialbedingungen (z.B. Sonderaktionen)
- Online-Buchungen in Schweizer Franken Preisen

- Flugtickets, die sofort ausgestellt werden müssen

3.5. Zahlungsverzug

Bei den obgenannten Zahlungsterminen handelt es sich um Verfalltage (Art. 102 Abs. 2 OR). Bei nicht fristgerechter Bezahlung gerät der Kunde ohne Mahnung in Verzug. DTCH ist berechtigt, ohne Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten und die Reiseleistung zu verweigern. In diesem Fall sind die Annullierungsgebühren gemäss Ziff. 4.1.2 geschuldet. Die Reiseunterlagen werden dem Kunden erst nach vollständiger Bezahlung des Reisepreises zugestellt.

4. RÜCKTRITT ODER VERTRAGSAUFLÖSUNG DURCH DEN KUNDEN

4.1. Rücktritt vor Reisebeginn

4.1.1. Der Kunde kann vor Reisebeginn jederzeit von der Reise zurücktreten. Die Rücktrittserklärung muss zwingend schriftlich erfolgen. Der Rücktritt wird verbindlich, sobald er von DTCH schriftlich bestätigt wurde. Massgebendes Datum für die Bestimmung der nachfolgenden Annullierungsgebühren ist das Zustelldatum der Rücktrittserklärung bei DTCH.

4.1.2. Der Kunde hat DTCH – abhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts – eine pauschalisierte Annullierungsgebühr sowie eine Bearbeitungsgebühr (Ziff. 4.3) zu bezahlen. Die Höhe der Annullationskosten wird nach den einschlägigen Annullationsbedingungen der betreffenden Marke bestimmt (siehe Anhang). Die Entschädigungsbeträge decken die mutmasslich anfallenden Kosten von DTCH und sind vor diesem Hintergrund angemessen. Das Geltendmachen von über die pauschalisierte Annullierungsgebühr hinausgehenden Schadenersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

4.1.3. Der Kunde hat eine pauschalisierte Annullierungs- und Bearbeitungsgebühr gemäss Ziff. 4.1.2 zu bezahlen, sofern er im Buchungs- oder Reisezeitpunkt die erforderlichen gesundheitspolizeilichen Formalitäten des Reiseziellandes (z.B. Impfung, Covid-19-Impfung, PCR-Test etc.) aus persönlichen Gründen nicht erfüllt und deshalb von der Reise zurücktritt. Der Kunde bezahlt eine pauschalisierte Annullierungs- und Bearbeitungsgebühr gemäss Ziff. 4.1.2, sofern im Buchungs- oder Reisezeitpunkt eine vom Schweizer Bundesamt für Gesundheit zwingende Quarantänepflicht für nicht-geimpfte und nicht-genesene Personen (z.B. Covid-19-Virus) nach Rückreise aus bestimmten Zielgebieten besteht und der Kunde die Gesundheitsformalitäten aus persönlichen Gründen nicht erfüllt und deshalb von der Reise zurücktritt.

4.1.4. Der Kunde hat eine pauschalisierte Annullierungs- und Bearbeitungsgebühr gemäss Ziff. 4.1.2 zu bezahlen, sofern das EDA und/oder das BAG im Buchungszeitpunkt ausdrücklich von einer Reise in die geplante Reiseregion abgeraten hat und der Kunde trotz entsprechender Information von DTCH die Reise bucht und vor Reisebeginn zurücktritt. In diesem Fall wird jede Gewährleistung von DTCH ausgeschlossen. Der Kunde anerkennt, dass der Abschluss des Reisevertrages in diesem Fall in seiner alleinigen Risikosphäre liegt.

4.1.5. Vorbehalten von Ziff. 4.1.2 bleiben die folgenden Fälle:

- Bei Flügen, Hotelleistungen oder Angeboten von Drittanbietern, Schiffsreisen sowie bei der Miete von Personewagen und Motorhomes gelten die Bedingungen des jeweiligen Leistungserbringers (z.B. Fluggesellschaft, Reiseveranstalter, Reederei). Der Kunde wird auf diese Bedingungen bei Vertragsschluss hingewiesen.
- Rät das EDA und/oder das BAG ausdrücklich von einer Reise in die geplante Reiseregion ab, so hat der Kunde nur die Gebühren gemäss Ziff. 3.2 und 4.3 (Beratungs-, Service- und Bearbeitungsgebühren), allfällige Versicherungsprämien und Visaspesen zu bezahlen.
- Erklärt sich eine vom Kunden vorgeschlagene Ersatzperson bereit, anstelle des Kunden in den Vertrag mit sämtlichen Rechten und Pflichten einzutreten und die Reise zu den vereinbarten Bedingungen anzutreten, so sind neben dem Reisepreis nur die Bearbeitungsgebühren (Ziff. 4.3) sowie allfällige Mehrkosten geschuldet. Die Ersatzperson muss sämtliche Reiseerfordernisse erfüllen (z.B. gesetzliche oder behördliche Vorgaben, Visaeintragungen) und die Änderung muss von den Leistungserbringern akzeptiert werden. Der Kunde haftet gemeinsam mit der Ersatzperson solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für allfällige Mehrkosten.

- Bei nachträglichen Preiserhöhungen kommt dem Kunden ein Recht zum Rücktritt vom Vertrag gemäss den Vorgaben von Ziff. 3.3 zu.

4.2. Vertragsrücktritt während der Reise

Sofern der Kunde während der Reise vom Vertrag zurücktritt oder einzelne Leistungen nicht mehr in Anspruch nehmen möchte, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises und der bezahlten Gebühren (Ziff. 3.2).

4.3. Bearbeitungsgebühr bei Annullaion

DTCH erhebt im Falle einer Reiseannullation des Kunden, Bearbeitungsgebühren von Fr. 100.– (für 1 Person), und Fr. 200.– (ab 2 Personen) zur Deckung des Aufwands im Zusammenhang mit der Annullaion (insbesondere Bearbeitung des Dossiers und Abwicklung mit Leistungsträgern). Diese Gebühr schuldet der Kunde unabhängig von den Stornokosten.

5. RÜCKTRITT ODER VERTRAGSAUFLÖSUNG DURCH DTCH

5.1. Wesentlicher Irrtum

Im Falle eines wesentlichen Irrtums beim Vertragsschluss, insbesondere bei Berechnungs- und/oder Publikationsfehlern des Reisepreises, ist DTCH berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen.

5.2. Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Wird die für eine Reise vorgesehene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so ist DTCH berechtigt, bis spätestens 21 Tage vor dem geplanten Reisebeginn vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen. Alternativ steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Minderwerts verlangen. Weitergehende Schadenersatzforderungen sind ausgeschlossen.

5.3. Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände
Verhindern unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg und damit verbundenen Auswirkungen, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) die planmässige Durchführung der Reise, so ist DTCH berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Erfolgt die Annullaion der Pauschalreise vor Reiseantritt, wird dem Kunden der volle Reisepreis zurückerstattet, abzüglich den geschuldeten Gebühren (Beratungs-, Service- und Bearbeitungsgebühr gemäss Ziff. 3.2). Schadenersatz ist ausgeschlossen. Alternativ steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Minderwerts verlangen. Bei einer Vertragsauflösung nach Reiseantritt, sind Schadenersatzforderungen des Kunden ausgeschlossen, insbesondere Entschädigungen für Mehrkosten (z.B. Flug- oder Hotelkosten).

5.4. Unzumutbarkeit

Macht der Kunde oder ein Reiseteilnehmer unter seiner Verantwortung aufgrund unangebrachten Verhaltens die Vertragseinhaltung für DTCH unzumutbar, so ist DTCH berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen zu kündigen. Als unangebrachtes Verhalten gilt es auch, wenn der Gesundheitszustand des Kunden, den im Leistungsbeschrieb aufgeführten oder nach Treu und Glauben vorausgesetzten Anforderungen offensichtlich nicht entspricht. Der Kunde hat die Bearbeitungsgebühren gemäss Ziff. 4.3 sowie die pauschalisierten Annullierungsgebühren gemäss Ziff. 4.1.2 zu bezahlen.

6. ÄNDERUNGEN DER REISE (UMBUCHUNGEN)

6.1. Änderungen durch den Kunden

6.1.1. Nach Vertragsschluss hat der Kunde keinen Anspruch auf Änderungen des Vertragsinhalts (Umbuchungen). DTCH ist jedoch darum bemüht, Umbuchungswünschen des Kunden, wenn möglich, zu entsprechen. Sofern DTCH auf Wunsch des Kunden eine Umbuchung vornimmt, werden (neben allfälligen Mehrkosten) Bearbeitungsgebühren von mindestens Fr. 100.– pro Person oder maximal CHF 200.– pro Auftrag berechnet.

6.1.2. Der Antrag auf Umbuchung muss zwingend schriftlich erfolgen. Die Umbuchung wird verbindlich, sobald sie von DTCH schriftlich bestätigt wurde.

6.1.3. Bereits in Anspruch genommene Zusatzleistungen (z.B. Tauchpakete) werden nicht zurückerstattet. Noch nicht in Anspruch genommene Leistungen (volle Pakete) werden unter Abzug allfälliger Gebühren zurückerstattet, sofern eine schriftliche Bestätigung des Leistungsträgers an DTCH ausgehändigt wird und die Leistungen

nicht in Rechnung gestellt werden.

6.2. Änderungen durch DTCH und Änderungsvorbehalt
6.2.1. DTCH behält sich das Recht vor, ihre Leistungsangebote jederzeit zu ändern (Änderungsvorbehalt). Die Reiseveranstalterin ist insbesondere berechtigt, die publizierten Leistungsangebote (Hotel, Airline, Reiseroute, Preisangaben) in ihren Katalogen, Internet etc. jederzeit einseitig zu ändern.

6.2.2. Beeinträchtigen unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg und damit verbundene Auswirkungen, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) die planmässige Durchführung der Reise, so ist DTCH berechtigt, einzelne Leistungen zu ändern (z.B. Unterkunft, Transportmittel). Dies gilt auch bei Überbuchungsproblemen.

6.2.3. Im Falle einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunkts ist der Kunde zudem berechtigt, innert 5 Arbeitstagen nach Mitteilung der Änderung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

6.2.4. Dem Kunden stehen die vorgenannten Ansprüche nicht zu, wenn er oder ein Reiseteilnehmer unter seiner Verantwortung aufgrund unangebrachten Verhaltens die Vertragseinhaltung für DTCH unzumutbar macht. Als unangebrachtes Verhalten gilt es auch, wenn der Gesundheitszustand des Kunden, den im Leistungsbeschrieb aufgeführten oder nach Treu und Glauben vorausgesetzten Anforderungen offensichtlich nicht entspricht. Vorbehalten bleibt zudem das Recht von DTCH zu nachträglichen Preiserhöhungen (Ziff. 3.2).

7. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

7.1. Neben der Bezahlung des Reisepreises treffen den Kunden insbesondere die folgenden Mitwirkungspflichten:

- 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.
- Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der einschlägigen Einreisebestimmungen (insbesondere betreffend Gültigkeit des Reisepasses, Einholen von Visa, Vornahme von Impfungen).
- Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der von den Leistungserbringern vorgegebenen Einfindungszeiten (z.B. Flughafen) und Gepäckbestimmungen. Tritt der Kunde die Abreise oder den Abflug nicht oder zu spät an (No-show), wird der Reisepreis nicht zurückerstattet. Die Beförderungspflicht entfällt. Verpasst der Kunde den Rückflug, muss er auf seine Kosten einen anderen Rückflug buchen. Dies gilt insbesondere auch bei Flugplanänderungen.
- Der Kunde hat sich im Falle einer Schwangerschaft über die Transportbedingungen vorgängig zu informieren und diese einzuhalten. Zudem ist der Kunde verpflichtet, DTCH schriftlich über die Schwangerschaft in Kenntnis zu setzen.
- Der Kunde hat im Hinblick auf die Anforderungen der geplanten Reise seinen Gesundheitszustand selber einzuschätzen und gegebenenfalls von der Reise abzusehen.

7.2. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten übernimmt DTCH keine Haftung (Ziff. 9). Ersatzansprüche des Kunden aufgrund von Mängeln (Ziff. 8) entfallen.

8. BEANSTANDUNGEN

8.1. Unverzügliche Beanstandungspflicht

Im Falle von Beanstandungen während der Reise hat der Kunde unverzüglich den Leistungserbringer sowie die örtliche Vertretung von DTCH, oder bei deren Fehlen die Buchungsstelle, zu benachrichtigen. DTCH bemüht sich um geeignete Lösungen. Kann vor Ort keine geeignete Lösung gefunden werden, so hat der Kunde vom Leistungserbringer oder von der örtlichen Vertretung eine schriftliche Bestätigung einzuholen (Sachverhalt, Mängelliste). Der Leistungserbringer und die örtliche Vertretung sind jedoch nicht befugt, Ansprüche des Kunden anzuerkennen.

8.2. Ersatzansprüche des Kunden

Der Kunde hat seine Beanstandung zusammen mit der Bestätigung gemäss Ziff. 8.1 innert 30 Tagen seit Reiseende bei DTCH schriftlich anzumelden. Bei fehlender Benachrichtigung und/oder Bestätigung gemäss Ziff. 8.1 stehen dem Kunden keine Ersatzansprüche zu.

9. HAFTUNG

9.1. Haftungsumfang

DTCH haftet dem Kunden gegenüber für die gehörige Vertragserfüllung, insbesondere für die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Leistungserbringer sowie die fachmännische Organisation der Reise, sofern keine Versicherung des Kunden für den Schaden aufkommt.

9.2. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschlüsse

9.2.1. Die Haftung für sämtliche Schäden, die nicht Personenschäden sind, ist bei jedem Vertrag auf das Zweifache des Reisepreises beschränkt.

9.2.2. DTCH haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässe Erfüllung des Reisevertrages zurückzuführen ist, auf:

- Versäumnisse des Kunden (z.B. Nichterfüllung der Einreisebestimmungen (z.B. Ablehnung von Visaanträgen etc.), Nichttransport wegen Schwangerschaft, strafrechtliche Sanktionen sowie andere persönliche Gründe des Kunden).
- Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter (z.B. Verspätungen von Transportunternehmen, Streiks, Leistungsstörungen bei lediglich vermittelten Fremdleistungen)
- Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg und damit verbundenen Auswirkungen, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten, behördliche Anordnungen, fehlende Fahrbewilligungen, Epidemien und Pandemien und damit verbundene behördlichen Massnahmen)

Vorbehalten bleiben die in internationalen Übereinkommen (z.B. Fluggastrechteverordnung, Montrealer Übereinkommen) vorgesehenen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässer Erfüllung des Vertrages.

9.2.3. Nimmt der Kunde an einer von DTCH organisierten Ersatzreise teil, so beschränkt sich die Haftung von DTCH auf einen allfälligen Minderwert der Ersatzreise gegenüber der vertraglich geschuldeten Reise.

9.3. Abtretung von Schadenersatzansprüchen

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

10. DATENSCHUTZ

Wir bearbeiten die Personendaten, die Sie uns zur Verfügung stellen, im Einklang mit dem anwendbaren Datenschutzrecht. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Personendaten können Sie unserer Datenschutzerklärung (<https://www.dertour-suisse.com/site/datenschutz>) entnehmen. Wenn Sie bei der Buchung Ihrer Reise Ihre E-Mail-Adresse angeben, verwenden wir diese, um Sie über unsere Reiseangebote zu informieren. Sollten Sie die Zusendung von Informationen nicht wünschen, können Sie dieser Nutzung jederzeit kostenlos widersprechen. Hierauf werden wir Sie auch bei jeder Verwendung Ihrer E-Mail-Adresse zu diesem Zweck noch einmal hinweisen. Alternativ können Sie dem Erhalt von Werbe-E-mails bereits bei der Buchung widersprechen.

11. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

11.1. Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und DTCH ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

11.2. Unter Vorbehalt von zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ist der Gerichtsstand Zürich.

12. DIVERSES

12.1. Massgebende Sprache

Bei Auslegungsdifferenzen aufgrund von unterschiedlichen Formulierungen in den verschiedenen Sprachversionen ist die deutsche Version massgebend.

12.2. Unwirksamkeit einer Bestimmung

Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

12.3. Ombudsmann

Den Parteien steht es frei, vor einer allfälligen gerichtlichen Auseinandersetzung den Ombudsmann der Schweizer Reisebranche (www.ombudsman-touristik.ch) anzurufen, um eine aussergerichtliche Einigung zu erzielen.

12.4. Reisegarantie

DTCH ist Mitglied beim Garantiefonds der Schweizer Reisebranche.

12.5. Versicherungen

DTCH empfiehlt ausdrücklich den Abschluss einer Reiseversicherung (Annullationskosten und Reisezwischenfälle) sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit.

Die Reiseversicherung wird durch DTCH vermittelt und kann bei der Reisebuchung abgeschlossen werden. Der Versicherungsvertrag und die allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) kommen direkt mit dem Versicherungsunternehmen zustande. DTCH kann die ARVB jederzeit einseitig abändern. Die jeweiligen Marken von DTCH publizieren den aktuellen Stand der ARVB elektronisch.

ANHANG ZUR Ziff. 4.1.2.

Annulationskosten:

Für die Marke Hotelplan, Migros Ferien, travelhouse, tourisme pour tous gilt:

1. Pauschalarrangement und Einzelleistung

Zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr (vgl. Ziff. 4.3) fallen folgende Kosten an:

- 29–15 Tage vor Abreise 30 %
- 14–8 Tage vor Abreise 50 %
- 7–4 Tage vor Abreise 80 %
- 3–0 Tage vor Abreise 100 %

Bei Pauschalarrangements mit Linienflügen verrechnen wir Ihnen für den Fluganteil die Kosten, welche die Fluggesellschaft uns in Rechnung stellt, die je nach Tarifklasse unmittelbar nach der Buchung bis zu 100 % betragen kann, für die restlichen Leistungen die oben aufgeführten gestaffelten Annullierungskosten von 30 % ab 29 Tagen vor Abreise bis 100 % am Abreisetag und zusätzlich Bearbeitungsgebühren und Auftragspauschalen.

2. Ausnahmen (Spezialregelung der Annulationskosten)

- Last-Minute-, Frühbucher-Specials, Sonderaktionen, Versicherungen, Eintrittskarte 100% ab Buchung
- Bahnreisen, Transportbillette

Bei Bahnreisen und Transportbilletten kann es aufgrund spezieller Tarifkonditionen vorkommen, dass Reservierungen/Bahn- und Transporttickets nicht vollumfänglich rückerstattet werden können, es gilt:

Rundreisen

- 45–30 Tage vor Abreise 25%
 - 29–8 Tage vor Abreise 50%
 - 7–3 Tage vor Abreise 80%
 - 2 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag 100%
- Bei Rundreisen mit einer Mindestbeteiligung gilt:
- 29 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag 100%

Weihnachten/Neujahr

Für Aufenthalte zwischen dem 15.12. bis 10.1. gelten folgende Bestimmungen, sofern nicht bereits schon strengere Bestimmungen aus obigen Ausnahmen sich ergeben:

- 60–31 Tage vor Abreise 30 %
- 30–15 Tage vor Abreise 50 %
- 14 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag 100 %

Ausnahmen sind in den Publikationen vermerkt und werden auf der Buchungsbestätigung ausgewiesen.

Heliski- und Ski-Safari-Arrangements

- Bis 91 Tage vor Abreise bei konventionellen Heliski-ingreisen 25 %
- Bis 91 Tage vor Abreise bei Heliski-Privatgruppen-Arrangements 50 %
- 90 Tage vor Abreise bis einschliesslich Abreisetag 100 %

Je nach Leistung können abweichende Annullierungskosten von bis zu 100 % entstehen. Über die aktuell gültigen Bedingungen gibt Ihnen Ihre Buchungsstelle gerne Auskunft.

Allgemeine Reise- und Vertragsbedingungen DERTOUR Suisse AG

Diese allgemeinen Reise- und Vertragsbedingungen (nachfolgend «ARVB») sind Bestandteil des zwischen dem Kunden und der DERTOUR Suisse AG (Herosstrasse 12, 8048 Zürich, nachfolgend «DTCH») zustande kommenden Reisevertrages. Sie gelten für die Marken Kuoni, Kuoni Cruises, Kuoni Sports Travel, Helvetic Tours, Hotelplan, Golf and Travel, Kontiki Reisen, Manta Reisen, Migros Ferien, Dorado Latin Tours, Asia365, Co-travel, Pink Cloud, Private Safaris, Travelhouse, tourisme pour tous, vtours suisse und MICExperts. Die Rechte und Pflichten des Kunden und DTCH ergeben sich aus der individuellen, schriftlichen Vereinbarung, aus den vorliegenden ARVB sowie aus den gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen sind auch die allgemeinen Reiseinformationen in den Publikationen von DTCH zu beachten. Wenn nachfolgend der Einfachheit halber nur von dem Kunden die Rede ist, sind sowohl Kunden als auch Kundinnen gemeint.

1. VERTRAGSSCHLUSS

1.1. Zustandekommen des Vertrages

Die von DTCH publizierten Leistungsbeschreibungen (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten) sind als Einladung zur Offerstellung (Art. 7 Abs. 2 OR) zu verstehen. Die Buchung des Kunden kann persönlich, telefonisch, schriftlich (z.B. Brief, E-Mail, WhatsApp, Chat) oder über das Internet erfolgen. Mit der Buchung gibt der Kunde gegenüber DTCH ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Reisevertrages ab. Die definitive Buchung des Reisevertrages kommt mit der Entgegennahme (Annahme) der Buchung (mündlich, schriftlich, per E-Mail etc.) zustande.

1.2. Vertragsparteien

1.2.1. Der Reisevertrag kommt zwischen dem Kunden und DTCH zustande. Als Vertragspartner von DTCH haftet der Kunde für sämtliche Reiseteilnehmer, die er zur Reise anmeldet. Diese ARVB sind für alle Reiseteilnehmer verbindlich.

1.2.2. Bei blosser Vermittlung von Leistungen Dritter kommt der Vertrag zwischen dem Kunden und dem Drittunternehmen zustande. DTCH ist in solchen Fällen nicht Vertragspartei und die vorliegenden ARVB sind nicht anwendbar. Dies gilt auch bei vermittelten Nur-Flug-Buchungen, wo der Vertrag direkt mit der Fluggesellschaft zustande kommt und DTCH nicht für die Vertragserfüllung verantwortlich ist.

1.3. Provisorische Reservierung

Für bestimmte Leistungen sind provisorische Reservierungen möglich. Diese begründen keinen Reisevertrag und sind für beide Parteien unverbindlich.

2. LEISTUNGEN VON DTCH

2.1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang bestimmt sich grundsätzlich nach den von DTCH schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) sowie gemäss den Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von DTCH (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten). Bei unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignissen bzw. höherer Gewalt, wie z.B. Krieg und damit verbundenen Auswirkungen, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen, ist der Leistungsumfang von DTCH eingeschränkt bzw. reduziert. In den vorgenannten Fällen sind die Leistungsbeschreibungen in den allgemeinen Publikationen von DTCH nicht verbindlich. Der Kunde hat bei eingeschränkter bzw. reduzierter Leistungserbringung im Falle eines unvorhergesehenen und nicht abwendbaren Ereignisses oder höherer Gewalt, keinen Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises. Weitergehender Schadenersatz wird abgelehnt.

Bei Widersprüchen gehen die schriftlich kommunizierten Angaben vor. Sonderwünsche des Kunden sowie nachträgliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Gültigkeit einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von DTCH.

Die Leistungen von DTCH umfassen sämtliche Dienstleistungen im Zusammenhang mit Beratungen, Abklärungen, Ausarbeitung von Reisevorschlägen, Buchungen, Umbuchungen, Annullationen bzw. Vertragsauflösungen. Diese Dienstleistungen werden mit separaten Gebühren berechnet (vgl. Ziff. 3.2).

2.2. Sonderfall Hoteleinrichtungen

Die Verfügbarkeit der in den Leistungsbeschreibungen aufgeführten Hotelanlagen (z.B. Sport- und Wellnessangebote, Konferenzräume) kann nicht garantiert werden. Bestimmte Einrichtungen befinden sich gegebenenfalls nicht in unmittelbarer Nähe der Unterkunft und/oder werden von Drittanbietern zur Verfügung gestellt.

3. PREISE UND GEBÜHREN

3.1. Preisbestimmung

Der Reisepreis bestimmt sich in erster Linie nach den von

DTCH schriftlich kommunizierten Angaben (z.B. per E-Mail, Reisebestätigung, Rechnung) und nachrangig gemäss den in den allgemeinen Publikationen von DTCH (z.B. im Internet oder in Reiseprospekten) veröffentlichten Preisen. Sofern nichts anderes angegeben wird, verstehen sich die Preise pro Person in Schweizer Franken (inkl. Mehrwertsteuer), mit Unterkunft im Doppelzimmer und für maximal 9 Reiseteilnehmer. Ab 10 Personen können die Preise variieren. Es sind jeweils die bei der Buchung gültigen Preise massgebend. Reisen über mehrere Preisperioden werden anteilmässig zu den jeweiligen saisonalen Preisen berechnet. Vorbehalten bleiben Gebühren der Buchungsstelle für Bearbeitung und Reservation sowie allfällige Zusatzkosten für die Reise sowie vor Ort (z.B. Visumgebühren, Touristumtaxen).

3.2. Gebühren

DTCH erbringt kostenpflichtige Dienstleistungen (vgl. Ziff. 2.1), welche nicht im Pauschalreisepreis inbegriffen sind und nicht zurückerstattet werden. DTCH berechnet für diese Dienstleistungen folgende Gebühren:

- Beratungsgebühren: Kosten für die individuelle Ausarbeitung von Reiseanfragen (Erstellung der Offerte), je nach Vertriebsmarke CHF 100.– oder CHF 150.– pauschal. Diese Gebühren werden bei einer Buchung angerechnet;
- Servicegebühren (pro Buchung): Kosten (gemäss Offerte) für den Reservations- und Organisationsaufwand der Reise (administrativer und operativer Aufwand);
- Bearbeitungsgebühren: Kosten (gemäss Offerte und Ziff. 4.3, Ziff. 5) bei Umbuchungen, Annullationen oder Rücktritt der Pauschalreise durch den Kunden.

Die vorgenannten Gebühren sind unabhängig vom (Pauschal) Reisepreis geschuldet und werden nicht zurückerstattet, falls keine Buchung erfolgt. DTCH die Pauschalreise absagen muss wegen unvorhersehbarer oder nicht abwendbarer Umständen bzw. höherer Gewalt (z.B. Krieg und damit verbundenen Auswirkungen, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landerechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) oder der Kunde von der Pauschalreise zurücktritt.

Für Firmenkunden gelten die in der gesonderten Rahmenvereinbarung erwähnten Gebührenmodelle.

3.3. Preiserhöhungen

3.3.1. Bei nachträglichen Erhöhungen der tatsächlich anfallenden Kosten behält sich DTCH das Recht vor, den Reisepreis nach Vertragsschluss entsprechend zu erhöhen, insbesondere bei:

- Anstieg der Beförderungskosten (z.B. Treibstoffzuschläge)
- Neu eingeführten oder erhöhten Steuern und/oder Abgaben (z.B. Landegebühren, Erhöhung der Mehrwertsteuer)
- Wechselkursänderungen
- Rechnungs- und Publikationsfehler

3.3.2. Preiserhöhungen können bis spätestens 21 Tage vor dem geplanten Reisebeginn geltend gemacht werden. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 10 % des Reisepreises, so ist der Kunde berechtigt, innert 5 Arbeitstagen nach Mitteilung der Preiserhöhung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Minderwerts verlangen. Weitergehende Schadenersatzforderungen sind ausgeschlossen.

3.4. Zahlungsbedingungen

Eine Anzahlung von 30 % des Reisepreises wird 10 Tage nach dem Vertragsschluss zur Bezahlung fällig. Die Restzahlung wird 45 Tage vor dem geplanten Reisebeginn zur Bezahlung fällig. In den folgenden Fällen wird der gesamte Reisepreis bereits bei Vertragsschluss zur Bezahlung fällig:

- Vertragsschluss weniger als 45 Tage vor dem geplanten Reisebeginn
- Reise mit Spezialbedingungen (z.B. Sonderaktionen)
- Online-Buchungen in Schweizer Franken Preisen
- Flugtickets, die sofort ausgestellt werden müssen

3.5. Zahlungsverzug

Bei den obgenannten Zahlungsterminen handelt es sich um Verfalltage (Art. 102 Abs. 2 OR). Bei nicht fristgerechter Bezahlung gerät der Kunde ohne Mahnung in Verzug. DTCH ist berechtigt, ohne Fristansetzung vom Vertrag zurückzutreten und die Reiseleistung zu verweigern. In diesem Fall sind die Annullierungsgebühren gemäss Ziff. 4.1.2 geschuldet. Die Reiseunterlagen werden dem Kunden erst nach vollständiger Bezahlung des Reisepreises zugestellt.

4. RÜCKTRITT ODER VERTRAGSAUFLÖSUNG DURCH DEN KUNDEN

4.1. Rücktritt vor Reisebeginn

4.1.1. Der Kunde kann vor Reisebeginn jederzeit von der Reise

zurücktreten. Die Rücktrittserklärung muss zwingend schriftlich erfolgen. Der Rücktritt wird verbindlich, sobald er von DTCH schriftlich bestätigt wurde. Massgebendes Datum für die Bestimmung der nachfolgenden Annullierungsgebühren ist das Zustelldatum der Rücktrittserklärung bei DTCH.

4.1.2. Der Kunde hat DTCH – abhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts – eine pauschalisierte Annullierungsgebühr sowie eine Bearbeitungsgebühr (Ziff. 4.3) zu bezahlen. Die Höhe der Annullationskosten wird nach den einschlägigen Annullationsbedingungen der betreffenden Marke bestimmt (siehe Anhang). Die Entschädigungsbeträge decken die mutmasslich anfallenden Kosten von DTCH und sind vor diesem Hintergrund angemessen. Das Geldendmachen von über die pauschalisierte Annullierungsgebühr hinausgehenden Schadenersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

4.1.3. Der Kunde hat eine pauschalisierte Annullierungs- und Bearbeitungsgebühr gemäss Ziff. 4.1.2 zu bezahlen, sofern er im Buchungs- oder Reisezeitpunkt die erforderlichen gesundheitspolizeilichen Formalitäten des Reiseziellandes (z.B. Impfung, Covid-19-Impfung, PCR-Test etc.) aus persönlichen Gründen nicht erfüllt und deshalb von der Reise zurücktritt. Der Kunde bezahlt eine pauschalisierte Annullierungs- und Bearbeitungsgebühr gemäss Ziff. 4.1.2, sofern im Buchungs- oder Reisezeitpunkt eine vom Schweizer Bundesamt für Gesundheit zwingende Quarantänepflicht für nicht-geimpfte und nicht-genesene Personen (z.B. Covid-19-Virus) nach Rückreise aus bestimmten Zielgebieten besteht und der Kunde die Gesundheitsformalitäten aus persönlichen Gründen nicht erfüllt und deshalb von der Reise zurücktritt.

4.1.4. Der Kunde hat eine pauschalisierte Annullierungs- und Bearbeitungsgebühr gemäss Ziff. 4.1.2 zu bezahlen, sofern das EDA und/oder das BAG im Buchungszeitpunkt ausdrücklich von einer Reise in die geplante Reiseregion abgeraten hat und der Kunde trotz entsprechender Information von DTCH die Reise bucht und vor Reisebeginn zurücktritt. In diesem Fall wird jede Gewährleistung von DTCH ausgeschlossen. Der Kunde anerkennt, dass der Abschluss des Reisevertrages in diesem Fall in seiner alleinigen Risikosphäre liegt.

4.1.5. Vorbehalten von Ziff. 4.1.2 bleiben die folgenden Fälle:

- Bei Flügen, Hotelleistungen oder Angeboten von Drittanbietern, Schiffsreisen sowie bei der Miete von Personenwagen und Motorhomes gelten die Bedingungen des jeweiligen Leistungserbringers (z.B. Fluggesellschaft, Reiseveranstalter, Reederei). Der Kunde wird auf diese Bedingungen bei Vertragsschluss hingewiesen.
- Rät das EDA und/oder das BAG ausdrücklich von einer Reise in die geplante Reiseregion ab, so hat der Kunde nur die Gebühren gemäss Ziff. 3.2 und 4.3 (Beratungs-, Service- und Bearbeitungsgebühren), allfällige Versicherungsprämien und Visaspesen zu bezahlen.
- Erklärt sich eine vom Kunden vorgeschlagene Ersatzperson bereit, anstelle des Kunden in den Vertrag mit sämtlichen Rechten und Pflichten einzutreten und die Reise zu den vereinbarten Bedingungen anzutreten, so sind neben dem Reisepreis nur die Bearbeitungsgebühren (Ziff. 4.3) sowie allfällige Mehrkosten geschuldet. Die Ersatzperson muss sämtliche Reiseerfordernisse erfüllen (z.B. gesetzliche oder behördliche Vorgaben, Visaerfordernisse) und die Änderung muss von den Leistungserbringern akzeptiert werden. Der Kunde haftet gemeinsam mit der Ersatzperson solidarisch für die Zahlung des Preises sowie für allfällige Mehrkosten.
- Bei nachträglichen Preiserhöhungen kommt dem Kunden ein Recht zum Rücktritt vom Vertrag gemäss den Vorgaben von Ziff. 3.3 zu.

4.2. Vertragsrücktritt während der Reise

Sofern der Kunde während der Reise vom Vertrag zurücktritt oder einzelne Leistungen nicht mehr in Anspruch nehmen möchte, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises und der bezahlten Gebühren (Ziff. 3.2).

4.3. Bearbeitungsgebühr bei Annullation

DTCH erhebt im Falle einer Reiseannullation des Kunden, Bearbeitungsgebühren von Fr. 100.– (für 1 Person), und Fr. 200.– (ab 2 Personen) zur Deckung des Aufwands im Zusammenhang mit der Annullation (insbesondere Bearbeitung des Dossiers und Abwicklung mit Leistungsträgern). Diese Gebühr schuldet der Kunde unabhängig von den Stornokosten.

5. RÜCKTRITT ODER VERTRAGSAUFLÖSUNG DURCH DTCH

5.1. Wesentlicher Irrtum

Im Falle eines wesentlichen Irrtums beim Vertragsschluss, insbesondere bei Berechnungs- und/oder Publikationsfehlern des Reisepreises, ist DTCH berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen.

5.2. Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Wird die für eine Reise vorgesehene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, so ist DTCH berechtigt, bis spätestens 21 Tage vor dem geplanten Reisebeginn vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Zahlungen. Alternativ steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Minderwerts verlangen. Weitergehende Schadenersatzforderungen sind ausgeschlossen.

5.3. Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände Verhindern unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z. B. Krieg und damit verbundenen Auswirkungen, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) die planmässige Durchführung der Reise, so ist DTCH berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Erfolgt die Annullierung der Pauschalreise vor Reiseantritt, wird dem Kunden der volle Reisepreis zurückerstattet, abzüglich den geschuldeten Gebühren (Beratungs-, Service- und Bearbeitungsgebühr gemäss Ziff. 3.2). Schadenersatz ist ausgeschlossen. Alternativ steht es dem Kunden frei, nach Möglichkeit eine Ersatzreise anzutreten. Ist die Ersatzreise gegenüber der vertraglich vereinbarten Reise minderwertig, so kann der Kunde die Vergütung des Minderwerts verlangen. Bei einer Vertragsauflösung nach Reiseantritt, sind Schadenersatzforderungen des Kunden ausgeschlossen, insbesondere Entschädigungen für Mehrkosten (z.B. Flug- oder Hotelkosten).

5.4. Unzumutbarkeit
Macht der Kunde oder ein Reisetilnehmer unter seiner Verantwortung aufgrund unangebrachten Verhaltens die Vertragseinhaltung für DTCH unzumutbar, so ist DTCH berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen zu kündigen. Als unangebrachtes Verhalten gilt es auch, wenn der Gesundheitszustand des Kunden, den im Leistungsbeschrieb aufgeführten oder nach Treu und Glauben vorausgesetzten Anforderungen offensichtlich nicht entspricht. Der Kunde hat die Bearbeitungsgebühren gemäss Ziff. 4.3 sowie die pauschalisierten Annullierungsgebühren gemäss Ziff. 4.1.2 zu bezahlen.

6. ÄNDERUNGEN DER REISE (UMBUCHUNGEN)

6.1. Änderungen durch den Kunden

6.1.1. Nach Vertragsschluss hat der Kunde keinen Anspruch auf Änderungen des Vertragsinhalts (Umbuchungen). DTCH ist jedoch darum bemüht, Umbuchungswünschen des Kunden, wenn möglich, zu entsprechen. Sofern DTCH auf Wunsch des Kunden eine Umbuchung vornimmt, werden (neben allfälligen Mehrkosten) Bearbeitungsgebühren von mindestens Fr. 100.– pro Person oder maximal CHF 200.– pro Auftrag berechnet.

6.1.2. Der Antrag auf Umbuchung muss zwingend schriftlich erfolgen. Die Umbuchung wird verbindlich, sobald sie von DTCH schriftlich bestätigt wurde.

6.1.3. Bereits in Anspruch genommene Zusatzleistungen (z.B. Tauchpakete) werden nicht zurückerstattet. Noch nicht in Anspruch genommene Leistungen (volle Pakete) werden unter Abzug allfälliger Gebühren zurückerstattet, sofern eine schriftliche Bestätigung des Leistungsträgers an DTCH ausgehändigt wird und die Leistungen nicht in Rechnung gestellt werden.

6.2. Änderungen durch DTCH und Änderungsvorbehalt

6.2.1. DTCH behält sich das Recht vor, ihre Leistungsangebote jederzeit zu ändern (Änderungsvorbehalt). Die Reiseveranstalterin ist insbesondere berechtigt, die publizierten Leistungsangebote (Hotel, Airline, Reiseroute, Preisangaben) in ihren Katalogen, Internet etc. jederzeit einseitig zu ändern.

6.2.2. Beeinträchtigen unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z.B. Krieg und damit verbundene Auswirkungen, Streik, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten, Epidemien, Pandemien und damit verbundenen behördlichen Massnahmen) die planmässige Durchführung der Reise, so ist DTCH berechtigt, einzelne Leistungen zu ändern (z.B. Unterkunft, Transportmittel). Dies gilt auch bei Überbuchungsproblemen.

6.2.3. Im Falle einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunkts ist der Kunde zudem berechtigt, innert 5 Arbeitstagen nach Mitteilung der Änderung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

6.2.4. Dem Kunden stehen die vorgenannten Ansprüche nicht zu, wenn er oder ein Reisetilnehmer unter seiner Verantwortung aufgrund unangebrachten Verhaltens die Vertragseinhaltung für DTCH unzumutbar macht. Als unangebrachtes Verhalten gilt es auch, wenn der Gesundheitszustand des Kunden, den im Leistungsbeschrieb aufgeführten oder nach Treu und Glauben vorausgesetzten Anforderungen offensichtlich nicht entspricht. Vorbehalten bleibt zudem das Recht von DTCH zu nachträglichen Preiserhöhungen (Ziff. 3.2).

7. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

7.1. Neben der Bezahlung des Reisepreises treffen den Kunden insbesondere die folgenden Mitwirkungspflichten:

- 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.
- Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der einschlägigen Einreisebestimmungen (insbesondere betreffend Gültigkeit des Reisepasses, Einholen von Visa, Vornahme von Impfungen).
- Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der von den Leistungserbringern vorgegebenen Einfindungszeiten (z.B. Flughafen) und Gepäckbestimmungen. Tritt der Kunde die Abreise oder den Abflug nicht oder zu spät an (No-show), wird der Reisepreis nicht zurückerstattet. Die Beförderungspflicht entfällt. Verpasst der Kunde den Rückflug, muss er auf seine Kosten einen anderen Rückflug buchen. Dies gilt insbesondere auch bei Flugplanänderungen.
- Der Kunde hat sich im Falle einer Schwangerschaft über die Transportbedingungen vorgängig zu informieren und diese einzuhalten. Zudem ist der Kunde verpflichtet, DTCH schriftlich über die Schwangerschaft in Kenntnis zu setzen.
- Der Kunde hat im Hinblick auf die Anforderungen der geplanten Reise seinen Gesundheitszustand selber einzuschätzen und gegebenenfalls von der Reise abzusehen.

7.2. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten übernimmt DTCH keine Haftung (Ziff. 9). Ersatzansprüche des Kunden aufgrund von Mängeln (Ziff. 8) entfallen.

8. BEANSTANDUNGEN

8.1. Unverzügliche Beanstandungspflicht

Im Falle von Beanstandungen während der Reise hat der Kunde unverzüglich den Leistungserbringer sowie die örtliche Vertretung von DTCH, oder bei deren Fehlen die Buchungsstelle, zu benachrichtigen. DTCH bemüht sich um geeignete Lösungen. Kann vor Ort keine geeignete Lösung gefunden werden, so hat der Kunde vom Leistungserbringer oder von der örtlichen Vertretung eine schriftliche Bestätigung einzuholen (Sachverhalt, Mängelliste). Der Leistungserbringer und die örtliche Vertretung sind jedoch nicht befugt, Ansprüche des Kunden anzuerkennen.

8.2. Ersatzanspruch des Kunden

Der Kunde hat seine Beanstandung zusammen mit der Bestätigung gemäss Ziff. 8.1 innert 30 Tagen seit Reiseende bei DTCH schriftlich anzumelden. Bei fehlender Benachrichtigung und/oder Bestätigung gemäss Ziff. 8.1 stehen dem Kunden keine Ersatzansprüche zu.

9. HAFTUNG

9.1. Haftungsumfang

DTCH haftet dem Kunden gegenüber für die gehörige Vertragserfüllung, insbesondere für die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Leistungserbringer sowie die fachmännische Organisation der Reise, sofern keine Versicherung des Kunden für den Schaden aufkommt.

9.2. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschlüsse

9.2.1. Die Haftung für sämtliche Schäden, die nicht Personen-schäden sind, ist bei jedem Vertrag auf das Zweifache des Reisepreises beschränkt.

9.2.2. DTCH haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässe Erfüllung des Reisevertrages zurückzuführen ist, auf:

- Versäumnisse des Kunden (z. B. Nichterfüllung der Einreisebestimmungen (z. B. Ablehnung von Visaanträgen etc.), Nichttransport wegen Schwangerschaft, strafrechtliche Sanktionen sowie andere persönliche Gründe des Kunden).
- Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse Dritter (z. B. Verspätungen von Transportunternehmen, Streiks, Leistungsstörungen bei lediglich vermittelten Fremdleistungen)
- Unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände bzw. höhere Gewalt (z. B. Krieg und damit verbundenen Auswirkungen, Naturkatastrophen, Entzug von Landrechten, behördliche Anordnungen, fehlende Fahrbewilligungen, Epidemien und Pandemien und damit verbundene behördlichen Massnahmen)

Vorbehalten bleiben die in internationalen Übereinkommen (z. B. Fluggastrechteverordnung, Montrealer Übereinkommen) vorgesehenen Beschränkungen der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht vertragsgemässer Erfüllung des Vertrages.

9.2.3. Nimmt der Kunde an einer von DTCH organisierten Ersatzreise teil, so beschränkt sich die Haftung von DTCH auf

Allgemeine Reise- und Vertragsbedingungen

einen allfälligen Minderwert der Ersatzreise gegenüber der vertraglich geschuldeten Reise.

9.3. Abtretung von Schadenersatzansprüchen

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

10. DATENSCHUTZ

Wir bearbeiten die Personendaten, die Sie uns zur Verfügung stellen, im Einklang mit dem anwendbaren Datenschutzrecht. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Personendaten können Sie unserer Datenschutzerklärung (<https://www.dertour-suisse.com/site/datenschutz>) entnehmen. Wenn Sie bei der Buchung Ihrer Reise Ihre E-Mail-Adresse angeben, verwenden wir diese, um Sie über unsere Reiseangebote zu informieren. Sollten Sie die Zusendung von Informationen nicht wünschen, können Sie dieser Nutzung jederzeit kostenlos widersprechen. Hierauf werden wir Sie auch bei jeder Verwendung Ihrer E-Mail-Adresse zu diesem Zweck noch einmal hinweisen. Alternativ können Sie dem Erhalt von Werbe-E-mails bereits bei der Buchung widersprechen.

11. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

11.1. Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und DTCH ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

11.2. Unter Vorbehalt von zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ist der Gerichtsstand Zürich.

12. DIVERSES

12.1. Massgebende Sprache

Bei Auslegungsdifferenzen aufgrund von unterschiedlichen Formulierungen in den verschiedenen Sprachversionen ist die deutsche Version massgebend.

12.2. Unwirksamkeit einer Bestimmung

Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

12.3. Ombudsmann

Den Parteien steht es frei, vor einer allfälligen gerichtlichen Auseinandersetzung den Ombudsmann der Schweizer Reisebranche (www.ombudsman-touristik.ch) anzurufen, um eine aussergerichtliche Einigung zu erzielen.

12.4. Reisegarantie

DTCH ist Mitglied beim Garantiefonds der Schweizer Reisebranche.

12.5. Versicherungen

DTCH empfiehlt ausdrücklich den Abschluss einer Reiseversicherung (Annullationskosten und Reisezwischenfälle) sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Die Reiseversicherung wird durch DTCH vermittelt und kann bei der Reisebuchung abgeschlossen werden. Der Versicherungsvertrag und die allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) kommen direkt mit dem Versicherungsunternehmen zustande. DTCH kann die ARVB jederzeit einseitig abändern. Die jeweiligen Marken von DTCH publizieren den aktuellen Stand der ARVB elektronisch.

ANHANG ZUR Ziff. 4.1.2.

Annullationskosten

Für die Marke Kuoni, Hotelplan, Helvetic Tours und Migros Ferien gilt:

ANNULLIERUNG VON PAUSCHALREISEN MIT CHARTERFLUG, CHARTER NUR-FLUG ODER NUR-HOTEL (HOTELLEISTUNG OHNE FLUG)

Zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr (Ziff. 4.3) fallen folgende Kosten an:

31–15 Tage vor Anreise 30 %

14–8 Tage vor Anreise 50 %

7–1 Tage vor Anreise 80 %

Am Anreisetag/No-Show 100 %

ANNULLIERUNG VON PAUSCHALREISEN MIT LINIENFLUG

ODER LOW COST CARRIER SOWIE DYNAMIC-ANGEBOTE

(Tagesaktuell zusammengestellt und preislich berechnete Pauschalreisen) Ab Buchungsdatum 100 %

SPEZIALBEDINGUNGEN

Je nach Leistungsart (Hotel, Tickets, Motorhomes etc.), Anbieter oder Reisezeitraum (insbesondere Weihnachten/Silvester, Feiertage etc.) können abweichende Bedingungen bis zu 100% des Reisepreises ab Buchung greifen. Für Gruppenreisen gelten ebenfalls spezielle Zahlungs- und Annullierungsbedingungen. Die Bedingungen werden Ihnen vor, respektive bei der Buchung und/oder mit der schriftlichen Bestätigung mitgeteilt.

DERTOUR Suisse AG, 13. Mai 2026

Datenschutzinformationen

Wir informieren Sie über die Bearbeitung Ihrer Personendaten durch uns sowie über die Ihnen zustehenden Rechte aus dem Datenschutzgesetz bei der Vermittlung oder Veranstaltung von Reiseleistungen.

(Stand: 13. Mai 2026)

1. Wer ist für die Datenbearbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?

Verantwortliche für die Datenbearbeitung ist die Dertour Suisse AG, Herostrasse 12, 8048 Zürich. Bei Fragen zum Thema Datenschutz können Sie sich an folgende E-Mail-Adresse wenden: datenschutz@dertour.ch.

2. Welche Daten und welche Quellen nutzen wir?

Wir bearbeiten Daten, die wir im Rahmen unserer vertraglichen Beziehung mit Ihnen erhalten und aufgrund Ihrer Einwilligung. Die Daten erhalten wir direkt von Ihnen, z. B. im Rahmen der Reisebuchung oder über eine Reisevermittlung oder eine andere Auftragserteilung.

Sofern Sie uns Personendaten anderer Personen (z. B. Mitreisender) als Reiseanmelder/in mitteilen, stellen Sie bitte sicher, dass diese Personen damit einverstanden sind und Sie die Daten übermitteln dürfen und diese Personen wissen, wie wir ihre Daten bearbeiten und welche Rechte ihnen aus dem Datenschutzgesetz zustehen.

Soweit erforderlich oder Sie haben Ihre Einwilligung erteilt, bearbeiten wir folgende Daten:

- 1. Identifikations-/Authentifikationsdaten (Name, Vorname von allen Reisenden, Vorgangs-/Dossier-Nummer, Benutzername, ggf. Passwort, Ausweis-/Reisepassdaten wie Ausweisnummer, Ausstellungsort, -datum, Geburtsort, Gültigkeitsdatum, Nationalität sofern erforderlich aller Reisender)
- 2. Demographie-Daten (Alter und Geburtsdatum von allen Reisenden)
- 3. Physische Charakteristika (Anrede und Geschlecht aller Reisenden, Gewicht, Körpergrösse)
- 4. Kommunikationsdaten (Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Schriftverkehr, E-Mail-Korrespondenz)
- 5. Kontodaten (IBAN-Nummer und Kreditkartennummer maskiert und Ablaufdatum)
- 6. Reisedaten (Reiseart, Reisepreis, Reiseziel, Reisedatum, Reisedauer, Hoteldaten, Zimmertyp, Flugdaten, Transferdaten, Versicherungsdaten, Reisehistorie, sonstige Leistungen)
- 7. Wenn von Ihnen freiwillig bereitgestellt besonders schützenswerte Daten (Mobilitätshilfen, Essenswünsche, Schwangerschaften, sofern übermittelt)
- 8. Werbe- und Vertriebsdaten (Historie unserer Werbeangebote, Klickrate von Newslettern, Kundenstatus, Kundenwert)
- 9. Vorlieben (Ihre Präferenzen, Ihre Bewertungen im Hinblick auf Ihre Reisen, sofern über uns vermittelt/von uns durchgeführt)

- 10. Verhalten (Verhalten auf unseren Webseiten/Apps, ggf. Anruf-Aufzeichnungen im Service Center, Standort über die IP-Adresse, Aktivitäten im System als Benutzer unserer Systeme)
- 11. Beziehungen/familiäre Beziehung (Mitreisende, mitreisende Kinder, Ehepartner)
- 12. Daten im Rahmen von Reklamationen und Krisenfällen (Dossier-Nummer, Vorname und Nachname von allen Reisenden, Geburtsdatum von allen Reisenden, Hoteldaten, Flugdaten, Transferdaten, Telefonnummer, Reisedatum, Reisedauer, Einschränkungen der Mobilität, Schwangerschaft, Informationen zu Ihrer Sexualität, Kommunikationsdaten, Zahlungsdaten)
- 13. Bonität

3. Mit welchem Rechtfertigungsgrund und zu welchem Zweck werden Ihre Daten verwendet?

3.1 Zur Durchführung vorvertraglicher Massnahmen erforderlich, die auf Ihre Anfrage erfolgen oder zur Erfüllung von Vertragspflichten mit Ihnen (Art. 31 Abs. 2 Bst. a DSGVO)

Wir bearbeiten Ihre Daten 1.-7., 11., 12., 13. zur Angebotserstellung und/oder Durchführung unserer Verträge mit Ihnen, d.h. insbesondere zur Vermittlung, Veranstaltung und Durchführung von Reiseleistungen, inkl. Reklamations- (Beschwerde) und Krisenmanagement (Vermittlungs-/Reisevertrag), Forderungsmanagement durch uns oder durch berechtigte Dritte. Weitere Zwecke sind

- Zur Bereitstellung von Kundenportalen/Apps (Nutzungsvertrag), Anrede, Vorname, Nachname, Email-Adresse, Dossiernummer, Reisedaten, Mitreisende, Aktivitäten im System als Systembenutzer
- Zur Bereitstellung von Kontaktmöglichkeiten zu uns (z.B. Kontaktformular, Terminvermittlungen zur Beratung) (Vermittlungs-/Reisevertrag), Anrede, Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Reisedaten, ggf. Adresse oder Dossiernummer
- Zur Teilnahme an Gewinnspielen, Wettbewerben oder ähnlichen Aktionen (Gewinnspielvertrag):
Wir bieten Ihnen von Zeit zu Zeit die Möglichkeiten, an Gewinnspielen oder Wettbewerben und ähnlichen Aktionen teilzunehmen.
Zur Abwicklung dieser Aktionen können Personendaten wie Anrede, Vorname, Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Kommunikation bearbeitet werden. Alle im Rahmen einer solchen Aktion angegebenen Personendaten werden ausschliesslich für die Abwicklung der Aktion verwendet, z. B. für die Gewinnermittlung, -benachrichtigung oder Zusendung des Gewinns. Die Daten werden nach Beendigung der Aktion gelöscht, wenn vorrangige Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind. Rechtfertigungsgrund für die Abwicklung der Aktion ist Art. 31 Abs. 2 Bst. a DSGVO (Gewinnspielvertrag).
- Teilnahme an Events (Teilnahmevertrag), Anrede, Vorname, Nachname, Email-Adresse, ggf. Adresse oder Dossiernummer
- Anforderung von Katalogen, Anrede, Vorname, Nachname, Adresse

3.2 Auf Grund von gesetzlichen Vorgaben (Art. 31 Abs. 1 DSG)

Wir unterliegen verschiedenen rechtlichen Verpflichtungen und gesetzlichen Anforderungen. Zur Erfüllung der gesetzlichen Gewährleistung, steuerrechtlicher/behördlicher Kontroll- und Meldepflichten, der Bewertung und Steuerung von Risiken, steuerrechtlichen Aufbewahrung sowie der Erfüllung von Rechenschaftspflichten aus dem DSG werden Ihre Daten (1.-12.) durch uns oder berechnigte Dritte bearbeitet.

3.3 Datenbearbeitung zum Schutz lebenswichtiger Interessen (Art. 31 Abs. 2 Bst. a DSG)

Um lebenswichtige Interessen von Ihnen oder einer anderen natürlichen Person zu schützen, um z. B. in Notfallsituationen Einsatzkräften eine Evakuierungsliste bereitstellen zu können, können Ihre Daten (1.-7., 11., 12.) durch uns oder berechnigte Dritte bearbeitet werden.

3.4 Zur Wahrung überwiegend berechtigter Interessen im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Vertrages (Art. 31 Abs. 2 Bst. a DSG)

Im Rahmen von einer Interessensabwägung, zur Wahrung unserer überwiegend berechtigter Interessen sowie Interessen Dritter können Ihre Daten durch uns oder durch berechnigte Dritte bearbeitet werden. Dies erfolgt zu folgenden Zwecken:

- Funktion, Verfügbarkeit und Sicherheit des Geschäftsbetriebs (z. B. IT, sonstige Dienstleistungen), Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Benutzername, Passwort, Aktivitäten im System
- Weiterentwicklung von Dienst-/Reiseleistungen und Zusatzprodukten sowie der Vertriebssteuerung (z. B. Qualitätsmanagement), Name, Vorname, E-Mail-Adressen, Bewertungen, Kundenstatus
- Werbung, Markt- und Meinungsforschung, Neukundengewinnung, Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Reisedaten, Werbe- und Vertriebsdaten
- Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen - das berechnigte Interesse ist insbesondere bei Eingehung von Geschäften mit finanziellem Ausfallrisiko gegeben, (1.-7., 11., 12., 13.)
- Prävention und Aufklärung von Straftaten (z. B. Betrug) - das berechnigte Interesse ist insbesondere bei Eingehung von Geschäften mit finanziellem Ausfallrisiko gegeben, (1.-7., 11., 12., 13.)
- Bearbeitung von Anfragen und Erteilung von notwendigen Informationen (z. B. Kontaktformular), (1.-7., 11., 12.)
- Bei Newsletteranmeldungen fragen wir aufgrund unseres überwiegend berechtigten Interesses auch Anrede, Vornamen und Nachnamen ab, um Ihre Newsletteranmeldung Ihrem Kundenkonto zuordnen zu können
- Zur Verhinderung von Zahlungsausfällen bei Risikovorgängen erfolgt eine Prüfung Ihrer Bonität (Art. 31 Abs. 2 Bst. c DSG)

Unser Interesse an der jeweiligen Bearbeitung ergibt sich aus den jeweiligen Zwecken (Gewinnerzielung, Vermeidung von Rechtsrisiken, Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen, Bereitstellung und Sicherheit unseres Geschäftsbetriebes, effiziente Aufgabenerfüllung, Prozessoptimierung, Schutz vor finanziellem Ausfallrisiko).

Soweit es der konkrete Zweck gestattet, bearbeiten wir Ihre Daten pseudonymisiert.

3.4.1 Datenbearbeitung zur Direktwerbung (Art. 31 Abs. 2 Bst. a DSG)

Wir bearbeiten Ihre Daten zum Zwecke der Direktwerbung, für den Versand von auf Ihre Reisen abgestimmten E-Mails mit Informationen und Angeboten rund um Reiseprodukte. Dabei kommt die im Abschnitt 10 erläuterte Profilbildung zum Einsatz. Die Datenbearbeitung erfolgt auf Grundlage von Art. 31 Abs. 2 Bst. a DSG i.V.m. Art. 3 Abs. 1 Bst. o UWG und in dem Interesse, Sie über neue Produkte und Dienstleistungen zu informieren. Gegen diese Bearbeitung steht Ihnen ein eigenes jederzeitiges Widerspruchsrecht gemäss Art. 32 Abs. 2 Bst. c DSG zu, dessen Ausübung zur Beendigung der Bearbeitung zum Zwecke der Direktwerbung führt. Ihre Daten werden für Zwecke der Werbung gesperrt. Ihre Daten werden gelöscht, wenn vorrangige Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind. Sie können sich jederzeit mit Wirkung für die Zukunft von Bestandskunden-E-Mailings abmelden. Das ist über den direkten Kontakt mit uns über datenschutz@dertour.ch möglich oder via Link bei Bestandskunden-E-Mailings, ohne dass hierfür Kosten entstehen.

3.5 Auf Grund Ihrer Einwilligung (Art. 31 Abs. 1 DSG)

Wenn Sie uns eine Einwilligung zur Bearbeitung Ihrer Personendaten erteilt haben, welche auch durch Ihre Handlung erfolgen kann, ausser in den Fällen des Art. 6 Nr. 7 DSG (bei besonders schützenswerten Daten oder Profiling mit hohem Risiko), ist diese jeweilige Einwilligung der Rechtfertigungsgrund für die dort genannte Bearbeitung. Insbesondere haben Sie ggfs. der werblichen Ansprache per E-Mail, Post, Telefon oder Messenger-Dienst zugestimmt. Sie können Einwilligungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Wenden Sie sich dazu bitte an unsere Kontaktadresse. Der Widerruf wirkt nur für zukünftige Bearbeitungen, nicht für bereits erfolgte.

Gesonderte Einwilligungen können für folgende Leistungen erteilt werden:

3.5.1 Newsletterversand per Email

Sie haben die Möglichkeit, sich auf einigen unserer Webseiten für unseren Newsletter zu registrieren. Der Newsletter enthält aktuelle Angebote zu Reisedienstleistungen, attraktive Specials und Gewinnspiele sowie Umfragen (wie Inspirationen rund um Ihre nächste Reise Reise-Equipment/Literatur, Attraktionen oder Finanzdienstleistungen). Wenn Sie den Newsletter bestellen, bearbeiten wir nachfolgend aufgezählte Daten. Diese bearbeiten wir nur, soweit sie tatsächlich bei uns anfallen.

- Daten, die Sie uns bei der Bestellung des Newsletters mitteilen (E-Mail-Adresse, Anrede, Vorname, Nachname, ggf. Geburtsdatum, inhaltliche Präferenzen)
- Daten zum Nachweis Ihrer Einwilligung in den Erhalt des Newsletters (IP-Adresse, Zeitstempel der Einwilligung)
- Daten über die Nutzung des Newsletters (Öffnungen, Klicks auf enthaltene Links, Erreichbarkeit der E-Mail-Adresse, Daten des verwendeten Endgeräts)
- Daten, die bei der Nutzung unserer Webseite anfallen, (z.B. IDs, aufgerufene Seite, Buchung einer Leistung, Warenkorbabbruch). Sie können

sich jederzeit vom Newsletter mit Wirkung für die Zukunft abmelden. Dies geht über den direkten Kontakt mit uns und über den Link "Newsletter abbestellen", der in jedem Newsletter enthalten ist oder ggfs. via Link in der E-Mail bei Bestandskunden E-Mailings, ohne dass hierfür Kosten entstehen. Nach Abmeldung werden Ihre Daten für Werbung gesperrt. Ihre Daten werden gelöscht, wenn vorrangige Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind.

3.5.2 Vorlieben (z. B. Ihre Präferenzen, Ihre Bewertungen im Hinblick auf ihre Reisen, sofern über uns vermittelt/von uns durchgeführt)

3.5.3 Versand von Werbematerialien per Post, Anrede, Vorname, Nachname, Adresse

3.5.4 Empfehlungswerbung per Email, Anrede, Vorname, Nachname, Email-Adresse, Code

3.5.5 Ggf. temporäre Gesprächsaufzeichnungen bei einem Anruf in unserem Service Center

3.5.6 Optionale Daten bei der Buchung und anderen Formularen (Newsletteranmeldungen, Kontaktformulare, Kataloganforderungen, Gewinnspielteilnahmen, Anmeldungen zu Events, die Sie optional und freiwillig angeben, wie Anrede, Telefonnummer oder das Geburtsdatum)

4. Wer bekommt meine Daten?

Eine Weitergabe Ihrer Personendaten erfolgt nur unter Wahrung der Vorgaben des DSG und nur soweit ein Rechtfertigungsgrund dies gestattet. Ihre Daten erhalten nur diejenigen Stellen, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten oder zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben benötigen, z. B.

- mit der Durchführung der Reise/zur Bearbeitung Ihrer Anfrage beauftragte Stellen innerhalb und ausserhalb des Verantwortlichen (Service Center, Kundenbetreuung, Datenschutzmanagement, Accounting, interne und externe Rechtsberatung, Compliance)
 - Druck- und Versanddienstleister (Druck und Versand von Rechnungen/Reisebestätigungen/Reisedokumenten)
 - Zielgebietsagentur (Reiseleitung, Hotelreservierung, Transfer- und evtl. Exkursionsdienstleistung)
 - Transportdienstleister (Flug-, Bahn-, Busgesellschaften)
 - Unterkunftsbetreiber (Hotelgesellschaften)
 - Versicherer
 - Zahlungsdienstleister
 - Dienstleister für das Forderungsmanagement
 - Anbieter von Bonitätsprüfungen
 - Dienstleister sonstiger gebuchter Leistungen
- Partner zur Durchführung von Werbung, Markt- und Meinungsforschung, Neukundengewinnung
- öffentliche Stellen (Finanz- und Steuerbehörden, Botschaften des Ziellandes) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung (z. B. Aufbewahrungspflichten, VISA-Beschaffung)
- sonstige Stellen, für die Sie uns Ihre Einwilligung zur Datenbearbeitung erteilt haben

5. Wie lange werden meine Personendaten gespeichert?

Soweit erforderlich, bearbeiten wir Ihre Personendaten für die Dauer unserer Geschäftsbeziehung, was auch die Anbahnung, Erfüllung der vertraglichen Leistungen und Abwicklung eines Vertrages umfasst. Weiterhin speichern wir Ihre Daten aufgrund unseres überwiegend berechtigten Interesses zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Zusätzlich unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich dem Finanz- und Steuergesetz ergeben.

Aufbewahrung für 10 Jahre

Gemäss Art. 31 Abs. 1 DSG i.V.m. OR 958f:

Wir sind verpflichtet, alle Dokumente, die Buchungsbelege darstellen, für 10 Jahre ab dem 31.12 des Geschäftsjahres aufzubewahren.

Als Buchungsbeleg gelten alle schriftlichen Aufzeichnungen auf Papier oder in elektronischer oder vergleichbarer Form, die notwendig sind, um den einer Buchung zugrunde liegenden Geschäftsvorfall oder Sachverhalt nachvollziehen zu können.

Gemäss Art. 31 Abs. 1 sowie 2 Bst. a DSG i.V.m. OR 127, 130, 132: Wir sind berechtigt, alle vertragsrelevanten Dokumente bis zur gesetzlichen Verjährung von möglichen Forderungen beginnend ab dem Folgetag des Vertragsendes aufzubewahren zur Feststellung, Ausübung oder Durchsetzung von Rechtsansprüchen.

Aufbewahrung für 3 Jahre:

Wenn keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen, speichern wir Daten gemäss Art. 31 Abs. 1 und 2 Bst. A DSG i.V.m. OR 60, 128a, beginnend ab dem Tag der Endigung einer Handlung, d.h. ab Abschluss eines Vorganges bis zur gesetzlichen Verjährung von möglichen Schadensersatzforderungen zur Feststellung, Ausübung oder Durchsetzung von Rechtsansprüchen.

Aufbewahrung für 1 Jahr:

Log-/Protokolldaten

6. Werden meine Daten ins Ausland bekannt gegeben?

Wir übermitteln Ihre Daten an Empfänger im Ausland gemäss den Regelungen des Art. 16 Abs. 1 DSG:

- wenn der Bundesrat festgestellt hat, dass die Gesetzgebung des betreffenden Staates oder des internationalen Organs einen angemessenen Schutz gewährleistet
- wenn kein Entscheid des Bundesrates nach Absatz 1 vorliegt, so dürfen Personendaten ins Ausland bekanntgegeben werden, wenn ein geeigneter Datenschutz gewährleistet wird gemäss Art. 16 Abs. 2 DSG und Art. 17 Abs. 1 DSG:
- Standarddatenschutzklauseln, die der EDÖB vorgängig genehmigt, ausgestellt oder anerkannt hat
- Die betroffene Person hat ausdrücklich in die Bekanntgabe eingewilligt
- Die Bekanntgabe steht in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Abschluss oder der Abwicklung eines Vertrags:

zwischen dem Verantwortlichen und der betroffenen Person; oder
zwischen dem Verantwortlichen und seiner Vertragspartnerin oder seinem Vertragspartner im Interesse der betroffenen Person.

- Die Bekanntgabe ist notwendig für die Feststellung, Ausübung oder Durchsetzung von Rechtsansprüchen vor einem Gericht oder einer anderen zuständigen ausländischen Behörde.
- Die Bekanntgabe ist notwendig, um das Leben oder die körperliche Unversehrtheit der betroffenen Person oder eines Dritten zu schützen, und es ist nicht möglich, innerhalb einer angemessenen Frist die Einwilligung der betroffenen Person einzuholen.

Informationen und Kopien dazu erhalten Sie über den angegebenen Kontakt.

7. Habe ich bestimmte Rechte im Umgang mit meinen Daten?

Sie haben unter den jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen das Recht auf Auskunft (Art. 25 unter der Berücksichtigung der Einschränkungen aus Art. 26 DSG), auf Berichtigung, auf Löschung sowie auf Einschränkung der Bearbeitung sofern der Löschung oder Einschränkung keine überwiegenden Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten entgegenstehen oder gesetzliche Regelungen das nicht zulassen sowie auf Datenübertragbarkeit (Art. 28 DSG).

Zudem haben Sie das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Bearbeitung Sie betreffender Daten, die aufgrund von Art. 31 Abs. 2 DSG erfolgt, Widerspruch einzulegen. Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling. Erfolgt ein berechtigter Widerspruch, werden wir Personendaten nicht mehr für diese Zwecke bearbeiten. Ihre Rechte können Sie formfrei an unsere Kontaktadresse richten.

Ausserdem haben Sie ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde.

Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter

Feldegweg 1

3005 Bern

<https://www.edoeb.admin.ch>

8. Besteht für mich eine Pflicht meine Daten bereitzustellen?

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen Sie nur diejenigen Personendaten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung einer Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss des Vertrages oder die Ausführung des Auftrages ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und ggfs. beenden müssen. Diese Daten müssen verpflichtend angegeben werden und sind entsprechend gekennzeichnet.

9. Gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?

Zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung nutzen wir grundsätzlich keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 21 DSG.

Sollten wir diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden Sie hierüber gesondert informiert, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

10. Werden meine Daten in irgendeiner Weise für die Profilbildung genutzt?

Sofern Sie eine Reise bei uns gebucht haben, bearbeiten wir Ihre Daten teilweise automatisiert mit dem Ziel Ihr potenzielles Interesse an bestimmten Produkten, Angeboten und Dienstleistungen zu bewerten („Profiling“ gem. Art. 5 Bst. f DSGVO). Die Auswertung erfolgt anhand statistischer und Marktforschungsverfahren, unter Berücksichtigung Ihrer bisher gebuchten Reisen und Ihres Buchungsverhaltens. Dabei berücksichtigen wir Ihre Buchungshistorie bei uns sowie Merkmale der Buchungen und gebuchte Reisen, Produkte und Leistungen. In der Regel wird eine Auswahl der genannten Merkmale mit gleicher Gewichtung verwendet, sie können aber auch gesamthaft mit nicht vorab vorgegebener Gewichtung verwendet werden.

Die Ergebnisse dieser Analysen nutzen wir für die Markt- und Meinungsforschung, eine zielgerichtete und bedarfsgerechte Kundenansprache sowie zur Neukundengewinnung. Diese Form der Datennutzung erfolgt aufgrund des Rechtfertigungsgrunds Art. 31 Abs. 2 Bst. a DSGVO aufgrund des überwiegenden berechtigten Interesses an Direktwerbung, Markt- und Meinungsforschung sowie Neukundengewinnung im Rahmen des Vertrages.

Um ein potentielles Zahlungsausfallrisiko einschätzen zu können, erstellen wir anhand uns vorliegender Informationen über betrügerisches Verhalten und öffentlich zugänglichen Informationen eine Prognose über die Ausfallwahrscheinlichkeit Ihrer Zahlung im Rahmen der getätigten Buchung.

Für diese Risikowahrscheinlichkeitsberechnung werden in gleicher Gewichtung Kontaktdaten, Bankverbindung, Geburtsdatum analysiert.

Die Ergebnisse unterstützen uns bei der individuellen Entscheidungsfindung zur Verhinderung von Betrugsschaden und Nachverfolgung von Rechtsansprüchen.

Diese Datenbearbeitung erfolgt aufgrund des Rechtfertigungsgrundes Art. 31 Abs. 1 Bst. a DSGVO aufgrund des überwiegenden berechtigten Interesses an der Verhinderung von Betrugsschaden und der Nachverfolgung von Rechtsansprüchen.

11. Kontaktdaten des Datenschutzberaters

Bei Fragen zum Thema Datenschutz wenden Sie sich bitte an:

Dertour Suisse AG
Datenschutzbeauftragte(r)
Herostrasse 12
8048 Zürich
E-Mail: datenschutz@dertour.ch