

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der Andermatt-Urserntal Tourismus GmbH (AUT)

Folgende AGB regeln die Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und AUT (INKL. ADRESSE), nachstehend AUT genannt, für alle auf der Website www.domain.tld, sowie via Reservationszentrale der AUT getätigten Buchungen. AUT behält sich das Recht vor, die vorliegenden AGB ohne vorherige Ankündigung jederzeit zu ändern. Massgeblich ist die Fassung zum Zeitpunkt der Buchung. Diese AGB bilden einen integrierenden Bestandteil des Vertrages.

## 1. Geltungsbereich

Die AGB finden für alle von der AUT zugunsten von juristischen oder natürlichen Personen zu erbringenden Leistungen Anwendung. Allgemeine Vertragsbedingungen, welche von diesen AGB abweichen, sind nur dann anwendbar, wenn sie von der AUT ausdrücklich schriftlich anerkannt werden.

In Ergänzung zu diesen AGB gelten für einzelne Leistungen die im zweiten Teil aufgeführten «Besonderen Geschäftsbedingungen» (abgekürzt BGB).

## 2. Die Leistungen der AUT

Die AUT erbringt gegenüber dem Kunden die folgenden in diesen AGB und allen weiteren anwendbaren Vertragsdokumenten beschriebenen Leistungen:

- Vermittlung von Unterkunftsbuchungen;
- Verkauf bzw. Vermittlung von Tickets;
- Verkauf bzw. Vermittlung von Führungen;
- Verkauf von Pauschalarrangements;
- Verkauf bzw. Vermittlung von Produkten, touristischen Dienstleistungen und Services;
- Vermittlung von Sportartikelbuchungen.

### 2.1 AUT ist Vermittlerin von touristischen Dienstleistungen

Wenn die AUT als Vermittlerin tätig ist, kommt der Vertrag direkt zwischen dem Kunden und dem Leistungserbringer zustande. In diesem Fall handelt die AUT nur als Abschlussagent mit Inkassovollmacht im Sinne von Art. 418 ff. OR für den Leistungserbringer (Vertragspartner der AUT) und haftet daher nicht für die korrekte Vertragserfüllung.

### 2.2 Verkaufs-Eigenleistungen von AUT

Wenn AUT im eigenen Namen Leistungen oder Produkte anbietet, haftet sie als Vertragspartner des Kunden.

## 3. Vertragsschluss

### 3.1 Zustandekommen Vertrags über die Website

Indem der Kunde Leistungen und Waren in seinen Warenkorb legt und die Schaltfläche «Kostenpflichtig bestellen» betätigt, stellt er den von ihm ausgewählten Leistungserbringern einen verbindlichen Antrag auf Abschluss der Verträge gemäss den einzelnen Warenkorpositionen. Die Bestätigung von AUT kann schriftlich oder per E-Mail erfolgen. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (inkl. AGB) für alle Vertragspartner wirksam.

### 3.2 Zustandekommen Vertrags über die Reservationszentrale

Es ist möglich, über die Reservationszentrale von AUT Leistungen zu buchen. Auf Anfrage hin erstellt die Reservationszentrale einen unverbindlichen Reisevorschlag («Angebot», «Offerte»). Die Verfügbarkeit der vorgeschlagenen Leistungen wird nicht garantiert. Indem der Kunde AUT mit der Buchung beauftragt, stellt er der AUT resp. den ausgewählten Leistungserbringern eine verbindliche Buchungsanfrage. An diese ist er so lange gebunden, wie es nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge (insbesondere dem gewählten Kommunikationsmittel) dauert, bis die Annahme der Buchung bei ihm eingegangen ist. Mit der Zusendung der Buchungsbestätigung ist der Vertrag definitiv abgeschlossen. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (inkl. AGB) für alle Vertragspartner wirksam.

### 3.3 Bestätigung

Nach der Buchung erhält der Kunde die schriftliche Bestätigung («Buchungsbestätigung») mit allen wesentlichen Angaben über die gebuchte Leistung. Allfällige Abweichungen müssen der AUT unmittelbar nach Erhalt mitgeteilt werden. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach, ist die Haftung der AUT bezüglich eines entstehenden Schadens ausgeschlossen. Die Bestätigung gilt als Beleg für die abgeschlossenen Verträge. Die Bestätigung ist jedoch nicht in jedem Fall Voucher, Fahrkarte, e-Ticket usw., welches zum Bezug der entstehenden Leistungen notwendig ist.

### 3.4 Vertragsinhalt

Der Vertragsinhalt ergibt sich aus den vom Kunden im Warenkorb zusammengestellten Leistungen, der Buchung bei der Reservationszentrale und der Buchungsbestätigung in Verbindung mit den dazugehörenden Leistungsbeschreibungen.

### 3.5 Nachbuchungen

Bucht eine Person für weitere Teilnehmer, so steht diese für deren Vertragspflichten, insbesondere für die Bezahlung des Reisepreises, wie für die eigenen Verpflichtungen ein. Die im Vertrag genannte Personenzahl ist auf jeden Fall zu respektieren, andernfalls kann der Vertrag entschädigungslos aufgelöst werden.

### 3.6 Durch den Kunden zusammengestellte Reisen

Der Kunde kann die auf der Website von AUT aufgeschalteten Leistungen wie z.B.

Hotels, Ausflüge, Ausrüstungen zu einem kompletten und auf seine Bedürfnisse zugeschnittenen Ferienaufenthalt zusammenstellen. Der Kunde ist selber für die Auswahl, Zusammenstellung und Abstimmung der einzelnen Positionen untereinander (zeitlich, örtlich usw.) zuständig. Die AUT hat keine Verpflichtung, die Zusammenstellung des Warenkorbes auf die korrekte Auswahl, Zusammenstellung und Abstimmung der einzelnen Positionen zu überprüfen.

Auch wenn der Kunde gleichzeitig verschiedene Leistungen bucht, schliesst er für jede Position im Warenkorb einen separaten Vertrag mit dem ausgewählten Leistungserbringer ab. Jeder Vertrag besteht unabhängig der anderen gebuchten Leistungen.

## 4. Verwendete Kommunikationsmittel / Übermittlung von Daten

AUT hat ihre Mitteilungspflicht erfüllt, sobald aus dem System von der AUT die entsprechenden Daten per E-Mail versandt worden sind. In diesem Moment geht das Risiko für die korrekte E-Mail Zustellung resp. die Anzeige der entsprechenden Internetseiten auf dem Bildschirm des Kunden auf diesen über. Sollten während dem Buchungsvorgang Unstimmigkeiten auftreten, nach Betätigen der «Kostenpflichtig buchen»-Schaltfläche keine Fehlermeldung erscheinen oder die Bestätigungsemails usw. nicht innert nützlicher Frist beim Kunden eintreffen, hat dieser umgehend mit AUT Kontakt aufzunehmen. Im Falle von E-Mails gilt als Zustellungszeitpunkt der Abgang bei der AUT. Im Postverkehr wird bis zum Beweis des Gegenteils angenommen, dass Schreiben mit Prioritätszustellung auch im Ausland spätestens vier Tage nach Aufgabe bei einer schweizerischen Poststelle zugestellt wurden.

## 5. Leistungsbeschreibung

Die auf der Website oder in Prospekten ausgeschriebenen Leistungen sind keine verbindlichen Angebote seitens AUT oder der einzelnen Leistungserbringer. Die Leistungserbringer erstellen die Leistungsbeschreibungen usw. in eigener Verantwortung. AUT und die einzelnen Leistungserbringer behalten sich das Recht vor, Ausschreibungen und Preise jederzeit zu ändern oder Leistungen ganz oder teilweise einzustellen. Für den Vertragsabschluss massgebend sind die Angaben und Preise im Warenkorb vor der definitiven Buchung.

## 6. Preise, Nebenkosten und Zahlungsbedingungen

### 6.1 Preise

Der AUT steht das Recht zu, die Preise im Falle der Einführung oder Erhöhung von Gebühren, Abgaben und Steuern, sowie von Transportkosten nach Vertragsabschluss zu erhöhen. Preiserhöhungen bei Pauschalarrangements richten sich nach den «BGB für Pauschalreisen».

Preisangaben verstehen sich, wenn nicht anders angegeben, in Schweizer Franken und inklusive Mehrwertsteuer.

### 6.2 Kurtaxen und Nebenkosten

Allfällige Kurtaxen sind in den Mietpreisen nicht grundsätzlich eingeschlossen. Die AUT ist berechtigt, dem Gemeinwesen auf entsprechendes Verlangen hin Name, Adresse und Geburtsdatum der Kunden sowie die Belegungsdaten mitzuteilen. Falls im Preis allfällige Nebenkosten (so auch z.B. Kurtaxen) nicht eingeschlossen sind, werden diese separat aufgeführt.

### 6.3 Zahlungsbedingungen

Die Leistungen gemäss den einzelnen Warenkorpositionen sind, sofern auf der Buchungsbestätigung oder im Buchungsprozess nicht anders angegeben, bei Vertragsabschluss zu bezahlen. Sollte die Kreditkartenzahlung nicht honoriert oder die Gutschrift widerrufen werden, wird dies als Stornierung betrachtet und es werden die Stornokosten gemäss den Bedingungen der gebuchten Leistungen verrechnet. Bei nicht rechtzeitiger oder ausbleibender Bezahlung ist AUT oder der Leistungserbringer berechtigt, die aufgrund des Vertrages zu erbringende Leistung zu verweigern und vom Vertrag zurückzutreten. Es entstehen die Annullationskosten gemäss den BGB.

## 7. Änderung oder Annullierung einer Buchung/Bestellung

a. Annullierungen oder Umbuchungen einer Buchung/Bestellung müssen der AUT schriftlich mitgeteilt werden (die entsprechenden Kontaktangaben finden sich auf der Buchungsbestätigung) und sind nur mit deren schriftlicher Zustimmung gültig. Dem Kunden steht das Recht zu, einen Ersatzkunden zu den mit ihm vereinbarten Bedingungen zu stellen, sofern er am Antritt verhindert ist.

b. Die Stornierung oder Umbuchung einer einzelnen Leistung berührt die weiteren abgeschlossenen Verträge nicht. Diese bleiben in vollem Umfange bestehen.

c. Wird eine Buchung/Bestellung durch den Kunden geändert oder annulliert, hat er die Annullierungskosten sowie die Bearbeitungsgebühren gemäss den BGB zu übernehmen. Massgebend für die Berechnung des Annullierungsdatums ist das Eintreffen der Änderungs- oder Annullierungserklärung bei der AUT (bei Samstagen, Sonntagen oder Feiertagen gilt der nächste Werktag).

d. Rückzahlungen von bereits geleisteten Zahlungen erfolgen von AUT innerhalb von 30 Tagen nach der Stornierung/Umbuchung abzüglich allfälliger Buchungs-/Umbuchungsgebühren.

## 8. Teilnahmebedingungen, Mitwirkungspflichten des Kunden und weiterer Teilnehmer

Je nach gebuchter Leistung können Teilnahmebedingungen oder Mitwirkungspflichten bestehen. Der Kunde und allfällige weitere Teilnehmer verpflichten sich,

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der Andermatt-Urserntal Tourismus GmbH (AUT)

diese Bedingungen einzuhalten und den Anweisungen von Guides, Skilehrern, Snowboardlehrern, Bergführern usw. Folge zu leisten. Der Kunde und die weiteren Teilnehmer nehmen zur Kenntnis, dass die Guides, Skilehrer, Bergführer usw. Kunde und Teilnehmer von einer Aktivität ausschliessen können, wenn diese Bedingungen nicht erfüllt werden oder den Weisungen nicht gefolgt wird. In diesem Fall wird der bezahlte Preis nicht zurückbezahlt. Zudem kann dies zum Verlust sämtlicher Schadenersatz- und anderer Rechte führen.

## 9. Störungen in der Vertragsabwicklung

- Der Leistungserbringer ist berechtigt, bei Vorliegen wichtiger Gründe, nicht vorhersehbaren oder nicht abwendbaren Umständen die vereinbarte Leistung zu ändern oder ein Ersatz anzubieten bzw. eine Ersatzleistung zu erbringen.
- Wird die Vertragserfüllung durch den Vertragspartner wegen höherer Gewalt verunmöglicht oder beeinträchtigt ist dieser berechtigt, vom Vertrag – unter Rückvergütung der durch Kunden nicht bezogenen Leistungen – zurückzutreten. Ein Anspruch auf Schadenersatz besteht diesfalls nicht. Gleiches gilt für den Fall, dass Leistungen wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird.
- Sollte sich ein Mietantritt/Leistungsantritt aus Gründen, welche nicht dem Leistungserbringer anzulasten sind, verzögern, hat der Kunde keinen Anspruch auf eine Preisreduktion. Im Falle vorzeitiger Abreise des Kunden bestehen keine Rückerstattungsansprüche.
- Die AUT bzw. Ihre Buchungsstellen sind berechtigt, die gebuchten Leistungen zu stornieren, wenn der Kunde durch Handlungen oder Unterlassungen dazu berechtigten Anlass gibt.

## 10. Beanstandungen

Allfällige Mängel oder erlittene Schäden sind dem Vertragspartner und der AUT unverzüglich zu melden.

Bei Vermittlungsgeschäften erfolgt die Mängelbehebung ausschliesslich durch den direkten Partner. Der Kunde kann hieraus keinerlei Ansprüche gegenüber der AUT erheben.

Jeder Kunde ist verpflichtet, bei Störungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen daran mitzuwirken, evtl. Schäden zu vermeiden resp. gering zu halten.

## 11. Benützung und Rückgabe der Mietobjekte

- Das Mietobjekt ist durch den Kunden mit grösster Sorgfalt zu benützen und zu behandeln. Es darf nur durch die Anzahl Personen (einschliesslich Kinder) benützt werden, welche im Vertrag angegeben ist.
- Dem Kunden ist es nicht gestattet, bei AUT gemietete/vermittelte Objekte Dritten zum Gebrauch zu überlassen.
- Für allfällige Schäden haftet der Kunde, ausser er kann nachweisen, dass diese ohne sein Verschulden (bzw. Verschulden von Mitbenützern) entstanden sind. Schäden sind unverzüglich dem Vertragspartner und AUT zu melden.
- Das Mietobjekt ist dem Vertragspartner am letzten Tag der Mietdauer bis zu dem im Vertrag angegebenen Zeitpunkt ordnungsgemäss zurückzugeben.

## 12. Haftung

- AUT haftet gegenüber dem Kunden im Rahmen der Vermittlungstätigkeit für die ordnungsgemässe Buchung und Reservation der Mietobjekte sowie bei der Erbringung von Leistungen für deren gehörige Erfüllung. Ausgeschlossen ist eine Haftung der AUT, wenn Nichterfüllung bzw. nicht richtige Erfüllung auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:
  - auf Versäumnisse und auf das Verhalten des Kunden;
  - auf Versäumnisse und auf das Verhalten Dritter, welche nicht an der Leistungserbringung beteiligt sind;
  - auf höhere Gewalt oder auf Ereignisse, welche nicht vorherseh- oder abwendbar sind.
- AUT haftet für AUT-eigene Pauschalreisen und eigenen Leistungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen (bei Pauschalreisen nach dem Bundesgesetz über Pauschalreisen). Sofern internationale Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende nationale Gesetze oder nationale Gesetze, welche die Haftung begrenzen oder ausschliessen, zur Anwendung kommen, haftet AUT nur im Rahmen dieser internationalen Abkommen und Gesetze.
- Die Haftung der AUT für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
- Die Haftung für allfällige Produkteschäden richtet sich nach dem Produkthaftungsgesetz. Eine weitergehende Haftung für Schäden, welche der Kunde durch die Benutzung der von AUT zur Verfügung gestellten oder vermittelten Mietobjekte entstehen, wird ausdrücklich wegbedungen.
- Im Falle von Vermittlungsgeschäften, lehnt die AUT jede Haftung für Ansprüche des Kunden ab, welche das Mietobjekt oder die Leistung betreffen. Allfällige Ansprüche aus Nicht- oder Schlechterfüllung des Vertrages, Schäden sowie Mängel (auch später eintretende) sind ausschliesslich an den Leistungserbringer (z.B. Vermieter der Ferienwohnung bzw. des -Hauses oder Hotel) zu richten.
- Für andere als Personenschäden, d.h. Sach- und reine Vermögensschäden, wird die Haftung auf den doppelten gebuchten Preis pro Person beschränkt (ausser der Schaden sei grobfahrlässig oder absichtlich verursacht worden). Vorbehalten bleiben weitergehende Haftungsbeschränkungen oder Haftungsausschlüsse in anwendbaren internationalen Abkommen, auf internationalen Abkommen beruhende nationale Gesetze oder nationale Gesetze und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

g. AUT übernimmt ferner keine Haftung:

- bei Abhandenkommen von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Photo- und Videoausrüstungen usw.;
- bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch von Checks, Kreditkarten und dergleichen;
- für Programmänderungen, die darauf zurückzuführen sind, dass die Fahrpläne von Eisenbahn-, Bus-, Schiffs- oder Lufttransportunternehmen usw. nicht eingehalten worden sind;
- für Veranstaltungen und Ausflüge am Ferienort, die nicht bei AUT gebucht worden sind.

## 13. Weitere Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen

- Bei anderen Leistungen als Eigenleistungen oder Pauschalreisen wird die Haftung für Hilfspersonen ausgeschlossen (Art. 101 OR).
- AUT haftet nicht für die Verfügbarkeit oder den Betrieb von Verkehrsmitteln und öffentlichen Einrichtungen wie z.B. Schwimmbädern, Tennisplätzen, Einkaufsmöglichkeiten, Gastronomiebetrieben, Begehbarkeit von Wander- und Radwegen oder Skipisten, welche zu Informationszwecken auf der Plattform oder in Prospekten, Katalogen von AUT genannt werden.
- Die AUT haftet nicht für Schäden im Zusammenhang mit Ausflügen, Veranstaltungen usw., die der Kunde während des Aufenthaltes oder Reise «vor Ort» selbst bucht (Fremdleistungen). Dies gilt auch dann, wenn die entsprechenden Unterlagen in einer Anlage, die der AUT zuzuordnen ist, aufliegen oder auf der Website beschrieben werden.
- AUT haftet nicht für «vertane Urlaubszeit», «Frustrationsschäden» usw.

## 14. Betrieb der Webseiten von AUT und Links

- AUT ist bemüht, die Informationen und Angaben auf ihren Webseiten aktuell zu halten. Gleichwohl übernimmt sie keine Haftung für die Vollständigkeit oder Richtigkeit der Informationen und Angaben. Insbesondere garantiert AUT keinen ununterbrochenen Betrieb oder ununterbrochene Erreichbarkeit der Webseiten. AUT lehnt jegliche Haftung für die Folgen eines Betriebsunterbruchs, Ausfalls der Webseiten, einer gestörten oder unterbrochenen Kommunikation, die Nicht-Übermittlungen von Meldungen oder der Unterbruch des Buchungsvorganges ab. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschliesslich, indirekte und Folgeschäden, entgangener Gewinn oder entgangener Nutzen jeglicher Art.
- Die Nutzung fremder Webseiten oder Teile davon erfolgt in der alleinigen Verantwortung des Nutzers/Kunden. AUT haftet nicht für den Inhalt solcher Webseiten oder dass diese frei von Schadware (wie Viren usw.) sind.
- Auf den von AUT betriebenen Webseiten finden sich allgemeine Angaben zu den Örtlichkeiten, Wetterverhältnissen, Öffnungszeiten von Geschäften, Restaurants und öffentlichen Einrichtungen, Schwimmbädern, Sporteinrichtungen, Veranstaltungskalender, Events usw. Diese Angaben dienen der allgemeinen Orientierung. Sie sind keine explizite bzw. implizite Zusicherungen seitens der Leistungserbringer oder AUT und werden nicht Vertragsinhalt. Solche Leistungen werden allenfalls von Drittunternehmen angeboten (Fremdleistungen), für welche weder AUT noch die gebuchten Leistungserbringer einstehen.

## 15. Ausservertragliche und quasi-vertragliche Haftung

Die ausservertragliche und quasi-vertragliche Haftung richtet sich nach den anwendbaren Gesetzesbestimmungen, wobei weitergehende Haftungsausschlüsse oder Haftungsbeschränkungen vorliegender Allgemeine Geschäftsbedingungen vorgehen.

## 16. Datenschutz

Hinweise zum Datenschutz sind in den Allgemeinen Nutzungsbedingungen beschrieben.

## 17. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages, dieser AGB, der BGB oder der Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen ungültig oder unwirksam sein, so sollen sie durch eine gültige resp. wirksame Bestimmung ersetzt werden, die der ursprünglichen Absicht der Parteien am nächsten kommt. Die Ungültigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen soll die Gültigkeit resp. Wirksamkeit des Vertrages nicht beeinträchtigen.

## 18. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf die Verhältnisse zwischen der AUT und ihren Kunden (Auftraggebern, Käufern) kommt ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss einer allfälligen Rückweisung oder Kollisionsnormen zur Anwendung. Diese Rechtswahlklausel erfasst auch die Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit des Vertrages. Die Anwendung des „Wiener Kaufrechts“ (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben zwingend anwendbare, vertraglich nicht abänderbare Bestimmungen. Als ausschliesslicher Gerichtsstand wird Altdorf vereinbart.

Andermatt, Mai 2018