

**Allgemeine Geschäftsbedingungen
der AERTiCKET Suisse AG
im Geschäftsverkehr mit Agenturen
Stand Juni 2020**

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten im Geschäftsverkehr

der **Reisebüros, Reiseveranstalter, OTAs und Reiseportalkunden**

- nachstehend als **Agentur** bezeichnet –

mit der

AERTiCKET Suisse AG und den AER-Subunternehmern

- nachstehend als **AER** bezeichnet -

Einleitung

Grundsätze der geschäftlichen Zusammenarbeit sind in **Abschnitt A** geregelt.

Für die **Abwicklung der Buchungsaufträge für die Beförderungen im Linienflugverkehr** gelten die besonderen Bestimmungen des **Abschnittes B**.

Für die **Auftragsbearbeitung der Buchung von Unterkünften** gelten ergänzend die Regelungen in **Abschnitt C**.

Für die **Vermittlung von Mietfahrzeugen** gelten die Regelungen in **Abschnitt D**.

Für die **Vermittlung von Pauschalreisen** gelten die Regelungen in **Abschnitt E**.

Abschnitt A – Grundsätze der geschäftlichen Zusammenarbeit

1. Definitionen

1.1. AER-Subunternehmer

AER-Subunternehmer sind die mit AER verbundenen Unternehmen gemäß den Artikeln 963 ff. OR, die diese im Innenverhältnis als Subunternehmer bei der Erfüllung ihrer Verträge unterstützen.

1.2. BSP

BSP ist der Billing und Settlement Plan der IATA.

1.3. IATA

IATA ist die International Air Transport Association.

1.4. Kunde

Kunde ist der Auftraggeber der Agentur, also jene natürliche oder juristische Person, die konkrete Reiseleistungen von Leistungsträgern selbst oder durch Dritte in Anspruch nehmen will und zu diesem Zwecke die Agentur beauftragt, eine entsprechende Buchung zu veranlassen.

1.5. Leistungsberechtigter

Leistungsberechtigter ist jene Person, auf deren Namen die jeweilige Buchung lautet.

1.6. Leistungsträger

Leistungsträger ist jene natürliche oder juristische Person, die eine Reiseleistung oder verbundene Reiseleistungen in der Vertragskette anbietet und diese dem Leistungsberechtigten gegenüber erbringt. Leistungsträger sind insbesondere Airlines, andere Beförderer, Hotels, Vermieter von Mietwagen sowie Anbieter von sonstigen Reiseleistungen.

1.7. Leistungsverhältnis

Leistungsverhältnis ist das zwischen dem Leistungsberechtigten und dem Leistungsträger bestehende Rechtsverhältnis.

2. Allgemeine Bestimmungen

2.1. Geltungsbereich

- 2.1.1. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für die Geschäftsbeziehung zwischen der AERTiCKET Suisse AG und ihren Subunternehmer und der **Agentur**, die Unternehmer im Sinne von Artikel 52 ff. ZGB ist. Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen der Agentur erkennt AER hiermit nicht an, es sei denn, AER hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 2.1.2. Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit der Agentur (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB, soweit sie diesen widersprechen. Für derartige Vereinbarungen ist, sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde, ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von AER erforderlich.
- 2.1.3. Soweit einzelne AER-Subunternehmer mit der Agentur unmittelbare Vertragsverhältnisse begründen, gelten für diese Vertragsbeziehung diese AGB sowie etwaige vorrangige zwischen ihnen getroffenen Vereinbarungen, soweit diese nicht zu Lasten von AER abweichen.
- 2.1.4. Der zwischen AER und der Agentur abgeschlossene Agentur-Rahmenvertrag bzw. Individualvertrag wird durch diese AGB ergänzt. Weichen darin einzelne Vereinbarungen von diesen AGB ab, gehen sie den Regelungen dieser AGB vor.

2.2. Vertragsgegenstand

- 2.2.1. AER erfüllt auf Basis des Agentur-Rahmenvertrags einzelne Geschäftsbesorgungsverträge, indem AER die ihr von der Agentur erteilten konkreten Buchungsaufträge über die in diesen AGB geregelten vertraglichen Leistungen durchführt.
- 2.2.2. AER stellt zu diesem Zweck Informationen über jeweils aktuell verfügbare Reiseleistungen und deren jeweilige Preise sowie die dafür notwendigen Buchungs- und Reservierungsverfahren, unter anderem auf elektronischem Wege, zur Verfügung.
- 2.2.3. Der Vertrag zwischen dem Leistungsberechtigten und dem Leistungsträger kommt mit der Buchungsbestätigung als Vertragsannahme zustande. Für diese Leistungsbeziehung gelten die AGB des jeweils in Anspruch genommenen Leistungsträgers. Darauf hat die Agentur den Leistungsberechtigten hinzuweisen. Diese sind ihm vorgängig zum Vertragsschluss zugänglich zu machen.
- 2.2.4. Zwischen AER und dem Kunden der Agentur kommt kein Vertragsverhältnis zustande.

2.3. Leistungen außerhalb des Anwendungsbereiches der AGB

- 2.3.1. Das Leistungsverhältnis kommt zwischen dem Buchenden als dem Leistungsberechtigten oder für den Leistungsberechtigten und dem jeweiligen Leistungsträger unter Einbeziehung der dafür vereinbarten Geschäftsbedingungen des Leistungsträgers zustande.
- 2.3.2. AER agiert nicht als Reiseveranstalter, sondern als Vermittler, da AER lediglich aufgrund von Buchungsaufträgen der Agentur - gegebenenfalls auch zusammenhängende - Reiseleistungen jeweils einzeln vermittelt, diese aber nicht für den Leistungsberechtigten zusammenstellt. Die Agentur hat zu dieser Klarstellung alles strikt zu unterlassen, was dem Kunden den Eindruck vermitteln könnte, dass AER als Veranstalter fungiert; insbesondere sind auf der Zusammenstellung der Agentur von mehreren touristischen Haupt-Dienstleistungen jegliche Hinweise auf AER zu unterlassen.
- 2.3.3. Es obliegt der Agentur, ihre Kunden über länderspezifische Regelungen und Einreisebestimmungen aufzuklären, ohne dass AER diesbezügliche Verpflichtungen übernimmt.
- 2.4. Nebenleistungen sind Leistungen, die AER im Zusammenhang mit dem Buchungsauftrag zusätzlich erbringt, diese sind Nebenleistungen zur Hauptleistung und teilen mehrwertsteuerlich das Schicksal der Hauptleistung.

3. Buchungsablauf und Vertragsabschluss

- 3.1. Die Agentur hat für das Buchungs- und Reservierungsverfahren das hierfür von AER angebotene Portal zu nutzen.
- 3.2. Über das von AER zur Verfügung gestellte Portal werden der Agentur jeweils die verfügbaren Reiseleistungen, die jeweils aktuellen Preise und Bedingungen der Reiseleistungen sowie die von AER berechneten Gebühren angezeigt.
- 3.3. Die Agentur ist verpflichtet, alle für eine Buchung notwendigen Angaben vollständig und eindeutig zu übermitteln. Die Agentur darf den Buchungsauftrag eines Kunden nur dann zur Abwicklung an AER weitergeben, wenn sie folgende Voraussetzungen geprüft hat:
- (i) ihrerseits mit kaufmännischer Sorgfalt die Voraussetzungen zur Annahme des Auftrags;
 - (ii) die vereinbarte Zahlungsabwicklung unter Berücksichtigung der vereinbarten Abtretung. Abtretung im Sinne dieser Ziff. 3.3 ist die vertragliche Übertragung der Forderungen, welche die Agentur gegen die Kunden hat, auf AER zur Sicherung der Vergütungsansprüche von AER gegen die Agentur;

- 3.4.** Die Agentur hat die besonderen Sorgfaltspflichten der Kreditkartenvereinbarung, in ihrer jeweils gültigen Fassung, einzuhalten, insbesondere, wenn der Kunde nicht persönlich bekannt ist. Zusätzlich hat sie die Bestimmungen des emittierenden Kartenausgabebetriebs zu beachten. Die Agentur darf nur Karten solcher Institutionen annehmen, die vom jeweils gebuchten Leistungsträger akzeptiert werden. Die Agentur hat dabei, ebenso wie auch bei anderen Zahlungswegen, angemessene Vorsichtsmaßnahmen zu treffen, um sicherzustellen, dass die Bezahlung gewährleistet ist und ordnungsgemäß abgewickelt werden kann. Die Agentur ist sowohl verpflichtet, AER im Fall von Unregelmäßigkeiten und Auffälligkeiten, unverzüglich zu benachrichtigen als auch sämtliche erforderlichen Unterlagen und Dokumente im Zusammenhang mit diesen Unregelmäßigkeiten und Auffälligkeiten unverzüglich vorzulegen.
- 3.5.** Hat AER den von der Agentur erteilten Auftrag erbracht, ist AER gegenüber der Agentur unverzüglich zur Rechnungsstellung berechtigt. Die Agentur haftet gegenüber AER auf Vertragserfüllung zwischen der Agentur und Leistungsberechtigtem und somit auf Zahlung der vereinbarten Gebühren.
- 3.6.** Alle in den Angeboten und den Buchungsbestätigungen genannten Leistungs- und Teilnahmebedingungen, insbesondere Einschränkungen im Teilnehmerkreis (z.B. Altersbeschränkungen), länderspezifische Besonderheiten und erforderliche Nachweise über einen bestimmten Kundenstatus sind von der Agentur als verbindlich anzuerkennen und einzuhalten. Die Agentur hat die Leistungsberechtigten darauf vor dem Vertragsschluss hinzuweisen. Dokumentierte Berechtigungsscheine, wie Flugtickets, Vouchers etc., gelten ausschließlich für die Person, für die sie ausgestellt sind.

4. Reservierungen

- 4.1.** Die Agentur ist berechtigt, die von ihren Kunden gebuchten Leistungen reservieren zu lassen. Mit der Reservierung entsteht der Zahlungsanspruch gegenüber der Agentur.
- 4.2.** Die Reservierung ist für die Agentur verbindlich, wenn AER oder der von ihr dafür eingesetzte AER-Subunternehmer sie bestätigt. Erfolgt die Buchung direkt im System des Leistungsträgers durch Weiterleitung vom AER Portal, wird die Buchung direkt vom Leistungsträger bestätigt. Anderenfalls wird die Reservierung verbindlich, sobald die Agentur sie zur Abwicklung an AER weiterleitet und AER die Reservierung erfolgreich abgeschlossen und bestätigt hat. Die Leistung kann erst nach vollständiger Zahlung verlangt und zu den ausgewiesenen und vertraglich vereinbarten Zeiten in Anspruch genommen werden.
- 4.3.** Sind in der Reservierungsbestätigung Preise angegeben, sind diese verbindlich für die endgültige Buchung.
- 4.4.** Die Agentur ist verpflichtet, die Reservierung auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und die Reservierungsfrist einzuhalten.
- 4.5.** Wird die Leistung nicht abgenommen oder in zulässiger Weise storniert, gelten hierfür und für die dadurch ausgelösten Rechtsfolgen die AGB der jeweiligen Leistungsträger. Die Agentur hat AER schadlos zu halten und AER den Betrag zu erstatten, den AER im Vertrauen auf die Gültigkeit der Buchung an den Leistungsträger verauslagt hat. Hierbei fallen in der Regel Umbuchungs- oder Stornierungsgebühren an, die je nach Leistungsträger, Leistungsart und Leistungszeitpunkt unterschiedlich hoch sein können.

5. Reklamationen, Umbuchungen und Stornierungen

- 5.1.** Reklamationen des Leistungsberechtigten sind gegenüber dem Leistungsträger geltend zu machen, sofern das Leistungsverhältnis betroffen ist. Wenn Reklamationen oder Regressforderungen des Leistungsberechtigten bei der Agentur eingehen und wenn sie selbst den Vorgang nicht abschließend bearbeiten kann, ist die Agentur verpflichtet, den Vorgang unverzüglich an AER weiterzuleiten. AER erklärt sich bereit, ohne jedoch dazu verpflichtet zu sein, zugewandene Reklamationen und Regressforderungen an die zuständige Stelle beim Leistungsträger weiterzuleiten.
- 5.2.** Im Falle von Umbuchungen oder Stornierungen von Buchungen hat die Agentur dieselben Sorgfaltsmaßstäbe einzuhalten, wie bei der Buchung selbst. Darüber hinaus hat sie angemessene Vorlaufzeiten zur Durchführung von Umbuchungs- und Stornierungsanfragen einzuhalten, wenn Umbuchungs- oder Stornierungsbedingungen für unterschiedliche Zeiträume unterschiedliche Rückerstattungen oder Gebühren vorsehen, um die Umbuchungs- und Stornierungsgebühren so gering wie möglich zu halten. Die von AER für die Buchung erhobenen Entgelte und Gebühren sind nicht erstattungsfähig. AER erhebt von der Agentur eine für den konkreten Fall ausgewiesene Gebühr für die Bearbeitung der Umbuchung oder Stornierung.
- 5.3.** Wurde AER in Höhe der Leistungsentgelte durch den Leistungsträger belastet, ohne selbst das von der Agentur zu zahlende Entgelt erhalten zu haben, so ist AER zur Aufrechnung mit einem bestehenden Zahlungs- oder Schadensersatzanspruch gegenüber etwaig bestehenden Forderungen der Agentur berechtigt. Hat der Kunde das von ihm geschuldete Entgelt nicht an die Agentur gezahlt, so behält AER ihren Zahlungsanspruch für die gegenüber der Agentur abgerechneten Leistungen. AER steht bis zur endgültigen Abwicklung der Vorgänge aus Ziffer 5.1 und Ziffer 5.2 ein Zurückbehaltungsrecht an der gebuchten Leistung zu.

6. Mängel der Vermittlungsleistung

- 6.1.** Sämtliche aus dem Leistungsverhältnis entstehende Ansprüche und Verpflichtungen bestehen unmittelbar und ausschließlich zwischen dem Leistungsträger und dem Leistungsberechtigten. Die Agentur hat den Kunden darauf hinzuweisen.
- 6.2.** Mängel der Vermittlungsleistung von AER selbst hat die Agentur gegenüber AER unverzüglich in Textform anzuzeigen. Die Agentur hat AER im Falle von Mängeln eine angemessene Frist zur Beseitigung des Mangels zu setzen.
- 6.3.** Der Leistungsberechtigte hat sich im Fall von Mängeln in der Vermittlungsleistung von AER an die Agentur an diese als primären Leistungsvermittler zu wenden. AER nimmt Mängelanzeigen der Agentur, die diese vom Leistungsberechtigten erhält, nur entgegen, wenn es sich um Mängel der Vermittlungsleistung von AER handelt oder wenn AER sich im Einzelfall gegenüber der Agentur ausdrücklich in Textform bereit erklärt hat, die Mängelrüge des Leistungsberechtigten aus dem Leistungsverhältnis an den Leistungsträger weiterzuleiten. In allen Fällen bleibt das Leistungsverhältnis zwischen dem Leistungsberechtigten und dem Leistungsträger unberührt; insbesondere übernimmt AER hierdurch keinerlei Pflichten aus dem Leistungsverhältnis.

7. Auslieferung der Leistungsdokumente und Versand von Rechnungen

- 7.1.** Die Aushändigung der Reiseunterlagen durch die Agentur an den Leistungsberechtigten darf erst nach vollständiger Bezahlung der vertraglich vereinbarten Vergütung und der Weiterleitung an den Zahlungsempfänger erfolgen. Die Agentur haftet gegenüber AER auf den vollen Rechnungsbetrag, wenn sie dieser Verpflichtung nicht nachkommt.
- 7.2.** Bei Verlust eines Original-Leistungsvouchers, der sich dadurch auszeichnet, dass er das ursprünglich erstellte und einzige Dokument ist, welches den Leistungsberechtigten zur Inanspruchnahme der jeweiligen Reiseleistung berechtigt, ist der Verlust dieses Berechtigungsdokumentes unverzüglich AER oder dem Leistungsträger anzuzeigen. Die vom Leistungsträger vorgegebenen Verfahren und Formalitäten des Lost-Ticket-Verfahrens sind einzuhalten.
- 7.3.** Der Rechnungsversand zwischen AER und Agentur erfolgt per E-Mail. Der Versand einer Originalrechnung in Papierform ist grundsätzlich durch AER per Post, gegen eine Gebühr von 5,00 CHF pro Vorgang, möglich und muss jedoch vorab bei der Ticketbestellung angegeben werden.

8. Zahlungsabwicklung

- 8.1.** Die Agentur ist gegenüber AER auf Grundlage der von ihr erteilten Aufträge zahlungspflichtig. Mit Rechnungstellung bestätigt AER, dass AER den erteilten Auftrag erfüllt hat.
- 8.2.** Die Agentur darf den von AER eingezogenen Betrag nicht eigenmächtig zurück buchen. Jedoch ist die Agentur berechtigt, ihr Kreditinstitut bis zum Fälligkeitstag anzuweisen, Lastschriften nicht einzulösen. Zwischen AER und der Agentur wird eine dauerhafte Verkürzung der Vorabankündigung (Prenotification) einer anstehenden Lastschrift auf einen Tag vereinbart.
- 8.3.** Zur Erfüllung des der Agentur zustehenden Anspruchs auf Vergütung kann AER entweder eine ordnungsgemässe Gutschrift veranlassen oder die Agentur kann eine entsprechende Rechnung stellen.

9. Besondere Pflichten der Agentur

- 9.1.** Die Agentur verpflichtet sich, bei der Auftragserfüllung gegenüber ihren Kunden und gegenüber AER mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes zu handeln. Folgende Verpflichtungen hat die Agentur einzuhalten:
- die treuhänderisch vereinnahmten Zahlungen an den Berechtigten abzuführen bzw. zur Abbuchung bereit zu halten;
 - die Vorgaben für den Buchungs- und Zahlungsverkehr sowie diejenigen für die Abwicklung bei Störungen, Reklamationen und für Umbuchungen und Stornierungen zu beachten, Bestätigungen in der Buchungsabwicklung zu prüfen und die zur Verfügung gestellten Überprüfungsmöglichkeiten zu nutzen;
 - Nichtberechtigten, insbesondere anderen Agenturen, den Zugang zu dem Buchungsverfahren zu verwehren und Login-Daten zu schützen;
 - bei Unklarheiten im Buchungs- und Zahlungsverkehr unverzüglich Klärung über AER herbeizuführen;
 - die in der Kreditkartenvereinbarung enthaltenen Vorgaben über Zahlungen mit Kreditkarte, insbesondere im Mail-Order-Verfahren einzuhalten und den Kunden auf die Weitergabe der Kreditkartendaten an den Leistungsträger bzw. an AER zum Zwecke der Abbuchung der einzelnen Transaktionsrechnungsbeträge hinzuweisen und dessen Einwilligung zu dieser Verwendung einzuholen;

- im Kreditkartenzahlungsverkehr die AGB der Institutionen zu beachten, deren Karten sie im Geschäftsverkehr als Zahlungsmittel nach den Vorgaben der Leistungsträger akzeptieren kann. Die Kreditkartenvereinbarung ist Vertragsbestandteil vom Agenturvertrag
- die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes sowie die Bestimmungen zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen und bei der Übermittlung von Daten und Informationen zu beachten und deren Einhaltung sicherzustellen;
- die Leistungsberechtigten darauf hinzuweisen, dass für den Vertrag mit dem Leistungsträger dessen AGB gelten, sofern keine gesonderte Vereinbarung zwischen ihnen vereinbart wurde. Dem Leistungsberechtigten sind diese AGB vorgängig zum Vertragsschluss zugänglich zu machen. Ergeben sich hieraus Unklarheiten, ist die Agentur verpflichtet, die notwendige Klärung über AER und / oder die Leistungsträger herbeizuführen.

9.2. Alle durch AER gegenüber der Agentur gestellten Informationen, Preise, Preislisten, Daten, Buchungen oder sonstige Vertragsinterna, die nicht öffentlich publiziert sind, sind vertrauliche Informationen. Eine Weitergabe an andere Agenturen, Leistungsträger oder Wettbewerber ist ausdrücklich untersagt. Preislisten, Angaben zum Leistungsinhalt und Informationen zum Leistungsträger sind ausschließlich für die Kundenberatung zu verwenden, wobei dem Kunden nur die Preise inklusive der jeweiligen Buchungsaufschläge bekanntgemacht werden dürfen. Diese Verpflichtung gilt nicht für solche Informationen, hinsichtlich derer die Agentur beweisen kann, dass:

- sie zum Zeitpunkt der Weitergabe öffentlich bekannt sind und dieser Umstand nicht auf ein Fehlverhalten der Agentur zurückzuführen ist;
- sie auf anderen Wegen als durch AER oder durch AER-Subunternehmen zur Kenntnis der Agentur gelangt sind, ohne dass eine gegenüber AER unmittelbar oder mittelbar bestehende Pflicht zur Vertraulichkeit verletzt wurde und ein Recht zur Weitergabe dieser Information bestand;
- die Agentur aufgrund Rechtsvorschrift oder behördlicher Anordnung zur Weitergabe verpflichtet ist, sofern sie zuvor AER über die beabsichtigte Weitergabe schriftlich informiert hat und die gesetzlich vorgesehenen und angemessenen Vorkehrungen getroffen hat, um die Weitergabe zu verhindern oder, falls dies nicht möglich ist, den Umfang der Weitergabe so gering wie möglich zu halten.

9.3. Die Agentur hat eine besondere Prüfungspflicht bezüglich der ihr von ihren Kunden erteilten Buchungsaufträge, die sich einerseits aus der Nähe zum Kunden und andererseits aus der Kenntnis der Buchungsumstände ergibt. Hierbei hat sie ungewöhnliche Vorgänge, insbesondere im Mail-Order-Verfahren oder im Internet – Buchungssystem, besonders zu prüfen und, soweit erforderlich, entsprechende Maßnahmen zur Abwehr von Schäden für AER zu treffen. Verletzt sie diese Pflicht in zurechenbarer und schuldhafter Weise, haftet sie gegenüber AER auf Ersatz eines etwaig daraus entstehenden Schadens. Wenn tatsächliche Anhaltspunkte den Verdacht begründen, dass es sich bei einer Buchung um einen Betrugsversuch oder sonstiges schädigendes Verhalten handelt, hat sie den Auftrag abzulehnen. Darüber hinaus hat sich die Agentur stets Gewissheit über die Geschäftsfähigkeit ihrer Kunden zu verschaffen. Der Zahlungsanspruch von AER auf das vereinbarte Leistungsentgelt gegen die Agentur bleibt im Falle der Nichtbeachtung der oben genannten Prüfungspflichten bestehen.

10. Haftung

10.1. Die Agentur haftet in den folgenden Fällen:

- für die nicht ordnungsgemäße Abwicklung der ihr im Buchungsablauf und Zahlungsverkehr obliegenden Aufgaben, Aufklärungs- und Sorgfaltspflichten sowie für Fehler, die dadurch entstehen, dass die Agentur bei der Bearbeitung von Buchungen ihre Mitwirkungs-, Prüfungs- und Sorgfaltspflichten verletzt oder diesen nicht zeitnah und proaktiv nachkommt;

- für die AER und ggf. ihren Vertragspartnern (z.B. Leistungsträger) entstehenden Nachteile, die darauf zurückzuführen sind, dass die Agentur den Buchungsauftrag ohne die in Ziffer 9.3. vorgeschriebenen Prüfungen oder trotz Vorliegens von Anhaltspunkten, die einen Verdacht begründen, dass es sich bei einer Buchung um einen Betrugsversuch oder sonstiges schädigendes Verhalten handelt, annimmt.
- für AER aus der Verletzung einer Haupt- oder Nebenleistungspflicht der Agentur oder deren Erfüllungsgehilfen entstehenden Schäden.

10.2. AER haftet für die ordnungsgemäße Abwicklung der Vermittlungs-, Buchungs- oder Reservierungsleistungen auf Basis der bekanntgegebenen Daten und im Rahmen der jeweils anwendbaren Bestimmungen für diese Leistung. Eine Haftung seitens AER für die Darstellung und Umsetzung der Tarife in der Internetbuchungsmaschine („IBE“ – Internet Booking Engine) des jeweiligen Betreibers sowie für Fehler der IBE, insbesondere fehlerhafte Einstellungen in der IBE, wird ausdrücklich ausgeschlossen, soweit AER nicht nach Ziff. 10.3 zwingend haftet.

10.3. AER haftet nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Regelungen respektive den internationalen Transportabkommen. Im Falle leichter Fahrlässigkeit haftet AER nicht. Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von AER. Die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Regelungen bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

11. Änderung dieser AGB

11.1. AER hat das Recht, diese AGB wegen Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung, Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse oder aus ähnlichen sachlichen Gründen zu aktualisieren.

11.2. In diesem Fall teilt AER die neuen AGB der Agentur rechtzeitig, mindestens jedoch 6 (sechs) Wochen vor deren Inkrafttreten in Textform (z.B. E-Mail oder Fax) sowie auf der Buchungsplattform mit. Die Agentur ist berechtigt, den Änderungen mit einer Frist von 2 (zwei) Wochen zum Inkrafttreten der Änderungen schriftlich zu widersprechen und damit das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Legt die Agentur keinen Widerspruch ein, besteht ihre Vertragsbeziehung mit AER unter Einbeziehung der geänderten AGB fort. In der Mitteilung weist AER die Agentur auf ihr außerordentliches Kündigungsrecht sowie darauf hin, dass die geänderten AGB als zwischen ihnen vereinbart gelten, wenn die Agentur den geänderten AGB nicht innerhalb der Frist zur außerordentlichen Kündigung schriftlich widerspricht.

12. Schlussbestimmungen

12.1. Im Falle der Unwirksamkeit oder Nichtigkeit einer oder mehrerer Bestimmungen bleibt die Wirksamkeit dieser AGB im Übrigen unberührt. Für den Fall, dass eine Regelungslücke vorliegt oder dadurch entsteht, dass eine Regelung unwirksam oder nichtig ist, die nicht von einer gesetzlichen Regelung aufgefangen wird, verpflichten sich AER und die Agentur, die fehlende Bestimmung durch eine vertragliche Regelung zu ersetzen, die dem übereinstimmenden Willen der Parteien entspricht.

12.2. Es gilt Schweizer Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle aus und im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis stehenden Streitigkeiten ist Zürich. Dies gilt auch, wenn die Agentur ihren Sitz in einem Mitgliedsstaat der EU oder in einem anderen Drittstaat hat.

Abschnitt B – Abwicklung der Buchungsaufträge für die Beförderungen im Linienflugverkehr

1. Grundsätze der Buchungsabwicklung im Luftverkehr

- 1.1. Es gelten für die Beförderung im Luftverkehr ergänzend die unter Abschnitt A getroffenen Regelungen, soweit nachstehend keine Besonderheiten festgelegt werden.
- 1.2. Es gelten ferner die Regelungen des BSP, die wegen ihres umfassenden und klärenden Inhalts zur Vereinfachung der Abwicklung auch für non-IATA Gesellschaften zugrunde gelegt werden.
- 1.3. Die Agentur verpflichtet sich, für den Buchungs-, Reservierungs-, Umbuchungs- und Stornierungsablauf die von der IATA zugelassenen und verfügbaren Online-Buchungssysteme von AER unter Einhaltung der hierfür geltenden vertraglichen Bestimmungen zu nutzen. Die Buchungsangaben haben dem mit dem Kunden der Agentur vereinbarten Leistungsgegenstand zu entsprechen. Mit Zugang des an AER übermittelten Buchungsauftrages erteilt die Agentur den Auftrag an AER zur Erstellung des Flugtickets. Die Ausführung des Buchungsauftrages durch AER umfasst die verbindliche Reservierung der in Auftrag gegebenen Beförderungsleistung und die Erstellung der Flugdokumente in elektronischer Form. Der Beförderungsvertrag kommt mit der Buchungsbestätigung und gemäss deren Inhalt, die mit der Rechnung verbunden werden kann, zustande.
- 1.4. Grundsätzlich ist die Agentur nicht Vermittler der Beförderungsleistung, sondern tritt im Rahmen eines einfachen Auftrags für ihren Kunden auf, in den sie AER als IATA-lizenzierten Consolidator zur technischen Abwicklung und Buchung des Flugtickets einbindet. Die Verwaltung des Buchungsauftrags obliegt hierbei der Agentur.
- 1.5. Die Agentur hat die ihr von ihren Kunden erteilten Buchungsaufträge an AER zu übermitteln. Solange AER diese nicht zugegangen sind, ist AER nicht zur Leistung verpflichtet. AER leitet die Erklärung des Kunden als Hilfsperson der Agentur zur Bestellung oder zur Reservierung der Beförderungsleistung und zur Ausstellung der Flugtickets an den Leistungsträger weiter.
- 1.6. Die Agentur wird darauf hingewiesen, dass AER das Entgelt für das gebuchte Flugticket an BSP, dessen sich die IATA zur Abrechnung und zum Einzug/zur Abbuchung im Interesse der jeweils gebuchten Fluggesellschaft bedient, stets zu zahlen hat, und zwar unabhängig davon, ob sie ihrerseits eine Zahlung von ihrem Kunden erhält.
- 1.7. Die Agentur erkennt ausdrücklich an, dass sie eingehende Zahlungen, die aufgrund einer Abtretung erfüllungshalber von AER beansprucht werden, an AER weiterzuleiten hat.

2. AER Tarifdatenbank

- 2.1. Die Agentur erhält von AER nach den Bestimmungen des Agentur-Rahmenvertrages und während dessen Geltungsdauer das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, räumlich auf den Ort der Niederlassung der Agentur beschränkte Recht zur – je nach Vereinbarung – vollständigen oder teilweisen Nutzung der Tarifdatenbanken, auch zum Zwecke der Kundenberatung. Die Agentur ist nicht berechtigt, die Inhalte der Tarifdatenbanken zu bearbeiten oder zu ergänzen. Nicht gestattet sind ferner insbesondere:

- die Vervielfältigung und Nutzung von Tarifdatenbankinhalten für nicht nutzungsberechtigte Personen sowie für nicht von dem Agentur-Rahmenvertrag oder diesen AGB umfasste Nutzungszwecke;
 - eine Weitergabe wesentlicher Teile der Tarifdatenbankinhalte zur Verfolgung eines anderen als des vorstehend beschriebenen Zwecks, unabhängig von der Art des Informationsträgers/Dateiformats;
 - das systematische und methodische Übertragen der Tarifdatenbankinhalte (auch von nach Art und Umfang unwesentlichen Teilen) in ein anderes System oder in die Datenbank eines Dritten oder vergleichbare Handlungen, die einer normalen Auswertung der Tarifdatenbank zuwiderlaufen oder die berechnigte Interessen von AER beeinträchtigen.
- 2.2.** Die Tarifdatenbanken werden von AER entweder direkt oder vermittelt über andere Lieferanten, wie eine IBE (siehe nachfolgender Punkt 3.) oder Computerreservierungssysteme („CRS“), zur Verfügung gestellt. Der Umfang und Inhalt der Tarifdatenbanken kann für verschiedene Nutzer unterschiedlich sein. Die Agentur hat keinen Anspruch auf ständige Verfügbarkeit der Tarifdatenbank, insbesondere nicht auf deren Nutzung im Falle von kurz- oder längerfristigen Ausfällen sowie auf vollständige Darstellung aller Tarife.
- 2.3.** Die Gestattung zur Nutzung der Tarifdatenbank gilt mit Abschluss des Agentur-Rahmenvertrages als erteilt, es sei denn, dass vertraglich die Nutzung der Tarifdatenbank ausgeschlossen wurde.
- 2.4.** Für die Nutzung bestimmter Datenbanken kann AER eine zusätzliche Vergütung verlangen. Diese Vergütung wird im Einzelfall vereinbart. Für die Nutzungsrechte gilt Ziff. 2.1 entsprechend, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Die Nutzungsgestattung endet mit der Beendigung des Agentur-Rahmenvertrages (z.B. durch Kündigung) oder im Falle eines Zahlungsverzuges der Agentur.
- 2.5.** Die Nutzung der in dieser Ziffer 2 geregelten Datenbanken kann der Agentur von AER nach interner kaufmännischer und ggf. gesetzlich vorgeschriebener Prüfung der Agentur eingeräumt werden und jederzeit gegenüber der Agentur mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende aufgekündigt werden. Im Falle einer Kündigung kann AER der Agentur ein Angebot für eine zukünftig kostenpflichtige Nutzung der IBE unterbreiten.

3. IBE

- 3.1.** Soweit die Agentur eine eigene IBE im Einsatz hat, werden die Tarifdaten von AER über die IBE des jeweiligen IBE-Providers zur Verfügung gestellt. Vorbehaltlich Ziff. 3.4 schließt die Agentur einen Vertrag mit dem jeweiligen IBE-Provider. Die Agentur bleibt aufgrund der Komplexität der eingesetzten, unterschiedlichen IBEs zur Zusammenarbeit im angemessenen Umfang verpflichtet. Insbesondere ist sie verpflichtet, alle eingehenden Buchungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und etwaige Fehler AER unverzüglich zu melden.
- 3.2.** Buchungen, die über eine dritte IBE an AER übermittelt werden, gelten als verbindlicher Auftrag, ein entsprechendes Flugticket auszustellen. Es ist untersagt, Buchungen nur zu dem Zweck zu stornieren, die Buchungen auf eigenen Systemen neu einzubuchen, um hierdurch Tarifbeschränkungen der Fluggesellschaften zu umgehen und/oder die IBE lediglich zur Information über oder Anzeige von Tarifen zu nutzen, ohne einen konkreten Buchungsvorgang durchzuführen.
- 3.3.** Sofern AER Tarife über eine dritte IBE zur Verfügung stellt, denen Restriktionen unterliegen, hat die Agentur die Einhaltung dieser Beschränkungen sicherzustellen.

3.4. Von AER zur Verfügung gestellte IBEs werden von AER und/oder einem von ihr beauftragten AER-Subunternehmer unterstützt. Die Agentur wird bei der Administration dieser Systeme von AER und ihren Beauftragten unterstützt. Die oben genannten Pflichten (Ziff. 3.1 und 3.2) der Agentur gelten auch hier.

4. Vergütung der Agentur

4.1. Sollte die Agentur im Einzelfall – als Untervermittler der Beförderungsleistungen – für Leistungsträger tätig werden, hat sie einen Anspruch auf Vergütung nach Maßgabe der besonderen Regelungen der Vergütungsordnung von AER.

4.2. Die Leistungsentgelte werden unterschiedlich, je nachdem, ob es sich um IATA-Tarife oder Consolidator-Tarife handelt, abgerechnet. Handelt es sich um sog. IATA-Tarife, stellt AER den vom Kunden der Agentur zu zahlenden Endpreis gegenüber der Agentur in Rechnung. Handelt es sich um sog. Consolidator-Tarife, stellt AER bzw. der von ihr beauftragte AER-Subunternehmer die erbrachte Dienstleistung gegenüber der Agentur in Rechnung. In diesem Fall ist die Agentur verpflichtet, den Endpreis gegenüber ihrem Kunden eigenständig festzulegen.

4.3. Die Zahlungsabwicklung erfolgt gemäß der Differenzierung in Ziff. 4.2., wobei AER jedoch grundsätzlich zur Abbuchung vom Konto der Agentur im Lastschriftinzugsverfahren ermächtigt bleibt.

4.4. Die von AER bestätigten oder in ihren Rechnungen angegebenen Preise sind verbindlich, Für den Ansatz der dazugehörigen Nebenkosten, wie Abgaben, Sicherheitszuschlag und/oder Treibstoffzuschlag gelten die bei Ticketausstellung jeweils maßgeblichen aktuellen Tagespreise.

5. Reservierung und Stornierung

5.1. Eine Stornierung der Flugbuchung ist ausschließlich unter Einhaltung der entsprechenden Bedingungen und Fristen des Leistungsträgers sowie des dafür vorgesehenen Verfahrens zulässig. Die anfallenden Stornierungsgebühren werden vom Leistungsträger nach Maßgabe seiner AGBs festgesetzt und erhoben. Auf die Höhe der abzurechnenden Stornierungsgebühren hat AER keinen Einfluss. Ausgestellte Berechtigungsdokumente sind, sofern sie nicht elektronisch ausgestellt wurden, im Original zurückzugeben. Werden die Originaldokumente nicht zurückgegeben und bleibt AER daher zur Zahlung des Flugentgeltes ganz oder teilweise verpflichtet, so wird das volle Leistungsentgelt gegenüber der Agentur abgerechnet und an AER ausgezahlt. Zahlungsverpflichtet ist die Agentur.

5.2. Hat AER das Flugentgelt bezahlt, jedoch keine Zahlung von der Agentur erhalten, ist AER berechtigt, die Buchung des Flugtickets rückgängig zu machen. Die Agentur hat die Zahlung innerhalb einer ihr von AER zu setzender Frist zu leisten. Kommt die Agentur dieser Verpflichtung nicht nach, ist AER zur Stornierung der Buchung berechtigt. Die Agentur ist in diesem Fall verpflichtet, ihre Kunden über die Stornierung der Beförderungsleistung zu informieren. Die Agentur ist verpflichtet, den AER aufgrund nicht rechtzeitiger Zahlung entstehenden Schaden zu ersetzen.

6. Besondere Pflichten der Agentur und Haftung

6.1. Die Agentur ist verpflichtet:

- 6.1.1. sich regelmäßig über die geltenden Resolutionen der IATA zu informieren,
- 6.1.2. die Bestimmungen des BSP und die Vorgaben bei Zahlung mit Kreditkarte gemäß der Kreditkartenvereinbarung, insbesondere im Mail-Order-Verfahren, einzuhalten,
- 6.1.3. den Kunden auf die maßgeblichen AGB des Leistungsträgers vorgängig zum Vertragsschluss hinzuweisen und ihnen die Möglichkeit zu verschaffen, von deren Inhalt Kenntnis zu nehmen,
- 6.1.4. die von den Leistungsträgern herausgegebenen Hinweise und Empfehlungen, einschließlich etwaiger länderspezifischer Besonderheiten und Formalitäten, täglich abzurufen und sie dem Kunden vor Abflug mitzuteilen sowie
- 6.1.5. gegebenenfalls vorhandene Restriktionen der jeweiligen IBE zu beachten.

6.2. Die Agentur haftet AER gegenüber für alle aus der Nichtbeachtung oben genannter Verpflichtungen entstehenden Nachteile.

Abschnitt C – Buchung von Unterkünften

1. Gegenstand

- 1.1.** Es gelten für die Buchung von Unterkünften ergänzend die unter Abschnitt A getroffenen Regelungen, soweit nachstehend keine Besonderheiten festgelegt werden.
- 1.2.** AER vermittelt Beherbergungsverträge und Reservierungsverträge zwischen den Kunden der Agentur und den Leistungsträgern. Diese können sowohl eine reine Unterkunft als auch eine Unterkunft mit Zusatzleistungen wie Essen, Reinigung etc. (z.B. Hotels) zum Gegenstand haben. AER kann sich dabei zur Vermittlung wiederum anderer Broker oder Vermittler bedienen. AER vermittelt keine eigenen Kontingente.
- 1.3.** AER vermittelt den Abschluss von Beherbergungsverträgen und Reservierungsverträgen über die in ihrer Datenbank gespeicherten verfügbaren Unterkünfte, welche die Agentur über das ihr zur Verfügung gestellte bzw. von AER akzeptierte Buchungssystem buchen kann. Die angezeigten Preise sind verbindlich. Der Beherbergungsvertrag bzw. Reservierungsvertrag kommt stets zwischen dem Betreiber der Unterkunft als Leistungsträger und dem Kunden der Agentur bzw. dem oder den von diesem angegebenen Leistungsberechtigten zustande, und zwar auch dann, wenn der Betreiber einen für sich handelnden Broker oder Vermittler vorgeschaltet hat. Für die Leistungsbeziehungen gelten die AGB der jeweils in Anspruch genommenen Leistungsträger. Die Agentur hat den Kunden auf die AGBs vorgängig zum Vertragsschluss hinzuweisen und ihm die Möglichkeit zu verschaffen, von deren Inhalt Kenntnis zu nehmen.

- 1.4. Der Beherbergungsvertrag bzw. Reservierungsvertrag kommt mit dem Inhalt der Buchungsbestätigung durch AER zustande. Die Buchungsbestätigung kann mit der Rechnung verbunden werden.

2. Vergütung der Agentur

Im Verhältnis zum Leistungsberechtigten gilt die Agentur als Vermittler, die für AER als Untervermittler tätig wird. Die Agentur hat nach Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten als Vermittler Anspruch auf eine von AER zu zahlender Vergütung. Diese wird für den Einzelfall gesondert vereinbart.

Abschnitt D – Vermittlung von Mietfahrzeugen

1. Gegenstand

- 1.1. Es gelten für die Vermittlung von Mietfahrzeugen ergänzend die unter Abschnitt A getroffenen Regelungen, soweit nachstehend keine Besonderheiten festgelegt werden.
- 1.2. AER vermittelt den Abschluss von Mietverträgen und Reservierungen für Mietfahrzeuge für Kunden der Agentur. Die verfügbaren Fahrzeuge werden in einer Datenbank zusammengestellt und für die Agentur abrufbar gemacht. Ein Mietvertrag kommt stets zwischen dem Vermieter des Mietfahrzeugs als dem Leistungsträger für das gebuchte Fahrzeug und dem Kunden der Agentur bzw. dem von ihm angegebenen Leistungsberechtigten als Mieter zustande. Buchungen gelten stets für eine gebuchte Kategorie und nicht für ein bestimmtes Fahrzeugmodell.
- 1.3. Für das Leistungsverhältnis gelten zusätzlich die AGB des jeweils in Anspruch genommenen Leistungsträgers. Die Agentur hat den Kunden vorgängig zum Vertragsschluss darauf hinzuweisen und ihm die Möglichkeit zu verschaffen, von deren Inhalt Kenntnis zu nehmen. Der Mietvertrag wird nach den jeweiligen Bedingungen des Leistungsträgers zwischen dem Kunden/Leistungsberechtigten und dem Autovermieter geschlossen.
- 1.4. AER besitzt Inkasso-Vollmacht für das dem Leistungsträger zustehende Leistungsentgelt. AER erteilt der Agentur eine Inkasso-Untervollmacht für den Einzug des Gesamtpreises mit der Maßgabe, die vereinbarten Entgelte, sowie im Fall der Buchungsstornierung die angefallenen Stornierungskosten, treuhänderisch für AER einzuziehen. Die Agentur nimmt zur Kenntnis, dass AER verpflichtet ist, das Leistungsentgelt an den Leistungsträger abzuführen. Das Recht der Leistungsträger, die ihnen zustehenden Leistungsentgelte aus dem Vertrag mit dem Leistungsberechtigten selbst einzuziehen, wird hierdurch nicht berührt.

2. Auslieferung und Verlust des Leistungsdokuments

Der Verlust eines Vouchers ist unverzüglich AER oder dem Leistungsträger anzuzeigen. Der Ersatz eines Vouchers bzw. die Rückerstattung des bereits gezahlten Entgelts kann nur beansprucht werden, wenn der Verlust vom Leistungsträger zur Kenntnis genommen wurde und im Übrigen die dafür vorgesehenen Voraussetzungen gemäß den vertraglichen Vereinbarungen des Leistungsberechtigten mit dem Leistungsträger vorliegen.

3. Kautions

Die Agentur hat ihren Kunden bzw. den Leistungsberechtigten vorgängig zum Vertragsschluss darauf hinzuweisen, dass vor der Überlassung des Fahrzeugs eine Kautions zu zahlen ist. Die Höhe richtet sich üblicherweise nach dem Mietpreis und dem Gegenwert einer Tankfüllung. Bei der Berechnung werden auch die Höhe der Selbstbeteiligung im Schadensfall sowie die Kosten des Abschlusses der Vollkaskoversicherung berücksichtigt.

4. Besondere Pflichten der Agentur

Die Agentur hat ihren Kunden bzw. den Leistungsberechtigten darauf hinzuweisen, dass dieser im Besitz eines gültigen Führerscheins sein muss und dass er der Agentur bei Aufforderung des Mietwagenunternehmens seinen Führerschein in Kopie zu überlassen hat. Weiterhin hat die Agentur ihren Kunden auf die nationalen Bestimmungen bei grenzüberschreitendem Verkehr hinzuweisen.

Abschnitt E – Vermittlung von Pauschalreisen

1. Gegenstand

1.1. Es gelten für die Vermittlung von Pauschalreisen im Sinne des Bundesgesetzes über Pauschalreisen (PauRG) von 1993 (SR 944.3) einschliesslich verbundener Reiseleistungen sowie von einzelnen Reiseleistungen, die von der Agentur zu einer Pauschalreise gebündelt werden, ergänzend die unter Abschnitt A getroffenen Regelungen, soweit nachstehend keine Besonderheiten festgelegt werden.

1.2. AER stellt der Agentur Angebote von Leistungsträgern über Pauschalreisen zur Verfügung. Die verfügbaren Pauschalreisen werden in einer Datenbank zusammengestellt und für die Agentur abrufbar gemacht. AER übernimmt diesbezüglich lediglich die Bereitstellung dieser Datenbank und tritt nicht als Reiseveranstalter gemäß Artikel 2 Absatz 1 PauRG und auch nicht als Reisevermittler gemäß Absatz 2 jener Bestimmung auf und übernimmt keine diesbezüglichen Verpflichtungen. Die Agentur beachtet diesbezüglich insbesondere Ziffer 2.3.2 dieser AGB.

1.3. AER stellt der Agentur ebenso Angebote von Leistungsträgern über einzelne Reiseleistungen in der in Abschnitt E Ziff. 1.2. hiervor beschriebenen Weise zur Verfügung. Es bleibt der Agentur unbenommen, diese Einzelleistungen zu einer Pauschalreise zu bündeln. In einem solchen Fall tritt die Agentur selbst als Reiseveranstalterin auf. Sie hat alle diesbezüglichen gesetzlichen Verpflichtungen eines Reiseveranstalters oder sonstige Verpflichtungen, die sich aus dem PauRG ergeben, selbst und in eigener Verantwortung zu erfüllen.

2. Pflichten im Zusammenhang mit der Buchung von Pauschalreisen

2.1. Die Agentur ist verpflichtet, die im Zusammenhang mit dem Verkauf von Pauschalreisen bestehenden Verpflichtungen – insbesondere die entsprechende Aushändigung von Dokumenten sowie für den Fall, dass sie selbst als Reiseveranstalterin tätig wird, den Abschluss der Kundengeld-Absicherung – selbst zu erfüllen, ohne dass AER diesbezüglich aus dem Vermittlungsverhältnis Erfüllungs- oder Überwachungspflichten treffen.

2.2. Die zum Abruf bereitgestellten Angebote sowie die Dauer der Bereitstellung richten sich nach den AER zu Verfügung stehenden Angeboten der Leistungsträger. AER ist insbesondere nicht dazu verpflichtet, der Agentur bestimmte Pauschalreisen oder bestimmte einzelne Reiseleistungen, welche die Agentur zu einer Pauschalreise zusammenfassen möchte, zur Verfügung zu stellen. Ebenso ist AER nicht dazu verpflichtet, der Agentur bereitgestellte Angebote für einen bestimmten Zeitraum oder im Rahmen eines bestimmten Kontingents zum Abruf zur Verfügung zu stellen.