

ALLGEMEINE BUCHUNGSBEDINGUNGEN

Tourism Concepts GmbH (TC Group)

Die TC Group ist ausschließlich als Reisevermittler im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages tätig und tritt als Dienstleister auf, der im Auftrag des Kunden am Markt das beste Angebot findet. Die von TC Group gebuchten Leistungen werden ausschließlich von den vermittelten Leistungsträgern (Airlines, Hotels, Autovermieter, Visumservice, Bahn, Reiseveranstalter etc.) erbracht. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Leistungsträger werden von diesen ABB's nicht berührt und behalten ihre Geltung. Zusätzlich gelten die Allgemeinen Reisebedingungen, veröffentlicht auf der Homepage www.tourismconcepts.com (ARB 1992). Für ausgewählte Leistungen beauftragt die TC Group Sublieferanten, für die die nachfolgenden Regeln zur Zusammenarbeit ebenfalls gelten und der in Folge ebenfalls TC Group genannt wird.

BESTELLUNG UND BESTÄTIGUNG DER LEISTUNG

Die Bestellung der jeweiligen Reiseleistung erfolgt nach Vereinbarung per Telefon oder elektronisch. Diese wird vom TC Group Service Team entsprechend bearbeitet und rückbestätigt. Bei der Bestätigung nennt TC Group den Tarif sowie die von der Airline vorgeschriebene Frist (Time Limit, s.u.) zur Ausstellung des Flugtarifes (z.B. binnen 24 Stunden) – eine Tarifgarantie besteht nur am selben Tag - sowie mögliche Storno- und Umbuchungsgebühren und -bedingungen der Airline. Aufzahlungen sind tarifabhängig und können erst zum Umbuchungszeitpunkt bekanntgegeben werden. Erfolgt seitens des Bestellers keine Rückmeldung, gelten die Angaben der Reservierung als richtig. Die von TC Group angebotenen Leistungen sind bis zur definitiven Zusage des Kunden freibleibend. Der Kunde ist für die Einhaltung der genannten Fristen verantwortlich. Bei Nichteinhaltung trägt er alle sich daraus ergebenden Konsequenzen. Preisauskünfte sind nur bei sofortiger Buchung garantiert. Gerne übernimmt TC Group die Reservierung eines Sitzplatzes, sofern dieses möglich ist. Eine Sitzplatzreservierung kann jedoch seitens TC Group nicht garantiert werden. Gleiches gilt für die Registrierung des Tickets im Rahmen von Vielfliegerprogrammen. Selbstbuchungen über ein Selbstbuchungstool werden keiner zusätzlichen Kontrolle durch TC Group Mitarbeiter unterzogen und werden sofort automatisiert ausgestellt. Alle offerierten Flugzeiten und Tarife verstehen sich vorbehaltlich Änderungen seitens der Leistungsträger und sind gültig bis auf Widerruf. Sie enthalten keine Information über die vereinbarten Kosten der Besorgungsleistung durch TC Group. Buchungen durch das TC Group Selfbooking Tool, unterliegen gesonderten Regelungen. Selbiges gilt auch für Gruppenbuchungen. Für Kunden, die ein regelmäßiges Geschäftsverhältnis mit TC Group haben, gilt, dass die mit der Bestellung verbundenen TC Group-Kosten und die allgemeine Bearbeitungsweise des Geschäftsfalles den buchenden Mitarbeitern bekannt sind. Gleiches gilt auch für Privatbuchungen der Mitarbeiter des Kunden. Grundsätzlich wird in der Bestellung davon ausgegangen, dass dem Besteller die jeweils gültigen Reiserichtlinien bekannt sind, d.h. davon abweichende Buchungen gelten für TC Group als autorisiert.

TIME LIMIT UND TICKETAUSSTELLUNG

Unter Time Limit versteht man die Festlegung eines Zeitpunkts, an dem das Ticket spätestens ausgestellt werden muss. Es kann vorkommen, dass Airlines frühere Ticketausstellungen verlangen, über die Sie von TC Group informiert werden. Erfolgt keine rechtzeitige Freigabe zur Ticketausstellung, übernimmt TC Group keine Haftung für eventuelle Mehrkosten. Bei fast allen Tarifen wird das Time Limit durch feste Vorausbuchungsfristen von den Airlines definiert und von TC Group bekanntgegeben. Die Ticketausstellung erfolgt jedoch nur nach Fixbestellung (in Schriftform empfohlen) des Kunden während der Büroöffnungszeiten! Auch mündliche Informationen zur Ausstellung bzw. Stornierung eines Tickets gelten als vereinbart und sind bindend. Tarifstand ist das jeweilige Versanddatum der Bestätigung. Mit der Zusage für die Übermittlung der Flug- oder Reisebestätigung geht der

Kunde mit dem Reisebüro einen Vertrag ein, für den die bei der Bestätigung vereinbarten Konditionen der Leistungsträger und von TC Group gelten. Bei Firmenkunden genügt ein Hinweis auf die Art des Tarifes, da die Bedingungen den Firmen und deren Mitarbeitern in der Regel vorliegen und durch regelmäßiges Buchen bekannt sind. Der Kunde erhält per Mail einen elektronischen Passenger Receipt, der bei der Reise mitzuführen ist. Alle genannten Tarife verstehen sich zzgl. der mit BTU vereinbarten Service-/Handling Fee und Ticket Service Charge (TSC). Die Airline Segment Fees und die CRS Systemgebühr werden separat verrechnet.

ZUSTELLUNG, ÜBERMITTLUNG VON DOKUMENTEN UND DEREN KOSTEN

Wo es möglich ist, werden Reisedokumente elektronisch übermittelt. TC Group wird den Kunden vorher unter Nennung der ungefähren Zustellkosten auf die Weiterbelastung hinweisen, wenn keine andere Regelung durch den Vertrag fixiert wurde. TC Group ist für den Verlust von Reisedokumenten (Tickets, Visa, etc.), die von TC Group per Post oder über Kurierdienste zugestellt werden oder an TC Group übermittelt werden, nicht verantwortlich. Das Reisebüro haftet in diesen Fällen auch nicht für die Folgen einer verspäteten Zustellung.

ÜBERPRÜFUNG AUF VOLLSTÄNDIGKEIT / RICHTIGKEIT

Der Kunde ist verpflichtet, die Reiseunterlagen sofort nach Erhalt auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Dazu gehört u.a. auch die Nachfrage nach Visa- und Impfvorschriften für die bereisten Länder. Visainformationen seitens TC Group beziehen sich immer auf österreichische Staatsbürger (siehe <http://visum.at/portal?login=btuallgemein>). Über erforderliche Impfungen informieren Sie sich bitte beim Institut für Reise und Tropenmedizin (www.tropeninstitut.at). Bitte beachten Sie die Einreisebestimmungen (<https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/>) und prüfen Sie die Gültigkeit Ihrer Reisedokumente! Für Notfälle haben Sie die Möglichkeit, sich auf der Seite des BMEIA zu registrieren (<http://www.reiseregistrierung.at/>)

NUTZUNG VON FLUGTICKETS Für die Nutzung von Flugtickets gelten die IATA-Standardkonditionen der Airlines. Diese besagen u.a., dass Flugtickets nur in kontinuierlicher Reihenfolge der Flugcoupons abgeflogen werden dürfen. Der Verzicht auf das Abfliegen einer Teilstrecke seitens des Kunden kann daher zu einem Storno oder einer Tarifierhöhung führen (die eine Nachbelastung zur Folge hat). Dies gilt ebenso, wenn Passagiere sich an Umsteigeorten länger als gebucht aufhalten, insbesondere dann, wenn diese Orte im Ticket ausdrücklich als "Transit" gekennzeichnet sind. Weiters kann es aus Kostengründen sinnvoll sein, getrennte Tickets für eine Reise zu kaufen. Die sich daraus ergebenden Nachteile (z.B. Verspätungen, Durchchecken, Gepäcktransport) sind dem Reisenden bekannt. TC Group und auch die Airline übernehmen keine evt. Mehrkosten oder Haftung für den Weitertransport bei ungeplanten Veränderungen. TC Group hat keine Information über die Nutzung bzw. Nichtnutzung von gekauften Tickets. Airlines überprüfen Buchungen nach Kriterien der IATA Resolution 830a und belasten z.B. im Falle von „No Shows“ Reisebüros im Nachhinein mit Bearbeitungsgebühren, die wir an Sie weiterreichen. TC Group bemüht sich, den Kunden bei rechtzeitigem Vorliegen einer Information (während der TC Group-Öffnungszeiten) zur Veränderung der Reisedaten zu informieren. Voraussetzung dafür ist das Vorliegen von vollständigen Kontaktangaben zum Reisenden (z.B. Tel-Nummer und Mail). Eine Informationspflicht über die Absage/Änderung von Reisen oder Strecken besteht für TC Group nicht, sie verbleibt beim Reisenden.

BAHNRESERVIERUNGEN

TC Group beauftragt einen Sublieferanten mit dieser Besorgungsleistung. Sitzplatzreservierungen bei der ÖBB werden von TC Group nach Ihren Wünschen vorgenommen. Das System der Bahn lässt jedoch keine bestimmte Platzwahl zu, sondern nur die Eingabe eines Sitzplatzwunsches, der nicht immer erfüllt werden kann. ÖBB-

FAHRKARTENRÜCKGABE / RÜCKGABE VON PARKKARTEN Nach Ausstellung können Bahnkarten nicht mehr kostenlos umgebucht oder storniert werden. Die Fahrkarte kann erst gutgeschrieben werden, wenn sie dem Reisebüro im Original vorliegt. Dabei werden die von der Bahn festgesetzten Bearbeitungsentgelte abgezogen. Für im Rahmen von Business Cards gekaufte Fahrscheine gelten andere Regeln. Mit der Zustellung des Tickets geht die Haftung für dieses Dokument auf den Passagier bzw. dessen Firma über. Bei Verlust des Tickets haftet diese(r) in Höhe des Bahnpreises im Dokument. Bei Verlust von Bahnkarten ist kein Ersatz seitens der ÖBB möglich. Parkwertkarten für den Flughafen Wien können nicht zurück genommen werden.

CHECK IN ZEITEN

Die Einhaltung der notwendigen Check-In-Zeiten obliegt dem Passagier. Ein Web-Check-In sollte vom Kunden selbst vorgenommen werden. Das Reisebüro ist für die Pünktlichkeit der angegebenen Anreiseverbindungen zum Flughafen nicht verantwortlich. Bitte planen Sie auch Zeit für die Sicherheitskontrollen an den Flughäfen ein.

RÜCKERSTATTUNG VON TICKETS (REFUNDS)

TC Group muss über die Nichtnutzung von elektronischen Flugcoupons aktiv informiert werden, wenn diese zur Refundierung eingereicht werden sollen. Teilbenützte Tickets und Kulanzlösungen müssen meist bei den Fluggesellschaften eingereicht werden, die sich einen Bearbeitungszeitraum bis zu 6 Monate vorbehalten. TC Group erhält keine Information über die tatsächlich erfolgte Rückerstattung der eingereichten Beträge. Refundierungen werden von Airlines nicht kostenlos durchgeführt. Die Gebühren der Fluggesellschaften variieren nach Aufwand, TC Group tritt nur als Vermittler auf und verrechnet diese inkl. einer Handling Fee weiter.

SELF BOOKING ENGINE TC Group stellt seinen Kunden auf Wunsch ein Selfbooking Tool im Internet zur Verfügung. TC Group tritt nur als Systembereitsteller und Ticketing Agent auf und übernimmt keine Haftung hinsichtlich Preisdarstellung, Einhaltung von Buchungs- und Tarifbedingungen sowie Eingaben zur Datenverarbeitung und zur Zahlungsform. Nachbelastungen der Airlines werden an den Kunden weitergereicht.

HOTELRESERVIERUNGEN

Bei Hotelreservierungen werden die Preise zum Zeitpunkt der Buchung für die gebuchte Zimmerkategorie/Leistung (z.B. inkl. o. exkl. Frühstück) bekannt gegeben. Für mögliche zusätzliche Gebühren und Steuern wie z.B. lokale Taxen, gesetzliche MwSt., Service Charges und deren evtl. Erhöhung sowie Zusatzleistungen haftet TC Group nicht. Es ist allgemein üblich, dass Hotels die Reservierung nur bis 16.00h/18.00h halten, falls diese nicht mit einer Kreditkarte garantiert wurde. TC Group weist den Kunden darauf hin, soweit dies bei der Buchung angezeigt wird. Sofern der Kunde die Reservierung nicht mit einer Kreditkarte garantiert, ist er für die Einhaltung dieser Check-In-Frist selbst verantwortlich. Auf besonderen Wunsch des Kunden bürgt TC Group beim Hotel für die Einhaltung der obigen Frist. Dies erfordert eine schriftliche Zusage des Kunden an TC Group. Sollte der Kunde die so garantierte Reservierung nicht einhalten, so hat er alle daraus entstehenden Konsequenzen/Kosten zu tragen. Sofern das Hotel TC Group Kosten in Rechnung stellt, belastet TC Group die Gebühren inkl. einer TC Group-Bearbeitungsgebühr an Sie weiter. Bei Buchung von Tagungen und Gruppen in Hotels gelten die speziellen Tagungsbedingungen des einzelnen Hotels, die wir Ihnen mit der Buchung übermitteln.

MIETWAGEN-RESERVIERUNGEN

Bei Mietwagenbuchungen kann jeweils nur eine Fahrzeugkategorie gebucht werden. Jede Kategorie beinhaltet Fahrzeuge unterschiedlicher Hersteller in einer ungefähr gleichen Typengröße. Eine Reservierung eines bestimmten Fahrzeugtyps wird von TC Group an die Mietwagen-Station weitergeleitet, ist jedoch nicht Bestandteil

der Reservierungsbestätigung durch TC Group. Sofern TC Group einen Mietwagen-Voucher mit dem Vermerk "Full Credit" ausstellt, haftet der Kunde gegenüber TC Group bis zum Gesamtbetrag. Bitte vergewissern Sie sich bei Buchung über Ausstattung und Versicherung. Für die bei der Übernahme vertraglich fixierten Leistungen ist der Kunde verantwortlich. |

INFORMATIONEN UND EINREISEBESTIMMUNGEN / VISUM Die Kenntnisse zu den Einreisebestimmungen sowie zur Gültigkeit der Reisedokumente obliegen dem Reisenden. Auf Aufforderung informiert TC Group in der Annahme, dass es sich beim Reisenden um einen österreichischen Staatsbürger handelt. Sollte der Reisende kein österreichischer Staatsbürger sein, so ist der Buchende verpflichtet, dies bei der Buchung mitzuteilen. Voraussetzungen für die VISA-Besorgung durch TC Group bzw. dessen Sublieferanten: - Die notwendigen Dokumente werden vollständig und rechtzeitig übergeben. - Alle genannten Fristen gelten ab Erhalt der Dokumente. - Die Besorgungsgebühren gelten ab/bis Erhalt der Dokumente und exkl. Kosten des Visums.

HAFTUNG / BESCHWERDEN TC Group haftet lediglich bei eigener pflichtwidriger, vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Vertragsverletzung. Es wird folglich keine Haftung für Schäden, Verluste, Nichteinhaltung von Terminen etc. übernommen, die durch einen Mangel einer über TC Group gebuchten Leistung entstehen. TC Group ist nicht für Folgekosten von Flugausfällen, egal welcher Ursache, verantwortlich. Hiermit zusammenhängende ergänzende Beauftragungen werden an den Kunden weiter verrechnet. Für den Fall, dass die über TC Group gebuchten Leistungen aus Gründen nicht erbracht werden, die von TC Group nicht zu verantworten sind (z.B. Überbuchung, höhere Gewalt, Verspätungen oder Streik), hat der Kunde direkt mit dem Leistungsträger zu verhandeln, wie sein Beförderungsanspruch umgesetzt wird. Reklamationen müssen grundsätzlich vor Ort vorgebracht werden, um dem Leistungsträger die Möglichkeit der Nachbesserung zu ermöglichen. Die etwaige Haftung regelt sich ausschließlich nach den ABB/AGB des Leistungsträgers sowie im Falle einer vermittelten Luftbeförderung ergänzend nach den gesetzlichen Bestimmungen des Luftverkehrsgesetzes für inländische Flüge und soweit auf den jeweiligen Flug anwendbar den Vorschriften des Warschauer Abkommens, respektive des Montrealer Übereinkommens. Mit Ausnahme von grober Fahrlässigkeit ist die Haftung des Reisebüros im Einzelfall auf den Wert der zugrunde liegenden Reiseleistung beschränkt. TC Group haftet nicht für die Richtigkeit/Aktualität persönlicher Daten, die im Rahmen von APIS (Advance Passenger Information System) mit der Flugbuchung an die Airlines übermittelt werden. **TRANSAKTIONSGEBÜHR (HANDLING FEE)** TC Group hebt für die Dienstleistung der Bearbeitung Ihrer Reisebuchungen bzw. für die Ausstellung von Flugtickets eine Transaktionsgebühr ein. Die Höhe dieser Handling Fee richtet sich nach der Art der Serviceleistung und/oder der Vertragsvereinbarung mit TC Group. TC Group ist berechtigt, für zusätzliche Serviceleistungen, die unterjährig neu angeboten werden und die durch Mitarbeiter des Kunden beauftragt werden, diese zu verrechnen. Eine Liste dieser allgemeinen Gebühren wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Ancillary Leistungen der Airlines werden bei Beauftragung durch den Besteller gebucht und verrechnet. Nähere Informationen erhalten Sie bei | bei TC Group. TC Group behält sich vor, zusätzliche Gebühren für eine Mehrleistung zu verrechnen, wenn der durch den Kunden veranlasste Arbeitsaufwand über das anfänglich definierte Maß bzw. über den üblichen Aufwand hinaus wächst (z.B. Rechnungskopien, Sonderreports). Alle Gebühren verstehen sich pro Transaktion, gegebenenfalls zzgl. MwSt. bzw. pro Abrechnungseinheit. Die Ticket Service Charge (TSC), die CRS Systemgebühr und die Segment Fees werden, wenn vorhanden, nach Vorgaben der IATA getrennt auf der Rechnung angeführt. Mitarbeitern von Firmenkunden sind die Konditionen für die Buchung auch für Ihre Privatreisen bekannt. Die Vergütungen, Preise und Kosten werden wertgesichert erhalten. Die Wertsicherung richtet sich nach dem von Statistik Austria monatlich verlautbarten Verbraucherpreisindex 2000 oder dem an seine Stelle tretenden Folgeindex. Eine sich allenfalls ergebende Erhöhung der Vergütungen, Preise und Gebühren erfolgt unter Einhaltung einer vormonatlichen Ankündigung zum Jahresanfang oder Halbjahr eines Kalenderjahres.

ZAHLUNGEN

Alle Rechnungen für Geschäftsreisen sind bei Übergabe der Dokumente fällig bzw. es ist eine andere Bezahlungsform vertraglich vereinbart. Die Bezahlung erfolgt standardmäßig über eine (Firmen-) Kreditkarte, die bei Bestellung erfragt wird bzw. die vorliegt. Eine Zahlung „auf Rechnung“ setzt eine gesonderte Vereinbarung voraus. In Ausnahmen wird bei Barzahlung eine Kreditkarte zur Sicherstellung verlangt. Hierbei gelten die Zahlungsfristen der Kreditkartenunternehmen. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Buchungsbedingungen unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Gerichtsstand ist Wien.

DATENSCHUTZ

Die TC Group verpflichtet sich, Daten ausschließlich im Rahmen der Aufträge des Kunden zu verwenden. Dabei wird TC Group auch das Recht eingeräumt, die Daten an Dritte, die im Rahmen der Auftragserteilung Dienste übernehmen, weiterzugeben. Informationen werden nur an autorisierte Personen des Unternehmens weitergegeben. Der Datenaustausch mit Leistungserbringern im Rahmen der gewöhnlichen Unternehmenstätigkeit von TC Group wird durch den Kunden akzeptiert. Das Unternehmen ist für die rechtliche Aufklärung für seine Reisenden verantwortlich.

VEREINBARUNGEN MIT TC Group

Diese Bedingungen haben auch ohne individuelle Vereinbarung mit TC Group Gültigkeit. Ergänzend gelten die Regelungen der direkten Vereinbarung zwischen Kunde und BTU sowie des jeweiligen Service Level Agreements. Tourism Concepts -Unternehmen für Touristik& Marketing GmbH, Postadresse Walfischgasse 6/1/330, A-1010 Wien | FN 219113a | www.tourismconcepts.com. Kein Mitarbeiter von TC Group ist berechtigt, Bestimmungen dieser Buchungsbedingungen zu ergänzen, abzuändern oder aufzuheben. Ergänzend gelten die jeweiligen Bedingungen der Leistungsträger, der IATA sowie die ARB, in Auszügen auf www.tourismconcepts.com/AGB, veröffentlicht. Stand 08/16