

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Online-Shops des Marktplatzes der Schweizerischen Südostbahn AG (SOB) mit der Swiss Booking AG als Vermittler – Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) mit Verbraucherinformationen

Version: 12.05.2022

1 Anwendungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen als Kunden sowie der Vermittlerin Swiss Booking AG (SWB) für alle auf den folgenden online Buchungsplattformen sowie den zugehörigen Apps durchgeführten Bestellungen:

- unterwegs.sob.ch
- voralpen-express.ch
- trenogottardo.ch
- aarelinth.ch
- Weitere URLs der SOB und allfälliger White Label Shops der Schweizerischen Südostbahn AG (SOB)

SWB behält sich das Recht vor, die vorliegenden AGB ohne vorherige Ankündigung jederzeit zu ändern. Maßgeblich ist die Fassung im Zeitpunkt der Buchung (Antrag auf Vertragsabschluss durch den Kunden).

Die SWB ist ausschliesslich Vermittlerin und nicht Veranstalter der in den Online-Shops angebotenen Produkte und Dienstleistungen mit den folgenden Koordinaten:

Swiss Booking AG, Churerstrasse 54, 8808 Pfäffikon SZ

E-Mail: office@swissbooking.ch

Tel. Nr.: +41 (0) 55 588 0238

2 SWB als Vermittlerin mit Inkassomandat

Der Kunde bucht auf den online Buchungsplattformen sowie den zugehörigen Apps Warenkorbpositionen. Die SWB tritt für jede einzelne dieser Positionen als Vermittlerin mit einem Inkassomandat auf. Die SWB vermittelt Leistungen von diversen Leistungsträgern. Die Vertragspartei des Kunden und somit die verantwortliche Partei für die Erfüllung der gebuchten Leistung ist der jeweils verpflichtete bzw. gebuchte Lieferant oder Dienstleister.

Die Angebote lassen sich durch den Kunden als einzelne Bausteine (zum Beispiel Bahnfahrt, Unterkunft, Local Event) zu einem kompletten und auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittenen Warenkorb zusammenstellen.

Die SWB haftet nicht für die korrekte Durchführung der einzelnen Dienstleistung oder Lieferung, ausser sie tritt selbst als Lieferant oder Dienstleister auf. Darüber hinaus haftet die SWB nicht für die Zusammenstellung des Warenkorbs und für die Abstimmung der einzelnen Positionen untereinander (zeitlich, örtlich, etc.). Der Kunde kann sich nur auf den vermittelten Vertrag und die geltenden Geschäftsbedingungen mit dem direkten Anbieter (zum Beispiel Bahnunternehmen, Hotel usw.) berufen. Der Kunde hat sich selbst über die geltenden Geschäftsbedingungen der direkten Anbieter zu informieren. Sollte der Kunde hier oder an anderer Stelle auf den online Buchungsplattformen auf anderweitige Vertragsbestimmungen aufmerksam gemacht werden, dient dies lediglich zu Informationszwecken. Die SWB wird dadurch in keiner Weise verpflichtet.

3 SWB als Distributionspartner von Leistungen des öffentlichen Verkehrs (öV-Leistungen)

3.1 Kauf von Fahrausweisen und Reservierungen

Die SWB fungiert als Distributionspartner und verkauft Fahrausweise und Reservationen im Zuge von öV-Leistungen an den Kunden.

3.2 Registrierte Unternehmen betreffend öV-Leistungen als Leistungserbringer

Die Leistungserbringer und Vertragspartner gegenüber dem Kunden sind die registrierten Unternehmen, die öV-Leistungen anbieten. SWB haftet somit in keiner Weise für die Erfüllung der Leistung. Im Zusammenhang mit der Erfüllung der Leistung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen betreffend öV-Leistungen. Bezieht der Kunde über SWB Fahrausweise bzw. Reservierungen akzeptiert er die AGB betreffend öV-Leistungen, die im folgenden Link dargestellt sind.

<https://www.sbb.ch/de/abos-billette/kaufmoeglichkeiten/verkaufskanaele/online/allgemeine-geschaeftsbedingungen.html>

3.3 Stornierung von öV-Leistungen

Für die Stornierung von ÖV-Leistungen gelten die Tarifbestimmungen des nationalen öffentlichen Verkehrs gem. <https://www.allianceswisspass.ch/de/Themen/TarifeVorschriften> bzw. die jeweiligen Tarifbestimmungen der Verbunde. Der Kunde hat im Falle einer Stornobuchung den service après-vente (SAV) der SWB zu kontaktieren. Dieser wird durch die Schweizerische Südostbahn AG (SOB) erbracht und ist unter www.sob.ch/sav erreichbar.

4 SWB als Vermittlerin von Pauschalreisen sowie Paketangeboten

4.1 Buchung von Pauschalreisen und Paketangeboten

Bucht der Kunde Warenkörbe, die unter das aktuelle Bundesgesetz über Pauschalreisen fallen, wird er während der Buchung informiert, dass es sich um eine Pauschalreise handelt. Sofern nicht anders angegeben, handelt es sich um eine Buchung, die nicht unter das aktuelle Bundesgesetz über Pauschalreisen fällt. Der Veranstalter

einer Pauschalreise, nicht jedoch die SWB als Vermittlerin von Pauschalreisen stellt für den Fall der Zahlungsunfähigkeit die Erstattung bezahlter Beträge und die Rückreise des Konsumenten sicher.

4.2 Stornierung von Pauschalreisen sowie Paketangeboten

Für die Stornierung von Pauschalreisen sowie Paketangeboten gelten folgende Stornobedingungen, soweit in der Vereinbarung mit dem Veranstalter keine abweichenden Stornobedingungen enthalten sind:

- bis spätestens 2 Wochen vor Antritt der Reise – keine Stornogebühr
- bis 1 Woche vor Reiseantritt – Stornogebühr 40 % des Gesamtpreises
- bis 48 Stunden vor Reiseantritt – Stornogebühr 70 % des Gesamtpreises
- weniger als 48 Stunden vor Reiseantritt – Stornogebühr 100 % des Gesamtpreises

Der Kunde hat im Falle einer Stornobuchung den service après-vente (SAV) der SWB zu kontaktieren. Dieser wird durch die Schweizerische Südostbahn AG (SOB) erbracht und ist unter www.sob.ch/sav erreichbar.

5 SWB als Vermittlerin der Einzelleistungen von weiteren Leistungsträgern

5.1 Buchung von Einzelleistungen weiterer Leistungsträger

Bucht der Kunde Einzelleistungen weiterer Leistungsträger (z. B. Bergbahntickets, Konzerttickets, local Events sowie weitere Freizeitleistungen) tritt die SWB ausschliesslich als Vermittlerin dieser Leistungen auf. Der Kunde schliesst seinen Vertrag direkt mit dem Leistungsträger ab.

Die Leistungsträger haben ihre eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die im Punkt 9 im Anhang angeführt sind. Falls diese im Punkt 9 im Anhang nicht angeführt sind, hat der Kunde diese beim Leistungsträger zu erfragen.

5.2 Stornierung der Einzelleistungen von weiteren Leistungsträgern

Im Webshop selbst ist eine Stornierung von Einzelleistungen weiterer Leistungsträger durch den Kunden nicht möglich. Es gelten die Stornobedingungen der jeweils verantwortlichen Leistungsträger. Der Kunde bzw. der Leistungsträger hat im Falle einer Stornobuchung den service après-vente (SAV) der SWB zu kontaktieren. Dieser wird durch die Schweizerische Südostbahn AG (SOB) erbracht und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar: www.sob.ch/sav. Die Leistungsträger mit ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind im Punkt 9 im Anhang angeführt. Sind AGB nicht angeführt bzw. sind im Vertrag mit dem Leistungsträger keine abweichenden Stornobedingungen enthalten oder nicht aus den AGB ersichtlich, gelten die folgenden Stornobedingungen:

- bis spätestens 2 Wochen vor Leistungserbringung – keine Stornogebühr
- bis 1 Woche vor Leistungserbringung – Stornogebühr 40 % des Gesamtpreises
- bis 48 Stunden vor Leistungserbringung – Stornogebühr 70 % des Gesamtpreises
- weniger als 48 Stunden vor Leistungserbringung – Stornogebühr 100 % des Gesamtpreises

6 Allgemeine Bestimmungen

6.1 Allgemeine Vertragsbedingungen

Durch Aufrufen und Nutzen der im Punkt 1 erwähnten online Buchungsplattformen und damit auch mit deren Gebrauch anerkennt der Kunde die allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB).

SWB garantiert in Übereinstimmung mit den AVB weder für Beständigkeit noch für die uneingeschränkte Verfügbarkeit der online Buchungsplattformen. Eine Haftungsanspruchnahme der SWB für die Folgen von Abbrüchen im Buchungsvorgang oder die Nicht-Übermittlungen von Meldungen ist somit ausgeschlossen. Der Bedienerfreundlichkeit der Benutzeroberfläche wurde besondere Beachtung geschenkt. Der Kunde ist für die korrekte Bedienung der Website verantwortlich. Für die Folge von Bedienungsfehlern hat der Kunde selbst einzustehen.

6.2 Vertragsabschluss, Vorauszahlung, E-Mail Verkehr

Die online Buchungsplattformen sind primär für den europäischen Raum bestimmt (Schweiz, Länder des EWR). Die Zugänglichkeit zu den Plattformen von außerhalb dieser Region ist von SWB nicht garantiert. Die von SWB publizierten Angebote stellen keine Vertragsangebote dar.

Bestellt der Kunde den Warenkorb auf den online Buchungsplattformen, so stellt dies einen Antrag auf Abschluss der Verträge gemäss den einzelnen Warenkorbpositionen dar. Die Ablehnung des Antrags betrifft immer den gesamten Warenkorb, auch wenn hierfür nur eine einzelne Bestellposition Auslöser ist. Wenn Zahlung und Leistungen verfügbar sind, werden die einzelnen Verträge zwischen Dienstleistern bzw. Lieferanten und dem Kunden abgeschlossen. Dies geschieht, in dem SWB dem Kunden per Anzeige auf der Website (Success-Page) und per E-Mail eine Bestellbestätigung übermittelt (Akzeptanz aller Warenkorbpositionen) und die Vorauszahlung definitiv abbucht.

Die Reaktion der SWB auf den Antrag des Kunden gilt als erfolgt, sobald auf dem System der SWB die entsprechenden Daten ins Internet übermittelt werden. Der Zeitpunkt des Eintreffens des E-Mails beim Kunden bzw. der Anzeige der Success-Page auf dem Client des Kunden ist unerheblich. Dieser ist verpflichtet, sich bei SWB allenfalls nach dem Verbleib der Antwort zu erkundigen. Darüber hinaus ist der aktuelle Bestellungsstatus auch in seinem Benutzeraccount abrufbar.

Erfolgen Bestellungen von Kunden aus Ländern, welche beim Zahlungsvorgang nicht aufgelistet sind, so ist SWB nicht in der Lage, diese zu akzeptieren, auch wenn die automatische Plattform vom Kunden zu den oben beschriebenen Reaktionen bewegt werden kann. Der Vertrag mit dem Lieferanten gilt in diesem Fall – wenn überhaupt – erst bei Lieferung der Ware (Versandartikel, Accessoires, etc.) oder bei tatsächlicher Inanspruchnahme der Dienstleistung als an Ort und Stelle abgeschlossen.

Die Übermittlung von E-Mail-Nachrichten über öffentliche Netze ist asymmetrisch und störungsanfällig, erfolgt ungeschützt und kann von Dritten abgefangen, gelesen und geändert werden. Neben dem Inhalt sind auch Absender und Empfänger der E-Mail für Dritte erkennbar. Dies gilt auch für E-Mails, die bei der Kommunikation mit der SWB verwendet werden. Die SWB ist vom Kunden ermächtigt, ihm E-Mails zu senden. Für Schäden, die als Folge einer mangelhaften, gestörten oder ausspionierten Übermittlung einer E-Mail entstehen, haftet

SWB in keiner Weise. Diese Bestimmungen gelten analog für weitere in ihrer Funktionsweise und Risikolage vergleichbare ungeschützte Kommunikationsformen, die vorliegend oder in Zukunft verwendet werden.

Versendete Mitteilungen an vom Kunden angegebene oder im Verkehr mit SWB zuvor erfolgreich verwendete Adressen (namentlich E-Mail-Adressen) gelten als ordnungsgemäß zugestellt. Im Falle von E-Mails gilt als Zustellungszeitpunkt der Abgang bei SWB. 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.

6.3 Preis, Zahlungsbedingungen

Der vom Kunden zu bezahlende Preis ergibt sich aus dem im Warenkorb angezeigten Gesamtpreis in Schweizer Franken (CHF). Er enthält, sofern nicht ausdrücklich anders erwähnt, Steuern und Abgaben, insbesondere die jeweilige gesetzlich gültige schweizerische Mehrwertsteuer. Der Gesamtpreis hängt von der individuellen Gestaltung des Arrangements ab und kann daher von den Richtpreisen („ab EUR ...“, Angaben in Fremdwährungen) abweichen. Preise können sich laufend ändern. Der Kunde hat darauf zu achten, dass der ihm angezeigte Warenkorb noch aktuell ist. Nach Einleitung des Bestellvorgangs wird dem Kunden eine Zusammenstellung seines Antrags angezeigt. Die darin enthaltenen Preise werden vom System während 15 Minuten als nicht veränderbar akzeptiert, danach muss der Kunde zu seiner Sicherheit den Bestellvorgang beim Warenkorb neu einleiten.

Verträge gemäss den einzelnen Warenkorbpositionen werden grundsätzlich nur nach erfolgter automatisierter Vorauszahlung gemäss der Konfiguration der online Plattform abgeschlossen. Solange SWB keine Deckungszusage hat, wird der Auftrag des Kunden nicht abgewickelt. Kunde und SWB tragen sämtliche ihnen durch die Zahlungsabwicklung entstehenden Gebühren selber.

6.4 Auslieferung von Vouchern / e-Tickets und aufladbare Datenträger

Die Bestätigung der Bestellung gilt als Beleg für abgeschlossene Verträge, kann jedoch nicht als Ausweis für die Bezugsberechtigung der Leistung (Voucher, Fahrkarte, e-Ticket) verwendet werden. Ein Link auf der Bestellbestätigung verweist in den Benutzeraccount des Kunden, wo dieser – je nach Produkt oder Dienstleistung – die notwendigen Dokumente – zum Beispiel den Voucher - herunterladen oder einen Datenträger aufladen kann.

Bezugsberechtigungen, Voucher, eWallets (digitale Voucher), Fahrkarten und e-Tickets sind zu ihrer bestimmungsgemäßen Verwendung vom Kunden auszudrucken („print@home“) und werden nicht physisch zugestellt. Das Vervielfältigen, Verändern, Reproduzieren der Bezugsberechtigungen ist untersagt.

Der Kunde trägt in jedem Fall die Verantwortung für den Schutz seiner Bezugsberechtigungen (Voucher) vor Diebstahl oder unzulässiger Vervielfältigung. Er muss beachten, dass unpersönliche Leistungen demjenigen zugesprochen werden, der als erster das gültige Dokument vorweist. Der nachträgliche Nachweis, dass der Vorweisende nicht mit dem Besteller / Kunden identisch ist, ist für die SWB oder die von SWB vermittelten Dienstleister unerheblich.

Die vom Kunden als Bezugsberechtigung ausgedruckten Dokumente sind trocken, nicht verschmutzt, nicht beschädigt, nicht zerknittert und in einem lesbaren Zustand vorzuweisen. Sie können einen Strichcode, QR-Code oder andere in ihrer Funktionsweise vergleichbare Codes, die aktuell oder in der Zukunft verwendet werden, aufweisen, die zur Kontrolle elektronisch geprüft werden können. Im Bereich der Codes dürfen die Dokumente nicht gefaltet werden.

6.5 Rahmenbedingungen

SWB hat auf die baulichen Maßnahmen, Emissionsquellen, etc. in der Nähe eines beschriebenen Aufenthaltsortes keinen Einfluss und kann entsprechend auch keine Garantien übernehmen. Auf die Herkunft der allenfalls anwesenden Gäste, auf die allgemeine Servicequalität und die Qualität der Leistungen, auf Organisation und Durchführung der angekündigten Events am Reiseziel und auf individuelle weitere Möglichkeiten (sofern nicht ausdrücklich Teil des Angebots) hat die SWB ebenfalls keinen Einfluss. Für die Teilnahme an einzelnen Veranstaltungen bzw. die Inanspruchnahme von diversen Leistungen sind seitens des Kunden bestimmte – z. B. körperliche – Voraussetzungen notwendig. Der Kunde hat sich diesbezüglich beim Leistungserbringer zu erkundigen, eine entsprechende Haftung der SWB wird in diesen Fällen ausdrücklich ausgeschlossen.

6.6 Stornobuchungen

Die Bestimmungen zu den Stornobuchungen sind in den Punkten 3.3, 4.2 und 5.2 geregelt.

6.7 Bearbeitungsgebühr

Für jede Umbuchung oder Stornobuchung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von CHF 10,- verrechnet.

7 Erwerb von Gutscheinen

7.1 Allgemeine Wertgutscheine

Der Kunde hat die Möglichkeit, allgemeine Wertgutscheine zu erwerben. Mit dem Erwerb von allgemeinen Wertgutscheinen ist der Inhaber berechtigt, den Gutschein individuell auf den jeweiligen online Buchungsplattformen einzulösen, für welche die Gutscheine ausgegeben wurden. Die Gutscheinbedingungen sind der Produktbeschreibung des Wertgutscheines zu entnehmen. Die Gutscheinbedingungen gelten vom Kunden bei Erwerb des Gutscheines als akzeptiert.

7.2 Produkt- und leistungsbezogene Gutscheine

Der Kunde hat bei entsprechend vorhandenen Angeboten die Möglichkeit, produkt- bzw. leistungsbezogene Gutscheine zu erwerben. Mit dem Erwerb dieser Gutscheine ist der Inhaber berechtigt, diese auf bestimmte Produkte bzw. Dienstleistungen einzulösen. Diese einlösbaren Produkte bzw. Dienstleistungen sowie die Gutscheinbedingungen sind der Produktbeschreibung des Gutscheines zu entnehmen. Die Gutscheinbedingungen gelten vom Kunden bei Erwerb des Gutscheines als akzeptiert.

7.3 Spezielle Wertgutscheine

Der Kunde hat bei entsprechend vorhandenen Angeboten die Möglichkeit, spezielle Wertgutscheine zu erwerben. Diese Gutscheine bieten dem Kunden zusätzliche Vorteile durch spezielle Angebote, die bei Einlösung des Gutscheines in Anspruch genommen werden können. Mit dem Erwerb von speziellen Wertgutscheinen ist der Inhaber berechtigt, die Gutscheine auf bestimmte Produkte bzw. Dienstleistungen zu individuellen, für den Kunden vorteilhaften Bedingungen einzulösen. Diese individuellen sowie die allgemeinen Gutscheinbedingungen sind der Produktbeschreibung des Gutscheines zu entnehmen. Sie gelten vom Kunden bei Erwerb des Gutscheines als akzeptiert. Spezielle Wertgutscheine sind nicht mit anderen Aktionen kombinierbar.

Der Erwerb von speziellen Wertgutscheinen durch Unternehmen sowie Wiederverkäufer ist untersagt, das Angebot gilt somit ausschließlich für Endverbraucher.

8 Spezielle Bestimmungen

8.1 Haftung

SWB haftet nicht für Schäden im Zusammenhang mit Ausflügen oder Veranstaltungen, die der Kunde während der Durchführung der Leistung "vor Ort" selbst bucht. Dies gilt auch dann, wenn die entsprechenden Unterlagen in einer Anlage, die der SWB zuzuordnen ist, aufliegen oder auf der Website beschrieben werden.

8.2 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Das anwendbare Recht und der Gerichtsstand richten sich nach den AGB der einzelnen Lieferanten als Vertragspartner der Kunden.

8.3 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder unzulässig sein oder werden, so zieht dies nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages nach sich.

Die unzulässige oder unwirksame Bestimmung wird durch eine Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder unzulässigen Bestimmung am nächsten kommt.

9 Anhang: Liste der Leistungsträger

9.1 Allgemeines

Der Vertrag zur Leistungserfüllung kommt zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Leistungsträger zustande. Sollte sich seitens des Kunden Fragen zur Erfüllung des Vertrages ergeben, hat dieser direkt mit dem zuständigen Leistungsträger Kontakt aufzunehmen. In den folgenden Punkten erfolgt eine Auflistung der Leistungsträger und – sofern verfügbar – ein Link zu ihren gültigen Vertragsbedingungen. Sollten diese hier nicht verfügbar sein, hat der Kunde diese beim verpflichteten Leistungsträger zu erfragen und zu akzeptieren.

Link Auflistung der Leistungsträger mit AGB