



## ALLGEMEINE GESCHÄFTS- UND BUCHUNGSBEDINGUNGEN (AGBB BTU 2022)

### ALLGEMEINES

Gegenständliche Allgemeine Geschäfts- und Buchungsbedingungen (AGBB) der BTU Business Travel Unlimited Reisebüro GesmbH (BTU) finden Anwendung auf Reiseverträge, die BTU als Reisevermittler im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages über Reisemanagement mit Unternehmen vermittelt. Als Reisevermittler vermittelt die BTU Reiseverträge über Reiseleistungen (Einzelleistungen, Reisearrangements) zwischen dem Kunden (Unternehmen) einerseits und dem Leistungsträger andererseits (Geschäftsbesorgungsvertrag). Im Rahmen des Auftrages, erbringt BTU auch reisebezogene Nebenleistungen, wie u.a. Organisation von Reise genehmigungen, Erfüllung individueller Anfragen für Zusatzangebote, Prüfung von Reiseentschädigungen, Reporting und Risk-Management sowie Wahrnehmung von Fürsorgepflichten im Rahmen von globalem Reisemanagement. Die von BTU vermittelten Reiseverträge über gebuchte Leistungen werden zwischen den vermittelten Leistungsträgern (Airlines, Hotels, Autovermieter, Visumservice, Bahn, Reiseveranstalter, etc.) und dem Unternehmen abgeschlossen und von den Leistungsträgern erbracht. BTU ist nicht Vertragspartei. Vertragsbedingungen und allgemeine Geschäfts- und Reisebedingungen dieser Leistungsträger werden von diesen AGBB nicht berührt und behalten ihre Geltung. Diese Geschäftsbedingungen gelten als vereinbart, sobald das Unternehmen eine schriftliche Anfrage zur Geschäftsbesorgung an BTU stellt und BTU diese Anfrage, unter unwidersprochenem Hinweis auf die Verwendung und Veröffentlichung der AGBB auf der Homepage in Form eines Angebotes bestätigt. Die AGBB bilden damit eine Grundlage des abgeschlossenen Geschäftsbesorgungsvertrages. Für ausgewählte Leistungen beauftragt BTU zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen und Serviceangebote Sublieferanten (z.B. Visum, Hotline, Reiseentschädigungen, etc.). Für die Inanspruchnahme dieser Leistungen, gelten die nachfolgenden Regeln zur Zusammenarbeit. Buchungen unterliegen einer gemeinsamen Vereinbarung, die für unternehmerische Zwecke geschlossen ist. Geschäftsreisen, die auf Grundlage einer Rahmenvereinbarung organisiert und durchgeführt werden, unterliegen nicht dem Geltungsbereich des Bundesgesetzes über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreisegesetz [PRG]). Das beauftragende Unternehmen ist für die Kenntnis der AGBB bei seinen bestellenden Mitarbeitern verantwortlich.

### BESTELLUNG UND BESTÄTIGUNG DER LEISTUNG

Die Bestellung der jeweiligen Reiseleistung, mit allen für die Angebotslegung notwendigen personen- und sachbezogenen Angaben, erfolgt per Telefon oder elektronisch (Mail, Tool, Antrag, etc.). Notwendige Angaben sind: Name, Mail-Adresse, Mobilnummer, Geburtsdatum, Reisedaten, Unterkunftserfordernisse, Mobilitätseinschränkungen, etc. Die Bestellung wird von BTU vereinbarungsgemäß bearbeitet (standardmäßig im Global Distribution System (GDS), einem zentralen Reservierungssystem gebucht und in Form eines unverbindlichen Angebotes bestätigt. Im Angebot nennt BTU alle wesentlichen Reisebedingungen wie z.B. Tarif, Taxes, Storno- und Umbuchungsgebühren, vorgeschriebene Fristen (z.B. Time Limits, Beschränkungen zur Aufenthaltsdauer, Ausstellungsdaten, etc.) zur Ausstellung des Flugtarifes. Eine Tarifgarantie von Leistungsträgern (z.B. Airlines), besteht nur bei sofortiger Annahme des Angebots und Ausstellung der Vertragsunterlagen (Tickets, Vouchers). Aufzahlungen bei Umbuchungen sind tarif- und verfügbarkeitsabhängig und können erst zum Umbuchungszeitpunkt bekanntgegeben werden. Die von BTU angebotenen Leistungen sind bis zur Annahme des Angebots durch den Besteller unverbindlich und freibleibend. Der Vertrag zwischen dem Besteller und dem Leistungsträger, kommt erst mit schriftlicher Annahme des Angebots zustande. Der Besteller ist für die Einhaltung der im Angebot genannten Fristen (z.B. Aufenthaltsbeschränkungen, Time Limits) verantwortlich. Bei Nichteinhaltung trägt er alle sich daraus ergebenden Konsequenzen (z.B. Tarifierhöhungen). Weitere Informationen dazu, siehe unter ‚Nutzung von Flugtickets‘. Von BTU entgegen genommene Kundenwünsche (z.B. Sitzplatz, Zimmerlagen, etc.) stellen eine Verwendungszusage dar. Sie sind so lange unverbindlich und lösen keinen Rechtsanspruch aus, als diese nicht im Sinne einer Vorgabe vom Leistungsträger bestätigt worden sind. Gleiches

gilt für die Registrierung des Tickets im Rahmen von Vielfliegerprogrammen durch BTU. Selbstbuchungen des Bestellers, über ein Selbstbuchungstool, gelten als ‚untouched durch BTU‘ (keine Kontrolle) und werden sofort ausgestellt. Der Reisevertrag kommt mit Abschluss der Buchung im Tool zustande.

Alle im Angebot offerierten Flugzeiten und Tarife, verstehen sich vorbehaltlich Änderungen, seitens der Leistungsträger. Buchungen durch BTU über andere Vertriebskanäle als dem GDS wie z.B. Internet, Travelfusion bzw. über ein Selfbookingtool, unterliegen gesonderten Regelungen. Gleiches gilt auch für Gruppenbuchungen. Für Kunden, die ein regelmäßiges Geschäftsverhältnis mit BTU haben, gilt, dass die mit der Bestellung verbundenen BTU-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 des Unternehmens bekannt sind. Das heißt, davon abweichende Buchungen gelten für BTU als autorisiert.

### TIME LIMIT UND TICKETAUSSTELLUNG

Unter Time Limit versteht man die Festlegung eines Zeitpunkts durch die Airline, an dem das Ticket zu dem angebotenen Preis spätestens ausgestellt werden muss. Verlangen Airlines vorzeitige Ticketausstellungen durch feste Vorausbuchungsfristen, wird der Kunde von BTU im Angebot darüber informiert. Erfolgt keine rechtzeitige Bestätigung des Kunden zur Ticketausstellung, kann diese zu Mehrkosten führen, die der Kunde zu vertreten hat.

Die Ticketausstellung erfolgt nach schriftlicher Bestätigung des Angebotes durch den Kunden. Die Bestätigung hat während der Büroöffnungszeiten einzugehen, widrigenfalls die Ausstellung erst am nächsten Werktag durchgeführt werden kann. In Eilfällen können verbindliche Bestätigungen oder Aufträge auch mündlich erteilt werden, derartige Bestätigungen sind durch den Kunden unverzüglich zu dokumentieren.

Mit Bestätigung des Angebots geht der Kunde gleichzeitig mit BTU einen Vertrag über die jeweilige Beratungs- bzw. Buchungsleistung ein, für den die bei der Bestätigung vereinbarten Konditionen der Leistungsträger sowie die Vertrags- und Geschäftsbedingungen der BTU gelten. Gleichzeitig geht das Unternehmen mit dem Leistungsträger einen Vertrag über die Erbringung der vermittelten Leistung ein. Tarifstand ist das jeweilige Versanddatum der Bestätigung.

Alle im Angebot oder Ticket genannten Tarife verstehen sich zzgl. der mit BTU vereinbarten Service-/Handling Fee und Ticket Service Charge (TSC) sowie der Network Access Fee. Die Airline Segment Fees und die GDS Systemgebühr werden separat verrechnet.

### ZUSTELLUNG, ÜBERMITTLUNG VON DOKUMENTEN UND DEREN KOSTEN

Nach Bestätigung des Angebots erhält der Besteller einen elektronischen Passenger Receipt/Ticket, das bei der gesamten Reise mitzuführen ist. Den Versand von Vertragsunterlagen bestimmt BTU und erfolgt mangels abweichender Regelung auf Kosten und Gefahr des Kunden. Diese erfolgt, wo gesetzlich zulässig und möglich grundsätzlich elektronisch. Als Zustell-/Kontaktadresse gilt die BTU zuletzt bekanntgegebene Adresse (auch E-Mail-Adresse). Änderungen sind vom Kunden unverzüglich (Schriftlichkeit empfohlen) bekanntzugeben. Bei postalischer Übermittlung werden die ungefähren Zustellkosten vor Versand offengelegt.

Gefahr für Untergang, Verlust, Beschädigung, Fehlzustellung (Spam bzw. Junk-Mail) oder verspätete Zustellung einer Lieferung, gehen mit Übergabe der Vertragsunterlagen an den Zusteller, bzw. mit Übersendung auf den Kunden über. BTU haftet in diesen Fällen auch nicht für wie immer geartete Folgen einer mangelhaften Zustellung.

### ÜBERPRÜFUNG AUF VOLLSTÄNDIGKEIT / RICHTIGKEIT

Der Kunde ist verpflichtet, die Reiseunterlagen (Angebote, Tickets, Visa, etc.) sofort nach Erhalt auf Vollständigkeit und sachliche Richtigkeit zu den Angaben/Daten und allfällige Abweichungen und Unvollständigkeiten zu überprüfen. Derartige Abweichungen sind zur Berichtigung unverzüglich mitzuteilen. Erfolgt seitens des Bestellers keine Rückmeldung, gelten die Angaben der Reservierung als

richtig. Reklamationen und Korrekturen werden ab dem auf die Übermittlung der Unterlagen folgenden Tag durch BTU nicht kostenfrei durchgeführt.

## EINREISEBESTIMMUNGEN

Die Kenntnisse und Informationsbeschaffung zu Einreisebestimmungen, sowie das Vorliegen der für die Reise notwendigen Dokumente und deren Gültigkeit, obliegen allein dem Reisenden.

Der Reisende ist verpflichtet, die empfohlenen und vorgeschriebenen Gesundheits- und Einreisebestimmungen der Transit- und Zielländer sowie die Weisungen zum Reisen seines Unternehmens einzuhalten. Eine Pflicht seitens BTU, über allgemein bekannte Gegebenheiten und Reisevorschriften des Ziellandes und Ortes zu informieren, besteht nicht. Jede diesbezügliche Haftung wird ausdrücklich ausgeschlossen. Hinweise finden sich u.a. auf <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/> oder am Institut für Reise- und Tropenmedizin ([www.tropeninstitut.at](http://www.tropeninstitut.at)). Dazu gehört u.a. auch der Hinweis auf Einreise-, Visa- und Impfvorschriften für die bereisten Länder. Insbesondere in Krisenzeiten (z.B. Pandemien) nach bestem Wissen und Gewissen erteilte freiwillige Informationen zu Einreisebestimmungen, erfolgen aufgrund der Unbeständigkeit der Sach- und Rechtslage, sowie der Häufigkeit der Änderungen ohne Gewähr und Haftung für die Richtigkeit. BTU haftet nicht für die Einhaltung der Einreisevorschriften (i.B.v. Zoll- und Devisenvorgaben) des Ziellandes sowie des Carriers. Für Notfälle hat der Reisende zusätzlich die Möglichkeit, sich auf der Seite des BMEIA zu registrieren (<https://www.bmeia.gv.at/reise-services/auslandsservice/>).

## NUTZUNG VON FLUGTICKETS

Für die Nutzung von Flugtickets gelten die Internationalen Beförderungsbedingungen der IATA (veröffentlicht auf [www.btu.at](http://www.btu.at)), diese AGBB und die Beförderungsbedingungen der jeweils gebuchten und benutzten Leistungsträger, sowie die im Angebot oder Ticket genannten Bedingungen.

Diese Bedingungen sehen u.a. vor, dass Flüge nur in kontinuierlicher Reihenfolge der Flugcoupons abgefliegen werden dürfen. Der Verzicht auf das Abfliegen einer Teilstrecke seitens des Kunde, 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 möglichen Konsequenzen (z.B. Verspätungen, Durchchecken, Gepäcktransport) sind dem Reisenden bekannt. BTU übernimmt keine Mehrkosten oder Haftung für den Weitertransport bei ungeplanten Veränderungen. Es liegt in der Verantwortung des Reisenden, rechtzeitig Handlungen bezüglich seiner Reise zu setzen, wenn Störungen im Flugbetrieb öffentlich (z.B. Medien) verlautbart wurden.

BTU hat keine Information über die tatsächliche Nutzung bzw. Nichtnutzung von gekauften Tickets bzw. Teilstrecken und stellt keine Dokumentation dazu zur Verfügung. Airlines überprüfen Buchungen nach Kriterien der IATA Resolution 830a und belasten z.B. im Falle von „No Shows“ Reisebüros im Nachhinein mit Bearbeitungsgebühren, die BTU im Anlassfall an das bestellende Unternehmen weiterverrechnet.

Eine Informationspflicht über die Absage/Änderung von Reisedaten oder Strecken nach Ticketausstellung besteht für BTU nicht, sie verbleibt beim Reisenden selbst. BTU bemüht sich jedoch, den Kunden, bei rechtzeitigem Vorliegen dementsprechender Informationen, während der BTU-Öffnungszeiten über Veränderungen zu informieren. Voraussetzung dafür ist das Vorliegen von vollständigen Kontaktangaben zum Reisenden (z.B. Tel-Nummer und E-Mail).

## RÜCKERSTATTUNG VON TICKETS (REFUNDS)

BTU muss über die Nichtnutzung von elektronischen Flugcoupons aktiv informiert werden, wenn diese zur Refundierung eingereicht werden sollen. Teilbenützte Tickets und Kulanzlösungen, müssen bei den Fluggesellschaften eingereicht werden, die sich einen Bearbeitungszeitraum bis zu 6 Monate vorbehalten.

BTU 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, BTU tritt hier nur als Vermittler auf und verrechnet diese inkl. einer BTU Handling Fee an den Kunden weiter.

## INTERNET BOOKING ENGINE (SELFBOKING TOOL)

BTU stellt seinen Kunden auf Wunsch ein Selfbooking Tool im Internet zur Verfügung, über das der Kunde selbst Sofortbuchungen bei Leistungsträgern vornehmen kann. Die Nutzung des Systems unterliegt eigenen, gesondert zu vereinbarenden Bedingungen (SLA – Service Level Agreement).

BTU tritt nur als Systembereitsteller zur Übertragung von Buchungsinformationen und Ticketing Agent zur Ticketausstellung auf. BTU übernimmt keine, wie immer geartete Haftung hinsichtlich der Funktionalität und Gebrauchstauglichkeit des Systems, der Nutzung des Zugangs, der Preisdarstellung, Einhaltung von Buchungs- und Tarifbedingungen, sowie Eingaben zur Datenverarbeitung und zur Zahlungsform. Nachbelastungen der Airlines werden an den Kunden weitergereicht.

## CHECK-IN ZEITEN

Die Einhaltung der notwendigen Check-In-Zeiten obliegt dem Passagier. Ein Web-Check-In ist vom Kunden selbst vorzunehmen. Der Reisende ist für das rechtzeitige Erscheinen am Abfluggeort verantwortlich und muss daher auch die Zeit für Sicherheitskontrollen an den Flughäfen einplanen. Das Reisebüro ist für die Pünktlichkeit der angegebenen Anreiseverbindungen zum Flughafen nicht verantwortlich.

## BAHNRESERVIERUNGEN

BTU bietet auch ausgewählte Bahnprodukte für den österreichischen und deutschen Markt an. Ebenso werden auch Bahnservices der gängigen europäischen Bahnen über Internet angeboten. Sitzplatzreservierungen beim Bahn-Anbieter werden nach Wünschen des Kunden bekanntgegeben, sind jedoch nur die Eingabe eines Wunsches, der nicht garantiert werden kann. Das System der Bahn lässt eine bestimmte Platzwahl nur bei Buchung zu.

Bei der Buchungsanfrage sind sämtliche für die Buchung erforderlichen Angaben zur Person (z.B. Ermäßigungen) und zur gewünschten Reise (z.B. Klasse) mitzuteilen.

## BAHN-FAHRKARTENRÜCKGABE

Nach Ausstellung können Bahnkarten nicht mehr kostenlos umgebucht oder storniert werden, es fallen vom Bahnunternehmen festgesetzte Entgelte an, die in Abzug gebracht werden. Für im Rahmen des ÖBB-Business Kontos gekaufte Fahrscheine gelten andere, von der ÖBB vorgegebene Regeln, die im Direktvertrag zwischen dem Kunden und der ÖBB festgehalten sind. Mit dem Versenden des Tickets geht die Haftung für dieses Dokument auf den Empfänger über. Bei Verlust von Bahnkarten ist kein Ersatz seitens des Bahnunternehmens möglich.

## RÜCKGABE VON PARKKARTEN FÜR DEN FLUGHAFEN WIEN

Guthaben, von bei BTU gekauften Parkwertkarten, können nicht rückerstattet werden.

## EMERGENCY-HOTLINE: TEL. + 43 / 1 / 51 6 51 - 999

BTU bietet außerhalb der Büroöffnungszeiten (MO–FR 8–18h, außer an gesetzlichen Feiertagen) für Reisen am selben oder nächsten Werktag ein persönliches Notfall-Service an. Reservierungen von Flugkarten, Neubuchungen, Umbuchungen, Mietwagen und Hotelzimmern, können für Reisende in Notfällen nur im GDS, nicht auch über andere Vertriebskanäle (wie z.B. Internet), gebucht werden. Neubuchungen im Rahmen des Notfall-Service werden nur vorgenommen, wenn der Reisende bei BTU als Stammkunde mit einem Profil angelegt ist. Aufträge, die mangels Dringlichkeit auch während der Büroöffnungszeiten bearbeitet werden können, sowie allgemeine Informationen und sonstige Hilfestellungen sind keine Notfälle. BTU behält sich vor, die Mehrkosten dieser Leistungen bei ungerechtfertigter Inanspruchnahme des Notfall-Services in Rechnung zu stellen.

## BEANTRAGUNG VON REISEGENEHMIGUNGEN

Eine Reisegenehmigung ist ein Dokument, das bestätigt, dass ein Reisender in ein Land einreisen darf, z.B. Visum, ESTA, eTA u.ä. Auf Aufforderung informiert und beantragt BTU bzw. Dritte, im Auftrag von BTU, als Vermittler bzw. Dienstleister im Namen des Reisenden, eine Reisegenehmigung bei staatlichen Behörden. Dies 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. Der Reisende verschafft sich selbst Kenntnis über die zur Erlangung von notwendigen Papieren erforderlichen Fristen und Zeiträume.

Voraussetzungen für die Visa-Beantragung durch BTU bzw. Dritten im Auftrag der BTU:

- Die Angaben zur Reise werden durch den Reisenden vollständig genannt. Änderungen der Daten können nach Bekanntgabe der Daten und Weiterleitung des Auftrags an die Behörden nicht mehr vorgenommen werden.

- Die notwendigen Dokumente werden vollständig und rechtzeitig übergeben.

- Soweit Fristen genannt werden, gelten diese ab Erhalt der Dokumente. Bearbeitungsdauern sind indikativ, eine maximale Dauer wird, außer ausdrücklich angegeben, nicht garantiert. BTU hat keinen Einfluss auf die Bearbeitungsdauer eines Antrags durch staatliche Behörden. Auf Aufforderung haben Reisende verbesserte Dokumente/Daten, ohne Verzögerung, vorzulegen oder sonst an der Beantragung mitzuarbeiten. Diesen Zusatzanforderungen hat der Reisende selbst nachzukommen, BTU tritt hier nicht als Vermittler auf. Die Kommunikation verläuft direkt zwischen der Behörde und dem Reisenden, verlängerte Bearbeitungszeiten hat BTU nicht zu vertreten.

- Die Besorgungsgebühren gelten ab/bis Erhalt der Dokumente und exkl. Kosten des Visums. Der Reisende hält BTU von allen Ansprüchen, Sanktionen und strafrechtlichen Verfolgungen von Behörden, einschließlich der Einwanderungs-/Ausländer-/Grenzschutzbehörde oder einer Botschaft oder dem Konsulat schadlos, wenn sich herausstellt, dass der Kunde und/oder eine/-r der Reisenden bewusst oder unbewusst falsche, unvollständige oder betrügerische Daten und/oder Dokumente zur Verfügung gestellt hat.

Die Entscheidung, ob eine beantragte (Ein-)Reisegenehmigung erteilt wird oder nicht, hängt von Umständen ab, die außerhalb des Einflussbereichs der BTU liegen. BTU kann nicht garantieren, dass die beauftragte Beantragung zur Erteilung einer (Ein-) Reisegenehmigung führt. Der Reisende nimmt zur Kenntnis, dass auch trotz Vorliegen einer Reisegenehmigung die tatsächliche Einreise oder der Aufenthalt aus anderen Gründen, außerhalb des Einflussbereichs der BTU, verweigert werden kann.

Auch für den Fall, dass es trotz Antragstellung innerhalb eines durchschnittlichen Bearbeitungszeitraumes nicht zu einer Erteilung einer gültigen (Ein-) Reisegenehmigung kommt, etwa wegen Ablehnung des Antrages durch die staatliche Behörde, hat BTU ihre Bemühungspflicht erfüllt und es gebührt der volle Entgeltanspruch. BTU ist für einen etwaigen unmittelbaren, mittelbaren, materiellen, immateriellen Folge- oder Unternehmensschaden (wie z.B. entgangenen Umsatz oder Gewinn) des Kunden, der sich aus der Beantragung iZm mit Reisegenehmigungen ergibt, außer in Fällen von grober Fahrlässigkeit und Vorsatz, nicht haftbar.

## HOTELRESERVIERUNGEN

Bei Hotelreservierungen werden die Preise zum Zeitpunkt der Buchung für die gebuchte Zimmerkategorie/Leistung (z.B. inkl. o. exkl. Frühstück) sowie der Buchungsbedingungen bekannt gegeben. Für mögliche zusätzliche Gebühren und Steuern wie z.B. lokale Taxen, gesetzliche MwSt., Service Charges und deren evtl. Erhöhung sowie Zusatzleistungen haftet BTU nicht. Es ist allgemein üblich, dass Hotels die Reservierung nur bis 16.00h/18.00h des Anreisetages halten, falls diese nicht mit einer Kreditkarte garantiert wurde. 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 Bestellers bürgt BTU beim Hotel für die Einhaltung der obigen Frist. Dies erfordert eine schriftliche Zusage des Kunden an BTU. Sollte der Reisende die so garantierte Reservierung nicht einhalten, so hat er alle daraus entstehenden Konsequenzen und Kosten zu tragen. Sofern das Hotel BTU Kosten in Rechnung stellt, verrechnet die BTU diese zusätzlich einer BTU-Bearbeitungsgebühr an das Unternehmen weiter.

Bei Buchung von Tagungen und Gruppen in Hotels gelten die speziellen Tagungsbedingungen des einzelnen Hotels, die wir bei Anfrage mit der Buchung übermitteln.

## MIETWAGEN-RESERVIERUNGEN

Im Falle der Vermittlung eines Mietwagens durch die BTU schließt der Kunde einen Mietvertrag mit dem jeweiligen Autovermieter. Auf die Ausgestaltung, den Abschluss und die Abwicklung der

Mietverträge, hat BTU keinen Einfluss. Es gelten die jeweiligen Mietbedingungen des Anbieters. Es bestehen bei vorzeitiger Rückgabe, verspäteter Übernahme (z.B. durch Flugverspätung) oder bei einem nicht in Anspruch genommenen Mietwagen keine Erstattungsansprüche gegenüber BTU. Bei Mietwagenreservierungen kann jeweils nur eine Fahrzeugkategorie angegeben werden. Jede Kategorie beinhaltet Fahrzeuge unterschiedlicher Hersteller in einer ungefähr gleichen Typengröße. Ein Kundenwunsch für einen bestimmten Fahrzeugtyp wird von BTU an die Mietwagen-Station im Sinne einer Verwendungszusage weitergeleitet, ist jedoch unverbindlich und löst keinen Rechtsanspruch aus. Die in der Buchungsbestätigung angeführten Preise sind verbindlich. Sofern BTU einen Mietwagen-Voucher mit dem Vermerk "Full Credit" ausstellt, haftet der Reisende gegenüber BTU bis zum Gesamtbetrag. Bitte vergewissern Sie sich bei Buchung über Ausstattung und Versicherung bzw. bei Übernahme des Fahrzeugs über notwendige Zusatzleistungen. Für die bei der Übernahme vertraglich fixierten Leistungen, ist der Kunde allein verantwortlich.

## HAFTUNG / BESCHWERDEN

BTU als Reisevermittler erbringt lediglich Vermittlungsdienstleistungen und haftet, soweit eine Einschränkung gesetzlich zulässig ist, daher nur bei eigener pflichtwidriger, vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Verletzung des Vermittlervertrages. BTU haftet für Folgen von Buchungsfehlern (z.B. Schreibfehler), sofern diese nicht auf eine irrtümliche oder fehlerhafte oder unvollständige Angabe des Bestellers oder auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind. Es wird folglich keine Haftung für Schäden, Verluste, Nichteinhaltung von Terminen etc. übernommen, die durch einen Mangel einer über BTU gebuchten Leistung bei einem Leistungsträger entstehen. BTU ist außerhalb zwingender gesetzlicher Bestimmungen nicht für Schäden, weder direkte noch indirekte, infolge von Flugausfällen oder Reisebeschränkungen aufgrund nationaler und internationaler Einreisebeschränkungen, egal welcher Ursache, verantwortlich.

BTU übernimmt weder eine Haftung noch eine Garantie für das Zustandekommen, die Durchführung und die Erbringung bzw. die Folgen des Nichtzustandekommens des vermittelten Leistungsvertrages bzw. für die Erbringung einer Leistung, die nicht durch BTU vermittelt bzw. zugesagt worden ist oder die durch den Reisenden selbst im Tool gebuchte Leistungen. Dies ist für den Fall gültig, dass die über BTU gebuchten Leistungen aus Gründen nicht erbracht werden, die BTU nicht zu verantworten hat (z.B. Überbuchung, höhere Gewalt, Verspätungen oder Streik). Ebenso übernimmt BTU keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben von Leistungsträgern sowie für ihr Verhalten. Der Kunde hat aufgrund des zwischen ihm und dem Leistungsträger abgeschlossenen Vertrages, direkte Ansprüche dem Leistungsträger gegenüber und hat direkt mit ihm zu verhandeln, wie ein Reservierungs- und 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 AGB des Leistungsträgers sowie im Falle einer vermittelten Luftbeförderung ergänzend nach den gesetzlichen Bestimmungen des Luftverkehrsgesetzes für inländische Flüge und so weit 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.

BTU haftet nicht für die Richtigkeit/Aktualität persönlicher Daten, die im Rahmen von APIS (Advance Passenger Information System) mit einer Flugbuchung an die Airlines übermittelt werden.

## PANDEMIE DISCLAIMER

Die Kenntnisse und Informationsbeschaffung zu Einreisebestimmungen sowie zur Gültigkeit der Reisedokumente, obliegen allein dem Reisenden. BTU ist nicht verpflichtet, Informationen über Einreisebestimmungen an den Reisenden zu erteilen, jede diesbezügliche Haftung wird ausdrücklich ausgeschlossen.

In Krisenzeiten (z.B. Pandemien) nach bestem Wissen und Gewissen erteilte freiwillige Information zu Einreisebestimmungen, erfolgen aufgrund der Unbeständigkeit der Sach- und Rechtslage sowie Häufigkeit der Änderungen ohne Gewähr und Haftung für die Richtigkeit. BTU ist außerhalb zwingender gesetzlicher Bestimmungen nicht für Schäden, weder direkte noch indirekte, infolge von Flugausfällen oder Reisebeschränkungen aufgrund nationaler Einreisebeschränkungen, egal welcher Ursache, verantwortlich.



## PRÜFUNG VON ENTSCHÄDIGUNGSANSPRÜCHEN

BTU informiert seine Kunden aktiv über Entschädigungsansprüche aufgrund von Flugverspätungen gem. der „Fluggastverordnung“ (EU-VO Nr.261/2004). Zur Prüfung eines etwaigen Anspruches werden Buchungsdaten (z.B. Passenger Name Record – sog. „PNR-Daten“ wie Buchungscode, Flugnummer, Datum, Flugstrecke, Kundennummer, E-Mail Adresse) des Reisenden an ein Reiseentschädigungsunternehmen übermittelt. Nach Information über eine Ausgleichsberechtigung durch BTU kann der Kunde in eigenem Namen einen Entschädigungsantrag stellen und einen Vertrag mit dem jeweiligen Reiseentschädigungsunternehmen abschließen. Eine Haftung der BTU in Zusammenhang mit der Durchsetzung von Entschädigungsansprüchen ist ausgeschlossen.

## MOBILES REISEPORTAL

BTU stellt seinen Kunden auf Wunsch den Zugang zu einem mobilen, mandantenfähigen internetbasierten Reiseportal sowie einer mobilen APP unter der Bezeichnung „MyWay by BTU“ zur Verfügung. Im Falle der Inanspruchnahme dieses mobilen Service kommen in Ergänzung zu diesen AGBB die Allgemeinen Geschäftsbedingungen „MyWay by BTU“, einsehbar unter <https://www.btu.at/allgemeines/agbs> zur Anwendung.

## GEBÜHREN

BTU hebt für die Tätigkeit der Reisevermittlung eine Transaktionsgebühr (Handling Fee; z.B. für Bearbeitung von Reisebuchungen, Ausstellung von Flugtickets, Einholung von Reise genehmigungen, etc.) und für die Bereitstellung der BTU-Systeme und BTU-Ressourcen eine Network Access Fee ein. Die Höhe der Handling Fee richtet sich nach der Art der Serviceleistung und/oder der Vertragsvereinbarung des Unternehmens mit BTU und beruht auf den von BTU genutzten Systemen und Prozessen. Die Network Access Fee ist eine monatliche Pauschale pro Reisenden.

Geänderte Rahmenbedingungen (z.B. erhöhte Infrastruktur- oder Systembereitstellungskosten, gestiegene Digitalisierungsanforderungen, erweitertes Serviceangebot) räumen BTU einseitiges, auch nachträgliches, Leistungs- und Preisgestaltungsrecht gem. § 1056 ABGB ein. BTU ist berechtigt, auch zusätzliche Serviceleistungen, die unterjährig neu angeboten werden, vertraglich noch nicht fixiert sind und die durch Mitarbeiter des Kunden beauftragt werden, zu verrechnen. Eine Liste der, mangels anderer Vereinbarung zur Anwendung gelangender „Allgemeinen Gebühren“, kann unter [wienkam@btu.at](mailto:wienkam@btu.at) angefragt werden. Ancillary Leistungen der Airlines (z.B. A la carte Essen, Gepäck- und Sitzplatzreservierungen, etc.), werden bei Beauftragung des Bestellers ebenfalls gebucht und mit einer BTU-Handling Fee verrechnet.

BTU behält sich vor, zusätzliche angemessene Gebühren und Zuschläge für eine Mehrleistung zu verrechnen, wenn der durch den Kunden veranlasste Arbeitsaufwand über das anfänglich definierte Maß bzw. über den üblichen Aufwand hinauswächst (z.B. Buchungswege, Rechnungskopien, Sonderreports). Dazu zählt auch die aufwendigere Buchung von Netzwerkairlines über andere Vertriebswege als über globale Distributionssysteme (GDS).

BTU behält sich ebenfalls vor, bei Nichterbringen des vereinbarten Nachfrageumfangs durch das Unternehmen, die dadurch erhöhten Kosten der Ressourcenbereitstellung weiter zu verrechnen.

Alle Gebühren verstehen sich pro Abrechnungseinheit, gegebenenfalls zzgl. MwSt... Die Ticket Service Charge (TSC), die GDS (=CRS) Systemgebühr, die Segment Fees oder Ancillary Service Fees (ASF) werden, sofern diese anfallen, nach Vorgaben der IATA getrennt auf der Rechnung angeführt. Vergütungen für bereits erbrachte Dienstleistungen werden bei (Um-)Buchung oder Stornierung einer gebuchten Leistung nicht refundiert.

Mitarbeitern von Firmenkunden sind die Konditionen für die Buchung auch für Ihre Privatreisen bekannt oder können auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

Die Vergütungen, Preise und Kosten werden wertgesichert erhalten. Die Wertsicherung richtet sich nach dem von Statistik Austria monatlich verlaufbaren Verbraucherpreisindex 2015 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, mangels abweichender Vereinbarung bei Übergabe der Dokumente und ohne Abzug fällig. Die Bezahlung erfolgt standardmäßig über eine (Firmen-)Kreditkarte, deren Zahlungsdaten bei Bestellung erfragt bzw. dem bereits erfolgten Eintrag im System der BTU entnommen werden. In Ausnahmen wird bei Barzahlung eine Kreditkarte zur Sicherstellung verlangt. Hierbei gelten die Zahlungsfristen der Kreditkartenunternehmen.

Die Bezahlung der vermittelten Hauptleistung erfolgt grundsätzlich direkt mit dem Leistungsträger. Für Leistungen, die nicht mit dem Leistungsträger direkt bzw. mittels Kreditkarte bezahlt werden, hebt BTU ein aufwandbezogenes, zusätzliches Entgelt in Höhe von € 8,50 für die Abwicklung der Transaktion ein.

BTU legt sowohl für das Unternehmen wie auch für die reisenden Mitarbeiter des Unternehmens Stammdatenprofile an, die persönliche, wie auch unternehmerische Daten umfassen. Informationen darüber, welche Daten erfasst werden, finden sich in der Datenschutzzinformation, einsehbar unter <https://www.btu.at/allgemeines/datenschutz>. Diese helfen in der Zusammenarbeit, die vertraglichen Verpflichtungen der BTU fehlerfrei, eindeutig und schnell abzuwickeln. Für die Aktualität der Daten ist der Kunde verantwortlich, Änderungen dieser Daten hat er unverzüglich bekannt zu geben bzw. selbst in den ihm zur Verfügung gestellten Tools zu ändern.

## PROFILANLAGE

BTU legt sowohl für das Unternehmen wie auch für die reisenden Mitarbeiter des Unternehmens Stammdatenprofile an, die persönliche, wie auch unternehmerische Daten umfassen. Informationen darüber, welche Daten erfasst werden, finden sich in der Datenschutzzinformation, einsehbar unter <https://www.btu.at/allgemeines/datenschutz>. Diese helfen in der Zusammenarbeit, die vertraglichen Verpflichtungen der BTU fehlerfrei, eindeutig und schnell abzuwickeln. Für die Aktualität der Daten ist der Kunde verantwortlich, Änderungen dieser Daten hat er unverzüglich bekannt zu geben bzw. selbst in den ihm zur Verfügung gestellten Tools zu ändern.

## DATENSCHUTZ

Die Bestimmungen und Informationen zum Datenschutz werden in einer ausführlichen Datenschutzzinformation, einsehbar unter <https://www.btu.at/allgemeines/datenschutz> dargestellt. BTU verarbeitet danach bekanntgegebene personenbezogene Daten ausschließlich zur Erfüllung vertraglicher und gesetzlicher Verpflichtungen sowie zur Wahrung (überwiegend) berechtigter Interessen. Dies z.B. zum Zwecke der Abwicklung der Reise, von Veranstaltungen, zur gezielten Direktwerbung und Verbesserung der Kundenbeziehungen. Zur Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen bedient sich BTU soweit nötig und zulässig, auch Dritten oder Auftragsverarbeitern, die vertraglich zur Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben verpflichtet sind. Dritte sind als Verantwortliche selbst für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben gegenüber dem Kunden verantwortlich. Der Kunde kann Datenverarbeitungen im Zusammenhang mit Direktwerbung und Verhaltens-/Interessensbewertung unter „[datenschutz@btu.at](mailto:datenschutz@btu.at)“ jederzeit mit Wirkung für die Zukunft bedingungslos widersprechen bzw. erteilte Einwilligungen in die Datenverarbeitung widerrufen.

## VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN (DATENVERARBEITUNGSKLAUSEL)

- BTU und der Kunde befolgen die geltenden datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen entsprechend ihrer jeweiligen Rolle als Verantwortlicher bzw. Auftragsverarbeiter, wie nachfolgend dargestellt. Für die Zwecke dieser Datenverarbeitungsklausel bezieht sich die Datenverarbeitung auf alle Vorgänge, die mit personenbezogenen Daten iS des Art 4 Z2 DSGVO durchgeführt werden.
- In Zusammenhang mit der Erfüllung der Dienstleistungen während der Dauer des Vertrages mit BTU können folgende Datenkategorien verarbeitet werden:
  - Personendaten (Name, Titel, Geschlecht, Geburtsdatum, Nationalität, Kinder (Alter), Sprache, Begleitpersonen, Bild)
  - Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mail Adresse, Onlinedaten)
  - Fluggastdaten (Buchungscode, Buchungsdatum, Flugscheinausstellung, Abflug-Ankunftsdaten, Reiseverlauf, Gepäckangaben)
  - Flugscheindaten (Flugscheinnummer, Luftfahrtunternehmen)
  - Datenverarbeitungen Ausstellungsdatum, Tarifanzeigen)
  - Sonstige Daten (Hotelunterbringung, Führerscheinnummer, Vielfliegerdaten, Essgewohnheiten, Zahlungsinformationen, Rechnungsanschriften, Angaben Reisebüro)
- Für die Inanspruchnahme der Dienstleistungen von BTU anerkennen die Parteien, dass der Kunde als Besteller der Dienstleistungen der BTU der Verantwortliche, während BTU der Auftragsverarbeiter für die unter Pkt. 2. genannten Daten ist und mangels anderer Vereinbarung diese Daten gemäß den in diesen ABB enthaltenen Anweisungen des Verantwortlichen verarbeitet.
- Zweck der Verarbeitung dieser Daten ist die Erfüllung der beauftragten Dienstleistung unter Einhaltung sämtlicher sonstiger gesetzlicher Verpflichtungen (Reiseorganisation Business Travel Management, Kongresse, Events, Gruppenreisen, Reise-Nebenleistungen, Erfüllung individueller Anfragen, Risk-Management,

Einhaltung von Fürsorgepflichten, Zusammenarbeit Fluggastdatenzentrale, etc.) im Auftrag des Kunden, sodass dieser insb. Reiseaktivitäten seiner Mitarbeitern/Dritten zentral steuern, verrechnen und optimieren kann.

5. BTU übermittle im Rahmen globaler Kundenbetreuung zum Zwecke der Vertragserfüllung, die unter Pkt. 2. genannten Daten u.U. auch an Dritte, teils über vorgegebene Softwarelösungen, z.B. Air Travel Programme, Global Distribution Systeme (GDS – Amadeus, Travelport, Sabre), und Leistungserbringern (Flug, Bahn., Mietwagen- und Hotelgesellschaften). Diese Dritten sind Verantwortliche iSd Art 4 Z 7 DSGVO und nicht Subauftragsverarbeiter der BTU.
6. Die BTU ist in ihrer Eigenschaft als Auftragsverarbeiter verpflichtet:
- a personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Anweisung des für die Verarbeitung Verantwortlichen zu verarbeiten, wobei diese Geschäftsbedingungen als Anweisung hierfür ausreichen. Eine Verarbeitung der Daten für eigene Zwecke ist grundsätzlich untersagt.
  - b Daten grundsätzlich innerhalb der EU zu verarbeiten, aufgrund von Anforderungen im globalen Reisemanagement, werden Datenverarbeitungen zum Teil aber auch außerhalb der EU bzw. EWR durchgeführt. Zulässig ist diese jedoch nur, sofern die Zulässigkeitsvoraussetzungen des Kapitel V DSGVO gegeben sind.
  - c alle erforderlichen Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten von Kunden und der Sicherheit der Verarbeitung (durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gemäß DSGVO) zu treffen.
  - d sicherzustellen, dass die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten berechtigten Personen sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer entsprechenden gesetzlichen Verpflichtung unterliegen.
  - e ohne vorherige ausdrückliche oder allgemeine schriftliche Genehmigung des Kunden, keinen anderen Auftragsverarbeiter personenbezogener Daten zu beauftragen. BTU ist aber befugt, die in der Datenschutzzinformation (<https://www.btu.at/allgemeines/datenschutz>) kategorisch genannten Subauftragsverarbeiter heranzuziehen. Eine konkrete Nennung kann, aufgrund der Wahrung von Betriebsgeheimnissen, entfallen. Eine Nennung erfolgt im berechtigten Anlassfall. BTU schließt die erforderlichen Vereinbarungen iSd Art 28 Abs 4 DSGVO mit den Subauftragsverarbeitern ab und stellt sicher, dass diese dieselben Verpflichtungen eingehen, die der BTU aufgrund dieser Vereinbarung obliegen. Ein zustimmungspflichtiges Subauftragsverarbeitungsverhältnis liegt nicht vor, wenn Dritte im Rahmen einer Nebenleistung zur Hauptleistung ohne konkreten Bezug zu Leistungen, die die BTU für den Kunden erbringt (z.B. Personal-, Post-, Kommunikations- und Versanddienstleistungen, Reinigungs- und Bewachungsdienste) herangezogen werden.
  - f die vertragsgegenständlichen Leistungen jedenfalls nicht zur Gänze an Sub-Auftragsverarbeiter weiterzugeben. Der Auftragsverarbeiter hat den Verantwortlichen über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung anderer Kategorien von Auftragsverarbeitern zu informieren, damit dieser die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben.
  - g unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung den Verantwortlichen durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, soweit dies möglich ist, zu unterstützen, damit der Verantwortliche seiner Verpflichtung nachkommen kann, auf die Ausübung der in der DSGVO festgelegten Rechte durch die betroffenen Personen entsprechend zu reagieren.
  - h nach Wahl des Verantwortlichen alle personenbezogenen Daten, die dem Auftragsverarbeiter vom Kunden (direkt oder indirekt) zur Verfügung gestellt worden sind, zu löschen oder nach Wahl des Verantwortlichen zurückzugeben und bestehende Kopien zu löschen. Es sei denn, die Rechtsvorschriften der Europäischen Union oder der Mitgliedsstaaten schreiben die Speicherung der personenbezogenen Daten vor;
  - i dem Verantwortlichen alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um die Einhaltung der oben

genannten Verpflichtungen nachzuweisen und die Durchführung von Audits durch Behörden, durch den Verantwortlichen oder durch dessen Beauftragte zu ermöglichen und dazu beizutragen.

## SALVATORISCHE KLAUSEL UND GERICHTSSTAND

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Buchungsbedingungen unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt - Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz der BTU, derzeit Wien.

## VEREINBARUNGEN MIT BTU

Diese Bedingungen haben auch ohne individuelle Vereinbarung mit BTU Gültigkeit. Ergänzend gelten die Regelungen der direkten Vereinbarung zwischen Kunde und BTU sowie des jeweiligen Service Level Agreements.

### BTU Business Travel Unlimited Reisebüros m.b.H.

Stella-Klein-Löw-Weg 13, OG 3

A-1020 Wien

T: +43 1 51 6 51-0

F: +43 1 51 6 51-98

office@btu.at

www.btu.at

FN: 40236x

ATU15416707

Sitz: Wien

Handelsgericht Wien

Diese Geschäftsbedingungen gelten auch für die Filialbetriebe sowie die Herburger Business Travel GmbH.

Kein Mitarbeiter von BTU ist berechtigt, Bestimmungen dieser Buchungsbedingungen zu ergänzen, abzuändern oder aufzuheben. Ergänzend gelten die jeweiligen Bedingungen der Leistungsträger sowie der IATA, in Auszügen veröffentlicht auf [www.btu.at](http://www.btu.at).