



## ALLGEMEINE BUCHUNGSBEDINGUNGEN (ABB BTU 2016)

### ALLGEMEINES

BTU ist ausschließlich als Reisevermittler im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages tätig. BTU ist ein Dienstleister, der im Auftrag des Kunden am Markt das beste Angebot findet. Die von BTU 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. Weiters gelten die Allgemeinen Reisebedingungen, veröffentlicht auf der Homepage [www.btu.at](http://www.btu.at) (ARB 1992).

Für ausgewählte Leistungen beauftragt BTU Sublieferanten (z.B. Bahn, Visum, Hotline), für die die nachfolgenden Regeln zur Zusammenarbeit ebenfalls gelten und der in Folge ebenfalls BTU genannt wird.

### BESTELLUNG UND BESTÄTIGUNG DER LEISTUNG

Die Bestellung der jeweiligen Reiseleistung erfolgt per Telefon oder elektronisch (Mail, Tool, Antrag, etc.). Sie wird von BTU entsprechend bearbeitet und rückbestätigt. Bei der Bestätigung nennt BTU den Tarif sowie die Taxen, 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 BTU 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 BTU die Reservierung eines Sitzplatzes, sofern dieses möglich ist. Eine Sitzplatzreservierung kann jedoch seitens BTU nicht garantiert werden. Gleiches gilt für die Registrierung des Tickets im Rahmen von Vielfliegerprogrammen. Selbstbuchungen über ein Selbstbuchungstool gelten als „untouched durch BTU“ (keine Kontrolle) und werden sofort 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 BTU. Buchungen durch BTU über Internet bzw. über ein Selfbooking Tool 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 bekannt sind, d.h. davon abweichende Buchungen gelten für BTU 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 BTU informiert werden. Erfolgt keine rechtzeitige Freigabe zur Ticketausstellung, übernimmt BTU keine Haftung für eventuelle Mehrkosten. Bei fast allen Tarifen wird das Time Limit durch feste Vorausbuchungsfristen von den Airlines definiert und von BTU bekanntgegeben.

Die Ticketausstellung erfolgt jedoch nur nach Fixbestellung (schriftlich 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 BTU 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. BTU wird den Kunden vorher unter Nennung der ungefähren Zustellkosten auf die Weiterbelastung hinweisen, wenn keine andere Regelung durch den Vertrag fixiert wurde.

BTU ist für den Verlust von Reisedokumenten (Tickets, Visa, etc.), die von BTU per Post oder über Kurierdienste zugestellt werden oder an BTU

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. Visa-Informationen seitens BTU 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](http://www.tropeninstitut.at)). Bitte beachten Sie die Einreisebestimmungen (<https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformationen/>) 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 (veröffentlicht auf [www.btu.at](http://www.btu.at)). Diese besagen u.a., dass Flugtickets nur in kontinuierlicher Reihenfolge der Flugcoupons abgefliegen 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. BTU und auch die Airline übernehmen keine evtl. Mehrkosten oder Haftung für den Weitertransport bei ungeplanten Veränderungen.

BTU 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.

BTU bemüht sich, den Kunden bei rechtzeitigem Vorliegen einer Information (während der BTU-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 BTU nicht, sie verbleibt beim Reisenden.

Serviceleistung von „flightright“: Der Kunde akzeptiert die Vorgehensweise zur Prüfung und Informationen von möglichen Entschädigungsleistungen.

### BAHNRESERVIERUNGEN

BTU beauftragt einen Sublieferanten mit dieser Besorgungsleistung. Sitzplatzreservierungen bei der ÖBB werden von BTU 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 Bearbeitungsgebühren 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.

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

Dieses persönliche Notfall-Service bietet BTU außerhalb der Öffnungszeiten (MO-FR 8-18h, außer an gesetzlichen Feiertagen). Reservierungen von Flugkarten, Neubuchungen, Umbuchungen, Hinterlegungen, Mietwagen, Hotelzimmer - können für Sie in Notfällen nur im GDS arrangiert werden. Neubuchungen können nur vorgenommen werden, wenn der Reisende bei BTU als Stammkunde mit einem Profil angelegt ist. Aufträge, die während der Dienstzeit zu erledigen sind, Informationen und Hilfestellungen sind keine Notfälle. BTU behält sich vor, die Kosten dieser Leistung bei Inanspruchnahme in Rechnung zu stellen.

## 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 meist 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 nur als Vermittler auf und verrechnet diese inkl. einer Handling Fee weiter.

## INTERNET BOOKING ENGINE (SELFBOKING TOOL)

BTU stellt seinen Kunden auf Wunsch ein Selfbooking Tool im Internet zur Verfügung. BTU 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. Die Nutzung unterliegt einem eigenen SLA.

## 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 BTU nicht. Es ist allgemein üblich, dass Hotels die Reservierung nur bis 16.00h/18.00h halten, falls diese nicht mit einer Kreditkarte garantiert wurde. BTU 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 BTU beim Hotel für die Einhaltung der obigen Frist. Dies erfordert eine schriftliche Zusage des Kunden an BTU. Sollte der Kunde die so garantierte Reservierung nicht einhalten, so hat er alle daraus entstehenden Konsequenzen/Kosten zu tragen. Sofern das Hotel BTU Kosten in Rechnung stellt, belastet BTU die Gebühren inkl. einer BTU-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 BTU an die Mietwagen-Station weitergeleitet, ist jedoch nicht Bestandteil der Reservierungsbestätigung durch BTU.

Sofern BTU einen Mietwagen-Voucher mit dem Vermerk "Full Credit" ausstellt, haftet der Kunde gegenüber BTU 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 BTU 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 BTU 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. Weitere Infos unter [www.btu.at](http://www.btu.at).

## HAFTUNG / BESCHWERDEN

BTU 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 BTU gebuchten Leistung entstehen. BTU 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 BTU gebuchten Leistungen aus Gründen nicht erbracht werden, die von BTU nicht zu verantworten sind (z.B. Überbuchung, höhere Gewalt, Verspätungen oder Streik), hat der Kunde direkt mit dem Leistungsträger zu verhandeln, wie sein 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 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. BTU 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)

BTU 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 BTU. BTU 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 Ihrem Travel Management bzw. bei BTU.

BTU 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 verlaublichen 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.

## ZÄHLUNGEN

Alle Rechnungen für Geschäftsreisen sind bei Übergabe der Dokumente fällig bzw. es ist eine andere Bezahlsform vertraglich vereinbart. Die Bezahlung erfolgt standardmäßig über eine (Firmen-) Kreditkarte, die bei Bestellung erfragt wird bzw. die vorliegt. In Ausnahmen wird bei Barzahlung eine Kreditkarte zur Sicherstellung verlangt. Hierbei gelten die Zahlungsfristen der Kreditkartenunternehmen.

Für Tickets, welche nicht mit Kreditkarte bezahlt werden, hebt BTU ein aufwandbezogenes, zusätzliches Entgelt in Höhe von € 8,50 ein.

## SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Buchungsbedingungen unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt - Gerichtsstand ist Wien.

## DATENSCHUTZ DVR-NR. 0735353

BTU verpflichtet sich, Daten ausschließlich im Rahmen der Aufträge des Kunden zu verwenden. Dabei wird BTU 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 BTU wird durch den Kunden akzeptiert. Das Unternehmen ist für die rechtliche Aufklärung für seine Reisenden verantwortlich.

## 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.

#### GlobalStar Travel Management

Operngasse 2/2.OG

A-1010 Wien

T: +43 1 51 6 51-0

F: +43 1 513 44 24

office@btu.at

www.btu.at

FN: 40236x

Sitz: Wien; Handelsgericht Wien

ATU15416707

**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, der IATA sowie die ARB, in Auszügen veröffentlicht auf [www.btu.at](http://www.btu.at).

Stand 08/16