

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR BUCHUNGEN

Die von Expedia angebotenen Dienstleistungen (wie nachstehend definiert) können nur von Kunden bezogen werden, die zuerst diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und bedingungslos akzeptiert haben, indem Sie auf die dafür vorgesehenen Checkbox geklickt haben. Ohne Akzept unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist es nicht möglich, mit dem Buchungsprozess fortzufahren. Kunden verpflichten sich, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Verpflichtungen zu erfüllen. Eine Vereinbarung zwischen den Kunden und Expedia tritt in Kraft, sobald Expedia den Kunden eine schriftliche Bestätigung einer Buchungsanfrage per E-Mail geschickt hat.

Die Kunden sollten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Zeitpunkt der Buchung speichern und/oder ausdrucken, um die jeweils anwendbaren Bestimmungen zu kennen.

## Artikel 1 Definitionen und Anwendungsbereich

### 1.1. Definitionen

Die folgenden Definitionen haben die gleiche Bedeutung, unabhängig davon ob sie im Singular oder im Plural sind.

**"Kunde"** ist ein Kunde oder eine Kundin, der einen oder mehrere Dienstleistungen reserviert oder bucht, die auf der Website angeboten werden.

**"Expedia"** bedeutet Expedia, Inc. und/oder Expedia Travel.

**"Expedia, Inc."** bedeutet Expedia, Inc, mit Sitz in 333 108. Avenue NE Bellevue, WA 98004, USA.

**"Expedia Travel"** bedeutet Travelscape LLC, ein in den USA gegründetes Unternehmen mit Sitz in 10190 Covington Cross Drive, Suite 300, Las Vegas, NV 89144.

**"Allgemeine Geschäftsbedingungen"** sind diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Buchungen und die Nutzungsbedingungen für die Website. Sie können von Zeit zu Zeit geändert werden.

**"Pauschalreise"** ist eine Dienstleistung, wie in Abschnitt 3.5 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschrieben.

**"Regeln und Einschränkungen"** sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Dienstleister, mit denen der Kunde einen separaten Vertrag abgeschlossen hat (wie z.B. Beförderungsbedingungen von Fluggesellschaften).

**"Dienstleistung"** ist eine Dienstleistung, die auf der Website angeboten wird, wie zum Beispiel die Buchung von Transportdienstleistungen, Beherbergungsdienstleistungen, Autovermietungen, Dienstleistungen vor Ort, Versicherungen und Flug-Plus Buchungen sowie Pauschalreisen.

**"Dienstleister"** ist ein Anbieter von Dienstleistungen, wie zum Beispiel eine Fluggesellschaft, Hotel, Reiseveranstalter (einschliesslich Expedia Travel).

**"Website"** bedeutet die [www.expedia.ch](http://www.expedia.ch) Website.

### 1.2. Anwendungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Angebote und Bereitstellung von Dienstleistungen durch Expedia, Inc. Expedia, Inc. betreibt die Website, die als Schnittstelle zwischen dem Kunden und den verschiedenen Dienstleistern (einschliesslich Expedia Travel) fungiert, welche die Dienstleistungen anbieten.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht für Angebote und Dienstleistungen in Zusammenhang mit der Vermietung von Ferienunterkünften, die direkt von einem Expedia-Partner unter der folgenden URL bereitgestellt werden: <https://ferienwohnung.expedia.ch/>. Für diese Angebote und Dienstleistungen, einschliesslich der diesbezüglichen finanziellen Regelungen, gelten ausschliesslich die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Partners. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Partners sind unter folgender URL nachzulesen: <https://ferienwohnung.expedia.ch/vermittlungsbedingungen>.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen den Regeln und Einschränkungen der Dienstleister, die dem Kunden vor Abschluss einer Buchung zur Kenntnis gebracht werden und die er mit Abschluss und Bestätigung seiner Buchung ebenfalls akzeptiert.

Es ist die Verantwortung des Kunden, sich mit den Regeln und Einschränkungen der Dienstleister vertraut zu machen.

Die Regeln und Einschränkungen von Anbietern von Luftverkehrsdienstleistungen werden dem Kunden vor Abschluss einer Buchung zur Kenntnis gebracht und die spezifischen Bedingungen des jeweiligen Dienstleisters können [hier](#) eingesehen werden.

Bestimmte Regeln und Einschränkungen von Anbietern von Unterkunftsdienstleistungen werden ebenfalls vor Abschluss einer Buchung dem Kunden zur Kenntnis gebracht.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen können von Expedia, Inc., jederzeit und ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Solche Änderungen haben keinen Einfluss auf Buchungen, die bereits von Expedia, Inc. im Auftrag des betreffenden Dienstleisters akzeptiert wurden. Es ist daher wichtig, dass der Kunde die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Zeitpunkt der Buchung liest, speichert und/oder ausdruckt, um die jeweilig anwendbaren Bestimmungen zu kennen.

## **Artikel 2. Buchungen über die Website**

### **2.1. Rechtliche Befugnis des Kunden**

Die Website hilft dem Kunden, Reisedienstleistungen zu finden und die notwendigen Reservierungen vorzunehmen, und fungiert als Schnittstelle in den Transaktionen mit den beteiligten Dienstleistern. Der Kunde muss mindestens 18 Jahre alt und rechtlich befugt sein, vertragliche Verpflichtungen einzugehen. Wenn er im Rahmen einer Buchung für oder im Namen von anderen Personen handelt, muss er über die erforderliche Zustimmung oder Befugnis jeder einzelnen Person verfügen. Der Kunde darf die Website nur in Übereinstimmung mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Nutzungsbedingungen verwenden.

Der Kunde ist für seine Aktivitäten auf der Website (finanziell oder anderweitig), einschliesslich der möglichen Verwendung seines Benutzernamens und Kennworts verantwortlich. Der Kunde garantiert, dass die von ihm auf der Website in Bezug auf ihn und gegebenenfalls auf die Mitreisenden eingegebenen Informationen zutreffend sind.

Jede Nutzung der Website, die betrügerisch erfolgt oder im Widerspruch zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen steht, stellt ein Grund dar, dem Kunden den weiteren Zugang zu Dienstleistungen, die von Expedia oder Dienstleistern angeboten werden sowie den Zugang zu anderen Funktionen auf der Website zu verweigern.

### **2.2. Vornahme der Buchung**

Sie können auf der Expedia-Website zunächst über verschiedene Reiseleistungskategorien Ihre Reise auswählen und zusammenstellen. Mit Ausfüllen der weiteren Informationsfelder zu Ihrer Person und anderen Reisenden sowie zur Zahlung und dem Abschluss des Buchungsvorgangs durch Anklicken der entsprechenden Schaltfläche beauftragen Sie uns, eine Beförderungsleistung oder eine sonstige, mit der Durchführung einer Reise in Zusammenhang stehende Dienstleistung, die von einem dritten Reiseanbieter erbracht wird, zu vermitteln. An Ihren Buchungsauftrag sind Sie gebunden. Sie haben vor Abschluss der Buchung jederzeit die Möglichkeit, den Buchungsvorgang zu unterbrechen, um Eingabefehler zu erkennen und zu korrigieren.

### **2.3. Vertragsschluss**

Mit Ihrer Buchung durch Klicken der Schaltfläche „Zahlungspflichtig buchen“ oder „Jetzt kaufen“ bzw. telefonisch oder per Fax (= Angebot) und der Buchungsbestätigung seitens Expedia, Inc. und/oder dem Auflisten der Reise als gebucht in ihrem Profil, schliessen Sie einen Vertrag mit Expedia, Inc. über die Vermittlung der Reise ab. Die von Ihnen oder Ihrem Reisemanager getätigte Buchung gilt erst zu dem Zeitpunkt als von uns angenommen, zu dem Sie die Buchungsbestätigung erhalten haben, spätestens dann, wenn die Reise in Ihrem Profil auf der Expedia-Website unter dem Link "Reisepläne" als gebucht erscheint. Sie sind verpflichtet, Ihr Profil auf der Expedia-Website aufzurufen und die Reisepläne einzusehen, insbesondere wenn Sie wider Erwarten keine Buchungsbestätigung erhalten haben sollten.

## **2.4. Bestätigung und Stornierung von Bestellungen (Vorbehaltlich der Abschnitte 3.5 und 3.6, falls zutreffend)**

### **2.4.1. Bestätigen**

Der Kunde erhält per E-Mail eine Buchungsbestätigung, die die wesentlichen Elemente, wie die Beschreibung der Dienstleistungen und den Gesamtpreis enthält. Wenn der Kunde innerhalb von 24 Stunden nach Abschluss seiner Buchung kein Bestätigungs-E-Mail erhält, sollte er unseren Kundendienst unter [cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch](mailto:cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch) kontaktieren.

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass die in den Informationssystemen von Expedia, Inc. und/oder bei ihren Dienstleistern gespeicherte Daten, den Nachweis bezüglich der durch den Kunden erfolgte Buchung darstellen. In Computern oder elektronischen Medien gespeicherte Daten sind gültige Beweise und sollen daher unter den gleichen Bedingungen und mit der gleichen Beweiskraft wie physische, schriftliche Dokumente akzeptiert werden.

### **2.4.2. Stornierung**

Flugbuchungen können telefonisch unter 044 511 2000 storniert werden.

Hotelbuchungen können online auf der Seite "[mein Hotel verwalten](#)" oder telefonisch unter 044 511 2000 storniert werden.

Alle diese Anfragen werden im Namen der betroffenen Dienstleister behandelt. Der Kunde hat nicht automatisch das Recht zu kündigen, ausser ein solches Recht ist in den Regeln und Einschränkungen des jeweiligen Dienstleisters vorgesehen (welche dem Kunden vor Abschluss der Buchung zur Kenntnis zugestellt werden).

Im Falle einer Stornierung oder Teilstornierung einer Buchung durch den Kunden können Kosten seitens der jeweiligen Dienstleister anfallen. Wo eine Stornierung mehr als eine Person einer Buchung betrifft, werden die geltenden Stornierungsgebühren in Bezug auf jede Person der Buchung einzeln angewendet.

Je nach Dienstleister kann die Stornierung oder Änderung einer Buchung Gebühren zur Folge haben – bitte beachten Sie für detaillierte Informationen die Regeln und Einschränkungen, die Ihnen während dem Buchungsprozess zur Kenntnis gebracht wurden.

Wenn der Kunde eine Reise nicht antritt, erfolgt eine Rückerstattung nur im Einklang mit den Regeln und Beschränkungen des betroffenen Dienstleisters, welche dem Kunden während des Buchungsprozesses zur Kenntnis gebracht wurden.

Wir behalten uns das Recht vor, Ihre Buchung zu stornieren, sofern wir Ihre vollständige Bezahlung nicht rechtzeitig erhalten sollten.

### **2.4.3. Umbuchung**

Wenn der Kunde nach Abschluss der Buchung die Reise in Bezug auf das Datum der Reise, die Destination, den Abreiseort, die Unterkunft oder die Transportmittel ändern will, sollte er sich telefonisch an unseren Kundendienst wenden (0330 123 1235). Je nach Dienstleister und anwendbaren Regeln und Einschränkungen kann bei einer Umbuchung oder Buchungsänderung eine Gebühr erhoben werden - bitte beachten Sie für detaillierte Informationen die Regeln und Einschränkungen, welche Ihnen während dem Buchungsprozess zur Kenntnis gebracht wurden.

### **2.4.4. Rückvergütungen**

Im Falle einer Rückerstattung an den Kunden werden die entsprechenden Beträge, abzüglich den oben genannten Abzügen, von derjenigen Partei, die die ursprüngliche Zahlung entgegengenommen hat (z.B. Expedia, ein Dienstleister oder eine andere Partei, welche auf der Abrechnung Ihrer Kreditkarte oder Ihrer Bank aufgelistet ist) auf die Kreditkarte des Kunden zurückerstattet, welche bei der Bezahlung der Buchung verwendet wurde. Angefallene Buchungsgebühren sind nicht

rückerstattungsfähig. Bitte beachten Sie, dass Rückerstattungen im Zusammenhang mit Flugbuchungen bis zu 6 Monate dauern können.

#### **2.4.5 Sondertarife**

Sofern nichts anderes durch den Kunden angegeben wird, wird davon ausgegangen, dass der Kunde die günstigsten Dienstleistungen in Anspruch nehmen will. Solche Dienstleistungen (z.B. "Economy Klasse") sehen teilweise keine Umbuchungs- oder Stornierungsmöglichkeit vor. In solchen Fällen können die Dienstleistungen nicht auf eine andere Art, zu einer anderen Zeit oder an einem anderen Ort erbracht werden, als in der ursprünglichen Buchung vorgesehen.

### **2.5. Reiseunterlagen**

Die Reiseunterlagen für eine Dienstleistung, welche über die Website bestellt wurde, werden per E-Mail an die E-Mail-Adresse des Kunden geschickt, die bei der Reservierung durch den Kunden angegeben wurde.

Im unwahrscheinlichen Fall, dass physische Reisedokumente erforderlich sind, werden diese an die vom Kunden bei der Buchung angegebene Adresse verschickt.

Reiseunterlagen werden nur an Adressen in der Schweiz verschickt und werden nicht an Adressen in andere Länder geliefert. Expedia, Inc. behält sich das Recht vor, eine nicht erstattungsfähige Gebühr in Rechnung zu stellen, um dem Kunden die Reisedokumente per Kurier zustellen zu lassen. Diese Gebühr wird, falls anwendbar, zum Zeitpunkt der Buchung angezeigt.

Wenn die Lieferung von Reisedokumenten aufgrund eines Fehlers durch den Kunden bei der Bereitstellung seiner persönlichen Daten, nicht möglich ist, haften weder der Dienstleister noch Expedia, Inc.

## **Artikel 3 Spezifische Dienstleistungen**

Expedia, Inc. betreibt die Website, die in Bezug auf das Angebot und die Erbringung aller Dienstleistungen, als Schnittstelle zwischen dem Kunden und den Dienstleistern fungiert.

Der Zweck dieses Artikels ist es, die Kunden über die Bedingungen der von den Dienstleistern angebotenen Dienstleistungen zu informieren.

Diese Angaben sind nicht vollständig und ersetzen nicht die Regeln und Einschränkungen der Dienstleister. Im Falle von Widersprüchen oder Inkonsistenzen zwischen diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Regeln und Einschränkungen von Dienstleistern, gehen die Regeln und Einschränkungen von Dienstleistern vor. Die Regeln und Einschränkungen der Dienstleister werden vor Abschluss der Buchung dem Kunden zur Verfügung gestellt.

Ausser im Falle von regulatorischen Anforderungen führen diese Informationen nicht zu einer Verpflichtung oder Haftung seitens der Expedia, Inc.

### **3.1. Air Transport Services**

Luftverkehrsdienstleistungen können separat oder als einer Pauschalreise angeboten werden und unterliegen den Regeln und Einschränkungen (einschliesslich Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Beschränkungen) des Dienstleiters. Die Regeln und Beschränkungen können Beschränkungen und/oder Gebühren für die Stornierung und für Änderungen umfassen. Die Regeln und Einschränkungen von Dienstleistern von Luftverkehrsdienstleistungen werden vor Abschluss einer Buchung dem Kunden zur Verfügung gestellt und die spezifischen Bedingungen des jeweiligen Dienstleiters können hier eingesehen werden.

Wenn Expedia im Rahmen einer Buchung eine Zahlung im Namen eines Dienstleiters von Luftverkehrsdienstleistungen vom Kunden erhält, agiert Expedia als Agenten für diesen Dienstleister. Das heisst, der Vertrag über die Luftverkehrsdienstleistung besteht zwischen dem Kunden und dem betreffenden Dienstleister. Die spezifischen Bedingungen der jeweiligen Dienstleister können [hier](#) eingesehen werden.

Die Preise und Gebühren einiger Billigairline-Flüge, die ausserhalb der Schweiz starten, können in einer anderen Währung sein (z.B. EUR), für die wir eine Schätzung in CHF angeben. Der tatsächlich durch die Billigairline fakturierte Betrag kann aufgrund variierender Wechselkurse der verschiedenen Kartenherausgeber leicht abweichen. Zudem kann Ihre Kreditkartenabrechnung eine Transaktionsgebühr in einer anderen Währung als Schweizer Franken aufweisen, welche Ihnen Ihr Kartenherausgeber zur Abwicklung der Transaktion berechnet. Expedia hat keinerlei Verbindung zu diesen Zusatzgebühren und wird nicht haftbar für Gebühren im Zusammenhang mit variierenden Wechselkursen und Gebühren von Kartenherausgebern.

### **3.1.1. Geschäftsbedingungen für Luftverkehrsdienstleistungen**

Der Kunde ist für die Einhaltung der Anweisungen der Fluggesellschaften und/oder Reiseveranstalter, insbesondere in Bezug auf Check-In-Zeiten verantwortlich. Insbesondere anerkennt und akzeptiert der Kunde, dass:

- Expedia keinen Einfluss auf die Verteilung der Sitze auf einem Flug hat, auch wenn bei der Fluggesellschaft im Voraus gebucht wurde und dass Expedia zudem nicht garantiert, dass bestimmte Plätze am Abreisetag tatsächlich zur Verfügung stehen.
- Expedia keinen Einfluss auf etwaige Hinweise auf die angegebene Dauer eines Fluges hat und diese vom betreffenden Dienstleister der Luftfahrtleistungen zur Verfügung gestellten Daten bloss Richtwerte darstellen, die geändert werden können bzw. bestätigt werden müssen.
- es ist die Verantwortung des Kunden ist, seinen Rückflug in Übereinstimmung mit den Vorschriften des Dienstleisters der jeweiligen Luftverkehrsdienstleistung zu bestätigen.
- wenn der Kunde einen Hin- und Rückflug bucht, aber den Hinflug nicht antritt, die Fluggesellschaft den Rückflug ohne Rückerstattung stornieren kann. Dies gilt auch, wenn der Rückflug nicht angetreten wird bzw. beide Flüge nicht angetreten werden. Der Kunde muss die Reihenfolge der Flugcoupons einhalten.
- im Fall von besonderen oder Charter-Flügen, die Angaben zum Namen der Fluggesellschaft, zum Flugplan, zum Flugzeugtyp, zur Reiseroute und möglichen Zwischenstopps nur als Hinweise auf den Hin- und Rückflug der Gesamtreise angegeben werden. Gemäss den Regeln und Einschränkungen eines Dienstleisters können diese Flüge, Flugzeugtypen und Flugnummern geändert und, auch nach erfolgter Reisebestätigung, um bis zu 24 Stunden verschoben werden.
- von einigen Fluggesellschaften zusätzliche Gebühren für Mahlzeiten, Gepäck, bevorzugte Sitzplatzwahl usw. verlangt werden können. Expedia ist nicht für solche Gebühren verantwortlich und Informationen über die Gebühren auf der Website dienen bloss der Information. Diese können von den Fluggesellschaften jederzeit geändert werden.
- der Kunde alle Regeln und Einschränkungen des Dienstleisters von Flugverkehrsdienstleistungen für die Beförderung von Schwangeren einhalten muss.
- der Kunde alle Regeln und Einschränkungen des Dienstleisters von Flugverkehrsdienstleistungen für die Beförderung von Kindern einhalten muss, insbesondere, dass Kinder die am Rückreisedatum älter als 2 Jahre alt sind, ein Rückflugticket zu einem Kindertarif sowohl für den Hin- und Rückflug haben müssen. Kunden, die dies nicht einhalten, haben keinen Anspruch auf eine Rückerstattung der Sitzgebühren, die während dem Flug entstanden sind. Kinder unter 2 Jahren erhalten keinen eigenen Sitzplatz im Flugzeug zugewiesen, es sei denn, es wurde ein Kindertarif für sie gebucht. Unbegleitete Kinder unter 14 Jahren werden nur in Übereinstimmung mit den Regeln und Einschränkungen des Dienstleisters von Luftverkehrsdienstleistungen befördert.

Die Regeln und Einschränkungen von Dienstleistern von Luftverkehrsdienstleistungen werden dem Kunden vor Abschluss einer Buchung zur Verfügung gestellt und die spezifischen Bedingungen des jeweiligen Dienstleisters können [hier](#) eingesehen werden.

Weitere Hinweise zwecks Vorbereitung eines Flugs finden Sie [hier](#), auf den Seiten des Expedia Online-Kundenservices.



### 3.1.3. Administrative und/oder Gesundheitsbestimmungen

Internationale Reisen: Sie sind dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Sie die Einreisebestimmungen ihres Reiselandes einhalten und dass Ihre Reisedokumente wie Pässe und Visa (Transit, Geschäftsreisen, Tourismus und andere) gültig sind sowie sonstige Einreisebestimmungen eingehalten werden.

Weitere Informationen finden Sie unter folgendem Link: <https://www.expedia.ch/p/support/travel-documents>

Expedia hat keine besonderen Kenntnisse hinsichtlich Einreisebestimmungen oder Reisedokumenten. Wir bitten Kunden, Reiseverbote, Warnungen, Ankündigungen und Hinweise, die von den jeweiligen Regierungen ausgegeben werden, vor Buchung einer Reise zu internationalen Zielen zu überprüfen.

Gesundheit: Die für Reisen empfohlenen Impfungen können ändern. Für aktuelle Empfehlungen sollten Sie vor Ihrer Abreise Ihren Arzt konsultieren. Es liegt in Ihrer Verantwortung sicherzustellen, dass Sie alle gesundheitlichen Einreisebestimmungen erfüllen, die empfohlenen Impfungen machen lassen, alle empfohlenen Medikamente zu sich nehmen und jeglichen ärztlichen Rat in Bezug auf Ihre Reise befolgen. Ärztliche Hinweise für Reisen können online auf der Website <http://www.safetravel.ch> gefunden werden. Für weitere medizinische Beratung in Bezug auf Ihre Reise konsultieren Sie bitte Ihren Arzt.

Desinfektion der Flugzeuge: Obwohl nicht üblich, behalten sich die meisten Länder vor, Flugzeuge zu desinfizieren, wenn eine angenommene Bedrohung der öffentlichen Gesundheit, Landwirtschaft oder Umwelt besteht. Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) und die Internationale Zivilluftfahrt-Organisation (ICAO) haben die folgenden Desinfektionsverfahren verabschiedet: (1) Besprühen der Flugzeugkabine mit einem aerosolisierten Insektizid während die Passagiere an Bord sind oder (2) Behandlung der Flugzeuginnenflächen mit einem aerosolisierten Insektizid während die Passagiere nicht an Bord sind. Für weitere Informationen besuchen Sie die Website der Weltgesundheitsorganisation WHO: [http://www.who.int/ipcs/assessment/aircraft\\_disinsection\\_review/en/](http://www.who.int/ipcs/assessment/aircraft_disinsection_review/en/)

Für Schweizer Staatsangehörige ist für alle auf der Website angebotenen Reisen ein gültiger Reisepass erforderlich. Einige Länder in Übersee setzen für die Einreise voraus, dass ein Reisepass noch für eine Minimaldauer in der Regel von 6 Monate nach Einreisedatum gültig ist. Falls der Pass eines Kunden nur noch über eine Gültigkeitsdauer von einem Jahr aufweist, sollte der Kunde die Anforderungen seines Reiseziels überprüfen, bevor er seine Reisepläne endgültig macht. Der Name im Reisepass muss mit dem Namen auf dem Ticket übereinstimmen. Ansonsten kann der Kunde seine Reise möglicherweise nicht antreten oder seine Versicherung kann dadurch ungültig sein. Wenn ein Kunde nach Abschluss einer Buchung, aber vor Antritt seiner Reise, seinen Namen ändert (z.B. durch Heirat), muss er den Expedia Kundenservice telefonisch unter 044 511 2000 oder per E-Mail an [cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch](mailto:cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch) informieren.

Für weitere Informationen können Schweizer Bürger den Identitäts- und Pass-Service des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten (EDA) konsultieren. Für Informationen zu Visabestimmungen empfehlen wir den Kunden, die Botschaft des Reiselandes zu kontaktieren. Kunden, die nicht über die Schweizer Staatsbürgerschaft verfügen, empfehlen wir, für Informationen zu Visa- und Reisepassbestimmungen hinsichtlich der geplanten Reisedestination (und der Rückreise in die Schweiz) die Botschaft oder das Passbüro ihres Landes zu kontaktieren.

Wichtiger Hinweis: Es kann oft einige Zeit dauern, um ein Visum zu erhalten, weshalb wir Kunden raten, ein Visum so früh wie möglich zu beantragen. Visa-Anforderungen können sich zudem ändern und Sie sollten sich vor der Buchung und Abreise über die aktuellen Anforderungen informieren. Wir übernehmen keine Haftung, wenn Ihnen der Einstieg in ein Flugzeug oder die Einreise in ein Land verweigert wird, weil sie über keinen gültigen Reisepass oder kein gültiges Visum verfügen oder andere von der Fluggesellschaft, einer Behörde, einem Land, inklusive Transitländer, geforderten Reisedokumente nicht bei sich haben. Dies gilt für alle Zwischenstopps des Flugzeugs, selbst, wenn Sie das Flugzeug oder den Flughafen nicht verlassen.

Obwohl die meisten Reisen, einschliesslich Reisen zu internationalen Reisezielen, ohne Zwischenfälle durchgeführt werden, können Reisen zu gewissen Reisedestinationen ein grösseres Risiko beinhalten. Expedia, Inc. fordert die Kunden auf, Reiseverbote, –warnungen oder –hinweise, die vom Eidgenössischen Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) herausgegeben werden, vor Abschluss der Buchung einer internationalen Reisen zu konsultieren. Informationen über die Verhältnisse in bestimmten Ländern und das mit der Reise verbundene Risiko können bei verschiedenen Quellen bezogen werden:

- a. <https://www.eda.admin.ch/eda/de/home/vertretungen-und-reisehinweise.html>
- b. Telefonisch: Tel. +41 800 24-7-365 (rund um die Uhr, 365 Tage)

INDEM EXPEDIA REISEDIENTSTLEISTUNGEN ZU INTERNATIONALEN REISEZIELEN ANBIETET, IMPLIZIERT UND GARANTIERT EXPEDIA NICHT, DASS REISEN IN SOLCHE GEBIETE RATSAM ODER OHNE RISIKO SIND.

Alle Reisenden, die im Rahmen des Visa Waiver Programs (VWP) in oder durch die USA reisen möchten, müssen mittels dem Electronic System for Travel Authorisation (ESTA) ein entsprechendes Einreisegesuch einreichen. Es wird empfohlen, dass ein solches Gesuch so früh als möglich, mindestens jedoch 72 Stunden vor Abflug, gemacht wird. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte die Website des US Department of Homeland Security unter <https://esta.cbp.dhs.gov>.

Eine Anzahl von Regierungen führen neue Anforderungen ein, die bedingen, dass Fluggesellschaften persönliche Informationen über alle Passagieren an Bord ihrer Flugzeuge mitteilen müssen. Diese Daten werden entweder beim Check-In des Kunden am Flughafen erhoben oder in bestimmten Fällen im Zeitpunkt der Buchung. Diesbezüglich wird den Kunden empfohlen, genügend Zeit für das Check-In einzuberechnen.

#### **3.1.4. Sondertarife**

Die angebotenen Flugrouten können Sondertarife enthalten, die zwar den besten Preis bieten, aber nicht unbedingt den direktesten Weg nehmen.

Einige Routen machen einen Transfer und Umstieg zwischen zwei Flugzeugen erforderlich. Bei einem Flug, der als Direktflug beschrieben wird, ist kein Umsteigen notwendig, jedoch können je nach Route Zwischenstopps zum Betanken oder zum Ein- und Aussteigen von Passagieren gemacht werden. Einzelheiten zu allfälligen Zwischenstopps werden während des Buchungsprozesses bekannt gegeben und sind sowohl auf der Website als auch in der E-Mail-Bestätigung an den Kunden eindeutig als gekennzeichnet.

Viele, aber nicht alle Fluggesellschaften bieten spezielle Tarife für Kinder unter 2 Jahren und für Rentner an. Diese Rabatte sind abhängig von der Fluglinie, dem betreffenden Flug, der Verfügbarkeit der Sitzplätze und dem Alter des Passagiers.

Flugmeilen und Gutscheine von Treueprogrammen können bei der Buchung von Flügen über die Website nicht verwendet werden.

Hat der Kunde von einem Rabatt profitiert, werden die damit verbundenen Sondertarife bei der Buchung angezeigt, bevor die Reservierung bestätigt wird.

#### **3.1.5. Haftung**

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Haftung eines Luftfahrtunternehmens für Tod, Personenschäden und andere Schäden in der Regel durch nationales Recht, ein internationales Luftverkehrsabkommen oder durch eigene Regeln und Einschränkungen der Fluglinien sowie deren Beförderungsbedingungen eingeschränkt ist.

#### **3.1.6. Elektronisches Ticket**

Ein elektronisches Ticket ist ein Ticket ohne physische Form. Bei dieser Art von Ticket muss der Kunde beim Check-in Schalter der betreffenden Fluggesellschaft ein gültiges Reisedokument (Pass, Visum, Personalausweis, etc.) vorzeigen, um seine Bordkarte zu erhalten. Der Kunde muss unbedingt die Zeiten für den Check-in beachten.

### **3.1.7. Keine Ersatzpassagiere**

Für Flüge können keine Ersatzpassagiere angegeben werden.

### **3.1.8. Durchführende Fluggesellschaften**

Die Kunden werden darauf hingewiesen, dass in einigen Fällen Flüge, die bei einer Fluggesellschaft gebucht werden, durch eine andere Fluggesellschaft durchgeführt werden – trifft dies für einen Flug zu, wird die durchführende Fluggesellschaft auf der Website angezeigt. Die durchführende Fluggesellschaft wird dem Kunden den Flug in Rechnung stellen und erscheint als Verkäufer auf der Kreditkartenabrechnung oder dem Bankkontoauszug des Kunden. Die Bezahlung kann auch durch andere Dienstleister für die gebuchten Dienstleistungen belastet werden. Der gesamte belastete Betrag übersteigt jedoch nicht den Gesamtpreis der Dienstleistungen.

### **3.1.9. Entschädigung bei Nichtbeförderung**

Wenn eine Fluggesellschaft einen Flug annulliert oder verschiebt, oder nicht in der Lage ist, einen zuvor bestätigten Sitzplatz anzubieten, einen Zwischenstopp nicht machen kann oder eine Destination nicht anfliegt oder zu verantworten hat, dass ein Kunde einen Anschlussflug, für den der Kunde eine Reservierung hat, verpasst, kann der Kunde gegenüber der Fluggesellschaft zu einer Entschädigung berechtigt sein.

## **3.2. Unterbringungsdienstleistungen**

Übernachtungen können separat oder als Teil einer Pauschalreise oder einer Flug-Plus Buchung angeboten werden. Die Dienstleistungen unterliegen den Regeln und Einschränkungen des Dienstleisters, der die Unterbringung anbietet, welche dem Kunden vor Abschluss der Buchung zur Kenntnis gebracht werden. Die Regeln und Beschränkungen können Beschränkungen und/oder Gebühren für die Stornierung und/oder Änderungen seitens der Dienstleister enthalten.

Gemäss Abschnitt 3.2.6 und 3.2.7 setzt jede mit "jetzt online bezahlen" vorausbezahlte Hotelbuchung voraus, dass der Kreditkarte des Kunden der volle Betrag im Zeitpunkt der Buchung belastet wird. Andere Hotelbuchungen erfordern Angaben zur Bank- oder Kreditkarte des Kunden, um die Reservierung sicherzustellen, wobei für die definitive Bezahlung direkt mit dem Hotel während des Aufenthaltes abgerechnet wird. Bitte beachten Sie die entsprechenden Informationen bei der Buchung, um zu bestätigen, wie und per wann die Zahlung erfolgt. Die auf der Website angegebene Preise beinhalten keine Gebühren oder Kosten für optionale Ergänzungen, einschliesslich Minibar Snacks oder Telefongespräche.

Wenn ein Kunde für die erste Nacht seiner Reservation nicht eincheckt und erst für die darauffolgenden Nächte der Reservation einchecken will, muss er diese Buchungsänderungen gegenüber Expedia spätestens am Tag seiner ursprünglichen Anreise bestätigen, um die Stornierung seiner gesamten Reservation zu verhindern. Wenn ein Kunde seine Reservationsänderungen nicht gegenüber Expedia bestätigt, kann die gesamte Reservation storniert werden und allfällige Rückerstattungen an den Kunden werden nur im Rahmen der Regeln und Einschränkungen des jeweiligen Dienstleisters gewährt.

Jedem Kunde, der seine Reservation nicht innerhalb der für das jeweilige Hotel geltende Annullierungsfrist, die je nach Hotel variieren kann (in der Regel zwischen 24 und 72 Stunden), vor Anreisedatum storniert oder ändert, können Gebühren für die Änderungen seiner Reservation in Rechnung gestellt werden, gemäss den Regeln und Einschränkungen des jeweiligen Dienstleisters. Der Kunde sollte beachten, dass einige Hotels keine Änderungen oder Stornierungen von Reservationen zulassen. Diese Einschränkungen werden in den Regeln und Einschränkungen für die jeweiligen Hotelreservierungen erwähnt.

Sie können online nicht mehr als 8 Zimmer pro Hotel/Reisezeitraum buchen. Wenn wir feststellen, dass Sie insgesamt mehr als 8 Zimmer in verschiedenen Reservationen gebucht haben, können wir Ihre Reservationen annullieren und eine Stornierungsgebühr in Rechnung stellen, sofern eine solche Anwendung findet. Wenn sie eine nicht-erstattungsfähige Anzahlung bezahlt haben, wird dieses Anzahlung zurückbehalten. Wenn Sie 9 oder mehr Zimmer buchen möchten, müssen Sie online das Formular für Gruppenreisen ausfüllen. Einer unserer Reisespezialisten wird Ihre Anfrage bearbeiten und mit Ihnen Kontakt aufnehmen, um die Reservation abzuschliessen. Sie können gebeten werden,



einen schriftlichen Vertrag zu unterschreiben oder eine nicht rückerstattungsfähige Anzahlung zu bezahlen, sofern das Hotel dies verlangt.

### **3.2.1. Die Nutzung der Zimmer**

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass in der Regel die Zimmer erst ab 14.00 Uhr zur Verfügung stehen und bis 12.00 Uhr geräumt werden müssen, unabhängig von der Ankunfts- oder Abreisezeit sowie dem Beförderungsmittel

Einzelzimmer haben in der Regel ein Bett und oftmals ist ein Aufpreis für diese Zimmer zu bezahlen. Doppelzimmer haben in der Regel entweder zwei Einzelbetten oder ein Doppelbett.

### **3.2.2. Klassifikation**

Die Angabe der Hotelkategorie in den Beschreibungen auf der Website entspricht der Klassifikation nach lokalen Standards in diesem Land, welcher sich vom Standard in der Schweiz unterscheiden können. Diese Klassifikation dient nur als Anhaltspunkt. Kunden sollten sich bewusst sein, dass die Standards zwischen Hotels der gleichen Kategorie in verschiedenen Ländern, aber auch im selben Land variieren können. Es ist wichtig, sorgfältig die einzelnen Hotelbeschreibungen zu lesen. Die Unterbringung in allen Hotels ist unabhängig von der Bewertung in Standard-Zimmern vorgesehen, wenn nichts anderes angegeben ist.

**1 Stern:** Hier finden Sie die günstigsten Preise. Die Unterkunft ist im Allgemeinen sauber sowie schlicht und verfügt über die Mindestausstattung. Badezimmer werden in der Regel zur gemeinschaftlichen Nutzung angeboten.

**2 Sterne:** Einfache Unterkünfte mit etwas mehr Augenmerk auf Stil und Ambiente bei dennoch günstigem Preis. Bis zu einem gewissen Grad können gemeinsame Aufenthaltsräume, ein Kiosk oder beispielsweise ein Café inbegriffen sein. Die Ausstattung und der Service sind eingeschränkt.

**3 Sterne:** Für den etwas anspruchsvolleren Reisenden, der Wert auf Service, Qualität, Stil und Komfort legt, aber auch für Familien zu empfehlen. Typischerweise gibt es ein Restaurant, dass zumindest Frühstück serviert, manchmal auch Mittagessen und/oder Abendessen. Konferenzräume können vorhanden sein, manchmal auch andere Ausstattungsmerkmale wie Schwimmbad oder Services für Geschäftsreisende.

**4 Sterne:** Erstklassige Unterkunft für anspruchsvolle Gäste, in der Wert auf Luxus, Gastlichkeit und Service gelegt wird. Ein Restaurant der gehobenen Klasse sowie eine Vielzahl von Ausstattungsmerkmalen und Leistungen können bei diesen höchst zuverlässigen Hotels erwartet werden. Hier handelt es sich um hochklassige Unterkünfte für Geschäftsreisende.

**5 Sternen:** Unterkunft der Spitzenklasse, die höchsten Ansprüchen gerecht wird. Diese Hotels bieten tadellosen persönlichen Service, geschmackvolle, elegante Ausstattung sowie jeglichen Komfort. Hier finden Sie die besten Hotels der Welt.

Es ist möglich, dass von Zeit zu Zeit, aus technischen Gründen (z.B. das Hotel ist aufgrund einer Verbindungsstörung zum Hotel überbucht), aus Gründen höherer Gewalt (z.B. ein Hotel ist wegen eines Hurrikans geschlossen) oder aufgrund von Aktionen Dritter (z.B. der gebuchte Raum ist aufgrund von Wartungsarbeiten nicht verfügbar) eine Hotelbuchung storniert oder geändert wird.

Sollten solche Ereignisse eintreten, wird Expedia alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um den Kunden hierüber so bald wie möglich zu unterrichten und wird ihm nach Möglichkeit eine alternative Unterkunft in einem anderen Hotel anbieten, mit mindestens der gleichen Sterne-Kategorie und ähnlichen Dienstleistungen.

Wird dieses Angebot vom Kunden nicht angenommen, wird Expedia sicherstellen, dass alle in Bezug auf die Hotelbuchung bezahlten Beträge dem Kunden zurückerstattet werden.

Gegebenenfalls, beispielsweise wenn ein technisches Problem auf Seiten von Expedia dazu geführt hat, dass eine Buchung storniert oder geändert wurde, und solche Stornierung oder Änderung direkt zu einem Verlust beim Kunden geführt haben, wird Expedia dem Kunden zudem eine angemessene Entschädigung bezahlen.

### **3.2.3. Aktivitäten**

Es ist möglich, dass von Zeit zu Zeit bestimmte, von Dienstleistern angebotene Aktivitäten, die in der Beschreibung der Unterkunft auf der Website angezeigt werden, aufgrund von Witterungsbedingungen, höherer Gewalt, während der Nebensaison oder wenn die erforderliche Teilnehmerzahl für die Aktivität nicht erreicht wird, nicht durchgeführt werden können.

In Bezug auf Sehenswürdigkeiten ist die angegebene Reihenfolge der verschiedenen Sehenswürdigkeiten nicht verbindlich. Die Reihenfolge kann durch die Dienstleister geändert werden.

### **3.2.4. Mahlzeiten**

Wenn Mahlzeiten Teil einer Unterbringung sind, hängt die Anzahl der Mahlzeiten von der Anzahl der Übernachtungen ab. Vollpension beinhaltet in der Regel Frühstück, Mittag- und Abendessen. Halbpension beinhaltet in der Regel Frühstück und Mittag- oder Abendessen, je nach Angebot. Unterbringungen, welche Mahlzeiten beinhalten, beginnen in der Regel mit dem Abendessen am Tag der Ankunft im Hotel und enden mit dem Frühstück (Halbpension) oder dem Mittagessen (Vollpension) am Tag der Abreise. Wenn eine oder mehrere Mahlzeiten nicht eingenommen werden, erfolgt keine Rückerstattung.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass, sofern nichts anders auf der Website angegeben ist, Getränke nicht in den Mahlzeiten inbegriffen sind. Wenn Trinkwasser nicht zur Verfügung gestellt wird, hat der Kunde die Kosten für den Kauf derselben selbst zu tragen.

Eltern werden gebeten, spezielle Nahrung für ihr Baby mitzubringen, da diese nicht immer vor Ort verfügbar ist.

### **3.2.5. Steuern**

Die örtlichen Behörden in bestimmten Ländern können zusätzliche Steuern (Kurtaxen etc.) erheben, die in der Regel vor Ort zu bezahlen sind. Der Kunde ist allein für die Bezahlung solcher zusätzlichen Steuern verantwortlich. Die Höhe der Steuern kann zwischen dem Datum der Buchung und dem Aufenthaltsdatum ändern. Für den Fall, dass sich die Steuern seit Beginn Ihres Aufenthaltes erhöht haben, sind Sie verpflichtet, die Steuern gemäss dem neuen, höheren Steuersatz zu bezahlen.

### **3.2.7 Online Sofortbezahlung oder vor Ort Bezahlung:**

Bei Hotelbuchungen kann der Kunde zwischen den Zahlungsoptionen "Jetzt online Bezahlen" oder "Später direkt im Hotel bezahlen" wählen. Wählt der Kunde die Option "Jetzt online bezahlen", wird Expedia den Betrag in CHF umgehend auf seiner Kreditkarte belasten. Wählt der Kunde die Option "Später direkt im Hotel zahlen", wird das Hotel die Kreditkarte des Kunden in der lokalen Währung des jeweiligen Hotels im Zeitpunkt des Aufenthaltes belasten. Zusätzlich zu den gemäss diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausgewiesenen und seitens des Kunden zu bezahlenden Steuern und Gebühren, können die Steuern und Gebühren variieren, je nachdem, welche Zahlungsoption der Kunde wählt. Bitte beachten Sie, dass einige Hotels eine Kautions verlangen können, welche je nach dem rückerstattungsfähig ist oder nicht (siehe dazu die Regeln und Einschränkungen der Dienstleister). Die Steuersätze und Wechselkurse können in der Zeit zwischen der Buchung und des Aufenthalts ändern. Es ist möglich, dass Ihr Kreditkartenanbieter eine Fremdwährungsgebühr in Rechnung stellt. Expedia-Gutscheine können nur auf Buchungen angewendet werden, die mit der "Jetzt online bezahlen"-Option bezahlt werden.

## **3.5. Pauschalreisen**

Pauschalreisen werden durch die entsprechenden Anbieter, wie z.B. Expedia Travel, angeboten und unterstehen den auf diese Anbieter geltenden Bedingungen. Die Kunden müssen die entsprechenden Bedingungen zur Kenntnis nehmen bevor eine entsprechende Buchung erfolgt.

Als Pauschalreisen gilt die im Voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen, wenn diese Verbindung zu einem Gesamtpreis angeboten wird und länger als 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung einschliesst:

- Beförderung;
- Unterbringung;
- andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistungen von Beförderung oder Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen.

Die Vermittlung von Pauschalreisen untersteht dem Bundesgesetz über Pauschalreisen vom 18. Juni 1993. Die entsprechenden Bestimmungen gelten zusätzlich zu den nachfolgenden Bedingungen.

### **3.5.1. Reservationen**

Die Angebote der Pauschalreisen sind abhängig vom Akzept durch die entsprechenden Anbieter und von der entsprechenden Verfügbarkeit der Pauschalreisen. Die Anbieter können eine Buchungsanfrage auch ohne Angaben von Gründen ablehnen.

Die Bestätigung einer Buchungsanfrage seitens der Anbieter erfolgt mittels Buchungsbestätigung per E-Mail, welche innerhalb von 10 Tagen nach Abschluss der Buchungsanfrage erfolgt. Bis zum diesem Zeitpunkt fallen für den Kunden keine Kosten an.

### **3.5.2. Preise**

Die Informationen zur Reise auf der Website enthalten Angaben zu dem im Preis enthaltenen Angebot und Dienstleistungen. Die Preise werden in Schweizer Franken (CHF) angegeben.

Wir weisen den Kunden darauf hin, dass zusätzliche Gebühren seitens lokaler Behörden (z.B. Kurtaxe, Touristensteuer) erhoben werden können, welche vor Ort zu bezahlen sind und separat zum Gesamtpreis ausgewiesen werden können. Es ist in der alleinigen Verantwortung, des Kunde, dass diese Gebühren bezahlt werden.

Sofern nicht explizit anders bestätigt, enthalten die Preise keine zusätzlichen freiwillig gebuchten Dienstleistungen seitens des Kunden wie Versicherungen, zusätzliche Dienstleistungen auf dem Flug, Gebühren für Übergepäck, Kosten des Transports vom Flughafen zum Hotel, Visumsgebühren und Kosten für Impfungen oder zusätzliche persönliche Ausgaben (Wäschedienstleistungen, Telefongebühren, Zimmerservice, Trinkgelder etc.) sowie Kosten für Exkursionen oder die Benutzung von Sportangeboten. Solche zusätzlichen freiwillig gebuchten Dienstleistungen und die damit verbundenen Kosten, die nicht im Angebot oder der Buchungsbestätigung enthalten sind, fallen separat an.

Die auf der Homepage und auf der Expedia Mobile Applikation angegebenen Preise können jederzeit und ohne Vorankündigung geändert werden. Dies gilt nicht für bereits bestätigte Buchungsanfragen, ausser wenn die Preisanpassungen mindestens 30 Tage vor dem Abreisetermin erfolgt und mit einem Anstieg der Beförderungskosten, einschliesslich der Treibstoffkosten, einer Zunahme der Abgaben, Steuern, Kosten für bestimmte Leistungen wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder mit der für die Pauschalreise geltenden Wechselkurse begründet sind. Preiserhöhungen bis und mit 2% auf dem Gesamtpreis, abzüglich Versicherungsprämien, werden vom entsprechenden Anbieter getragen und nicht auf den Kunden überwältzt. Preiserhöhungen über dieser Schwelle werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Bei einer Preiserhöhung von mehr als 10% auf dem Gesamtpreis, abzüglich Versicherungsprämien, hat der Kunde folgende Wahlmöglichkeiten: 1. die Preiserhöhung anzunehmen; 2. eine andere gleichwertige oder höherwertige Pauschalreise ohne Zusatzkosten zu wählen, falls der Veranstalter dem Kunden eine solche anbieten kann; 3. eine minderwertigere Pauschalreise anzunehmen, unter Rückerstattung des Preisunterschieds; oder 4. vollständige Rückerstattung aller von ihm bezahlten Beträge zu verlangen.

Falls Expedia Inc. und/oder ein Veranstalter Kenntnis eines Betrugs oder einer illegalen Tätigkeit im Zusammenhang mit der Bezahlung einer Buchung erhält, wird die Buchung storniert, unter Kostenfolge für den Kunden. Vorbehalten bleibt die Geltendmachung weiterer Ansprüche gegenüber dem Kunden.

### **3.5.3. Annullierung und Änderungen durch den Kunden**

#### **3.5.3.1 Annullierung**

Kundenanfragen betreffend Annullierungen oder Änderungen einer Reise müssen per Telefon auf die Nummer 044 511 2000 erfolgen (die Verbindungskosten entsprechen den lokalen

Festnetzverbindungskosten). Solche Anfragen werden im Namen der betreffenden Veranstalter behandelt.

Falls die Annullierung einer Pauschalreise durch den Kunden aus einem von ihm zu vertretenden Grund erfolgt, können Expedia Inc. und der Veranstalter diejenigen Kosten gegenüber dem Kunden in Rechnung stellen, für die bereits Auslagen hinsichtlich der Pauschalreise getätigt wurden. Zudem kann eine Annullierungsgebühr seitens der Veranstalter anfallen, für jede Dienstleistung der Pauschalreise die annulliert wurde. Falls die Annullierung des Kunden für mehrere Personen gilt, wird eine Annullierungsgebühr für jede betroffene Personen erhoben.

Falls der Kunde die Abreise nicht antritt und/oder nicht alle gebuchten Dienstleistungen in Anspruch nimmt, erfolgt eine Rückerstattung nur im Rahmen und auf Grundlage der Bedingungen der Veranstalter. Die entsprechenden Bedingungen werden dem Kunden im Buchungsprozess zur Kenntnis gebracht. Die Bedingungen der Veranstalter von Flugreisen werden dem Kunden vor Abschluss der Buchung zur Kenntnis gebracht und können hier nochmals abgerufen werden. Spezifische Bedingungen der Veranstalter für Unterbringung werden dem Kunden ebenfalls vor Abschluss einer Buchung zur Kenntnis gebracht.

#### **3.5.3.2 Folgen der Annullierung**

Wir weisen Sie darauf hin, dass Pauschalreisen den Bedingungen der Veranstalter unterstehen und zusätzliche Annullierungskosten seitens der Veranstalter zur Folge haben können.

#### **3.5.3.3 Änderungen an der Buchung**

Wenn Sie nach Abschluss einer Buchung eine Anpassung hinsichtlich des Abreisedatums, der Reisedestination, dem Abflugort, der Unterbringung oder der Verkehrsmittel machen wollen, kontaktieren Sie bitte umgehend diese Nummer: +41 44 511 2000. Seitens der Veranstalter kann eine Gebühr für Buchungsänderungen in Rechnung gestellt werden. Für weitere Informationen konsultieren Sie die entsprechenden Bedingungen der Veranstalter, die Ihnen im Rahmen des Buchungsprozesses zur Kenntnis gebracht wurden.

#### **3.5.3.4 Abtretung der Buchung**

Ist der Kunde daran gehindert, die gebuchte Reise anzutreten, so kann er die Buchung an eine Person abtreten, wenn er dies Expedia mindestens 15 Tage vor dem Abreisetermin mitteilt. Expedia kann die betreffende Person ablehnen, wenn diese die Bedingungen der Veranstalter für die gebuchte Reise nicht erfüllt oder dessen Teilnahme Rechtsvorschriften verletzen würde. Die Person an die eine gebuchte Reise abgetreten wird, haftet zusammen mit dem Kunden, der die Reise gebucht hat, gegenüber Expedia solidarisch für die Zahlung des Preises der gebuchten Reise sowie für die durch die Abtretung entstehenden Mehrkosten (inklusive Verwaltungsgebühr).

### **3.5.4 Annullation und Änderungen durch Expedia Travel**

#### **3.5.4.1 Allgemeines**

Expedia Travel informiert den Kunden so bald als möglich über Änderungen und Anpassungen an der gebuchten Reise. Änderungen oder Anpassungen, welche nach erfolgter Buchungsbestätigung erforderlich werden und nicht seitens Expedia aufgrund eines grobfahrlässigen Verschuldens verursacht wurden, sind zulässig, sofern dies keine wesentliche Vertragsänderung zur Folge hat oder der Gesamtcharakter der Reise dadurch nicht beeinträchtigt wird. Flugzeitinformationen gelten als unverbindlich. Die gleichen Rechte, die auf das ursprüngliche Angebot Anwendung fanden, gelten auch hinsichtlich der Anpassungen.

#### **3.5.4.2 Preisanpassungen**

Expedia behält sich das Recht vor, Preisanpassungen nach erfolgter Buchungsbestätigung vorzunehmen, sofern diese mindestens 30 Tage vor dem Abreisetermin erfolgen und mit einem Anstieg der Beförderungskosten, einschliesslich der Treibstoffkosten, einer Zunahme der Abgaben, Steuern, Kosten für bestimmte Leistungen wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder mit der für die Pauschalreise geltenden Wechselkurse begründet sind. Preiserhöhungen bis und mit 2% auf dem Gesamtpreis, abzüglich Versicherungsprämien und Anpassungsgebühren, werden durch Expedia Travel getragen und nicht auf den Kunden überwältzt. Preiserhöhungen über dieser Schwelle werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Bei einer Preiserhöhung von mehr als 10% auf dem Gesamtpreis, abzüglich

Versicherungsprämien, hat der Kunde folgende Wahlmöglichkeiten: 1. die Preiserhöhung anzunehmen; 2. eine andere gleichwertige oder höherwertige Pauschalreise ohne Zusatzkosten zu wählen, falls Expedia Travel dem Kunden eine solche anbieten kann; 3. eine minderwertigere Pauschalreise anzunehmen unter Rückerstattung des Preisunterschieds; oder 4. vollständige Rückerstattung aller von ihm bezahlten Beträge zu verlangen. Dem Kunden wird eine Preisreduktion aufgrund der oben aufgeführten Gründe von mehr als 2% auf dem Gesamtpreis, abzüglich Versicherungsprämien, zurückerstattet.

Es erfolgen keine Preisanpassungen während der Frist von 30 Tagen vor dem Abreisetermin.

### 3.5.4.3 Wesentliche Anpassungen

Bei wesentlichen Vertragsanpassungen hat der Kunde das Recht vom Vertrag zurückzutreten und Rückerstattung aller von ihm bezahlten Beträge zu verlangen, eine andere gleichwertige oder höherwertige Reise, ohne Zusatzkosten zu wählen, falls Expedia Travel dem Kunden eine solche anbieten kann, oder eine minderwertigere Reise anzunehmen unter Rückerstattung des Preisunterschieds, falls Expedia Travel dem Kunden eine solche Reise anbieten kann. Die Kunden haben ihre Rechte gemäss Ziffer 3.5.4.2. und 3.5.4.3. so bald wie möglich Expedia Travel mitzuteilen, nachdem sie über die Preisanpassung oder die wesentlichen Anpassungen ihrer Reise informiert worden sind.

Im Fall einer wesentlichen Anpassung wird Expedia Travel den Kunden gemäss nachfolgender Aufstellung entschädigen, sofern die Ursache der wesentlichen Anpassung nicht ausserhalb des Wirkungsbereichs von Expedia Travel liegt und weder von Expedia und/oder der Anbieter vorhergesehen werden konnte, unter Anwendung der gebührenden Sorgfalt. Nachfolgende Beispiele gelten gegenüber Expedia Travel als wesentliche Anpassungen an der gebuchten Reise, welche zu einer Entschädigung berechtigten, abhängig des Zeitpunktes zu welchem Expedia Travel den Kunden über die wesentliche Anpassung informiert hat:

- Wechsel des Hotels innerhalb desselben Gebiets;
- Änderungen an der Abflugzeit von mehr als 12 Stunden;
- Wechsel des Abflugflughafens in eine andere Stadt;
- Änderungen bei der Länge der Ferien;
- Änderungen betreffend dem Abflugdatum;
- Preiserhöhungen von mehr als 10%.

Falls mehrere wesentliche Anpassungen auf den Kunden und seine Reise zutreffen sollten, wird Expedia Travel bloss eine Entschädigung pro voll bezahlender Erwachsener bezahlen müssen.

Entschädigungs-Tabelle	
Dauer vor Abreisetermin (Tage)	Entschädigung (CHF)
60+	0
60-42	15
41-28	30
27-15	45
14-0	75

### 3.5.5 Änderungen durch Expedia Travel: Während der Reise

Wenn nach der Abreise des Kunden ein erheblicher Teil eines im Voraus gebuchten Reisearrangements nicht erbracht werden kann, wird dem Kunden eine geeignete Alternative angeboten – nach Möglichkeit ohne Zusatzkosten. Wenn es nicht möglich ist, dem Kunden eine geeignete Alternative anzubieten oder Kunden das alternative Arrangement aus guten Gründen ablehnen, wird Expedia Travel die Kunden zu ihrem Abreiseort bringen oder einem anderen Ort, auf den man sich einigt. Sofern angemessen, bezahlt Expedia Travel dem Kunden auch eine Entschädigung. Die Höhe der Entschädigung hängt von den konkreten Umständen ab.

### **3.5.6 Regeln und Einschränkungen von Dienstleistern**

Expedia Travel arbeitet mit Dienstleistern von Reiseprodukten wie Fluggesellschaften und Hotels zusammen, kontrolliert diese Dienstleister jedoch nicht. Die Dienstleistungen unterliegen den Regeln und Einschränkungen der Dienstleister, welche die jeweiligen Reiseprodukte anbieten. Die Regeln und Einschränkungen von Dienstleistern von Luftverkehrsdienstleistungen und Unterkünften werden dem Kunden vor Abschluss einer Buchung zur Kenntnis gebracht.

### **3.5.7 Höhere Gewalt**

Wenn ein unvorhergesehenes Ereignis von höherer Gewalt, das sich trotz der Ausübung aller gebotenen Sorgfalt, nicht hätte vermeiden lassen, die Durchführung einer Reise zu einem grossen Teil gefährdet oder beeinträchtigt, kann jede Partei den Vertrag kündigen.

Wenn Expedia Travel die Partei ist, die von der höheren Gewalt betroffen ist, wird Expedia Travel den Kunden umgehend Hilfeleistungen anbieten und die notwendigen Massnahmen treffen, um den Kunden an den Ort zurückzubringen, an dem die Pauschalreise begonnen hat. Alle zusätzlichen Kosten werden von Expedia Travel getragen.

Wenn Kunden die Partei sind, die von der höheren Gewalt betroffen sind, ist Expedia Travel nicht verpflichtet, die für nicht in Anspruch genommene Dienstleistungen bezahlten Preise zurückzuerstatten. Die Kunden haben in solchen Fällen für Kosten aufzukommen, die durch Ihre Rückreise an den Ort, an dem ihre Pauschalreise begonnen hat, entstehen.

### **3.5.8 Probleme während der Reise**

#### **3.5.8.1 Wiedergutmachung und die Pflicht zur Zusammenarbeit**

Wird die Reise nicht vertragsgemäss durchgeführt, kann der Kunde während der Reise eine Wiedergutmachung fordern. Die Kooperation des Kunden ist hierfür erforderlich. Die Kunden sind daher verpflichtet, alles Zumutbare zu tun, um den Mangel zu beheben. Kunden müssen Schäden wenn möglich vermeiden oder zumindest alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um diese zu begrenzen. Die Kunden sind zudem verpflichtet, Mängel bei der Reise zu melden. Wenn die Reiseunterlagen keinerlei Hinweise auf einen lokalen Vertreter enthalten, wenden Sie sich bei Problemen bitte direkt an Expedia Travel. Erwähnen Sie dabei in jedem Fall die Reisennummer, das Reiseziel und die Reisedaten.

Kundendienst Telefon: 044 511 2000 E-mail: [cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch](mailto:cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch)

Täglich erreichbar via Telefon: Montag bis Sonntag von 8.00am bis 11.00pm Uhr

Expedia Travel oder der jeweilige lokale Vertreter wird nach besten Kräften geeignete Lösungen für gemeldete Probleme suchen.

Mit Ausnahme der im Bundesgesetz über Pauschalreisen vorgesehenen Fälle, ist Expedia nicht verantwortlich für Probleme, die sich als Folgen von Umständen ergeben, die nicht Expedia Travel zuzurechnen sind.

### **3.5.9 Haftung von Expedia Travel**

- Eigene Leistung: Als sorgfältig arbeitendes Unternehmen ist Expedia Travel verantwortlich für:
  - die Vorbereitung der Reise;
  - die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Dienstleister;
  - die Richtigkeit der Beschreibung der Reiseangebote auf der Website (sofern Expedia Travel nicht eine Änderung der Spezifikationen vor Abschluss des Vertrags dem Kunden angezeigt oder nach Vertragsschluss mit dem Kunden vereinbart hat. Expedia Travel ist nicht verantwortlich für Informationen, die nicht von Expedia publiziert wurden, dies umfasst auch Informationen in lokalen Hotel- oder anderen Broschüren);
  - die Umsetzung des Reisevertrags.



- Arbeiten für und von Dritten: Sofern nicht durch das Bundesgesetz über Pauschalreisen oder andere gesetzliche Pflichten vorgesehen, ist Expedia Travel nicht für Mängel in Reisearrangements verantwortlich, die von Dritten und nicht von Expedia Travel vermittelt wurden.

### **3.5.10 Haftungsbeschränkung**

#### **Beschränkung der Haftung aus Vertrag**

Expedia Travel beschränkt seine Haftung nicht im Fall von (i) Schäden, die durch Betrug oder betrügerische Falschdarstellung verursacht wurden (ii) Schäden durch Tod oder Körperverletzungen, die fahrlässig verursacht wurden (iii) andere Schäden, für welche die Haftung aufgrund von geltendem Recht nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann. Ansonsten haftet Expedia Travel nur für Schäden, die direkt verursacht wurden: (a) aus der Verletzung einer gesetzlichen Sorgfaltspflicht; oder (b) aufgrund eines Ergebnisses einer Verletzung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. In diesen Fällen wird die Haftung in der Höhe auf das Dreifache der Kosten für das jeweilige Reiseprodukt beschränkt.

#### **Begrenzung der Haftpflicht**

Schadensersatzansprüche gegen Expedia Travel sind beschränkt oder ausgeschlossen insofern internationale Verträge oder andere rechtliche Bestimmungen eine Haftung in Bezug auf die angebotenen Arrangements beschränkt oder ausschliessen. Die Haftung für Luftverkehrsdienstleistungen wird von den geltenden Bestimmungen der internationalen Verträge einschliesslich des Warschauer Vertrags, des Montreal Vertrags und der Haager Konvention geregelt. Diese Verträge beschränken die Haftung der Luftfahrtunternehmen für Tod oder Körperverletzungen (nur in Bezug auf Nicht-EU-Fluglinien) als auch für den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck. Die Haftung bei der Beförderung mittels Schiff wird ebenfalls von den einschlägigen Rechts- oder Vertragsbestimmungen geregelt.

### **3.5.11 Verjährung**

Ansprüche aufgrund einer Reise, die nicht in Übereinstimmung mit dem Vertrag durchgeführt wurde, sind spätestens innerhalb von 30 Tagen nach dem vertraglich festgelegten Ende der Reise gegenüber Expedia Travel geltend zu machen und sind nach Ablauf dieser Frist verjährt. Kontaktieren Sie in diesem Fall bitte [cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch](mailto:cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch) oder rufen Sie unsere Service-Nummer an auf 044 511 2000. Ansprüche sollten im Interesse des Kunden schriftlich gegenüber Expedia Travel geltend gemacht werden und eine möglichst genaue Umschreibung der Anspruchsgrundlage und der Gründe enthalten. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Reise gemäss Vertrag enden sollte.

## **Artikel 4 Allgemein**

### **4.1. Reiseziele**

Obwohl die meisten Reisen, einschliesslich Reisen zu internationalen Reisezielen, ohne Zwischenfälle durchgeführt werden, können Reisen zu gewissen Reisedestinationen ein grösseres Risiko beinhalten. Expedia, Inc. weist die Kunden darauf hin, vor Abschluss einer Buchung zu einem internationalen Reiseziel, die Informationen zu Reiseverbots-, -warnungen oder -hinweisen auf der Website des Eidgenössischen Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) zu kontaktieren: <https://www.eda.admin.ch/eda/de/home/vertretungen-und-reisehinweise.html>

Indem Expedia, Inc. Reisedienstleistungen zu internationalen Reisezielen anbietet, impliziert und garantiert Expedia, Inc. weder, dass Reisen in solche Gebiete ratsam noch ohne Risiko sind. Expedia ist nicht haftbar für Schäden oder Verluste, die durch Reisen an solche Destinationen entstehen.

### **4.2. Preise**

Die Preise für Dienstleistungen entsprechen den jeweils auf der Website aufgeführten Beträgen; ausgenommen davon sind Fälle von offensichtlichem Irrtum. Obwohl die Preise jederzeit ändern können, betrifft dies eine bereits akzeptierte Buchung nicht, ausser in den in Abschnitt 3.5.2 explizit aufgeführten Fällen. Expedia kann in Bezug auf gewisse Flugtransaktionen, die im Namen des Kunden gemacht wurden in gewissen Fällen eine Buchungsgebühr erheben. Dem Kunden werden im Buchungsprozess sämtliche anfallende Gebühren zur Kenntnis gebracht. Trotz den Bemühungen von

Expedia, Inc. können gewisse, auf der Website aufgeführte Servicedienstleistungen mit einem falschen Preis ausgewiesen sein. EXPEDIA, INC. BEHÄLT SICH HIERMIT EXPLIZIT DAS RECHT VOR, ALLFÄLLIGE INKORREKTE PREISE AUF UNSERER WEBSITE UND/ODER BEI EINER BUCHUNG, DIE UNTER EINEM FALSCHEN PREIS GEMACHT WURDE, ZU KORRIGIEREN. IN EINEM SOLCHEN FALL WERDEN WIR IHNEN, SOFERN MÖGLICH, DIE MÖGLICHKEIT GEBEN, IHRE BUCHUNG ZUM KORREKTEN PREIS ZU BEHALTEN ODER WERDEN IHRE BUCHUNG OHNE STRAFZAHLUNG ANNULIEREN. Expedia, Inc. untersteht keiner Verpflichtung ihre Dienstleistungen zu einem fälschlicherweise zu tiefen Preis anzubieten, selbst nachdem der Kunden die Bestätigung seiner Buchung erhalten hat.

### 4.3. Anzeige von Produkten und Ergebnissen auf Expedia

Reisenden stehen viele verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, die es ihnen erleichtern, die perfekte Unterkunft, einen Flug, einen Mietwagen oder Aktivität zu finden. Die Sortierungseinstellungen erlauben es Reisenden die Suchergebnisse durch Verwendung von Kriterien wie Preis, überprüfte Benutzerbewertungen, etc., an ihre Vorlieben anzupassen. Auch die „Filter“-Einstellungen ermöglichen den Reisenden verschiedenste Optionen ein- bzw. auszuschließen, um die Ergebnisse an ihre Bedürfnisse anzupassen. Falls keine Optionen ausgewählt werden, zeigen wir eine Reihe von relevanten Optionen an, welche auf den nachfolgend dargestellten Kriterien beruhen:

- **Unterkünfte:** Unsere Standardsortierungsreihenfolge spiegelt die Relevanz in Bezug auf Ihre Suchkriterien wider, da wir sicherstellen wollen, dass Sie schnell und einfach das für Sie richtige Angebot finden können. Wir messen Relevanz unter Berücksichtigung von Faktoren wie der Lage der Unterkünfte, der Kundenbewertungen, der Beliebtheit der Unterkünfte (gemessen an der Anzahl der Reisenden, die auf unseren Seiten Buchungen der Unterkunft vornehmen), der Qualität der von den Unterkünften auf unseren Seiten angebotenen Inhalte und der Wettbewerbsfähigkeit der Preise und der Verfügbarkeit der Unterkünfte im Verhältnis zu anderen Unterkünften, die den Suchkriterien entsprechen. Vergütungen, die von Unterkünften an uns für Buchungen über unseren Seiten gezahlt werden, werden als Faktoren für die relative Rangfolge von Unterkünften mit ähnlichen Angeboten basierend auf den oben dargestellten Kriterien für die Relevanz berücksichtigt. Werden andere Einstellungen als unsere Standardeinstellung verwendet (z.B. eine Sortierung anhand des Preises oder Sternebewertung), so werden Unterkünfte mit ähnlichen Ergebnissen anhand der oben dargestellten Kriterien geordnet.
- **Flüge:** Unsere Standardsortierungsreihenfolge basiert auf dem niedrigsten Preis. Haben zwei Flüge denselben Preis, so wird der kürzere Flug zuerst aufgelistet.
- **Mietwagen:** Unsere Standardsortierungsreihenfolge basiert in erster Linie auf dem niedrigsten Preis, aber wir können auch andere relevante Kriterien wie Beliebtheit, Kundenbewertungen, günstige Lage des Abholorts und Fahrzeugtyp oder Kategorie berücksichtigen.
- **Aktivitäten:** Unsere Standardsortierungsreihenfolge wird persönlich von den Expedia Verantwortlichen des jeweiligen Ziellandes, die mit dem jeweiligen Markt vertraut sind, zusammengestellt. Berücksichtigt werden dabei Faktoren wie Preis, Popularität, Entfernung von den möglichen Unterkünften und Feedback der Reisenden.
- **Pauschalreisen:** Bei der Kombination mehrerer verschiedener Reiseleistungen zu einer Pauschalreise benutzen wir die oben beschriebenen Kriterien, um die Sortierungsreihenfolge für jedes Produkt zu bestimmen.

Zusätzlich optimieren wir kontinuierlich unseren Service, um Reisenden die beste Nutzungserfahrung zu ermöglichen. Deshalb kann es vorkommen, dass wir hin und wieder verschiedene Standardsortierungs-Algorithmen austesten.

### 4.4. Fotos und Abbildungen

Expedia Inc. ist bestrebt, alles daran zu setzen, um dem Kunden zwecks Beschreibung der angebotenen Leistungen Fotografien und Abbildungen zu liefern. Diese Fotografien und Abbildungen sollen dem Kunden die Qualität und den Komfort der Unterkunft aufzeigen und dürfen nicht als über diesen Zweck hinausgehende Zusicherung verstanden werden.

#### **4.5. Ihre finanzielle Absicherung**

Expedia hat die folgenden Vorkehrungen getroffen, um die Sicherheit der von Kunden gezahlten Beträge zu gewährleisten und ihre Rückerstattung (soweit anwendbar) im Falle einer Insolvenz von Expedia zu veranlassen: Pauschalreise-Buchungen durch Kunden auf der Website sind durch die International Passenger Protection Limited bei Lloyd's Syndicates versichert. Diese Versicherung ist nur für Kunden gültig, die Pauschalreisen ab der Schweiz über die Website buchen. Bitte beachten Sie, dass dieser Versicherungsschutz nicht auf andere Reiseprodukte, die über die Website gebucht werden, wie Flüge, Hotelbuchungen, Mietwagen oder auf organisierte Pauschalreise-Angebote von Dritten (mit Ausnahme der von Expedia Travel organisierten Pauschalreisen), Anwendung findet.

Diese Versicherung wurde durch die International Passenger Protection Limited abgeschlossen und erfolgt durch Lloyd's Syndicates. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte die [IPP-Website](#).

### **Artikel 5. Finanzielle Bedingungen und Zahlungsverfahren**

#### **5.1 Lokale Steuern und Gebühren**

Die Gesamtpreise der Dienstleistungen auf der Homepage werden in Schweizer Franken angegeben, mit Ausnahme von Steuern, Zöllen, Gebühren und Abgaben, die von innerstaatlichen und lokalen Regierungen oder Behörden in einigen Ländern erhoben werden und für welche deren Umrechnung mittels Währungsrechner erfolgt.

Preise für Dienstleistungen, welche auf der Website oder via Telefon gebucht wurden, müssen auf folgende Weise bezahlt werden: (i) an Expedia, welche Zahlungen zuhanden der Dienstleister akzeptieren, und/oder (ii) direkt an die Dienstleister. Zahlungsbelastungen können von verschiedenen Parteien erfolgen (auch auf dem Kreditkartenauszug des Kunden ersichtlich). Der Gesamtbetrag darf den Preis der Dienstleistungen nicht übersteigen.

Der Kunde hat den Dienstleistern und/oder Expedia, Inc. die Details seiner Kreditkarte zu übermitteln, damit diese folgende Punkte überprüfen können: (i) die Gültigkeit der Kreditkarte (durch Belastung eines Nominalbetrags, welcher entweder innerhalb weniger Tage zurückerstattet wird oder von der Schlusszahlung beim Dienstleister abgezogen wird), und (ii) die Verfügbarkeit von finanziellen Mitteln auf der Kreditkarte (von der die Kreditkarte ausstellenden Bank des Kunden zu bestätigen).

Die Reservierung von jeder Pre-Paid "Online-Bezahlung-jetzt" Hotelbuchungen und Expedia Spezialtarif Produkten sowie Expedia Pakete für Destinationen in der Europäischen Union fällt unter die Vorschriften für Reisebüros und Reiseveranstalter, gemäss den Artikeln 306 bis 3110 der EU-Richtlinie über die Umsatzsteuer [2006/112/EG]. Der Dienstleister Expedia Travel hat Sitz in den Vereinigten Staaten von Amerika, daher unterliegen Dienstleistungen, welche durch Expedia Travel erbracht werden nicht der Mehrwertsteuer.

#### **5.2. Steuerrückbehalt Beträge**

Mit Ausnahme der untenstehenden Bestimmungen in Bezug auf Steuerabzüge auf Beträgen, die wir für unsere Serviceleistungen zurückbehalten, ziehen weder Expedia, Inc. noch Expedia Travel Beträge für die Abführung von Steuern an die zuständigen Steuerbehörden ein.

Die Steuerrückbehalte Beträge auf vorausbezahlte "Jetzt online bezahlen" Hoteltransaktionen, stellen eine Rückstellung für die erwarteten Transaktionssteuern (z.B. Verkauf und Benutzung, Belegung, Zimmertaxe, Verbrauchsteuer, Mehrwertsteuer, etc.) dar, welche Expedia Travel dem Hotel für die Miete des Zimmers bezahlen muss. Das Hotel fakturiert die Steuerbeträge an Expedia Travel. Die Hotels sind für die Überweisung der anfallenden Steuern in den zuständigen Steuergebieten zuständig. Weder Expedia, Inc. noch Expedia Travel werden als Mitverkäufer mit dem Hotel tätig, mit welchem unser Kunde sein Reisearrangement bucht oder reserviert. Die Steuerpflicht und die anwendbaren Steuersätze variieren je nach Standort stark. Die effektiv von Expedia Travel an die Hotels bezahlten Steuerbeträge können von den Steuerrückbehalt Beträgen abweichen, basierend auf den Tarifen, der Steuerpflicht, etc., welche im Zeitpunkt der tatsächlichen Benutzung des Hotels durch den Kunden gelten. Nebst dem oben Ausgeführten, können in gewissen Jurisdiktionen lokale Steuern für den Vertrieb, die Nutzung und/oder die Hotelauslastung auf die Beträge erhoben werden, die Expedia Travel für ihre Serviceleistungen erhebt. Die tatsächlichen Steuerbeträge für unsere

Dienstleistungen (sofern solche anfallen) können in Abhängigkeit von den im Zeitpunkt des Hotelaufenthalts anwendbaren Tarifen stark variieren.

Für vorausbezahlte "Jetzt online bezahlen" Buchungen sind die New York State und die New York City Steuerregistrierungszertifikate und –nummern des Dienstleisters unten aufgeführt.

New York State Tax Registrierung:

Die New Yorker Umsatzsteuer und die New Yorker City Kurtaxe, sind, sofern diese anfallen, auf dem hoteleigenen Zimmerpreises geschuldet. Für vorausbezahlte "Jetzt online bezahlen" Hotelbuchungen lautet die Registrierungsnummer des Dienstleisters für die New Yorker Umsatzsteuer 880392667 und die Steuernummer für die New York City Kurtaxe 033960. Bitte klicken Sie hier für weitere Informationen:

Bitte klicken Sie hier für weitere Informationen:

[travelscape\\_nys\\_certificate\\_of\\_authority.pdf](#)

[travelscape\\_nyc\\_certificate\\_of\\_authority.pdf](#)

## Artikel 6. Kundenservice und die Bearbeitung von Beschwerden

Anfragen und Ersuchen um Informationen oder Beschwerden während einer Reise sind schriftlich an die E-Mail Adresse [cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch](mailto:cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch) oder telefonisch auf die Rufnummer 044 511 2000 zu richten.

Beschwerden nach einer Reise sind per E-Mail an die Adresse [cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch](mailto:cspcustcare-de-ch-x-exp@support.expedia.ch) zu senden. Auf diesem Wege werden Beschwerden im Namen Dienstleister entgegengenommen. Zur effizienten Erledigung von Beschwerden sind Kunden gehalten, Beschwerden innerhalb von 30 Tagen nach Reiseende zu übermitteln.

Beschwerden werden in der Regel nach Reiseende nur behandelt, wenn die Beanstandung per E-Mail bereits während der Reise (oder so bald wie möglich, jedoch innerhalb der 30 Tage nach Ende der Reise) Expedia direkt oder an den Dienstleister mitgeteilt wurde und die Streitigkeit während der Hin- oder Rückreise entstanden ist, so dass Massnahmen hätten ergriffen werden können, um das Problem zu lösen oder um Schäden zu begrenzen. Unter besonderen Umständen kann hiervon abgewichen werden.

Meldungen betreffend Verluste, Diebstahl oder Beschädigungen an Gepäckstücken, Kleidung und persönlichen Gegenständen, welche während des Aufenthalts nicht unter der Kontrolle des Kunden waren, sind an die betroffene Fluggesellschaft oder das betroffene Hotel zu richten.

Die Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Kommission ist verfügbar unter <http://ec.europa.eu/odr>

## Artikel 7. Haftung

Der Kunde akzeptiert, dass Expedia, Inc. als Plattform zwischen dem Kunden und den Dienstleistern keinerlei Haftung für die Leistungen eines oder mehrerer Dienstleister übernimmt. Expedia, Inc. übernimmt auch keine Haftung sofern und soweit ein allfälliger Schaden durch eine Versicherung wie beispielsweise einer Reiseversicherung gedeckt und von einer solchen übernommen wird.

Die auf der Website angegebenen Informationen werden durch die jeweiligen Dienstleister erstellt. Expedia übernimmt keinerlei Haftung für etwaige Unstimmigkeiten oder dergleichen. Es ist Sache des Kunden, sämtliche Angaben vor Bestätigung der Buchung zu überprüfen.

Hotelbewertungen sind lediglich als allgemeine Hinweise zu verstehen und stellen in keiner Weise eine offizielle Bewertung dar. Expedia lehnt jegliche Haftung bezüglich der angegeben Hotelbewertungen ab.

## Artikel 8 Disclaimer

Soweit nicht ausdrücklich in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt, wird für alle auf dieser Website enthaltenen Informationen keine Gewährleistung übernommen (weder ausdrücklich noch stillschweigend), einschliesslich aber nicht beschränkt auf allfällige konkludente Gewährleistungen bezüglich stillschweigender Bedingungen an Qualität, Eignung für einen bestimmten Zweck oder Nichtverletzung. Sämtliche allfällig bestehenden stillschweigenden Gewährleistungen werden webgedungen. Durch den Zugriff auf die Website stimmt der Kunde zu, dass Expedia nicht haftbar ist für jegliche unmittelbaren oder mittelbaren Schäden, welche durch die Nutzung der Website entstanden sind. Dies schliesst namentlich mögliche Verluste, welche durch Verzögerungen der Website, Unmöglichkeit des Zugriffs auf die Website selbst oder durch die Benutzung von angebrachten Links entstanden sind mit ein. Die Wegbedingung der Gewährleistung steht unter dem Vorbehalt des anwendbaren Rechts.

## Artikel 9 Anwendbares Recht

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen Schweizer Recht. Der Kunde akzeptiert, dass für sämtliche Streitigkeiten aus einem Vertrag mit Expedia die schweizerischen Gerichte zuständig sind. Dem Kunden steht es frei, sich an das Gericht an seinem Wohnort oder an dasjenige seines gewöhnlichen Aufenthalts zu wenden.

## Artikel 10 Schlussbestimmungen

Die Vertragssprache ist diejenige Sprache, in welcher Sie die Buchung vorgenommen haben (Deutsch oder Französisch).

Ihre Buchungsinformationen und die für die Buchung geltenden AGBs werden von Expedia, Inc. gespeichert. Die jeweils aktuelle Version der AGBs steht Ihnen zum Abruf unter der URL <https://www.expedia.ch/p/support/general-booking-conditions> zur Verfügung. Expedia, Inc. speichert alle älteren AGB-Versionen. Zu Ihrer Sicherheit bitten wir Sie, die zum Zeitpunkt Ihrer Buchung aktuelle Version zu speichern oder auszudrucken.

Wenn Expedia, Inc. während einer bestimmten Zeitspanne keine der Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen widerrufen hat, so kann dies nicht als Verzicht auf die Möglichkeit eines allfälligen Widerrufs einer Bestimmung der Allgemeinen Geschäftsbeziehung interpretiert werden.

Falls eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (oder ein Teil einer solchen Bestimmung) durch ein Gericht oder einer anderen zuständigen Behörde als ungültig, rechtswidrig oder nichtig erklärt wird, so ist diese Bestimmung oder der beanstandete Teil der Bestimmung im erforderlichen Masse von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen auszuschliessen, wobei dadurch die Gültigkeit derselben als Ganzes nicht betroffen ist.

Jeder Ereignis höherer Gewalt, wie beispielsweise Unterbrechungen der gängigen Kommunikationsmittel oder Streiks von Flug-, Flugsicherungs- und/oder Bodenpersonals oder von Hotelangestellten, setzt die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausser Kraft, sofern und soweit diese Bestimmungen durch ein solches Ereignis betroffen sind. Parteien, welche durch ein Ereignis höherer Gewalt betroffen sind und nicht in der Lage sind, ihre vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen, können hieraus nicht haftbar gemacht werden.

**Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 21/03/2017 in Kraft.**