

Leistungsübersicht und Preisliste

Gültig ab 1. April 2010



Verfügbare Serviceleistungen	HRG Switzerland – der persönliche Volservice für alle Geschäftsreisen	HRG Switzerland Online – der kostengünstige Online- service für Routinebuchungen
	Volservice mit persönlicher Beratung. Das gesamte Leistungsspektrum von A bis Z steht Ihnen zur Verfügung.	Onlineservice. Buchung erfolgt unabhängig, schnell und kostengünstig online durch Sie.
Buchungsvorgang		
Per Telefon	✓	—
Per Fax	✓	—
Per E-Mail	✓	—
Online	—	✓ (www.hrgswitzerland.com/online)
Buchungen		
Flug (inkl. Low-Cost-Carriers)	✓	✓
Bahn	✓	—
Hotel	✓	✓
Mietwagen	✓	✓
Ticketausstellung	✓ (flexibel)	✓ (innert 24 Std.)
Reiserichtlinien/Reiseprofil		
Reiseprofilangabe möglich	✓	✓
Reiseprofilpflege	✓ (durch HRG)	✓ (durch Kunde)
Berücksichtigung Reiserichtlinien	✓	—
Zahlungsmöglichkeiten		
Kreditkarte	✓	✓
Rechnung	✓	—
Versand Reiseunterlagen		
E-Ticket	✓	✓
Per Post	✓	—
Hinterlegung bei Airlines	✓	—
Per Kurier	✓	—
HRG Ticket Desk Airport ZRH	✓	—
Reisestatistiken/Reporting		
HRG Reporting (MIS)	✓ (individuell)	✓ (optional)
Added Value Services		
HRG Traveller Assist/24-h-Service	✓	✓
HRG Visa Service	✓ (durch HRG)	—
Valet Parking	✓	—
Andere Dienstleistungen		
Pauschalarrangements	✓	—
Messereisen	✓	—
Conference Service	✓	—
Limousinenservice	✓	—
Indiv. Services (z. B. Theater etc.)	✓	—
Kontakt		
Buchung	über Ihre HRG Filiale	www.hrgswitzerland.com/ online

Flug: Ein ausgestelltes Flugticket stellt eine Transaktion dar, unabhängig davon, ob das Flugticket später benutzt, storniert oder rückerstattet wird. Zusammenhängende Flugtickets (Conjunction Tickets) werden als eine Transaktion gezählt, separate Flugtickets (Split Tickets) oder gekreuzte Flugtickets werden gemäss der Anzahl Flugtickets gezählt. Die Buchung eines Flugs, für welchen keine Flugticketausstellung durch HRG erfolgt (z.B. Low Cost Carrier), entspricht einer Transaktion.

Rückerstattung: Ein Flugticket oder eine Bahnfahrkarte, welche(s) nach Ausstellung zurückgenommen und vollständig oder teilweise zurückerstattet wird (Refund), stellt eine zusätzliche Transaktion dar.

E-Ticket Reclaim: Eine neue HRG Dienstleistung. Im Rahmen einer Service Erweiterung kann HRG mit einer neuen Software offene, nicht abgeflogene E-Ticket Coupons, die 3 bis 13 Monate zurückliegen, auffinden und unter Abzug unserer Gebühren gutschreiben.

Kontakt: HRG Switzerland Online, online.ch@hrgworldwide.com
Tel. 0848 80 50 90 (aus dem Ausland: +41 61 228 28 95)

Unsere Leistungen im Detail	HRG Switzerland – der persönliche Volservice für alle Geschäftsreisen	HRG Switzerland Online – der kostengünstige Onlineservice für Routinebuchungen	Belastung
	Gebühren in CHF	Gebühren in CHF	
Airline			
Ausstellung Flugticket Ticketpreis bis CHF 400.–	70.–	25.–	pro Ticket
Ausstellung Flugticket Ticketpreis CHF 401.– bis CHF 900.–	92.–	25.–	pro Ticket
Ausstellung Flugticket Ticketpreis ab CHF 901.–	125.–	25.–	pro Ticket
Web/Phone Check-in	15.–	—	pro Ticket
Zuschlag Papierticket	10.–	—	pro Ticket
Umschreibung Flugticket zusätzlich zu allfälligen Airlinegebühren	100.– bis 125.–	100.– bis 125.–	pro Transaktion
Rückerstattung Flugticket zusätzlich zu allfälligen Airlinegebühren	65.–	65.–	pro Ticket
E-Ticket Reclaim	70.–	70.–	pro Ticket
Meilenflugticket zusätzlich zu allfälligen Airlinegebühren	100.–	—	pro Ticket
Zuschlag Upgrade mit Flugmeilen zusätzlich zu allfälligen Airlinegebühren	50.–	—	pro Ticket
Bahn			
Ausstellung Bahnfahrkarte Schweiz zum Flughafen (zeitgleich mit Flugticket-Buchung)	15.–	—	pro Person/ Ticket
Ausstellung Bahnfahrkarte innerhalb Schweiz und international inkl. Reservation (zusätzlich zur Bahngebühr)	30.–	—	pro Person/ Ticket
Rückerstattung Bahnfahrkarte mit/ohne Reservation (zusätzlich zur Bahngebühr)	30.–	—	pro Person/ Ticket
Hotel			
Reservation Hotel	25.–	0.–* / 25.–**	pro Reservation
Mietwagen			
Reservation Mietwagen/Transfers	25.–	0.–* / 25.–**	pro Reservation
Diverses			
Buchung Pauschalarrangement mit Tour Operator	60.–	—	pro Person
Einholung Visa zzgl. Visa- und Portigebühren, Visa einholungs- gebühren sowie allfälliger Expresszuschläge	70.–	—	pro Visum
Andere Dienstleistungen z. B. Theaterkarten, Fahrtickets, Hotel prepayment, Konferenzräume, Hotelbuchungen während Messen etc.	ab 50.–	—	pro Leistung/ Person
Hinterlegung der Reisedokumente zzgl. allfälliger Kurierkosten	20.–	—	pro Hinterlegung
Versand Postexpress inkl. Porto	20.–	—	pro Auftrag
Versand Kurier zusätzlich zu Kuriergebühren	20.–	—	pro Auftrag
Kontakt			
Buchung	über Ihre HRG Filiale	www.hrgswitzer- land.com/online	

1 Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1.1 Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Vermittlung von Verträgen für den Kunden oder die Kundin (nachfolgend: Kunde) bzw. die Empfänger von Reiseleistungen durch Hogg Robinson Switzerland Ltd. (nachfolgend: HRG) mit Anbietern / Erbringern von Reise- und ähnlichen Dienstleistungen gemäss Ziffer 2.7 dieser AGB (nachfolgend: Reiseverträge).

1.2 Es gelten ausschliesslich diese AGB. Sie finden auf alle Vermittlungs- und sonstigen Dienstleistungen durch HRG Anwendung, und zwar auch dann, wenn Verträge zwischen HRG und dem Kunden auf diese AGB nicht ausdrücklich Bezug nehmen. Sie gelten ebenfalls für alle künftigen Verträge mit dem Kunden über die Vermittlung von Reiseleistungen; massgeblich ist die jeweils bei Vertragsschluss geltende Fassung.

1.3 Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen oder allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, HRG habe ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt.

2 Buchungen / Abschluss und Gegenstand von Reiseverträgen

2.1 Mit der Erteilung eines Buchungsauftrages beauftragt der Kunde HRG, den Abschluss eines entsprechenden Reisevertrages zwischen dem Kunden und dem Anbieter bzw. Erbringer der Reiseleistung (nachfolgend: **Leistungserbringer**) zu vermitteln. Der Buchungsauftrag kann schriftlich, mündlich, fernmündlich oder elektronisch (Internet/Intranet/E-Mail) erteilt werden. Bei elektronischen Buchungen gilt der Auftrag mit dem Abschluss des Buchungsvorganges als erteilt. Der Buchungsauftrag des Kunden ist in jedem Fall verbindlich.

2.2 Das Recht von HRG, einen Buchungsauftrag abzulehnen oder nicht auszuführen, bleibt vorbehalten. HRG wird den Kunden über die Ablehnung eines Buchungsauftrages umgehend informieren. Übermittelt HRG dem Leistungserbringer den Buchungsauftrag des Kunden, so **kommt der Reisevertrag direkt zwischen dem Kunden und dem Leistungserbringer zustande, sobald die Annahmeerklärung Buchungsbestätigung) des Leistungserbringers HRG, bzw. direkt dem Kunden, zugeht.** Die Buchungsbestätigung kann schriftlich, mündlich, fernmündlich oder elektronisch (Internet/Intranet/E-Mail) erfolgen.

2.3 Sofern die Buchungsbestätigung vom Buchungsauftrag des Kunden abweicht, wird HRG den Kunden bzw. den Empfänger der Reiseleistung (nachfolgend: **der Reisende**) entsprechend umgehend informieren. Die abweichende Buchungsbestätigung gilt dann zugleich als neue Offerte zum Abschluss eines Reisevertrages zwischen dem Kunden und dem Leistungserbringer. **Lehnt der Kunde die neue Offerte nicht innerhalb von maximal zwei Arbeitstagen ausdrücklich ab, so kommt der Reisevertrag mit dem Leistungserbringer über die in der Buchungsbestätigung aufgeführten Reisedienstleistungen zustande.**

2.4 Die Buchungs- und Reiseunterlagen sind bei Empfang vom Kunden bzw. vom Reisenden auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu prüfen. Wesentliche Fehler sind HRG umgehend, spätestens innert zwei Tagen ab Erhalt der Unterlagen anzuzeigen.

2.5 Bucht der Kunde weniger als drei Arbeitstage vor Reisebeginn, so ist HRG – wenn Versendung und kein elektronisches Ticket oder Hinterlegung am Flughafen vereinbart ist – berechtigt, die Tickets/Unterlagen per Kurier zu versenden. Die Kosten hierfür trägt der Kunde. Wünscht der Kunde dennoch Postsendung, so trägt er allein das Risiko der verspäteten Zustellung.

2.6 Die Zusendung der Reiseunterlagen auf dem Postweg erfolgt ausschliesslich auf Risiko des Kunden. HRG ist nicht verpflichtet, abhandengekommene oder verlorengegangene Reiseunterlagen kostenlos zu ersetzen. Dies gilt nicht, wenn HRG dies zu vertreten hat.

2.7 Gegenstand eines Reisevertrages sind die in der Buchungsbestätigung einzeln aufgeführten und von HRG gegenüber dem Kunden zu vermittelnden Reiseleistungen einschliesslich aber nicht begrenzt auf: Flugreisen, Hotelübernachtungen, Mietfahrzeuge, Schiff-/Fähreisen, Bahnfahrten (alle gemeinsam und einzeln: **Reiseleistungen**). Die von HRG vermittelten Reiseleistungen werden von den vom Kunden bezeichneten Personen, den Reisenden, in Anspruch genommen. **Der Kunde verpflichtet sich, den Reisenden diese AGB bis spätestens zur Erteilung eines Buchungsauftrages für oder durch diesen Reisenden zur Kenntnis zu bringen.**

3 Verhältnis zu den Leistungserbringern

3.1 HRG wird im Rahmen eines Buchungsauftrages für den Kunden ausschliesslich als Reisevermittlerin tätig. Die in der Buchungsbestätigung aufgeführten Reiseleistungen werden von HRG nach Massgabe des Reisevertrages bei den Leistungserbringern grundsätzlich im Namen und auf Rechnung des Kunden bzw. der Reisenden gebucht. Der Kunde bzw. die Reisenden haben das Recht und die Pflicht, die Reiseleistungen ausschliesslich gegenüber den Leistungserbringern geltend zu machen.

3.2 Der Kunde anerkennt hiermit, dass der Vertrag über die Erbringung der in der Buchungsbestätigung aufgeführten Reiseleistungen direkt zwischen dem Kunden/Reisenden und dem Leistungserbringer zustande kommt und dass für die Erbringung der Reiseleistungen oder allfälliger Nebenpflichten ausschliesslich der Leistungserbringer verantwortlich ist.

3.3 Für die Auswahl der Leistungserbringer ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, Instruktionen bezüglich der Person eines Leistungserbringers spätestens mit dem Buchungsauftrag zu erteilen. Enthält ein Buchungsauftrag keine Instruktionen bezüglich der Person eines Leistungserbringers, so wird vermutet, dass der Kunde/Reisende mit allen Leistungserbringern einverstanden ist, welche die Reiseleistungen grundsätzlich erbringen können. Eine Haftung von HRG für die Auswahl des Leistungserbringers ist in jedem Fall ausgeschlossen.

3.4 HRG ist in Ausnahmefällen im Interesse des Kunden bzw. der Reisenden berechtigt, aber nicht verpflichtet, bei den Leistungserbringern Reiseleistungen im eigenen Namen und auf Rechnung des Kunden zu buchen. In diesem Fall handelt HRG als indirekte Stellvertreterin des Kunden. HRG ist verpflichtet, alles zu unternehmen, damit der Kunde bzw. die Reisenden die Reisedienstleistungen direkt gegenüber den Leistungserbringern geltend machen können. Der Kunde verpflichtet sich, die bei HRG im Zusammenhang mit den bei den Leistungserbringern in eigenem Namen gebuchten Reiseleistungen entstehenden Verpflichtungen zu übernehmen und HRG von allen aus solchen Geschäften entstehenden Verpflichtungen freizustellen.

3.5 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Leistungserbringer ihren Geschäftsbeziehungen und insbesondere den von ihnen zu erbringenden Reiseleistungen eigene allgemeine Vertragsbedingungen zugrunde legen. Die allgemeinen Vertragsbedingungen der Leistungserbringer bilden einen integrierten Bestandteil des jeweiligen von HRG vermittelten Reisevertrages zwischen Kunde/Reisender und Leistungserbringer. Diese allgemeinen Vertragsbedingungen können vom Kunden/Reisenden direkt beim jeweiligen Leistungserbringer eingesehen oder bei HRG nachgefragt werden.

4 Pflichten von HRG

4.1 HRG ist verpflichtet, Buchungsaufträge mit der gehörigen Sorgfalt zu vermitteln und dem Kunden/Reisenden die dazu erforderlichen Beratungen und Informationen zu geben. Im Übrigen bestehen Hinweis- und Aufklärungspflichten von HRG nur auf Nachfrage des Kunden. Dies gilt insbesondere für (i) die beim Empfang der Reiseleistungen vom Reisenden zu beachtenden Einreise- und Durchreisebestimmungen; (ii) die für den jeweils vom Kunden gewünschten Tarif relevanten Bestimmungen und (iii) bestehende Alternativen zur Maximierung der Kostenersparnis.

4.2 Informationen zu Einreise- bzw. Durchreisebestimmungen gelten von HRG als korrekt erteilt, wenn sie zum Zeitpunkt der Buchungsbestätigung den von der zuständigen Amtsstelle veröffentlichten oder sonst wie bekannt gemachten Informationen entsprechen.

4.3 Die Beschaffung der für die Ein- bzw. Durchreise notwendigen Dokumente (einschliesslich aber nicht beschränkt auf gültiger Pass oder gültige Identitätskarte, Visum) ist grundsätzlich Sache des Kunden bzw. der Reisenden. HRG ist bereit, Visa auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden hin zu beschaffen. Für die verzögerte oder mangelhafte Aus- oder Zustellung bzw. Verweigerung von Visa und deren Folgen haftet HRG weder gegenüber dem Kunden noch den Reisenden.

4.4 Sofern HRG sich zum Zwecke der Vermittlung von Reiseleistungen und insbesondere Buchungen computer- oder internetgestützter Reservationssysteme (einschliesslich aber nicht beschränkt auf Reservationssysteme von Galileo, Amadeus, Sabre oder anderer Online-Reservationssysteme) bedient, gelten die von HRG erbrachten Vermittlungsleistungen und getätigten Buchungen als vertragsgemäss erbracht, wenn die betreffenden Reservationssysteme die betreffenden Buchungen bestätigen. Sollten die von HRG gestützt auf solche Reservationssysteme vertragsgemäss vermittelten Reiseleistungen vom Kunden bzw. vom Reisenden aus mit den Reservationssystemen im Zusammenhang stehenden Gründen nicht beansprucht werden können, wird sich HRG im Rahmen ihrer Möglichkeiten bemühen, Ersatzleistungen zu organisieren und/oder Rückforderungen durchzusetzen. Weitergehende Verpflichtungen seitens HRG bestehen nicht.

5 Rücktritt des Kunden

5.1 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Leistungserbringer je nach Tarifkategorie Anspruch auf den für die gebuchten Reiseleistungen vereinbarten Preis abzüglich der ersparten Aufwendungen oder auf eine vertraglich vereinbarte Stornopauschale hat, wenn der Kunde/Reisende vor Reiseantritt von den vermittelten Reiseleistungen ganz oder teilweise zurücktritt oder die Reiseleistungen nicht oder nicht vollständig in Anspruch nimmt.

5.2 HRG weist den Kunden hiermit auf die **Möglichkeit des Abschlusses einer Reiserücktrittsversicherung einschliesslich Abbruchversicherung** hin, um sich gegen die Folgen des Nichtantritts bzw. der Nichtinanspruchnahme von Reiseleistungen zu versichern.

6 Mängel der Reiseleistungen

6.1 HRG steht als Vermittlerin der Reiseleistungen nur für die vertragsgemässe Erfüllung der zwischen dem Kunden und HRG vereinbarten eigenen Vermittlungsleistungen ein. Für die mangelhafte Erfüllung der Reiseleistungen oder allfälliger Nebenpflichten durch den Leistungserbringer hat HRG nicht einzustehen.

6.2 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass eine nicht vertragsgemässe Erfüllung der von HRG vermittelten Reiseleistungen oder allfälliger Nebenpflichten durch den Leistungserbringer vom Kunden bzw. vom Reisenden dem Leistungserbringer oder dessen Beauftragten unverzüglich anzuzeigen ist.

7 Haftung von HRG

7.1 Die Haftung von HRG sowie deren Hilfspersonen und Organe für die von HRG erbrachten Vermittlungsleistungen sowie sonstigen von HRG oder ihrer Hilfspersonen bzw. Organen erbrachten Dienstleistungen oder Nebenpflichten wird gegenüber dem Kunden und den Reisenden auf **grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz** beschränkt. **Jegliche Haftung von HRG sowie deren Hilfspersonen und Organe für indirekte Schäden, Folgeschäden und für entgangenen Gewinn (einschliesslich Betriebsunterbrechung) wird ausdrücklich ausgeschlossen.**

7.2 HRG haftet nicht für die vertragsgemässe Erbringung der Reiseleistungen durch die Leistungserbringer. Die direkte Haftung der Leistungserbringer gegenüber dem Kunden oder Reisenden bleibt von diesen Haftungsbeschränkungen unberührt und richtet sich nach den auf den jeweiligen Reisevertrag anwendbaren vertraglichen und gesetzlichen Haftungsbestimmungen der Leistungserbringer.

8 Datenschutz

8.1 Der Kunde anerkennt, dass die im Reiseprofil enthaltenen und HRG zur Verfügung gestellten Informationen über die zum Empfang der Reiseleistungen berechtigten Reisenden persönliche Daten (einschliesslich besonders schützenswerte Daten) sowie Persönlichkeitsprofile im Sinne der schweizerischen und europäischen Datenschutzgesetzgebung (nachfolgend «Personendaten») enthalten.

8.2 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass er als Inhaber der im Reiseprofil enthaltenen Personendaten verpflichtet ist, den Zweck und die Art der Bearbeitung der Personendaten durch HRG festzulegen. HRG verpflichtet sich, die Personendaten der Reiseprofile nur in Übereinstimmung mit den Instruktionen des Kunden zu bearbeiten. Sofern HRG begründeten Anlass hat zu vermuten, dass die Instruktionen des Kunden mit den gesetzlichen Anforderungen an den Schutz der Personendaten nicht in Einklang stehen, ist HRG nicht verpflichtet, die Instruktionen des Kunden zu befolgen. HRG ist jedoch nicht verpflichtet zu prüfen, ob die Instruktionen des Kunden mit den gesetzlichen Anforderungen in Einklang stehen.

8.3 Der Kunde ist ferner verpflichtet, die technischen und organisatorischen Massnahmen festzulegen, welche zum Schutz der übermittelten Personendaten ergriffen werden müssen. Der Kunde anerkennt hiermit, dass die bei HRG zum Schutz der Personendaten getroffenen Massnahmen den gesetzlichen Vorgaben mit Bezug auf die Personendaten entsprechen.

8.4 **Der Kunde sorgt und leistet Gewähr dafür, dass (A) die Personendaten der Reisenden in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen gesammelt und bearbeitet werden; (B) der Kunde selbst bzw. die Reisenden mit der (i) Übertragung der Personendaten an HRG bzw. Dritte zum Zwecke der Vermittlung und Erbringung der Reiseleistungen; und (ii) Bearbeitung der Personendaten durch HRG bzw. Dritte zum Zwecke der Vermittlung und Erbringung der Reiseleistungen ausdrücklich einverstanden sind, selbst wenn die Bearbeitung der Personendaten durch HRG oder Dritte in Ländern erfolgt, deren Datenschutzniveau unzureichend ist; sowie (C) dass der Kunde bzw. die Reisenden damit einverstanden sind, dass HRG für den Kunden mit Bezug auf die von den Reisenden empfangenen Reiseleistungen Management Information Reports generiert und dem Kunden zur Verfügung stellt.**

9 Rechtswahl / Gerichtsstand

9.1 Auf diese AGB sowie alle Vereinbarungen oder Abreden gleich welcher Art zwischen dem Kunden und HRG findet **schweizerisches Recht** Anwendung.

9.2 **Für die Beurteilung aller Streitigkeiten**, die zwischen dem Kunden/Reisenden und HRG auf der Grundlage dieser AGB bzw. einer sonstigen Vereinbarung oder Abrede entstehen, **sind die ordentlichen Gerichte der Stadt Zürich 1, Schweiz, ausschliesslich zuständig.** HRG ist berechtigt, stattdessen auch am Wohnsitz des Kunden zu klagen.