

## Allgemeine Consolidator - Buchungsbedingungen

Die FTI Ticketshop AG (im folgenden „FTI Ticketshop“) ist IATA-Agentur und Consolidator im Flugbereich. Die Agentur bedient sich des Consolidators zur Ticketausstellung von für Kunden gebuchte Flugleistungen. Die Buchung durch die Agentur erfolgt in aller Regel durch die eigenen Reservierungssysteme der Agentur direkt bei der jeweiligen Fluggesellschaft unter Anwendung der von der Fluggesellschaft veröffentlichten Tarife oder unter Anwendung spezieller Nettotarife, die vom Consolidator in eigens hierfür zur Verfügung gestellten Tarifdatenbanken bekannt gegeben werden. Die Ticketausstellung durch FTI Ticketshop für von der Agentur vorgenommene Buchungen erfolgt auf der Grundlage nachstehender Geschäftsbedingungen, die ergänzend zu den Allgemeinen Agenturbedingungen der FTI Touristik AG gelten. Sollten die Allgemeinen Agenturbedingungen im Einzelfall den Allgemeinen Consolidator-Buchungsbedingungen widersprechende Regelungen treffen, gehen die Allgemeinen Consolidator-Buchungsbedingungen vor. Eine Vertragsbeziehung besteht ausschließlich zwischen FTI Ticketshop und der Agentur, ein Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden der Agentur (im folgenden „Endkunde“) und FTI Ticketshop entsteht nicht.

FTI Ticketshop bietet die Buchung, Ausgabe, Ausstellung und Abrechnung von Linienflugtickets an.

Die Agentur kann die Tickets buchen:

- (i) durch seine eigenen Reservierungssysteme, wobei FTI Ticketshop in diesem Fall lediglich als Ticketaussteller fungiert; oder
- (ii) über das Online-Buchungssystem von FTI Ticketshop, genannt "farewizard +", wobei der FTI Ticketshop als Buchungs- und Ticketing-Assistent fungiert.

Die Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten sowohl für Reservierungs- als auch für Ticketingsysteme, mit Ausnahme der nachfolgenden Punkte II und III, die für jedes der Systeme besondere Regeln und Bedingungen vorsehen.

Die Annahme dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen bedeutet, dass die Agentur sich zur Einhaltung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen verpflichtet und FTI Ticketshop unter keinen Umständen für Schäden oder negative Folgen, die aus der Nichteinhaltung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen durch die Agentur resultieren, haftbar machen kann.

### I. Allgemeine Hinweise zur Reservierung; Ticketbestellung und Ticketausstellung

- (1) Reservierungen sind stets unter Eingabe der korrekten und vollständigen Kundennamen laut der für den Flug zu verwendenden Ausweispapiere vorzunehmen, um eine Beförderungsverweigerung des Endkunden aus diesem Grund durch die Fluggesellschaft zu vermeiden.  
Die Agentur ist verpflichtet, die Familien- und Vornamen des/der Endkunden bei Überlängen im OSI-Element nach den Vorgaben der jeweiligen Fluggesellschaft in die Buchung einzugeben oder, soweit die Reservierung über den FTI Ticketshop erfolgt, dies ausdrücklich anzugeben.
- (2) Unabhängig davon, wie die Reservierung zustande gekommen ist (siehe Ziffer II.(1) bis (3)) hat die Agentur die vorgenommene Reservierung stets auf ihre Richtigkeit, insbesondere die der Kundendaten zu überprüfen,
- (3) Allein der Agentur obliegt auch die Sorgfaltspflicht, auf die Einhaltung von Ticketausstellungsfristen, die Beachtung jeglicher Art von Cancel- oder sonstiger Warnungen seitens der Airlines, sowie auf die Einhaltung der dem jeweiligen Tarif zugrunde liegenden Konditionen zu achten.  
Die Agentur wird darauf hingewiesen, dass Reservierungen ersatzlos (und teilweise kostenpflichtig) durch die Fluggesellschaften ohne Vorankündigung storniert werden, falls die Sorgfaltspflichten durch die Agentur verletzt werden. Auf die jeweils gültigen Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaften wird verwiesen. Ein Rechtsanspruch der Agentur auf erneute Vornahme einer stornierten Buchung zu den bei ursprünglicher Reservierung gültigen Konditionen besteht nicht.
- (4) Die Reservierungs- und Ticketing-Dienstleistungen werden automatisch über die FTI Ticketshop-Plattform 365 Tage im Jahr und 24 Stunden am Tag durchgeführt. FTI garantiert jedoch nicht die Reservierung, die Ausgabe und/oder die Tarife für Reservierungen oder Bestellungen von Tickets, die außerhalb der Öffnungszeiten und/oder weniger als drei Stunden vor Geschäftsschluss eingehen, für Fälle, die Hilfe oder ein manuelles Eingreifen des FTI Ticketshop erfordern. Die aktuellen Öffnungszeiten können jederzeit auf der Website [www.fti-ticketshop.ch](http://www.fti-ticketshop.ch) abgerufen werden.

Kreditkartenbestellungen, die außerhalb der Öffnungszeiten eingehen, gelten ab Beginn der Öffnungszeiten des auf die Bestellung folgenden Werktages als eingegangen.

Ticketbestellungen, die ein Gespräch mit der Fluggesellschaft erfordern, sind nur montags bis freitags von 9:00 bis 15:00 Uhr und samstags auf Anfrage möglich.

- (5) Nur die Agentur ist verpflichtet, die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Fristen für die Ausstellung von Flugscheinen einzuhalten, Annullierungen oder andere Warnungen der Fluggesellschaften zu berücksichtigen und die Einhaltung der für die betreffenden Flugpreise geltenden Bedingungen zu gewährleisten.
- (6) Die Agentur wird darauf aufmerksam gemacht, dass die Fluggesellschaften im Falle eines Verstoßes gegen die vorgenannten Sorgfaltspflichten die Buchungen mit Gebühren, ohne vorherige Ankündigung und ohne Entschädigung zugunsten der Agentur oder des Endkunden stornieren. Es wird auf die geltenden allgemeinen Bedingungen der betreffenden Luftfahrtunternehmen verwiesen, die von der Agentur eingehalten werden müssen. Nur die Agentur ist für die möglichen finanziellen und sonstigen Folgen einer Annullierung und/oder der Nichteinhaltung der allgemeinen Bedingungen der Fluggesellschaften verantwortlich. Die Agentur hat kein Recht, eine neue Reservierung zu den Bedingungen der stornierten Reservierung zu verlangen, noch eine Erstattung von Kosten im Zusammenhang mit der stornierten Reservierung.

## II. Reservierung

- (1) Die Flugreservierung bei einer Fluggesellschaft erfolgt in der Regel grundsätzlich durch die Agentur selbst über die jeweiligen Reservierungssysteme.
- (2) Soweit die Agentur nicht über eigene Reservierungssysteme verfügt, kann eine Buchung direkt durch FTI Ticketshop gegen ein Bearbeitungsentgelt laut der jeweils aktuellen Entgeltliste der FTI Ticketshop für die Agentur vorgenommen werden - siehe [www.fti-ticketshop.ch](http://www.fti-ticketshop.ch). Die Agentur erteilt FTI Ticketshop hierzu schriftlich per E-Mail einen Buchungsauftrag. Eine Ablehnung des Buchungsauftrags durch FTI Ticketshop zeigt FTI Ticketshop der Agentur unverzüglich per E-Mail an.

FTI Ticketshop führt den Buchungsauftrag vorbehaltlich der Verfügbarkeit bei der jeweiligen Fluggesellschaft und der von dieser erteilten endgültigen Bestätigung aus. FTI Ticketshop informiert die Agentur unverzüglich unter Berücksichtigung der in Ziffer IV.(2) und (3) genannten Geschäftszeiten per E-Mail über die Verfügbarkeit der Flüge und – im Falle der Verfügbarkeit – über die Bestätigung der Reservierung durch die Fluggesellschaft sowie über die einzuhaltenden Ticketausstellungsfristen.

Durch die Annahme des Buchungsauftrags verpflichtet sich FTI Ticketshop ausschließlich zur Ausführung des Auftrags und der Information der Agentur gemäß Satz 4. Darüber hinausgehende Pflichten sind mit der Auftragsannahme nicht verbunden. Insbesondere die Einhaltung der Ticketausstellungsfristen sowie die dem jeweiligen Tarif zu Grunde liegenden Konditionen obliegen allein der Agentur.

- (3) Soweit die Agentur dem Endkunden die Möglichkeit einräumt, über die agentureigene Homepage mittels einer Internetbuchungsmaschine (IBE) direkt Flüge zu reservieren, und die Reservierung nicht direkt bei der Agentur aufläuft, sondern bei FTI Ticketshop, teilt FTI Ticketshop der Agentur die vorgenommene Reservierung des Endkunden der per E-Mail mit. Die Agentur wird darauf hingewiesen, dass die vom Endkunden über Internet vorgenommene Reservierung erst mit der Bestätigung der Buchungsvornahme durch die Agentur dem Endkunden gegenüber (Rechnungsstellung) wirksam ist, die innerhalb von 24 Stunden bis drei Tagen zu erfolgen hat und FTI Ticketshop unverzüglich mitzuteilen ist.
- (4) Über Änderungen, die nach erfolgter Ticketausstellung eintreten, wie z.B. Flugzeitenänderungen oder Änderungen des Flugroutings etc., wird die Agentur über ihr GDS (Global Distribution System) automatisch durch die Fluggesellschaft informiert. Wurde die Buchung über FTI Ticketshop getätigt, wird die Agentur von FTI Ticketshop über Änderungen per E-Mail Mail (nur während der unter Ziffer IV. (2) genannten Geschäftszeiten) informiert, sofern FTI Ticketshop eine entsprechende Information seitens der Airline erhält.

Verfügt die Agentur nicht über ein eigenes Reservierungssystem, erhält sie vor Stornierung des Fluges durch die Fluggesellschaft eine Mitteilung von FTI Ticketshop per E-Mail (nur während der unter Ziffer IV. (2) und (3) genannten Geschäftszeiten) mit dem Hinweis, die Ticketausstellung unverzüglich in Auftrag zu geben. Unabhängig hiervon hat die Agentur Reservierungsfristen eigenständig und eigenverantwortlich zu überwachen und zu beachten.

Ferner wird die Agentur darauf hingewiesen, dass bei Stornierung/Teilstornierung die Segmente in der Buchung (PNR) durch die Agentur gestrichen werden müssen.

- (5) Für die Ticketausstellung durch FTI Ticketshop ist ein gesonderter Auftrag der Agentur mit allen für die Ticketausstellung notwendigen Informationen an FTI Ticketshop per E-Mail erforderlich.

### **III. Ticketbestellung**

- (1) Die Ticketbestellung durch die Agentur bei FTI Ticketshop hat innerhalb der jeweiligen von der Fluggesellschaft vorgegebenen Frist (Ticketingfrist) per Queue oder Online Assistent zu erfolgen
- (2) Verfügt die Agentur über ein eigenes Reservierungssystem, erhält sie in der Regel vor Ablauf der jeweiligen Ticketausstellungsfrist einen Warnhinweis der Fluggesellschaft hinsichtlich der notwendigen Ticketbestellung.  
Verfügt die Agentur nicht über ein eigenes Reservierungssystem, erhält sie vor Stornierung des Fluges durch die Fluggesellschaft eine Mitteilung von FTI Ticketshop per E-Mail mit dem Hinweis, die Ticketausstellung unverzüglich in Auftrag zu geben. Unabhängig hiervon hat die Agentur Bestell- und Ticketfristen eigenständig und eigenverantwortlich zu überwachen und zu beachten.
- (3) Die Agentur wird ausdrücklich auf die Regelungen in Ziffer IV.(1) hingewiesen,
- (4) Bei Ticketbestellungen für Reservierungen gemäß Ziffer II.1) und II. (3) wird vorausgesetzt, dass die Buchung alle zur Ticketausstellung nötigen Remarks enthält und die für die Tarifart vorgesehene Queue verwendet wird - siehe PNR Pflichteingaben auf unserer Website. FTI Ticketshop empfiehlt die Nutzung des Online-Assistenten. Für Reservierungen gemäß Ziffer II.(3) muss die Bestellung über den Online Assistenten oder die Buchungsverwaltung der IBE erfolgen. Bei Ticketbestellungen für Reservierungen gemäß Ziffer II. (2) ist ein gesonderter Auftrag der Agentur mit allen für die Ticketausstellung notwendigen Informationen an FTI Ticketshop per E-Mail zu senden.

### **IV. Ticketausstellung**

- (1) Die Agentur wird darauf hingewiesen, dass FTI Ticketshop einen Bearbeitungszeitraum von mindestens drei Stunden innerhalb der unter Ziffer IV.(2) und IV.(3) angegebenen Orderzeiten für die Ticketausstellung benötigt und daher lediglich für die Buchungen die Ticketausstellung gewährleistet, die mindestens drei Stunden vor dem Ende der Ticketausstellungsfrist an FTI Ticketshop überspielt wurden. FTI Ticketshop übernimmt keine Haftung dafür, wenn die Buchung innerhalb von drei Stunden vor Ablauf der Ticketausstellungsfrist von der Fluggesellschaft storniert wurde. Auf Ziffer I.(3) wird ausdrücklich hingewiesen.  
Mit Überspielung der Buchung an FTI Ticketshop ordert die Agentur die Ticketausstellung durch FTI Ticketshop. Eine Ablehnung des Ticketausstellungsauftrags durch FTI Ticketshop zeigt FTI Ticketshop der Agentur unverzüglich an.
- (2) Die Ticketausstellung durch FTI Ticketshop erfolgt unverzüglich nach Eingang der Ticketorder unter Beachtung der hierfür geltenden Orderzeiten von FTI Ticketshop von derzeit Montag bis Freitag 09.00 bis 18.30 Uhr und samstags 09.00 bis 13.00 Uhr. Die aktuellen Orderzeiten können jederzeit auf [www.fti-ticketshop.ch](http://www.fti-ticketshop.ch) eingesehen werden.
- (3) Ticketbestellungen, die außerhalb der Orderzeiten eingehen, gelten zu Beginn der Orderzeit am folgenden Werktag als zugegangen. Ticketbestellungen, die Rücksprache mit der Airline erfordern, sind nur von Montag bis Freitag in der Zeit von 09.00 bis 16.00 Uhr, samstags nur auf Anfrage möglich.
- (4) Sollten nach der erfolgten Ticketausstellung Änderungen wie z.B. Flugzeitenänderungen oder Änderungen des Flugroutings etc., eintreten, die eine neue Ticketausstellung, Revalidierung oder Ticketumschreibung erforderlich machen, wird diese auf entsprechende Order durch die Agentur gegen ein Bearbeitungsentgelt gemäß Ziffer VIII. von FTI Ticketshop vorgenommen. Auf die Orderzeiten gemäß IV.(2) und (3) wird die Agentur ausdrücklich hingewiesen.  
Die darüber hinaus notwendige Verarbeitung der nach dem Zeitpunkt der Ticketausstellung eintretenden Änderungen obliegt allein der Agentur.

### **V. Tarifkonditionen/Preisänderungen/Stornogebühren/Nachbelastungen**

- (1) Für die Einhaltung der dem jeweiligen Tarif zugrundeliegenden Konditionen ist allein die Agentur verantwortlich. Bei publizierten Tarifen, Gruppenbuchungen und/oder Sondertarifen (bspw. PEPs, ADs) muss die Agentur die korrekte fluggesellschaftsbezogene Tarifberechnung sowie die Abklärung der vollständigen Steuern und Zuschläge bei Sonderbeförderung und reduzierten Tickets selbst vornehmen und FTI Ticketshop in abgespeicherter Form mit der Buchung überspielen. Bei Veranstalter-Tarifen sind die seitens der Airlines vorgegebenen Regeln unbedingt durch die Agentur einzuhalten. Bei Regelbruch wird eine etwaige Nacherhebung der Airline an die Agentur weiterbelastet. FTI Ticketshop behält sich bei Missbrauch vor, der Agentur diese Raten zu entziehen. Eine Überprüfung durch FTI Ticketshop kann nicht erfolgen. Die Agentur ist verpflichtet, sich mindestens einmal täglich über die Änderungen der Konditionen und Tarife der Fluggesellschaften zu informieren.

- (2) Die Tickets werden zu dem im Zeitpunkt der Ticketbestellung geltenden Tarif ausgestellt. Sollte FTI Ticketshop trotz nicht bestehender Kontrollpflicht Unstimmigkeiten in der Buchung bemerken, so nimmt FTI Ticketshop per E-Mail oder per GDS Kontakt mit der Agentur zur Klärung auf.
- (3) FTI Ticketshop steht ausschließlich dafür ein, dass die jeweils gültigen Konditionen in den Reservierungssystemen oder in eigens hierfür zur Verfügung gestellten Tarifdatenbanken bekannt gegeben werden, soweit es sich nicht um Konditionen handelt, die bereits von den Fluggesellschaften selbst über Reservierungssysteme vorgegeben sind.
- (4) FTI Ticketshop gibt Preisänderungen seitens der Fluggesellschaft der Agentur via Newsletter bekannt. Soweit die Ticketausstellung binnen einer vorgegebenen Frist noch zum unveränderten Tarif vorgenommen werden kann, bestellt die Agentur die Tickets bei FTI Ticketshop. Eine dahingehende Überprüfung bestehender Buchungen seitens FTI Ticketshop ist nicht möglich.
- (5) Geht die Ticketbestellung bei FTI Ticketshop nach einer Änderung des im Zeitpunkt der Buchung geltenden Tarifs ein, so gilt ausschließlich der im Zeitpunkt des Eingangs der Ticketbestellung bei FTI Ticketshop gültige Tarif. Ein gesonderter Hinweis durch FTI Ticketshop erfolgt nicht.
- (6) Bei Stornierung von Flugleistungen durch die Agentur finden die von FTI Ticketshop und von den Fluggesellschaften veröffentlichten Stornosätze und Serviceentgelte Anwendung. Sollte FTI Ticketshop trotz nicht bestehender Kontrollpflicht Unstimmigkeiten im Refundantrag bemerken, nimmt FTI Ticketshop zur Klärung Kontakt mit der Agentur auf.
- (7) Nachbelastungen/ADMs der Fluggesellschaft die aus Buchungsfehlern seitens der Agentur resultieren, wie beispielsweise Noshows ohne Ticket, Reservierungsmanipulationen, Brechen der Segmente, Refund ohne Stornierung der Segmente, werden der Agentur von FTI Ticketshop in Rechnung gestellt.

#### **VI. Eintragung der Ticketnummern**

Die Agentur ist verpflichtet, die Richtigkeit der Ticketnummer sowie des korrekten Formats ihres jeweiligen Buchungssystems unverzüglich zu überprüfen und trägt hierfür die Verantwortung. FTI Ticketshop übernimmt für die Richtigkeit keine Haftung.

#### **VII. Ticket**

- (1) Seit 01. Juni 2008 werden bei allen Fluggesellschaften grundsätzlich nur noch E-Tickets ausgestellt. Dabei findet kein Versand und in der Regel keine Hinterlegung der Tickets am Flughafen durch FTI Ticketshop mehr statt. Der Endkunde erhält die Tickets, je nach Fluggesellschaft und Flughafen, entweder an hierfür bereitgestellten Automaten oder am jeweiligen Schalter bzw. Check-in der Fluggesellschaft. Die Agentur informiert ihren Kunden entsprechend und weist ihn darauf hin, dass hierzu am Automaten die bei der Ticketbestellung angegebene Kredit- oder Kundenkarte des Endkunden bzw. am Schalter/Check-in ein amtlicher Lichtbildausweis erforderlich ist.
- (2) Sollte eine Tickethinterlegung am Abflughafen durch die Fluggesellschaft dennoch erforderlich sein (z.B. bei fehlender E-Ticket-Freischaltung in den Reservierungssystemen für Infant-Tickets, Rail&Fly-Zubringer, Interlining etc.), ist ausschließlich die Agentur für die korrekte Information des Endkunden über den Hinterlegungsort und die Aushändigung der Tickets verantwortlich. Ein evtl. erforderlicher Ticketversand durch die Fluggesellschaft erfolgt ausschließlich auf Risiko der Agentur. In diesem Falle ist ausschließlich die Agentur für die Weiterleitung der Tickets und die korrekte Information an den Endkunden verantwortlich.

#### **VIII. Sonstige Leistungen von FTI Ticketshop sowie Bearbeitungsentgelte**

FTI Ticketshop stellt für ihre Leistungen der Agentur als Auftraggeberin Bearbeitungsentgelte in Rechnung. Die einzelnen Leistungen und hierfür aktuell anfallenden Entgelte können auf [www.fti-ticketshop.ch](http://www.fti-ticketshop.ch) eingesehen werden.

#### **IX. Zahlung**

- (1) Mit Ticketausstellung werden der Flugpreis zzgl. Steuern (Ticketpreis) sowie die weiteren diversen Entgelte zur Zahlung fällig. FTI Ticketshop stellt der Agentur eine Bruttorechnung bzw. eine Bruttorechnung mit Kommissionsausweis, sofern eine solche mit der Agentur vereinbart ist. Die Versendung der Tickets gemäß Ziffer VII. erfolgt erst nach Eingang des vollen Rechnungsbetrages bei FTI Ticketshop. Sollte sich die Agentur mit der Zahlung des Rechnungsbetrages in Verzug befinden, behält sich FTI Ticketshop das Recht vor, das Ticket zurückzunehmen bzw. das Ticket zu stornieren.
- (2) Die Agentur ist als Auftraggeberin (Bestellerin) gegenüber FTI Ticketshop zur Zahlung verpflichtet und haftet für die ordnungsgemäße, rechtzeitige und vollständige Zahlung des Rechnungsbetrages. Die Zahlung erfolgt unter Beachtung der im Agenturvertrag vereinbarten Zahlungsweise. Die Zahlungsabwicklung mit der Fluggesellschaft übernimmt FTI Ticketshop.

- (3) Auf Wunsch der Agentur übernimmt FTI Ticketshop bei IATA-Tickets den Einzug des Ticketpreises beim Endkunden bei dessen Zahlung mit Kreditkarte, sofern die Fluggesellschaft die jeweilige Kundenkreditkarte akzeptiert und die jeweiligen Tarife eine Zahlung mit Kreditkarte zulassen. Der Einzug erfolgt in der Regel direkt durch die Fluggesellschaft.
- (4) Soweit die Agentur bei IATA-Tarifen mit dem Endkunden die Zahlung eines Vermittlungsentgeltes vereinbart hat und die Zahlung des Endkunden per Kreditkarte erfolgen soll, teilt die Agentur dies FTI Ticketshop zusammen mit der Höhe des vereinbarten Entgelts bei der Ticketorder im vorgegebenen Format mit. Das Vermittlungsentgelt wird getrennt vom Ticketpreis durch FTI Ticketshop eingezogen und dem Endkunden gegenüber durch die Agentur separat ausgewiesen. Die Agentur weist den Endkunden darauf hin, dass zwei Abbuchungen beim Endkunden getätigt werden. FTI Ticketshop übernimmt keine Haftung für die Zahlung des Vermittlungsentgeltes durch den Kunden. FTI Ticketshop schreibt der Agentur das Vermittlungsentgelt abzüglich des von der Agentur gemäß Ziffer VIII. für die Ticketausstellung an FTI Ticketshop zu zahlenden Bearbeitungsentgelts bei Rechnungsstellung über den Ticketpreis gut. Geht die Zahlung tatsächlich nicht ein (z.B. weil die Kreditkarte des Endkunden nicht gedeckt ist oder falsche Daten angegeben wurden) oder erfolgt eine Rückbelastung durch das Kreditkartenunternehmen, stellt FTI Ticketshop der Agentur das Vermittlungsentgelt, für das FTI Ticketshop der Agentur gegenüber in Vorleistung getreten ist, zusammen mit einem hierfür für FTI Ticketshop anfallenden Bearbeitungsentgelt in Höhe von SFR 50,00 in Rechnung. Im Falle der Rückbelastung durch das Kreditkartenunternehmen übernimmt die Agentur außerdem das hierfür vom Kreditkartenunternehmen in Rechnung gestellte Bearbeitungsentgelt.
- (5) Die Agentur weist den Endkunden auf den jeweiligen Zahlungsempfänger hin.
- (6) Als Zahlungsmittel für IATA-Tarife akzeptieren die Fluggesellschaften in der Regel die Kreditkarten AirPlus, American Express, Eurocard/Mastercard und Visa. Die Agentur ist verpflichtet, die Akzeptanz der einzusetzenden Kreditkarte des Endkunden bei der gebuchten Fluggesellschaft zu überprüfen. Bei fehlender Akzeptanz der Kreditkarte des Kunden hat die Agentur für die Zahlung der Flugtickets einzustehen. Die Agentur wird darauf hingewiesen, dass Lastschriftinzug als alternatives Zahlungsmittel von FTI Ticketshop nicht akzeptiert wird. Sollte FTI Ticketshop bei der Ticketausstellung bemerken, dass die vom Endkunden eingesetzte Kreditkarte von der gebuchten Fluggesellschaft nicht akzeptiert wird, so informiert FTI Ticketshop die Agentur hierüber. Etwaig hierbei entstehende Kosten für eine alternative Zahlungsabwicklung werden der Agentur weiterbelastet und sind von ihr zu tragen.
- (7) Die Agentur haftet auch im Falle der Zahlung des Kunden per Kreditkarte weiterhin für die ordnungsgemäße, rechtzeitige und vollständige Bezahlung der Flugtickets. Nimmt das Kreditkartenunternehmen die Zahlung nicht vor oder erfolgt eine Rückbelastung, so belastet FTI Ticketshop der Agentur den Ticketpreis unverzüglich nach entsprechender Benachrichtigung durch FTI Ticketshop weiter. Ein FTI Ticketshop vom Kreditkartenunternehmen in Rechnung gestelltes Bearbeitungsentgelt wird von der Agentur übernommen.
- (8) Guthaben der Agentur aus Gutschriften aufgrund von Erstattungen (z.B. wegen eingereicherter Flugtickets) oder Provisionen oder Vermittlungsentgelte aus Kreditkartenzahlungen werden automatisch bei nächster Gelegenheit verrechnet. Die Bearbeitung von Erstattungsanträgen bei den Fluggesellschaften können in der Regel mehrere Wochen dauern. Die Rückzahlung des durch die Agentur dem Endkunden gegenüber berechneten Vermittlungsentgelts erfolgt dem Endkunden gegenüber ausschließlich durch die Agentur.
- (9) Soweit durch Nichteinhaltung und/oder Nichtbeachtung der vorgegebenen und bekannt gegebenen Konditionen der von der Agentur angenommene bzw. gewünschte Tarif keine Anwendung findet, verpflichtet sich die Agentur gegenüber FTI Ticketshop, Nachbelastungen durch die Fluggesellschaft an FTI Ticketshop unverzüglich nach Bekanntgabe und Nachberechnung auszugleichen. Nachbelastungen der Fluggesellschaft sind bis zu einem Zeitraum von bis zu 9 Monaten nach dem letzten Flugsegment möglich; sie werden über das vereinbarte Abbuchungsverfahren von FTI Ticketshop gegenüber der Agentur abgewickelt.
- (10) Soweit die Fluggesellschaft FTI Ticketshop gegenüber eine Gutschrift vornimmt, die zur Weiterleitung an den Endkunden bestimmt ist, schreibt FTI Ticketshop den Betrag der Agentur gut. Die Agentur ist zur unverzüglichen Weiterleitung des Betrages an den Endkunden verpflichtet.
- (11) Im Falle von Zahlungsverzug, Kreditkartenablehnung werden folgende Gebühren erhoben:

Ab Mahnstufe 2	CHF / Euro 20.-
Ab Mahnstufe 3	CHF / Euro 50.-
Gebühren für Einleitung der Betreuung	CHF / Euro 100.-

## **X. Haftung**

- (1) FTI Ticketshop ist nicht für die ordnungsgemäße Erbringung der Flugleistungen verantwortlich und haftet auch nicht für eventuell eintretende Schäden oder Unfälle bei der Fluggastbeförderung. FTI Ticketshop haftet nicht bei eventuellem Ausfall der diversen Buchungssysteme der Airlines oder der GDS – Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan.
- (2) Änderungen der Streckenführung von Flugzeugen, Flugzeiten, Abflugs- und Ankunftsflughäfen und der Einsatz anderen Fluggerätes und anderer Fluggesellschaften bleiben den Fluggesellschaften gemäß deren Geschäftsbedingungen vorbehalten. Eine Haftung von FTI Ticketshop besteht nicht. FTI Ticketshop haftet nicht für die Richtigkeit der von FTI Ticketshop an die Agentur weiter geleiteten Informationen der Fluggesellschaften, wenn FTI Ticketshop die Informationen korrekt weitergegeben hat.
- (3) Für die Information des Endkunden über die dem jeweils gebuchten Tarif zugrundeliegenden Bedingungen sowie deren Einhaltung durch den Endkunden ist die Agentur bzw. der Endkunde verantwortlich.
- (4) FTI Ticketshop ist insbesondere nicht verantwortlich für die Einhaltung notwendiger Pass-, Visum- oder Gesundheits- bzw. Impfbestimmungen durch den Endkunden. Die Information hierüber obliegt der Agentur. Die Agentur stellt FTI Ticketshop von jeglicher Inanspruchnahme durch den Endkunden frei, die aufgrund einer unrichtigen Darstellung der bestehenden Vertragsverhältnisse FTI Ticketshop gegenüber erfolgt.
- (5) Eine etwaige vertragliche Haftung von FTI Ticketshop ist auf den 1 1/2-fachen Ticketpreis beschränkt, sofern es sich weder um einen vorsätzlich oder fahrlässig verursachten Schaden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt noch der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig durch FTI Ticketshop, einen gesetzlichen Vertreter oder einen Erfüllungsgehilfen von FTI Ticketshop verursacht wurde.

**FTI Ticketshop** AG, Brandbacherstrasse 10, 8305 Dietlikon  
Verwaltungsrat: Ralph Schiller (Präsident), Jeanine Boulay, Maik Gruba, Matthias Huwiler  
Handelsregister des Kantons Zürich CHE-452.340.830

Stand: 01.05.2020