

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Luzern Tourismus AG (LTAG)

Wir freuen uns, dass Sie sich für eine Reise nach Luzern interessieren und danken Ihnen für das entgegengebrachte Vertrauen. Wir bitten Sie, die nachstehenden Allgemeinen Vertragsbedingungen sorgfältig durchzulesen.

1 Anwendungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1.1 Luzern Tourismus AG als Anbieterin / Veranstalterin

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Luzern Tourismus LT AG mit Sitz in 6002 Luzern, Bahnhofstrasse 3 (nachfolgend Luzern Tourismus) über kostenpflichtige oder kostenlose Leistungen, bezüglich welcher Luzern Tourismus selbst als Anbieterin / Veranstalterin auftritt (z.B. Stadtführungen, Pauschalangebote, Gästeeapéro / -programm in Weggis und Vitznau etc.). Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen zum Zeitpunkt der Bestellung durch den Kunden akzeptiert werden. Die Einzelheiten werden in der nachfolgenden Ziffer 3 geregelt.

1.2 Luzern Tourismus als Vermittler von Leistungen Dritter

Vermittelt Luzern Tourismus Leistungen Dritter (z.B. Hotelbuchungen, Räumlichkeiten für Anlässe, Tickets für Ausflüge oder Events, Buchungen für die Festung Vitznau etc.) an den Kunden, kommt der Vertrag zwischen dem jeweiligen Dritten und dem Kunden direkt zustande. An der Tatsache, dass das Vertragsverhältnis in diesem Fall zwischen dem Dritten und dem Kunden besteht, ändert sich auch durch eine allfällige Abwicklung des Bestellvorgangs durch Luzern Tourismus nichts. In jedem Fall gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungserbringers, welcher bei den Angeboten ausdrücklich erwähnt wird. Die Einzelheiten werden in der nachfolgenden Ziffer 4 geregelt.

2 Webseiten von Luzern Tourismus www.luzern.com, www.weggis-vitznau.ch, www.ltnet.ch und www.lichtfestivalluzern.ch

2.1 Inhalt der Webseite von Luzern Tourismus

Luzern Tourismus betreibt die Webseiten www.luzern.com, www.weggis-vitznau.ch, www.ltnet.ch und www.lichtfestivalluzern.ch und bietet auf diesen Seiten eigene Leistungen an. Die Seiten bietet überdies Dritten die Möglichkeit, deren Leistungen anzubieten. Es gelten die allgemeinen Datenschutzbestimmungen unter www.luzern.com/datenschutz.

2.2 Gewährleistungs- und Haftungsausschluss

Luzern Tourismus verwendet alle Sorgfalt, um die Zuverlässigkeit der Informationen, welche auf ihren Webseiten publiziert werden, zu gewährleisten. Es wird jedoch ausdrücklich keine Gewährleistung für die Genauigkeit, Zuverlässigkeit oder Vollständigkeit der Informationen abgegeben. Weiter kann Luzern Tourismus keine Verantwortung für ein ununterbrochenes Funktionieren der Webseite oder für die Freiheit des Servers von schädlichen Bestandteilen übernehmen. Jegliche Haftung von Luzern Tourismus, die sich aus dem Zugriff auf die Elemente der Webseiten oder deren Benutzung ergeben, ist ausgeschlossen.

2.3 Links

Luzern Tourismus ist für den Inhalt oder das Funktionieren verlinkter Webseiten Dritter weder verantwortlich noch haftbar. Die Organisation hat auf die inhaltliche Gestaltung dieser Webseiten keinen Einfluss. Das Konsultieren dieser Webseiten erfolgt auf Risiko des Kunden. Es gelten die jeweiligen Nutzungsbedingungen, AGB und Datenschutzbestimmungen der verlinkten Webseite.

2.4 WLAN-Netz «Free WiFi LUZERN.COM»

Der Zugang auf das WLAN-Netz «Free WiFi – LUZERN.COM» in der Stadt Luzern von Luzern Tourismus ist in den „[Nutzungsbedingungen Free WiFi – LUZERN.COM](#)“ geregelt. Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung des kostenlosen WLAN-Zugangs und ergänzen die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Luzern Tourismus.

3 Luzern Tourismus als Veranstalterin / Anbieterin

3.1 Luzern Tourismus als Veranstalterin

Tritt Luzern Tourismus als Veranstalterin von Angeboten wie Stadtführungen, Pauschalen oder Gästetourprogrammen auf, kommt der Vertrag gemäss den nachfolgenden Modalitäten zwischen Luzern Tourismus und dem Kunden zustande.

3.2 Zustandekommen des Vertrages mit Luzern Tourismus

Die Angebote auf den Webseiten oder in anderen Kommunikationsmitteln von Luzern Tourismus stellen unverbindliche Einladungen zur Offertstellung dar. Mit der Bestellung (schriftlich, per E-Mail, per Telefon, durch Versand der ausgefüllten Eingabemaske) unterbreitet der Kunde Luzern Tourismus ein verbindliches Angebot auf Abschluss des Vertrages und akzeptiert die AGB von Luzern Tourismus sowie die Annullationsbedingungen. Wird der Eingang der Bestellung dem Kunden in der Folge bestätigt (telefonisch, schriftlich, durch Versand einer E-Mail oder durch eine Systemnachricht), so stellt diese Bestellbestätigung noch keine Annahme des Angebotes dar. Der Vertrag kommt erst verbindlich zustande, wenn Luzern Tourismus das Angebot des Kunden annimmt und ihm den Auftrag ausdrücklich bestätigt. Diese Bestätigung und somit der Vertragsschluss erfolgt durch die Bestätigungsmail. Hat der Kunde telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder durch Versand der ausgefüllten Eingabemaske lediglich eine Einladung zur Offertstellung übermittelt, stellt die Antwort von Luzern Tourismus das verbindliche Angebot zum Vertragsabschluss dar. Der Vertrag kommt sodann erst mit der ausdrücklichen Annahme der Offerte durch den Kunden zustande.

3.3 Vertragserfüllung und Annullation

Luzern Tourismus verpflichtet sich, vertragsgegenständliche Leistungen korrekt zu erfüllen. Es wird jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bei angebotenen Veranstaltungen nicht zwingend auf verspätete Teilnehmer gewartet wird. Dies stellt keinesfalls eine Schlechterfüllung des Vertrages durch Luzern Tourismus dar. Wird die Leistung nach Abschluss des Vertrages aus Gründen, welche Luzern Tourismus allein zu verantworten hat unmöglich, resp. wird die Leistung durch Luzern Tourismus annulliert, werden vom Kunden bereits geleistete Zahlungen zurückerstattet. Allenfalls noch offene Forderungen von Luzern Tourismus gegenüber dem Kunden aus der annullierten Buchung werden storniert. Wird die Leistung aus Gründen, welche Luzern Tourismus nicht zu verantworten hat (z.B. höhere Gewalt u.ä.) unmöglich und entsprechend durch Luzern Tourismus annulliert, besteht seitens Luzern Tourismus keine Verpflichtung auf Rückvergütung.

Für die finanziellen Konsequenzen einer Annullierung der Leistung durch den Kunden sind die unten aufgeführten Annullationsbedingungen massgeblich. Die Annullationsbedingungen werden dem Kunden bei der Bestellung offengelegt und durch diesen akzeptiert.

3.4 Haftung von Luzern Tourismus

Luzern Tourismus haftet in den in dieser Ziffer erwähnten Fällen, in welchen sie als Veranstalterin / Anbieterin auftritt, lediglich für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung für mittlere und leichte Fahrlässigkeit sowie die Haftung für Hilfspersonen ist ausgeschlossen. Luzern Tourismus haftet nicht für Selbstverschulden des Kunden oder für Drittverschulden. Die Haftung für entgangenen Gewinn oder für weitere direkte oder indirekte Folgeschäden wird ausgeschlossen. Ausgeschlossen wird überdies die Haftung, welche sich aus dem Zugriff auf Elemente der Webseite www.luzern.com oder deren Benutzung ergeben. Der Kunde ist für die sichere Aufbewahrung von Wertgegenständen bei Veranstaltungen, welche durch Luzern Tourismus durchgeführt werden, selbst verantwortlich.

3.5 Verkauf von Merchandising-Artikeln durch Luzern Tourismus

Der Verkauf von Merchandising-Artikeln durch Luzern Tourismus richtet sich ausschliesslich nach den Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Kauf (Art. 184 ff. OR).

3.6 Verkauf von Stadtführungen durch Luzern Tourismus

Zusätzlich zu den Bestimmungen unter 3.1. bis 3.4. gelten für durch Luzern Tourismus organisierte Stadtführungen folgende Bedingungen:

3.6.1 Zahlungsbedingungen

3.6.1a Private Gruppenführungen

Die Bezahlung erfolgt per Kreditkarte (Visa oder MasterCard) oder Bar vor Ort in Schweizer Franken oder Euro. Für die Ausstellung einer Rechnung wird eine Gebühr von CHF 20 erhoben. Luzern Tourismus behält sich vor, für bestätigte Leistungen eine Vorauszahlung zu verlangen. Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken inklusive gesetzl. MwSt. Die Umrechnung in Euro erfolgt zum aktuellen Tageskurs.

Luzern Tourismus behält sich aufgrund von höherer Gewalt vor, Gruppenführungen abzusagen. In diesem Fall hat der Kunde Anspruch auf Rückerstattung oder Umtausch. Vorbehalten bleiben die gesonderten Regelungen gemäss Ziffer 3.6.3.

3.6.1b Öffentliche Führungen

Die Kosten für Tickets öffentlicher Führungen können in der Tourist Information beglichen werden. In der Tourist Information kann entweder Bar, mit Kreditkarte, Gutscheinen oder mit der EC-Karte bezahlt werden. Alternativ können die Tickets online auf der Webseite www.luzern.com per Kreditkarte erworben werden. Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken inklusive gesetzl. MwSt. Die Umrechnung in Euro erfolgt zum aktuellen Tageskurs.

Sämtliche Tickets sind nicht rückerstattbar. Luzern Tourismus behält sich aufgrund von Mindestteilnehmerzahlen oder höherer Gewalt vor, öffentliche Führungen abzusagen. In diesem Fall hat der Kunde Anspruch auf Rückerstattung oder Umtausch.

3.6.2 Garantieleistung

Luzern Tourismus kann für die verbindliche Buchung jederzeit eine Kreditkarte als Zahlungsgarantie verlangen.

3.6.3 Annullationskosten

Bei einer Annullierung durch den Kunden werden folgende Kosten in Rechnung gestellt:

- Nichterscheinen der Gruppe (no show): 100% der Kosten
- Annullierung weniger als 24 Stunden vor der Führung: 100% der Kosten
- Annullierung 1 bis 30 Tage vor der Führung: Bearbeitungsgebühr CHF 90.00
- Annullierung bis 31 Tage vor der Führung: kostenlos

Für bestätigte Leistungen von Partnerinstitutionen (Bergbahnunternehmen, Restaurants etc.) gelten die Konditionen des betreffenden Unternehmens. Allfällige Annullationskosten werden direkt und ohne Aufpreis weiterbelastet.

3.6.4 Verspätungen / Wartezeiten von Guides

Bei Verspätung verkürzt sich die Zeit der Führung entsprechend der Wartezeit bzw. der Verspätung. Die Wartezeit unserer Guides vor Ort beträgt maximal 35 Minuten. Nach der Wartezeit von 35 Minuten ohne Erscheinen des/der Kunden, kann Luzern Tourismus die gebuchte Führung absagen bzw. annullieren. Das verspätete Erscheinen nach 35 Minuten wird als Nichterscheinen gewertet. Einer Rückerstattung der Kosten ist ausgeschlossen.

3.6.5 Programmänderungen und Annullierung einer Führung durch Luzern Tourismus

Aus nicht voraussehbaren Umständen kann eine Führung Änderungen erfahren. Für diesen Fall ist Luzern Tourismus um gleichwertigen Ersatz oder eine andere geeignete Lösung bemüht.

Bei Ereignissen höherer Gewalt, behördlichen Massnahmen, Havarien, technischen Defekten etc. kann Luzern Tourismus eine Führung absagen und den bereits bezahlten Betrag rückerstatten.

3.7 Verkauf von Pauschalangeboten durch Luzern Tourismus

Zusätzlich zu den Bestimmungen unter 1.1 bis 3.6. gelten für durch Luzern Tourismus verkaufte Pauschalangebote folgende Bedingungen:

3.7.1 Pauschalangebot

Ein Pauschalangebot liegt vor, wenn die Unterkunft (mind. eine Übernachtung) zusammen mit einer anderen touristischen Leistung zu einem Gesamtpreis angeboten wird (z.B. das Yoga meets Weggis-Package).

3.7.2 Zahlungsbedingungen

Im Rahmen eines Pauschalangebots erfolgt die Bezahlung des Gesamtbetrags aller Leistungen direkt in der Unterkunft. Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken inklusive MwSt. Die gesetzlichen Kurtaxen, Beherbergungsabgaben und gegebenenfalls die Resort-Taxe pro Person und Nacht werden dem Übernachtungspreis hinzugerechnet und sind nicht im angegebenen Preis inkludiert.

3.7.3 Annullationskosten

Für die Vertragserfüllung sind ausschliesslich Dritte als Vertragspartner des Kunden zuständig. Es gelten die Vertrags- und Annullationsbedingungen der Dritten. Luzern Tourismus leistet keinerlei Gewähr für die korrekte Vertragserfüllung durch die Dritten. Allfällige Beanstandungen sind ausschliesslich und umgehend an die Dritten zu richten.

3.7.4 Annullationskostenversicherung

Der Abschluss einer Annullationskostenversicherung ist Sache des Kunden.

3.7.5 Programmänderungen und Annullierung des Pauschalangebots durch den Veranstalter

Aus nicht voraussehbaren Umständen kann das Pauschalangebot Änderungen erfahren. In diesem Fall ist Luzern Tourismus gemeinsam mit dem Drittanbieter nach Kräften um gleichwertigen Ersatz oder eine andere geeignete Lösung bemüht. Bei Ereignissen höherer Gewalt (Naturkatastrophen, Unruhen, Streiks etc.), behördlichen Massnahmen, Havarien, technischen Defekten etc. kann Luzern Tourismus oder der Drittanbieter das Angebot annullieren. Wird das Angebot vor Reiseantritt durch Luzern Tourismus oder den Drittanbieter annulliert, wird der bereits bezahlte Pauschalangebotspreis an den Kunden zurückerstattet.

3.7.6 Beanstandungen

Entspricht das Pauschalangebot nicht der vertraglichen Vereinbarung oder entsteht daraus ein Schaden, muss der entsprechende Mangel oder Schaden unverzüglich beim betreffenden Leistungserbringer beanstandet werden. Konnte keine geeignete Lösung beim Leistungserbringer vor Ort gefunden und der Mangel somit nicht oder nur ungenügend behoben werden, so ist eine entsprechende schriftliche Beanstandung bis spätestens 30 Tage nach vertraglich vereinbartem Ende des Angebots bei Luzern Tourismus einzureichen. Bei Unterlassung der Beanstandung beim Leistungserbringer vor Ort und dem Nichteinhalten der Frist zur schriftlichen Beanstandung bei Luzern Tourismus, erlöschen alle Ansprüche.

4 Vermittlung von Leistungen Dritter

4.1 Dritter als Veranstalter und Vertragspartner des Kunden

Vermittelt Luzern Tourismus Leistungen Dritter (z.B. Hotelzimmer, Transfers, Rahmenprogramme, Tickets für Ausflüge etc.), kommt der Vertrag über die inhaltliche Leistung des Dritten zwischen dem Kunden und dem entsprechenden Veranstalter zustande. Luzern Tourismus wird nicht Vertragspartei. Die Leistungen Dritter unterliegen den Vertragsbedingungen des Leistungserbringers.

4.2 Zustandekommen des Vertrages mit dem Dritten

Die Angebote von Dritten auf den Webseiten oder in anderen Kommunikationsmitteln von Luzern Tourismus sind Einladungen zur Offertstellung durch den Kunden. Mit der Bestellung (schriftlich, per E-Mail, per Telefon, durch Versand der ausgefüllten Eingabemaske oder durch Kauf am Schalter) unterbreitet der Kunde dem Dritten ein verbindliches Angebot auf Abschluss des Vertrages und akzeptiert die AGB von Luzern Tourismus sowie die AGB und Stornierungsbedingungen des Dritten. Wird der Eingang der Bestellung dem Kunden in der Folge bestätigt (telefonisch, schriftlich, durch Versand einer E-Mail oder durch eine Systemnachricht), so stellt dies eine Empfangs- und Bestellbestätigung aber noch keine Annahme des Angebotes dar. Der Vertrag mit dem Dritten kommt erst zustande, wenn das Angebot des Kunden durch den Dritten angenommen und ihm der Auftrag ausdrücklich bestätigt wird. Die Auftragsbestätigung erfolgt in der Regel schriftlich.

Hat der Kunde durch Versand der ausgefüllten Eingabemaske lediglich eine unverbindliche Einladung zur Offertstellung bezüglich einer Dienstleistung eines Dritten übermittelt, stellt die eingehende Antwort das verbindliche Angebot zum Vertragsabschluss mit dem Dritten dar. Der Vertrag mit dem Dritten kommt in diesem Fall mit der ausdrücklichen Annahme durch den Kunden zustande.

4.3 Vertragserfüllung und Annullation

Für die Vertragserfüllung ist ausschliesslich der Dritte als Vertragspartner des Kunden zuständig. Massgeblich sind die Vertragsbedingungen des Dritten. Luzern Tourismus leistet keinerlei Gewähr für die korrekte Vertragserfüllung durch den Dritten. Allfällige Beanstandungen sind ausschliesslich, umgehend und direkt an den Dritten zu richten. Im Falle einer Annullation gelten die AGB bzw. die Annullationsbedingungen des Dritten.

4.4 Haftungsausschluss

Luzern Tourismus haftet in keinem Fall für Schäden, welche dem Kunden im Zusammenhang mit der Leistung des Dritten entstehen. Allfällige Schadenersatzansprüche sind direkt gegen den Dritten zu richten.

4.5 Zahlungsbedingungen

Mangels einer anderslautenden Vereinbarung der Parteien im Einzelfall werden ausgewählte Debit- und Kreditkartenzahlungen sowie vor Ort Barzahlungen in Schweizer Franken und in Euro akzeptiert. Luzern Tourismus behält sich vor, für bestätigte Leistungen eine Vorausrechnung zu stellen. Alle angegebenen Preise verstehen sich in Schweizer Franken inklusive gesetzlicher MwSt. Die Umrechnung in Euro erfolgt zum aktuellen Tageskurs.

5 Geistiges Eigentum / Immaterialgüterrechte

Der gesamte Inhalt der Websites www.luzern.com, www.ltnet.ch, www.weggis-vitznau.ch und www.lichtfestivalluzern.ch der Inhalt des Newsletters, welcher abonniert werden kann, sowie die Inhalte in Broschüren oder auf besuchten Stadtführungen sind urheberrechtlich geschützt. Eigentümer der geschützten Elemente sind entweder Luzern Tourismus oder Dritte, welche einer Nutzung der Elemente durch Luzern Tourismus zugestimmt haben. Den Besuchern der Webseiten wird weder ein Eigentums- noch ein Nutzungsrecht an Elementen der Webseiten oder an Software eingeräumt, insbesondere keine Lizenz an urheberrechtlich oder markenrechtlich geschützten Inhalten. Die Elemente auf den Websites sind nur für Browsingzwecke frei zugänglich. Die Vervielfältigung des Materials oder Teilen davon in beliebiger schriftlicher oder elektronischer Form ist nur mit ausdrücklicher Erwähnung von Luzern.com bzw. sofern weder Copyrightvermerke oder andere geschützte Bezeichnungen entfernt werden und eine Quellenangabe erfolgt, gestattet. Das Reproduzieren, Übermitteln, Modifizieren, Verknüpfen oder Benutzen der Websites luzern.com und weggis-vitznau.ch für öffentliche oder kommerzielle Zwecke ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Luzern Tourismus untersagt. Luzern Tourismus behält sich sämtliche Rechte ausdrücklich vor.

Der gesamte Inhalt der Websites (luzern.com, ltnet.ch, weggis-vitznau.ch, lichtfestivalluzern.ch) ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte gehören Luzern Tourismus oder Dritten. Die verschiedenen Namen und Logos auf den Websites sind in der Regel eingetragene, geschützte Marken. Kein Bestandteil der Websites ist so konzipiert, dass dadurch eine Lizenz oder ein Recht zur Nutzung eines Bildes, einer eingetragenen Marke oder eines Logos eingeräumt wird. Durch ein Herunterladen oder Kopieren der Websites oder Teilen davon werden keinerlei Rechte hinsichtlich Software oder Elementen auf der jeweiligen Website übertragen. Luzern Tourismus behält sich sämtliche Rechte hinsichtlich aller Elemente auf den Websites, mit Ausnahme der Dritten gehörenden Rechte, vor.

6 Datenschutz

Luzern Tourismus verpflichtet sich, personenbezogene Daten (Daten über eine bestimmte oder bestimmbare Person) gemäss den Vorgaben der schweizerischen und europäischen Datenschutzgesetzgebung zu bearbeiten. Es gelten die allgemeinen Datenschutzbestimmungen unter www.luzern.com/datenschutz.

6.1 Datenschutz und Nutzungsbedingungen für das WLAN-Netz «Free WiFi LUZERN.COM»

Der Datenschutz für die Nutzung des kostenlosen WLAN-Netz «Free WiFi – LUZERN.COM» in der Stadt Luzern von Luzern Tourismus ist in den Nutzungsbedingungen «Free WiFi – LUZERN.COM» unter Punkt 9 *Datenbearbeitung* geregelt. Diese Nutzungsbedingungen bilden die Rahmenbedingungen für den kostenlosen WLAN-Zugang und ergänzen die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Luzern Tourismus. Die Nutzungsbedingungen „Free WiFi – LUZERN.COM sind unter www.luzern.com/freewifi einsehbar.



7 Gemeinsame Schlussbestimmungen

7.1 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise ungültig sein, wird diese durch eine gleichwertige Bestimmung ersetzt, welche dem wirtschaftlichen Wert der ungültigen Bestimmung am nächsten kommt. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen ist davon nicht betroffen.

7.2 Anpassung dieser AGB

Der aktuelle Stand dieser AGB ist der 04.10.2019. Luzern Tourismus behält sich vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Die jeweils gültige Fassung wird auf www.luzern.com publiziert und gilt für Bestellungen, welche ab dem Aufschaltungsdatum erfolgen. Massgeblich ist jeweils die im Zeitpunkt der Bestellung gültige Version dieser AGB.

7.3 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Anwendbar ist auf das Vertragsverhältnis zwischen Luzern Tourismus und dem Kunden ausschliesslich schweizerisches Recht. Vorbehältlich eines zwingenden Gerichtsstandes sind für Streitigkeiten zwischen Luzern Tourismus und dem Kunden die **Gerichte am Sitz von Luzern Tourismus** zuständig.