

## Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen für Buchungen auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter von Chur Tourismus

Gültig ab 24.05.2018

### 1. Was diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln

- 1.1. Chur Tourismus (CT) betreibt ein Reservationssystem mit Callcenter und ein Internetportal shop.churtourismus.ch, das Kunden die Online-Buchung von touristischen Leistungen erleichtert. CT ist von den ANBIETERN beauftragt und ermächtigt worden, Leistungen in ihrem Namen und auf ihre Rechnung zu vermitteln. ANBIETER sind z.B. Hotels, Ferienwohnungs-Vermieter, Transportunternehmen usw. Bei Arrangements können auch CT selbst als ANBIETER auftreten. Der ANBIETER ist Ihr Vertragspartner und ist in den Reisedokumenten namentlich aufgeführt. Nachfolgend werden sämtliche Leistungen als Reisen bezeichnet.
- 1.2. Bei einer Buchung (Vertragsabschluss) kommt der Vertrag direkt zwischen Ihnen und dem von Ihnen ausgewählten ANBIETER zustande.
- 1.3. Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und CT sowie Ihnen und dem ANBIETER wie in Ziffer 1.1 definiert.
- 1.4. Die Zahlungsabwicklung Ihrer Buchung erfolgt durch die Graubünden eTourism GmbH (GRET). CT und der ANBIETER bevollmächtigen die GRET das Inkasso in ihrem Namen vorzunehmen. Die Zahlungsbedingungen sind in Ziffer 4 und in den Ergänzenden Geschäftsbedingungen definiert.
- 1.5. Für technische Fragen oder Stornierung Ihrer Buchung melden Sie sich bitte bei CT.

### 2. Anmeldung / Wie der Vertrag zwischen Ihnen und dem ANBIETER abgeschlossen wird

- 2.1. Die auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter angebotenen Reisen sowie anderen Dienstleistungen sind unverbindliche Reisevorschläge. Mit Ihrer Reservation unterbreiten Sie dem ANBIETER ein verbindliches Angebot, an welches Sie fünf Arbeitstage gebunden sind. Der ANBIETER ist frei, Ihr Angebot anzunehmen. Nimmt der ANBIETER Ihr Angebot an, erhalten Sie von CT im Namen des ANBIETERS eine Bestätigung.
- 2.2. Der Vertrag zwischen Ihnen und dem ANBIETER kommt mit der vorbehaltlosen Annahme (Bestätigung) Ihrer Anmeldung durch CT namens der ANBIETER (mitsamt diesen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen) zustande.
- 2.3. Melden Sie neben sich weitere Teilnehmer an, so haften Sie für deren Verpflichtungen (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für die eigenen. Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen gelten für sämtliche Reiseteilnehmer.
- 2.4. **Kein Widerrufsrecht:** Bei touristischen Dienstleistungen, bei welchen die Daten der Leistungserbringung vereinbart worden sind oder die Leistungen in einem vereinbarten Zeitraum bezogen werden können, besteht kein Widerrufs- und kein unentgeltliches Rücktrittsrecht. Sollte Ihnen aufgrund von Gesetzesbestimmungen ein unentgeltliches Rücktrittsrecht zustehen, so verzichten Sie auf dieses, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

### 3. Leistungen

- 3.1. Der ANBIETER stellt die auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter publizierten Informationen bezüglich Objekt, Zimmer, Wohnungen und anderer Leistung(en) zur Verfügung. Der ANBIETER aktualisiert diese Angaben und trägt die alleinige Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben zum Zeitpunkt der Buchung.
- 3.2. Die Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung im Internet und der Bestätigung. Sonderwünsche Ihrerseits oder Nebenabreden sind nur Vertragsbestandteil, wenn sie vom ANBIETER resp. CT namens des ANBIETERS vorbehaltlos bestätigt worden sind.
- 3.3. Beschreibungen von öffentlichen Transportmitteln, touristischen Attraktionen und Einrichtungen, der Infrastruktur, Öffnungszeiten aller Art sind rein beschreibender Natur und verpflichten den ANBIETER nicht, sofern sie nicht Bestandteil der gebuchten Leistungen sind.
- 3.4. Bei Mitnahme von Haustieren ist es in der Verantwortung des Gasts vor der Buchung

abzuklären und sicherzustellen, dass dieses Haustier, mit Angaben zu Art und Grösse, gestattet ist.

#### **4. Preise und Zahlungsbedingungen**

- 4.1. **Preise:** Die Preise für die Leistungen ersehen Sie aus der Ausschreibung im Internet respektive der Bestätigung.
- 4.2. Die Preise in Schweizer Franken (CHF) sind massgebend. Preise in anderen Währungen (z.B. mittels Währungsrechner ermittelt) dienen ausschliesslich zur Information und sind nicht verbindlich. Rechnungen werden in Schweizer Franken ausgestellt und sind in Schweizer Franken zu bezahlen. Kreditkartenbelastungen erfolgen ebenfalls in Schweizer Franken.  
**Mögliche Bank- und Kreditkartengebühren welche mit dem Umtausch einer fremden Währung in Schweizer Franken und/oder bei Kreditkartenzahlung entstehen können, gehen zu Ihren Lasten.**
- 4.3. Preisangaben verstehen sich, wenn nicht anders vermerkt, inklusive Schweizer Mehrwertsteuer.
- 4.4. **Zahlungsabwicklung durch die GRET:** das Inkasso wird gemäss Ziffer 1.4 durch die GRET vorgenommen. Die Zahlungsbedingungen sind in den Ergänzenden Geschäftsbedingungen geregelt.
- 4.5. Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie direkt bei der Buchung per Kreditkarte, PostFinance, PayPal, oder, sofern diese Zahlungsmöglichkeit angeboten wird, auf Rechnung.
- 4.6. **Kreditkarten- PostFinance- oder, PayPal-Zahlung wird nicht honoriert:** Sollte die Zahlung mit einem dieser Zahlungsmittel nicht honoriert oder widerrufen werden, so wird die Buchung als storniert betrachtet und es werden Stornokosten fällig welche in den jeweils ergänzenden Bestimmungen geregelt sind.

#### **5. Garantieleistung**

- 5.1. CT oder der Zahlungsabwickler können für die verbindliche Bestätigung jederzeit eine Kreditkarte (Visa oder Mastercard, Kartennummer, Verfallsdatum sowie API Code) als Zahlungsgarantie verlangen und auf dieser Kreditkarte einen entsprechenden Betrag sperren lassen.

#### **6. Änderung oder Annullierung einer Buchung/ Bestellung, Annullierungskostenversicherung**

- 6.1. Änderungen oder Annullierungen einer Buchung/ Bestellung müssen CT schriftlich oder per Email mitgeteilt werden und sind nur mit deren schriftlichen Zustimmung gültig. Wird eine Buchung/Bestellung durch den Kunden geändert oder annulliert, hat er die Annullierungskosten sowie die Bearbeitungsgebühren gemäss den ergänzenden Bestimmungen zu übernehmen.
- 6.2. Massgebend für die Berechnung der Annullierungskosten ist der Zeitpunkt des Eintreffens der Änderungs- oder Annullierungserklärung bei CT. Die diesbezüglichen Details sind in den jeweils ergänzenden Bestimmungen geregelt.

#### **7. Beanstandungen**

- 7.1. Allfällige Mängel der Leistungen oder erlittene Schäden sind unverzüglich CT zu melden.
- 7.2. Bei Vermittlungsgeschäften erfolgt die Mängelbehebung ausschliesslich durch den direkten Partner. CT schliesst diesbezüglich jegliche Haftung aus, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Der Kunde kann demgemäss hieraus keinerlei Ansprüche gegenüber CT erheben.

#### **8. Haftung**

- 8.1. CT haftet gegenüber dem Kunden im Rahmen ihrer Vermittlungstätigkeit für die ordnungsgemässe Buchung und Reservation der Mietobjekte sowie bei der Erbringung von Leistungen für deren gehörige Erfüllung. Ausgeschlossen ist eine Haftung von CT, wenn die Nichterfüllung bzw. nicht richtige Erfüllung u.a. auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:
  - auf Versäumnisse und auf das Verhalten des Kunden;
  - auf Versäumnisse und das Verhalten des Leistungserbringers
  - auf Versäumnisse und auf das Verhalten Dritter, die nicht an der Leistungserbringung beteiligt sind;
  - auf höhere Gewalt oder auf Ereignisse, die nicht vorherseh- oder abwendbar sind.

- 8.2. CT schliesst jegliche Haftung aus, soweit dies gesetzlich zulässig ist.
- 8.3. Im Falle von Vermittlungsgeschäften sind allfällige Ansprüche aus Nicht- oder Schlechterfüllung des Vertrages ausschliesslich an die Leistungsträger zu richten.
- 8.4. CT übernimmt ferner keine Haftung:
  - bei Abhandenkommen von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Foto- und Videoausrüstungen usw. (diese Regelung gilt auch für Diebstähle aus Mieten);
  - bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch von Checks, Kreditkarten und dergleichen;
  - für Programmänderungen, die darauf zurückzuführen sind, dass die Fahrpläne von Eisenbahn-, Bus-, Schiffs- oder Lufttransportunternehmen usw. nicht eingehalten worden sind;
  - für Veranstaltungen und Ausflüge am Ferienort, die der Kunde nicht bei CT gebucht hat.

## **9. Ergänzende Geschäftsbedingungen**

- 9.1. Die folgenden ergänzenden Geschäftsbedingungen sind ein Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen:
  - 9.1.1. Ergänzende Geschäftsbedingungen Chur Tourismus Anhang I Erlebnisangebote (ohne Übernachtung)
  - 9.1.2. Ergänzende Geschäftsbedingungen Chur Tourismus Anhang II Pauschalangebote (mit Übernachtung)
  - 9.1.3. Ergänzende Geschäftsbedingungen Chur Tourismus Anhang III Unterkunftsbuchung
  - 9.1.4. Ergänzende Geschäftsbedingungen Chur Tourismus Anhang IV Stadtführungen
  - 9.1.5. Ergänzende Geschäftsbedingungen Chur Tourismus Anhang V Ticketvorverkauf
- 9.2. Die Ausführungen zu den ergänzenden Geschäftsbedingungen sind in den Anlagen I bis V entsprechend erklärt.

## **10. Datenschutz**

- 10.1. CT verpflichtet sich, die jeweils anwendbare Datenschutzgesetzgebung bei der Handhabung und Bearbeitung sämtlicher von CT im Hinblick auf den Kunden gesammelten und/oder erstellten Daten, einschliesslich der Daten bezüglich Benutzung der Leistungen durch den Kunden ("Kundendaten") zu beachten.
- 10.2. CT darf Daten dieser Art in dem Umfang sammeln, speichern, bearbeiten, als diese zur Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen zur Aufrechterhaltung und Verbesserung von Kundenbeziehungen, Qualitäts- und Dienstleistungsmaßnahmen, zur Maximierung der Betriebssicherheit oder im Interesse von Verkaufsförderung, Produktdesign, Verbrechensverhütung, wirtschaftlichen Eckdaten und Statistiken sowie der Rechnungsstellung notwendig oder geeignet sind. Der Kunde anerkennt hiermit und stimmt zu, dass CT in Fällen einer gemeinsamen Bereitstellung von Leistungen durch CT und Dritten berechtigt ist, den betreffenden Dritten in dem Umfang Kundendaten zugänglich zu machen, als dies im Interesse der Erbringung der Leistungen erforderlich ist. Im Übrigen ist die Weitergabe von Kundendaten an Dritte, in deren Besitz CT gelangt, nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden gestattet. Eine Ausnahme gilt nur dann, wenn CT gesetzlich verpflichtet ist, Personendaten an Dritte weiterzugeben.
- 10.3. Im weiteren kommen die Datenschutzbestimmungen von Chur Tourismus <https://chur.graubunden.ch/de/ueber-uns/rechtliches-und-datenschutz> resp. diejenigen des ANBIETERS zur Anwendung.
- 10.4. Datenschutz im Zusammenhang mit Internet/Social Media, im Speziellen Facebook: CT darf die Kontaktinformationen des Nutzers zu eigenen Analysezwecken verwenden. Datenschutzerklärung für die Nutzung von Facebook-Plugins (LikeButton): Auf der Plattform ... sind Plugins des sozialen Netzwerks Facebook, 1601 South California Avenue, Palo Alto, CA 94304, USA integriert. Die Facebook-Plugins können am Facebook-Logo oder dem «Like-Button» («Gefällt mir») auf der Internetseite von CT erkannt werden. Eine Übersicht über die Facebook-Plugins findet der Kunde hier: <http://developers.facebook.com/docs/plugins/>. Wenn der Kunde die Internetseite von CT besucht, kann über das Plugin eine direkte Verbindung zwischen dem Browser des Kunden und dem Facebook-Server hergestellt werden. Facebook erhält dadurch die Information, dass der Kunde mit seiner IP-Adresse die Internetseite von CT besucht hat. Wenn der Kunde den Facebook "Like-Button" anklickt während er in seinem Facebook-Account eingeloggt ist, kann er die Inhalte der Internetseite von CT auf seinem Facebook-Profil verlinken. Dadurch kann Facebook den Besuch der

Internetseite von CT seinem Benutzerkonto zuordnen. CT weist darauf hin, dass CT als Anbieter der Seite keine Kenntnis vom Inhalt der übermittelten Daten sowie deren Nutzung durch Facebook erhält. Weitere Informationen hierzu findet der Kunde in der Datenschutzerklärung von facebook unter <https://www.facebook.com/about/privacy/>. Wenn der Kunde nicht wünscht, dass Facebook den Besuch der Internetseite von CT seinem Facebook-Nutzerkonto zuordnen kann, muss er sich aus seinem Facebook-Benutzerkonto ausloggen.

Datenschutzerklärung für die Nutzung von Google Analytics: Die Website von CT benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. («Google»). Google Analytics verwendet sog. «Cookies», Textdateien, die auf dem Computer des Kunden gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch den Kunden ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über seine Benutzung der Internetseite von CT werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Im Falle der Aktivierung der IP-Anonymisierung auf dieser Webseite wird die IP-Adresse des Kunden von Google jedoch innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt.

Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. Google wird diese Informationen benutzen, um die Nutzung der Website durch den Kunden auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten für die Websitebetreiber zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen zu erbringen. Auch wird Google diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag von Google verarbeiten. Die im Rahmen von Google Analytics vom Browser des Kunden übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt.

Der Kunde kann die Installation der Cookies durch eine entsprechende Einstellung im Browser Software verhindern; CT weist den Kunden jedoch darauf hin, dass er in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen der Internetseite von CT voll umfänglich nutzen kann. Durch die Nutzung dieser Website erklärt sich der Kunde mit der Bearbeitung der über ihn erhobenen Daten durch Google in der zuvor beschriebenen Art und Weise und zu dem zuvor benannten Zweck einverstanden.

Chur Tourismus  
Bahnhofplatz 3  
CH-7001 Chur/Switzerland  
Telephone +41 (0)81 252 18 18  
[info@churtourismus.ch](mailto:info@churtourismus.ch)

Chur, 24.05.2018

## Anhang I

### **Ergänzende Geschäftsbedingungen Chur Tourismus Anhang I Erlebnisangebote (ohne Übernachtung) für Buchungen auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter von Chur Tourismus**

Gültig ab 24.05.2018

#### **1. Geltungsbereich**

- 1.1. Vorangehend gelten die Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen für Buchungen auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter von CT.
- 1.2. Die folgenden Ergänzenden Geschäftsbedingungen regeln das vertragliche Verhältnis zwischen Kunde und CT für alle durch CT organisierten Erlebnisangebote ohne Übernachtung.

#### **2. Zahlungsbedingungen**

- 2.1. Erlebnisangebot für Gruppen: Die Gruppe erhält für den Anlass Voucher, welche die Gruppe zum Beziehen der entsprechenden Leistungen berechtigt. Grundsätzlich erfolgt die Rechnung von CT nach dem Anlass (CT behält sich aber das Recht vor, diese gegebenenfalls bereits vorgängig zu stellen). Getränke, Zusatzkonsumationen sowie nicht im Voraus gebuchte Leistungen werden von der Gruppe vor Ort dem Leistungsträger direkt bezahlt.
- 2.2. Erlebnisangebot Kulinarik-Touren: Die Leistungen werden im Voraus bezahlt.
- 2.3. Smartbox: Die Gutscheinummer muss vorgängig an CT mitgeteilt werden und der Gutschein muss bis zum Datum der Einlösung gültig sein. Ferner gelten die Geschäftsbedingungen von smartbox (ein aktuelles Exemplar der Geschäftsbedingungen kann unter [www.smartbox.com](http://www.smartbox.com) eingesehen werden).

#### **3. Garantieleistung**

- 3.1. CT kann für die verbindliche Bestätigung jederzeit eine Kreditkarte (Visa oder Mastercard, Kartennummer, Verfallsdatum sowie API Code) als Zahlungsgarantie verlangen und auf dieser Kreditkarte einen entsprechenden Betrag sperren lassen.

#### **4. Annullationen**

- 4.1. Annullationen müssen CT schriftlich per Mail mitgeteilt werden und können nur bis 2 Werktage vor dem Anlass berücksichtigt werden.
- 4.2. Bei Nichterscheinen der Teilnehmer oder Annullation zwei oder weniger Werktage vor dem Anlass: 100% der Kosten
- 4.3. Für bestätigte Leistungen von Partnerinstitutionen (Busunternehmen, Restaurants, Geschäft etc.) gelten die Konditionen der betreffenden Unternehmen. Allfällige Annullierungskosten werden direkt und ohne Aufpreis weiterbelastet.

#### **5. Änderungen/Umbuchungen**

- 5.1. 1. Änderung    kostenlos  
Jede weitere Änderung                          CHF 20.—
- 5.2. Änderungen/ Umbuchungen müssen CT schriftlich per Mail mitgeteilt werden und können nur bis 2 Werktage vor dem Anlass berücksichtigt werden.
- 5.3. Änderungen Teilnehmerzahl 0 – 2 Werktage vor dem Anlass: 100 % der Kosten
- 5.4. Die Menüwahl muss bis spätestens 7 Werktage vor dem Anlass mitgeteilt werden. Andernfalls können entsprechende Menü-Wünsche nicht garantiert werden.

#### **6. Personenzahl**

- 6.1. Die maximale Personenzahl sowie die Gruppengrösse richtet sich nach der Ausschreibung des jeweiligen Angebots. Wird das Angebot mit einer Stadtführung kombiniert, gelten zusätzlich die Bedingungen für Stadtführungen.

#### **7. Programmänderungen und Annullierung durch CT**

- 7.1. Aus nicht voraussehbaren Umständen kann ein Erlebnisangebot Änderungen erfahren. Für diesen Fall ist CT um gleichwertigen Ersatz oder eine andere, geeignete Lösung bemüht.

- 7.2. Bei Ereignissen höherer Gewalt, behördlichen Massnahmen, Havarien, technischen Defekten etc. kann CT ein Erlebnisangebot absagen und den bereits bezahlten Betrag rückerstatten.
- 7.3. Des Weiteren wird auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.

**8. Wetter/Durchführung**

- 8.1. Das Arrangement wird bei jeder Witterung durchgeführt. Gutes Schuhwerk sowie wetterfeste Kleidung wird empfohlen (Turnschuhe, Regenjacke, etc.).

**9. Versicherung/Diebstahl**

- 9.1. Die Versicherung ist Sache der Teilnehmer. CT lehnt jegliche Haftung ab.

**10. Besonderheiten**

- 10.1. CT kann im Einzelfall spezielle Vereinbarungen treffen. Es gelten dann die jeweiligen Vereinbarungen auf der Bestätigung.

Chur Tourismus  
Bahnhofplatz 3  
CH-7001 Chur/Switzerland  
Telephone +41 (0)81 252 18 18  
info@churtourismus.ch

Chur, 24.05.2018



## Anhang II

### **Ergänzende Geschäftsbedingungen Chur Tourismus Anhang II Pauschalangebote (mit Übernachtung) für Buchungen auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter von Chur Tourismus**

Gültig ab 24.05.2018

#### **1. Geltungsbereich**

- 1.1. Vorangehend gelten die Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen für Buchungen auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter von CT.
- 1.2. Als Pauschalreise 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 Dienstleistung, die nicht Nebenleistungen von Beförderung oder Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen.
- 1.3. Liegt ein Pauschalreisevertrag vor, ist das Pauschalreisegesetz in der jeweils gültigen Fassung anwendbar. Soweit das Pauschalreisegesetz keine spezifische Regelung für ein Vertragsproblem vorsieht, gelten ergänzend die vorliegenden Geschäftsbedingungen.
- 1.4. Pauschalreisen werden von CT in eigenem Namen und auf eigene Rechnung angeboten. Der Pauschalvertrag kommt somit zwischen CT und dem Kunden zustande. Die durch CT angebotenen Dienstleistungen werden durch Dritte erbracht (Leistungsträger).

#### **2. Preise, Zahlungsbedingungen**

- 2.1. Die in der Buchungsbestätigung aufgeführten Preise sind grundsätzlich verbindlich. CT steht allerdings das Recht zu, die Preise im bestimmten Fällen (u.a. Einführung oder Erhöhung von Gebühren, Abgaben und Steuern, der Erhöhung von Transport- oder Betriebskosten, von ausserordentlichen Preiserhöhungen der Leistungserbringer oder von Wechselkursänderungen nach Vertragsabschluss) bis 3 Wochen vor Arrangementbeginn zu erhöhen. Allfällige Erhöhungen sind den Kunden 3 Wochen vor Arrangementbeginn mitzuteilen.
- 2.2. Zahlungen von Pauschalreisen erfolgen nur an CT. Die Zahlungsmethode ergibt sich aus der Buchung, entweder bar, gegen Rechnung oder mit Kreditkarte.
- 2.3. Der geschuldete Arrangementpreis ist wie folgt an CT zu entrichten:
  - 100% des Gesamtbetrages ist bis 30 Tage vor Arrangementbeginn zu entrichten.
  - Im Falle von Buchungen, die weniger als 30 Tage vor Arrangementbeginn erfolgen, ist der gesamte Betrag anlässlich der Buchung zu bezahlen.
- 2.4. Bei nicht rechtzeitiger Bezahlung ist CT berechtigt, die zu erbringende Leistung zu verweigern und vom Pauschalvertrag zurückzutreten. Im Falle des Vertragsrücktritts schuldet der Kunde 50 % des Arrangementpreises.
- 2.5. Wird die Durchführung der Reise nach der Beurteilung von CT durch spezielle Umstände (u.a. höhere Gewalt, behördliche Massnahmen, politische Unruhen oder Streiks) gefährdet, erheblich erschwert oder verunmöglicht, kann CT die Reise absagen. In diesem Fall wird der bereits bezahlte Reisepreis zurückerstattet; CT ist jedoch befugt, die gemachten und nachzuweisenden Aufwendungen in Abzug zu bringen. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

#### **3. Änderungen oder Annullierung**

- 3.1. Änderungen des gebuchten Arrangements (z.B. Namensänderungen, Änderung Arrangementdauer, Arrangementbeginn oder Zusammensetzung Arrangementleistungen) oder Annullierungen der Buchung müssen CT schriftlich mitgeteilt werden und sind nur mit Zustimmung von CT gültig. Jede Änderung des gebuchten Arrangements, die nicht im gleichen Mietobjekt möglich ist, gilt als Annullation.
- 3.2. Teilweise Annullierungen eines gebuchten Pauschalarrangements sind nicht möglich. Möchte der Kunde auf einzelne der durch CT pauschal angebotenen Dienstleistungen verzichten,

kann CT ihm das bewilligen, wenn er jede Dienstleistung, die er weiterhin beanspruchen will, einzeln zu den für Einzelarrangements geltenden Preisen und Bedingungen bucht.

- 3.3. Wird die Buchung bei CT durch den Kunden geändert oder annulliert, hat er die Annullierungskosten sowie die Bearbeitungsgebühren wie folgt zu übernehmen:  
 - Bei Änderungen der Buchung wird pro Buchung eine Bearbeitungsgebühr von **CHF 120.-** pro Auftrag erhoben.

Zeitpunkt	Annullierungskosten	Bearbeitungsgebühren
0 – 10 Tage vor Anreise	100 % des Arrangementpreises	CHF 120.-
11 – 21 Tage vor Anreise	50 % des Arrangementpreises	CHF 120.-
22 Tage vor Anreise	Kostenlos	CHF 120.-

- Massgebend für die Berechnung des Annullierungsdatums ist das schriftliche Eintreffen der Annullierungserklärung bei CT.

- 3.4. CT empfiehlt den Kunden den Abschluss einer Annullationkostenversicherung.
- 3.5. Sollte sich der Arrangementbeginn aus Gründen, die nicht CT oder den durch sie beigezogenen Leistungserbringern anzulasten sind, verzögern, hat der Kunde keinen Anspruch auf Reduktion des Arrangementpreises. Im Falle, dass der Kunde nach Arrangementbeginn einen Teil der Dienstleistungen von CT nicht in Anspruch nimmt, besteht kein Rückerstattungsanspruch gegenüber CT.
- 3.6. Sollte der Kunde verhindert sein, die vereinbarten Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, steht ihm das Recht zu, eine Ersatzperson in den Vertrag bzw. in das Arrangement eintreten zu lassen, sofern diese sämtlichen Verpflichtungen aus dem Vertrag übernimmt. Beim Eintritt einer Ersatzperson schuldet der Kunde CT eine Bearbeitungsgebühr von **CHF 50.-**.
- 3.7. CT behält sich das Recht vor, gemäss Art. 7-10 des Bundesgesetzes über Pauschalreisen vom 18. Juni 1993 (PRG) den Preis, das Programm oder einzelne vereinbarte Leistungen vor dem vertraglichen Reisebeginn zu ändern. Wenn die Vertragsänderung wesentlich ist, kann der Kunde CT innerhalb von drei Tagen nach Erhalt der Mitteilung der Vertragsänderung schriftlich mitteilen, dass er vom Vertrag ohne Kostenfolge zurücktreten oder an einem von CT vorgeschlagenen Ersatzprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen teilnehmen möchte. Macht der Kunde innerhalb von drei Tagen keine Mitteilung, so gilt die Vertragsänderung als angenommen.
- 3.8. Ist ein wichtiger Leistungserbringer nicht mehr in der Lage, seine Leistungen zu erbringen, kann CT eine Ersatzlösung anbieten. Allfällige Zusatzkosten gehen zu Lasten des Kunden.

#### 4. Haftung

- 4.1. CT lehnt jede Haftung für Schäden ab, die auf höhere Gewalt oder auf das Verschulden der Kunden zurückzuführen sind.
- 4.2. Des Weiteren wird auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.

Chur Tourismus  
 Bahnhofplatz 3  
 CH-7001 Chur/Switzerland  
 Telephone +41 (0)81 252 18 18  
 info@churtourismus.ch

Chur, 24.05.2018



## Anhang III

### Ergänzende Geschäftsbedingungen Chur Tourismus Unterkunftsbuchung auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter von Chur Tourismus

Gültig ab 24.05.2018

#### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Vorangehend gelten die Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen für Buchungen auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter von Chur Tourismus.
- 1.2. CT vermittelt den Abschluss von Gastaufnahmeverträgen im Auftrage des Gastwirts (Hotels, Ferienwohnungen, etc.), für welche sie als Agentin tätig ist. Der durch CT vermittelte Gastaufnahmevertrag (Art. 487 ff. OR) kommt direkt zwischen dem jeweiligen Gastwirt und dem Kunden zustande. CT handelt lediglich als Vermittlerin und übernimmt somit keine Leistungsgarantie.

#### 2. Preis, Zahlungsbedingungen

- 2.1. Die jeweiligen Konditionen und Geschäftsbedingungen des Gastwirts sind massgebend.

#### 3. Annullation

- 3.1. Wird die Buchung/Bestellung durch den Kunden geändert oder annulliert, kann der Gastwirt Annullierungskosten sowie Bearbeitungsgebühren erheben. Wenn keine solche deklariert sind, so gelten die Bedingungen von Hotelleriesuisse:

Zeitpunkt	Annullierungskosten
bis 30 Tage vor Anreise	kostenlos
Zwischen 29 und dem 14. Tag vor Anreise	50 % des Arrangementpreises
Zwischen 13. und dem 3. Tag vor Anreise	60 % des Arrangementpreises
2 Tage vor Arrangementbeginn	100 % des Arrangementpreises

- Änderungen der Buchung in der gleichen Unterkunft (andere Zimmerkategorie, Eintritt eines Ersatzgastes in den Vertrag, Änderungen der Arrangementdauer) erfolgen kostenlos.
- Umbuchungen in eine andere Unterkunft gelten als Neubuchung und die bestehende Buchung fällt unter die vorgenannten Annullationsfristen mit den entsprechenden Kosten.

#### 4. Haftung

- 4.1. Die Haftung richtet sich nach dem Vertragsverhältnis mit dem entsprechenden Gastwirt.

#### 5. AGB des Gastwirts

- 5.1. Für das Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Gastwirt gelten die vertraglichen Bedingungen des Gastwirts, insbesondere dessen allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Chur Tourismus  
 Bahnhofplatz 3  
 CH-7001 Chur/Switzerland  
 Telephone +41 (0)81 252 18 18  
 info@churtourismus.ch

Chur, 24.05.2018

## Anhang IV

### **Ergänzende Geschäftsbedingungen Chur Tourismus für Stadtführungen auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter von Chur Tourismus**

Gültig ab 24.05.2018

#### **1. Geltungsbereich**

- 1.1. Vorangehend gelten die Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen für Buchungen auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter von Chur Tourismus. Die folgenden ergänzenden Geschäftsbedingungen regeln das vertragliche Verhältnis der durch CT organisierten Stadtführungen.

#### **2. Zahlungsbedingungen Schweiz**

- 2.1. Bar vor Ort beim Guide oder auf Rechnung (erfolgt nach dem Anlass).  
2.2. Beträge über CHF 400.00 gehen automatisch auf Rechnung – zum Schutz der StadtführerInnen.  
2.3. Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken inklusive der gesetzlichen MwSt.

#### **3. Zahlungsbedingungen International**

- 3.1. Bar vor Ort beim Guide in Schweizer Franken vor dem Tourstart.  
3.2. Bar vor Ort beim Guide in Euro auf Anfrage. Der Eurobetrag wird von CT vorgängig festgelegt.  
3.3. Gegen Rechnung auf Anfrage. Die Zahlungsbestätigung muss mind. bis 3 Tage vor dem Führungstermin an CT zugesendet werden. Liegt keine Zahlungsbestätigung vor, tritt automatisch die Barzahlung vor Ort beim Guide in Kraft. Rechnungen erfolgen ausschliesslich in CHF. Bei Änderungen der Buchung nach erfolgter Rechnungsstellung, werden Mehrkosten nachträglich dazu verrechnet.

#### **4. Annullationskosten**

- 4.1. Nicht erscheinen der Gruppe (no show) oder Annullaion der Anmeldung drei oder weniger Tage vor dem Anlass: 100% der Führungskosten  
4.2. Annullationen bis 4 Werktage vor der Führung: Umtriebskosten von CHF 50.00 werden verrechnet  
4.3. Für bestätigte Leistungen von Partnerinstitutionen (Busunternehmen, Restaurants, Geschäft etc.) gelten die Konditionen des betreffenden Unternehmens. Allfällige Annullierungskosten werden direkt und ohne Aufpreis weiterbelastet.  
4.4. Annullationen können per Mail oder Fax bei CT oder dem Guide mitgeteilt werden.

#### **5. Änderungen/Umbuchungen**

- 5.1. Erste Änderung kostenlos  
5.2. Jede weitere Änderung CHF 20.00  
5.3. Änderungen werden nur schriftlich und nur bis 3 Werktage vor der Führung entgegengenommen. Werden zwischen 0 – 3 Werktage vor dem Termin nach erfolgter Vereinbarung mit der Disposition trotzdem noch kurzfristige Änderungen umgesetzt, sind mit Umtriebskosten von 50% der Gesamtführungskosten zu rechnen.

#### **6. Personenzahl**

- 6.1. Max 25 Pers. pro Guide oder gemäss Ausschreibung des jeweiligen Themas im Führungsangebot. Die maximale Teilnehmerzahl ist aus Qualitätsgründen und aufgrund von städtischen Gegebenheiten von uns festgesetzt. Werden vor Ort mehr als die vereinbarte Personenzahl gezählt, behalten wir uns das Recht vor eine weitere Führung in Rechnung zu stellen oder die Umtriebskosten direkt bar vor Ort zu kassieren.

#### **7. Wartezeit von Guides**

- 7.1. Die Wartezeit unserer Guides vor Ort beträgt maximal 15 Minuten. Bei Verspätung verkürzt sich die Zeit der Führung entsprechend. In Rücksprache mit dem Guide kann eine

Verlängerung der Führung abgesprochen werden. Die Kosten für eine Verlängerung der Führung um 30 Minuten betragen CHF 30.00 pro Guide.

8. **Programmänderungen und Annullierung einer Führung durch Chur Tourismus**
  - 8.1. Aus nicht voraussehbaren Umständen kann eine Führung Änderungen erfahren. Für diesen Fall ist CT um gleichwertigen Ersatz oder eine andere geeignete Lösung bemüht.
  - 8.2. Bei Ereignissen höherer Gewalt, behördlichen Massnahmen, technischen Defekten etc. kann CT eine Führung absagen und den bereits bezahlten Betrag rückerstatten.
9. **Wetter/Durchführung**
  - 9.1. Die Führungen werden zu Fuss und bei jeder Witterung durchgeführt. Wir empfehlen die Bekleidung dem Wetter entsprechend auszuwählen und nötigenfalls Schutz (z.B. Schirm) mitzunehmen.
10. **Versicherung/Diebstahl**
  - 10.1. Die Versicherung ist Sache der Teilnehmer. CT lehnt jegliche Haftung ab.
11. **Besonderheiten**
  - 11.1. CT kann im Einzelfall spezielle Vereinbarungen treffen. Es gelten dann die jeweiligen Vereinbarungen auf dem Bestätigungsformular.

Chur Tourismus  
Bahnhofplatz 3  
CH-7001 Chur/Switzerland  
Telephone +41 (0)81 252 18 18  
info@churtourismus.ch

Chur, 24.05.2018

## Anhang V

### **Ergänzende Geschäftsbedingungen Chur Tourismus für Ticketvorverkauf auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter von Chur Tourismus**

Gültig ab 19/05/2018

#### **1. Geltungsbereich**

- 1.1. Vorangehend gelten die Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen für Buchungen auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter von Chur Tourismus.
- 1.2. CT tritt mit dem Ticketkäufer nur in Bezug auf die Abwicklung des Ticketkaufs in Kontakt. Die folgenden Ergänzenden Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen CT und dem Ticketkäufer.
- 1.3. Das Vertragsverhältnis besteht jedoch ausschliesslich zwischen dem Ticketkäufer und dem jeweiligen Veranstalter.
- 1.4. Generell gelten die Bedingungen und Bestimmungen des Veranstalters.

#### **2. Ticketversand**

- 2.1. Übersendet CT dem Kunden Tickets, so trägt der Kunde das Versandrisiko. Weder CT noch der Veranstalter sind verpflichtet Ersatz zu leisten. CT ist berechtigt, für den Versand eine Bearbeitungs- und Versandgebühr zu erheben.

#### **3. Rücknahme / Umtausch**

- 3.1. Eine Rücknahme oder ein Umtausch von Tickets über CT ist ausgeschlossen.

#### **4. Missbrauch**

- 4.1. Jeglicher Missbrauch mit Tickets ist untersagt. Das Kopieren, Verändern oder Nachahmen von Tickets ist untersagt und wird strafrechtlich verfolgt.

#### **5. Haftung**

- 5.1. CT und seine Lieferanten sind bestrebt, dem Kunden einen nach dem Stand der Technik möglichst reibungslosen und professionellen Service zu bieten. Dazu bedient sich CT bewährter Technik sowie ausgewiesener Fachleute und Lieferanten (zusammen: "Lieferanten"), unter Anwendung der erforderlichen Sorgfalt. Dennoch übernimmt CT keine Garantie für eine fehlerfreie oder unterbrochlose Erbringung der Dienstleistungen oder kann rechtswidrige Eingriffe in das EDV-System oder eine missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte ausschliessen und lehnt jede Haftung für allfällige Schäden daraus ab. Eine Haftung für Leistungen Dritter wird im rechtlich zulässigen Umfang ebenfalls vollständig ausgeschlossen.

#### **6. Versicherung**

- 6.1. Die Versicherung ist Sache der Teilnehmer. CT lehnt jegliche Haftung ab.

#### **7. Besonderheiten**

- 7.1. CT und/ oder der Veranstalter behalten sich vor, in Einzelfällen die Anzahl der Tickets, die pro Person verkauft werden, sowie den Vorverkauf in zeitlicher Hinsicht und/oder im Hinblick auf die Abgabe ermässiger Tickets und/oder Vertriebswege, einzuschränken.
- 7.2. CT kann im Einzelfall spezielle Vereinbarungen mit dem Veranstalter treffen. Es gelten dann die jeweiligen Vereinbarungen.

Chur Tourismus  
Bahnhofplatz 3  
CH-7001 Chur/Switzerland  
Telephone +41 (0)81 252 18 18  
info@churtourismus.ch

Chur, 24.05.2018