# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Chur Tourismus

Gültig ab 01.01.2025

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

1.1. Chur Tourismus (CT) betreibt ein Reservationssystem mit Callcenter und das Internetportal shop.churtourismus.ch, dass Kund:innen die Online-Buchung von touristischen Leistungen erleichtert. CT ist von touristischen Unternehmen beauftragt und ermächtigt worden, Leistungen in ihrem Namen und auf ihre Rechnung zu vermitteln. Touristische Unternehmen sind z.B. Hotels, Ferienwohnungs-Vermieter:innen, Transportunternehmen, Anbieter:innen von Aktivitäten usw., nachfolgend als „UNTERNEHMEN“ bezeichnet. Bei Erlebnisangeboten und Arrangements kann auch CT selbst als UNTERNEHMEN auftreten. UNTERNEHMEN sind Ihre Vertragspartner:innen, sie werden im Buchungsvorgang genannt und sind 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 den von Ihnen ausgewählten UNTERNEHMEN zustande.

1.3. Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und CT sowie Ihnen und den UNTERNEHMEN wie in Ziffer 1.1 definiert, soweit das entsprechende UNTERNEHMEN nicht eigene AGB aufgeschaltet hat.

1.4. Die Zahlungsabwicklung Ihrer Buchung erfolgt durch Graubünden Ferien (GRF). CT und UNTERNEHMEN bevollmächtigen GRF das Inkasso in ihrem Namen vorzunehmen. Die Zahlungsbedingungen sind in Ziffer 4 definiert.

1.5. Für technische Fragen, Änderungen der Buchung oder Stornierungen, usw., Auskünfte zu Ihrer Buchung melden Sie sich bitte bei CT.

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

2.1. Webseiten und andere Werbemittel (Prospekte, Flyer usw.) sind keine verbindlichen Angebote. Indem Sie das Buchungsformular ausfüllen und absenden („Kostenpflichtig buchen“) unterbreiten Sie dem von Ihnen ausgewählten Unternehmen ein verbindliches Angebot.

2.2. Der Vertrag zwischen Ihnen und den von Ihnen ausgewählten UNTERNEHMEN kommt mit der vorbehaltlosen Annahme (Bestätigung) Ihrer Anmeldung durch CT namens der UNTERNEHMEN (mitsamt diesen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Unternehmen) zustande.

2.3. Melden Sie neben sich weitere Teilnehmende an, so haften Sie für deren Verpflichtungen (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) sowie für die eigenen. Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ausgewählten UNTERNEHMEN gelten für sämtliche Reiseteilnehmenden.

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. UNTERNEHMEN stellen die auf shop.churtourismus.ch und über das Callcenter publizierten Informationen bezüglich Objekt, Zimmer, Wohnungen und anderer Leistung(en) usw. zur Verfügung. UNTERNEHMEN aktualisieren diese Angaben und tragen die alleinige Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben zum Zeitpunkt der Buchung (Vertragsabschluss).

3.2. Die maximale Personenzahl sowie die Gruppengrösse richten sich nach der Ausschreibung des jeweiligen Angebots. Werden vor Ort mehr als die vereinbarte Personenzahl gezählt, behält sich das UNTERNEHMEN das Recht vor, anfallende Umtriebskosten zu verrechnen.

3.3. Die Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung im Internet zum Zeitpunkt der Buchung und der Bestätigung. Sonderwünsche Ihrerseits oder Nebenabreden sind nur Vertragsbestandteil, wenn sie seitens der UNTERNEHMEN resp. CT namens der UNTERNEHMEN vorbehaltlos bestätigt worden sind.

3.4. Beschreibungen von öffentlichen Transportmitteln, touristischen Attraktionen und Einrichtungen, der Infrastruktur, Öffnungszeiten aller Art sowie Angaben zum Wetter, Temperaturen und Schneeverhältnissen sind rein beschreibender Natur und verpflichten weder die UNTERNEHMEN noch CT, sofern sie nicht Bestandteil der gebuchten Leistungen sind.

3.5. Die gebuchten Leistungen werden bei jeder Witterung erbracht. Es obliegt den Teilnehmenden, für witterungsgerechte Bekleidung zu sorgen. Im Falle einer witterungsbedingten Absage durch den Kunden gelten die in Ziffer 5.1 genannten Stornokosten.

3.6. Erfolgt die Erbringung der gebuchten Leistung durch das UNTERNEHMEN zu einer festgelegten Uhrzeit, sind die Teilnehmenden verpflichtet, pünktlich am vereinbarten Ort zu erscheinen. Bei verspätetem Eintreffen kann die Erbringung der Leistung nicht gewährleistet werden. In diesem Fall sowie bei Nichterscheinen gelten die in Ziffer 5.1 genannten Stornokosten. Eine Rückerstattung wird nicht vorgenommen.
Bei den von CT durchgeführten Stadtführungen beträgt die Wartezeiten der Guides 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 40.00 pro Guide.

3.7. Bei Mitnahme von Haustieren ist es in Ihrer Verantwortung, vor der Buchung mit dem Unternehmen abzuklären und sicherzustellen, dass dieses Haustier gestattet ist. Sollten Sie dies nicht vor der Buchung abklären und stellt sich heraus, dass das Haustier nicht mitgenommen werden kann und Sie den Vertrag stornieren resp. kündigen, sind die Stornokosten nach Ziffer 5 zu bezahlen.

## 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 bei Kreditkartenzahlung usw. anlässlich der Buchung durch GRF:** Das Inkasso wird gemäss Ziffer 1.4 durch GRF vorgenommen. Online-Zahlungen werden über den Zahlungsdienstleister payyo.ch, TrekkSoft AG, Hauptstrasse 15, 3800 Matten b. Interlaken, Schweiz abgewickelt. Die Zahlungsbedingungen sind in den folgenden Ziffern 4.5 bis 4.9 definiert.

4.5. **Zahlung von Stadtführungen**

4.5.1. Inland: auf Rechnung (erfolgt nach dem Anlass per E-Mail) oder digital per Kreditkarte (Visa oder Mastercard) im Buchungssystem von GRF. Die Belastung erfolgt im gleichen Zuge wie die Bestätigung von CT.

4.5.2. Ausland: digital per Kreditkarte im Voraus (Visa oder Mastercard). Bei kurzfristigen Buchungen innerhalb von zwei Wochen ist die Zahlung sofort fällig, die Belastung erfolgt im gleichen Zuge wie die Bestätigung von CT. Bei längerfristigen Buchungen wird ein Zahlungslink per E-Mail zugesendet. Die Zahlung muss bis vor dem Führungstermin erfolgt sein. In Ausnahmefällen kann eine Rechnung im Voraus zugestellt werden. Ab Versand der Rechnung können keine Buchungsänderungen mehr berücksichtigt werden, die Annullationskosten betragen 100%. CT übernimmt keinerlei Bankgebühren. Rechnungen erfolgen ausschliesslich in CHF.

4.5.3. Keine Barzahlungen an die Guides. CT behält sich jedoch vor, für bestätigte Leistungen eine Vorausrechnung zu stellen.

4.6. **Zahlung von Hotelleistungen (inkl. Hotelarrangements):** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie bei Ankunft gemäss den Angaben in der Bestätigung. Die Zahlung ist in bar und Schweizer Franken zu leisten. Allfällig weitere akzeptierte Zahlungsmittel sind auf der Bestätigung aufgeführt oder werden Ihnen vor Ort bekanntgegeben. Sollten Sie die gebuchten Leistungen nicht gemäss Angaben in der Bestätigung bei Ankunft bezahlen, sind die UNTERNEHMEN berechtigt, die gebuchten Leistungen zu verweigern und die Stornierungskosten gemäss Ziffer 5.1 einzufordern. **Die Kreditkartenangaben** werden bei Buchung nur zu Sicherheitszwecken abgefragt. Im Falle einer Stornierung von einzelnen oder allen Reiseleistungen oder im Falle eines No-Shows werden über die Kreditkarte die Stornokosten (Ziffer 5) abgerechnet.

4.7. **Zahlung von Ferienwohnungsleistungen:** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie direkt bei der Buchung per Kreditkarte, PostFinance, PayPal, oder, sofern diese Zahlungsmöglichkeit angeboten wird, auf Rechnung. Liegt das Buchungsdatum bis zu 90 Tage vor Reisebeginn, so ist die Hälfte des Gesamtbetrages bei Buchung (Vertragsabschluss) als Anzahlung geschuldet. Der Restbetrag ist, wenn nicht anders vermerkt, 60 Tage vor Mietbeginn geschuldet. Für die fristgerechte Bezahlung des Restbetrages erhalten Sie einen Zahlungslink per E-Mail. Bei kurzfristigen Buchungen weniger als 90 Tage vor Reisebeginn ist der Gesamtbetrag geschuldet.

4.8. **Zahlung von Arrangements, Zusatzleistungen oder Gutscheine:** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie direkt bei der Buchung per Kreditkarte, PostFinance, PayPal, oder, sofern diese Zahlungsmöglichkeit angeboten wird, auf Rechnung. Siehe auch Ziffer 4.4.

4.9. **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 die Stornokosten nach Ziffer 5.1 zur Zahlung fällig. Gleiches gilt, wenn Anzahlung oder Restzahlung nicht fristgerecht geleistet werden.

# 5. Sie ändern Ihre Anmeldung, Ihr Reiseprogramm oder können die Reise nicht antreten (Annullation / Stornierung)

5.1. Unabhängig vom Zeitpunkt der Buchungsänderung oder Stornierung der Buchung usw. verlangt CT für jede Änderung der Buchung, Stornierung usw. eine eigene Bearbeitungsgebühr von **CHF 50.00**.

Davon ausgenommen sind die durch CT angebotenen Stadtführungen. Diese Gebühren sind wie folgt: Die erste Änderung ist kostenlos, für jede weitere Änderung wird je nach Aufwand eine Bearbeitungsgebühr von **CHF 50.00** fällig. Änderungen werden nur schriftlich und bis 6 Werktage vor der Führung entgegengenommen. Werden zwischen 0 – 6 Werktage vor dem Termin nach erfolgter Vereinbarung mit der Disposition noch kurzfristige Änderungen umgesetzt, sind mit Umtriebskosten von **50% der Gesamtführungskosten** zu rechnen.

Änderungen und Umbuchungen werden als Annullation (Stornokosten) mit Neuanmeldung (Kosten der gebuchten Leistungen) behandelt. Bei Änderungen oder Umbuchungen unter Beibehaltung bereits gebuchter UNTERNEHMEN, der gebuchten Daten und Hauptleistungen, entfallen die Stornokosten, sofern die Änderung resp. Umbuchung möglich ist. Ist diese nicht möglich, fallen die Annullationskosten/Stornokosten an. Bei den Stornokosten bleibt Ihnen das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass durch die Stornierung, Umbuchung oder Änderung Ihrer Leistungen den UNTERNEHMEN kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

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

**Stornokosten**: Bei Änderungen, Umbuchungen oder Stornierungen werden nachfolgende Annullationskosten/Stornokosten erhoben (in Prozent des Grundpreises) – sofern in den Ausschreibungen oder Reiseunterlagen keine anderslautenden Bedingungen aufgeführt sind. Nebenkosten wie Kurtaxe, Endreinigung, Bettwäsche sind davon ausgeschlossen, sofern sie nicht bereits Teil des Grundpreises sind.

<u>Unterkunftsleistungen und Arrangements</u>:

| | |
|---|---|
| bis 31 Tage vor Reisebeginn: | 0% des Grundpreises |
| 30 - 16 Tage vor Reisebeginn: | 50% des Grundpreises |
| 15 - 3 Tage vor Reisebeginn: | 75% des Grundpreises |
| 2 Tage vor Reisebeginn oder bei Nicht-Erscheinen: | 100% des Grundpreises |

<u>Erlebnisangebote (Kulinariktouren, Urban Golf etc.):</u>

| | |
|---|---|
| ab Buchungsdatum: | 100% des Grundpreises |

Stadtführungen
Annullationen können per Mail an CT oder bei Führungen am Wochenende direkt dem Guide mitgeteilt werden.

| | |
|---|---|
| bis 7 Werktage vor der Führung: | kostenlos |
| ab 6 Werktage vor der Führung oder bei Nicht-Erscheinen | 100% der Führungskosten |

5.2. Massgebend zur Berechnung des Annullations-, resp. Umbuchungs-/Änderungsdatums ist das Eintreffen Ihrer Erklärung bei CT zu normalen Bürozeiten (dies gilt auch für Mitteilungen per E-Mail, über die Internetseite, per Telefon oder anderen Medien); bei Samstagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend (Ort Chur).

5.3. **Annullationskostenversicherung/Rücktrittskostenversicherung: In den angebotenen Leistungen ist keine Annullations- resp. Rücktrittskostenversicherung inbegriffen.** Für die Deckung der Kosten im Falle von Krankheit, Unfall, Tod oder weiteren Ereignissen wird der Abschluss einer Annullationskostenversicherung und Rücktrittskostenversicherung empfohlen. Eine solche Versicherung kann bei einer Versicherung Ihrer Wahl abgeschlossen werden. Für die Leistungen ist alleine die Versicherungspolice massgebend.

5.4. **Ersatzreisende:** Wenn Sie Ihre Reiseleistungen absagen, können Sie gleichzeitig einen Ersatzreisenden benennen, der zu den gleichen Bedingungen in den Vertrag eintreten kann. Tritt ein Ersatzreisender in den Vertrag ein, so haften Sie und er gemeinsam (solidarisch) für die Bezahlung des gesamten Reisepreises. CT oder die UNTERNEHMEN orientieren Sie innert angemessener Frist, ob der benannte Ersatzreisende an der Reise teilnehmen kann (in der Hochsaison kann dies einige Tage dauern); bei Reisen mit Teilnahmebedingungen ist eine Überprüfung notwendig. Benennen Sie den Ersatzreisenden zu spät oder kann er aufgrund der Reiseerfordernisse, behördlicher Anordnungen, gesetzlicher Vorschriften usw. nicht teilnehmen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullation.

## 6. Änderungen von Angaben im Internet, Web-Shop, Prospektausschreibungen usw., Preisänderungen, Änderungen im Transportbereich vor und nach Vertragsabschluss

6.1. **Änderungen vor Vertragsabschluss:** UNTERNEHMEN und CT behalten sich ausdrücklich das Recht vor, Angaben im Internet, im Web-Shop, in Prospekten und anderen Werbemittel zu ändern, z.B. Leistungsbeschreibungen, Preise usw. Massgebend sind die im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses publizierten Angaben.

6.2. **Preisänderungen nach Vertragsabschluss:** Preiserhöhungen können sich aus der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten, neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben und Gebühren ergeben. Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können diese an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Die Preiserhöhung kann bis spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn erfolgen.
Die Preiserhöhung berechnet sich wie folgt: Bei einer auf Sitzplatz, Bett oder Person bezogene Erhöhung wird der entsprechende Erhöhungsbetrag in Rechnung gestellt. Bezieht sich die Preiserhöhung auf das Beförderungsmittel (z.B. Reisebus) usw., so wird der Erhöhungsbetrag durch die Anzahl Personen geteilt.

6.3. **Programm- und Leistungsänderungen, Änderungen im Transportbereich nach Vertragsabschluss:** UNTERNEHMEN behalten sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel usw.) zu ändern, wenn höhere Gewalt, behördliche Massnahmen oder Anweisungen, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände, Naturereignisse usw. es erfordern. UNTERNEHMEN bemühen sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. UNTERNEHMEN orientieren Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis.

6.4. **Preiserhöhungen von mehr als 10% oder wesentliche Vertragsänderungen vor Reisebeginn:** Sofern die Preiserhöhung mehr als 10 Prozent beträgt oder die Programm- resp. Leistungsänderung eine wesentliche Änderung der vereinbarten Reise ist, können Sie vom Vertrag zurücktreten oder an einer seitens des UNTERNEHMENS vorgeschlagenen Ersatzreise/Ersatzleistung teilnehmen (sofern eine solche vorgeschlagen werden kann). Bei Rücktritt von der Reise wird Ihnen der bezahlte Betrag umgehend zurückbezahlt (bei Kreditkartenzahlung durch Gutschrift auf Ihre Kreditkarte).

6.5. **Programm- und Leistungsänderungen während der Reise:** Sollte während der Reise eine Programm- oder Leistungsänderung vorgenommen werden, die einen erheblichen Teil der vereinbarten Reise betrifft und keine angemessene Abhilfe geschaffen wird, vergüten Ihnen das UNTERNEHMEN den allfälligen objektiven Minderwert zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Dienstleistungen, sofern das UNTERNEHMEN ein Verschulden trifft (Einzelheiten siehe Ziffer 10). Sollte die Abhilfe übermässige Kosten oder unverhältnismässigen Aufwand für das UNTERNEHMEN verursachen oder ein Fall höherer Gewalt vorliegen, dürfen die UNTERNEHMEN die Abhilfe verweigern. Allfällige Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

## 7. Reiseabsage durch UNTERNEHMEN

7.1. **Überbuchung:** Sollte es zu einer Überbuchung und damit zur Absage der Leistung kommen, muss eine allfällige Ersatzleistung resp. -unterkunft durch UNTERNEHMEN angeboten werden. Diese hat bezüglich Leistung, z.B. Ort, Lage, Hotel- und Zimmerkategorie identisch, allenfalls höherwertig zu sein. Allfällige Zusatzkosten für Taxi, Zusatzaufwände, Mehrkosten aller Art usw. gehen zu Lasten der UNTERNEHMEN. Vorbehalten bleiben Minderungs-, Schadenersatz- sowie andere Ansprüche Ihrerseits. Falls keine Ersatzunterkunft resp. Ersatzleistung gefunden werden kann, wird Ihnen der Gesamtpreis der abgesagten Leistung rückerstattet.

7.2. **Mindestanzahl Teilnehmende:** Gilt für Ihre gebuchten Leistungen eine Mindestanzahl Teilnehmende, finden Sie diese in der Ausschreibung. Wird die Mindestteilnehmendenzahl nicht erreicht, können UNTERNEHMEN die Reise vor Reisebeginn absagen. Der bezahlte Preis der abgesagten Leistung wird rückerstattet.

7.3. **Höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, Streiks usw.:** Sollten unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, höherer Gewalt, Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen, Witterungsverhältnisse, behördliche Massnahmen oder Anweisungen oder Streiks usw. die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen, können UNTERNEHMEN die Reise absagen.

## 8. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden

8.1. Sollten Sie die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen der Preis für die gebuchten Leistungen nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen, unter Abzug einer angemessenen Bearbeitungsgebühr, zurückbezahlt, sofern die UNTERNEHMEN nicht belastet werden und es sich nicht nur um einen geringfügigen Betrag handelt. Zusatzkosten, wie z.B. für Transport usw., gehen zu Ihren Lasten. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zum Abschluss einer Rückreisekosten-Versicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist.

## 9. Wenn Sie etwas zu beanstanden haben

9.1. **Beanstandung, Beanstandungsfrist und Abhilfeverlangen:** Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, bei den UNTERNEHMEN unverzüglich, d.h. möglichst am gleichen Tag, diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Sind UNTERNEHMEN nicht erreichbar, melden Sie sich bitte bei CT (Öffnungszeiten beachten).

9.2. Die UNTERNEHMEN resp. CT (wenn UNTERNEHMEN nicht erreichbar sind) namens der UNTERNEHMEN, wird bemüht sein, innert angemessener Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert angemessener Frist keine Abhilfe geleistet oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich vom UNTERNEHMEN resp. CT schriftlich bestätigen, dass Sie Mängel gerügt resp. den Schaden gemeldet haben. Sollten Sie wider Erwarten die UNTERNEHMEN nicht erreichen, so wenden Sie sich bitte direkt an CT. Die notwendigen Angaben erhalten Sie mit den Reiseunterlagen. CT oder Hilfspersonen der UNTERNEHMEN sind nicht berechtigt, irgendwelche Forderungen usw. namens der UNTERNEHMEN anzuerkennen.

9.3. **Wie Sie Ihre Forderung gegenüber UNTERNEHMEN geltend machen:** Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen usw. gegenüber UNTERNEHMEN geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Beanstandung innert einem Monat nach vertraglichem Reiseende schriftlich den UNTERNEHMEN unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung der UNTERNEHMEN oder von CT und allfällige Beweismittel beizulegen.

9.4. **Verwirkung Ihrer Ansprüche:** Sollten Sie die Mängel oder den Schaden usw. nicht nach Ziffer 9.1 ff. anzeigen, so verlieren und verwirken Sie sämtliche Rechte auf Abhilfe, Selbstabhilfe, Minderung des Reisepreises, Kündigung des Vertrages und Schadenersatz usw. Gleiches gilt, wenn Sie Ihre Forderung nicht innert einem Monat nach vertraglichem Reiseende schriftlich gegenüber den UNTERNEHMEN geltend gemacht haben.

# 10. Haftung der UNTERNEHMEN

10.1. **Allgemeines:** Grundsätzlich schliesst CT jegliche Haftung aus, die gesetzlich zulässig ist. UNTERNEHMEN vergüten Ihnen im Rahmen dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen den Wert vereinbarter, aber nicht erbrachter oder schlecht erbrachter Leistungen, Ihres Mehraufwandes oder des erlittenen Schadens, soweit es den UNTERNEHMEN (und ihrer beigezogenen Hilfspersonen wie CT usw.) nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen und ein Verschulden auf Seiten der UNTERNEHMEN (resp. seiner beigezogenen Hilfspersonen) vorliegt. Vorbehalten bleiben nachstehende Bestimmungen und Ziffer 6.5.

10.2. **Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse**

10.2.1. **Internationale Abkommen und nationale Gesetze:** Enthalten internationale Abkommen und nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Vertragserfüllung usw., so haften die UNTERNEHMEN nur im Rahmen dieser Abkommen und Gesetze. Vorbehalten bleibt Ziffer 10.2.3.

10.2.2. **Haftungsausschlüsse:** Die UNTERNEHMEN haften Ihnen nicht, wenn die Nichterfüllung oder die nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf folgende Ursachen zurückzuführen ist

a) auf Versäumnisse Ihrerseits vor oder während der Reise (z.B. Nichterfüllen der Teilnahmebedingungen, Nichtbefolgen von Weisungen des Unternehmens usw.);
b) auf unvorhersehbare oder nicht abwendbare Versäumnisse eines Dritten, der an der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nicht beteiligt ist;
c) auf höhere Gewalt oder auf ein Ereignis, welches das UNTERNEHMEN, CT und deren Hilfspersonen nicht vorhersehen oder abwenden konnten.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht der UNTERNEHMEN ausgeschlossen.

10.2.3. **Haftung bei Pauschalreisen:** Bei Pauschalreisen nach Art. 1 Bundesgesetz über Pauschalreisen ist die Haftung für andere als Personenschäden auf den doppelten Reisepreis/reisende Person beschränkt. Vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten und Haftungsausschlüsse in anwendbaren internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen (Ziffer 10.2.1) und die Haftungsausschlüsse nach Ziffer 10.2.2.

10.2.4. **Haftung für andere Leistungen:** Die Haftung für andere Leistungen (Hotel, Ferienwohnung, Transport, Aktivitäten usw.) untersteht den Ziffern 10.2.1 und Ziffer 10.2.2. und die Haftung für leichtes Verschulden wird ausgeschlossen. Die Haftung ist auf den einfachen Reisepreis/Person beschränkt. Vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten und Haftungsausschlüsse nach Ziffer 10.2.1 resp. zwingende vertraglich nicht abänderbare Haftungsbestimmungen in internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen.

10.2.5. **Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Pelze, Kreditkarten, Dokumente, Fotokameras, elektronische Geräte usw.:** Für die sichere Aufbewahrung dieser Gegenstände sind Sie selbst verantwortlich. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung, Zerstörung oder Missbrauch usw. haften die UNTERNEHMEN nicht.

10.2.6. **Vertane Urlaubszeit:** Die Haftung für vertane Urlaubszeit, nutzlose aufgewendete Urlaubszeit, Frustrationsschäden usw. wird ausgeschlossen.

10.2.7. **Car-, Zug-, Flug- und Schiffsfahrpläne usw.:** Die Einhaltung dieser Fahrpläne kann nicht garantiert werden. Bei grossen Verkehrsaufkommen, Staus, Unfällen, Überlastung der Flughäfen, Umleitungen, verzögerter Grenzabfertigungen, Witterungsverhältnissen usw. können Verspätungen auftreten. In all diesen Fällen haften die UNTERNEHMEN nicht.

10.3. **Veranstaltungen während der Reise:** Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms können u.U. während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. Diese Veranstaltungen und Ausflüge werden von Drittunternehmen veranstaltet (Fremdleistungen). Weder UNTERNEHMEN noch CT sind Ihre Vertragspartei und haften in keinem Falle.

10.4. **Ausservertragliche Haftung:** Die ausservertragliche und quasi-vertragliche Haftung richtet sich nach den anwendbaren Gesetzesbestimmungen und internationalen Abkommen. Wobei die ausservertragliche und quasi-vertragliche Haftung, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen wird und keine weitergehende Haftung als unter den Ziffern 10.1 bis 10.3 begründen kann.

10.5. Sollten die Haftungsbestimmungen in diesen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen gegen zwingende, vertraglich nicht abänderbare Bestimmungen verstossen, so ist die Haftung auf das gesetzlich zulässige Mass zu begrenzen.

## 11. Haftung der Reiseteilnehmenden

11.1. Für Schäden, die während des Aufenthaltes durch Sie oder ihre Mitreisenden verursacht werden, müssen Sie vollumfänglich aufkommen. Allfällige Schäden sind dem UNTERNEHMEN oder dessen Vertreter vor Abreise zu melden. Gleiches gilt für durch mitgenommene Haustiere verursachte Schäden.

## 12. Von CT veranstaltete Erlebnisangebote und Arrangements

12.1. CT kann selbst Erlebnisangebote und Arrangements veranstalten. Dies ist bei der jeweiligen Ausschreibung ausdrücklich vermerkt. In diesem Fall ist CT Ihr Vertragspartner, und es gelten diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen.

## 13. CT als reine Vermittlerin

13.1. In der Regel tritt CT nur als Vermittlerin der Leistungen der UNTERNEHMEN auf (siehe Ziffer 1). In diesem Falle ist jegliche Haftung von CT für die Leistungen der UNTERNEHMEN unter allen Rechtstiteln ausgeschlossen. CT haftet nur, wenn sie im Rahmen der Vermittlung verschuldetermassen einen Fehler begangen hat. Wobei die vertragliche, ausservertragliche und quasi-vertragliche Haftung für Hilfspersonen sowie für leichtes Verschulden ausgeschlossen wird. Die Haftung von CT ist auf den unmittelbaren, direkten Schaden begrenzt, unter Ausschluss von indirekten, mittelbaren Schäden, entgangenem Feriengenuss oder vertaner Urlaubszeit usw. sowie Strafschadenersatz und ähnlichen Forderungen und Ansprüchen.

13.2. CT kann die von den UNTERNEHMEN eingestellten Informationen und Ausschreibungen nicht überprüfen. Sollten solche Angaben nicht korrekt usw. sein, so haftet das betreffende UNTERNEHMEN Ihnen gegenüber direkt. CT haftet für fehlerhafte oder fehlende Informationen nicht.

## 14. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

14.1. Sind in Ihren gebuchten Leistungen nur schweizerische Inlandleistungen enthalten, so sind Sie für die Beschaffung und Einhaltung der Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften selbst verantwortlich. Sind in Ihren gebuchten Leistungen die Anreise aus dem Ausland in die Schweiz oder während Ihrer Reise eine Auslandleistung enthalten, so teilen Ihnen CT oder die UNTERNEHMEN die Einreisebestimmungen für die Reisenden mit der Nationalität Ihres Wohnsitzlandes (massgebend ist die von Ihnen bei der Buchung angegebene Adresse) mit, sofern sich Ihr Wohnsitz in der Schweiz, der EFTA oder EU befindet. Für Einhaltung der Einreisebestimmungen Mitreisender anderer Nationalitäten sind Sie selbst verantwortlich.

14.2. Wenn Reisedokumente ausgestellt oder verlängert oder Visa eingeholt werden müssen, sind Sie selbst dafür verantwortlich. Gleichfalls sind Sie selbst für die Einhaltung der Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften verantwortlich.

## 15. Selbstanreise

15.1. Ist bei Ihren gebuchten Leistungen keine Anreise enthalten, sind Sie für die rechtzeitige Anreise selbst verantwortlich. Bei verspäteter Ankunft infolge von Verkehrsstaus, überlasteten Verkehrswegen, verspäteten öffentlichen oder privaten Verkehrsmitteln, Einreiseverzögerungen, Witterungsverhältnissen oder Gründen, die bei Ihnen liegen usw. können keine Rückerstattungen vorgenommen werden.

## 16. Datenschutz

16.1. CT und UNTERNEHMEN unterstehen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung und soweit anwendbar der Datenschutz-Grundverordnung. Die nachfolgenden Angaben beziehen sich auf den Vertragsabschluss und Vertragserfüllung.

16.2. Sie übermitteln Ihre Daten (Vornamen, Namen, Adresse usw. gewünschte Leistungen usw., Kreditkartenangaben usw.) freiwillig und zum Zweck des Vertragsabschlusses, Vertragserfüllung und Bezahlung der gebuchten Leistungen (Art. 6 Abs. 1 Bst. a DSGVO).

16.3. CT und UNTERNEHMEN übermitteln die zur Abrechnung und zum Inkasso notwendigen Daten (inkl. Kreditkartendaten) an GRF. GRF benützt diese Daten ausschliesslich zur Zahlungsabwicklung und für das Inkasso (Art. 6 Abs. 1 Bst. b DSGVO).

16.4. CT darf Daten in dem Umfang sammeln, speichern, bearbeiten, als diese zur Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen, zur Aufrechterhaltung und Verbesserung von Kundschaftsbeziehungen, Qualitäts- und Dienstleistungsmassstäben, zur Maximierung der Betriebssicherheit oder im Interesse von Verkaufsförderung, Produktdesign, Verbrechensverhütung, wirtschaftlichen Eckdaten und Statistiken sowie der Rechnungsstellung notwendig oder geeignet sind. Kund:innen anerkennen hiermit und stimmen zu, dass CT die Daten an die UNTERNEHMEN weiterleiten darf, damit diese ihre Pflichten erfüllen können (Art. 6 Abs. 1 Bst. b und f DSGVO).

16.5. Es ist möglich, dass CT und/oder UNTERNEHMEN verpflichtet sind, die Daten an Behörden zu übermitteln oder diesen die Daten zugänglich zu machen (Art. 6 Abs. 1 Bst. c DSGVO).

16.6. CT wie auch UNTERNEHMEN behalten sich das Recht vor, die Daten zur Durchsetzung berechtigter Interessen Dritten oder bei Verdacht auf eine Straftat den Behörden zu übermitteln (Art. 6 Abs. 1 Bst f DSGVO).

16.7. Im Weiteren kommen die Datenschutzbestimmungen von CT churtourismus.ch/rechtliches-datenschutz resp. diejenigen der UNTERNEHMEN zur Anwendung.

16.8. Bei Fragen zum Datenschutz von CT wenden Sie sich an die E-Mail-Adresse info@churtourismus.ch, bei Fragen zum Datenschutz der UNTERNEHMEN direkt an die UNTERNEHMEN.

## 17. Salvatorische Klausel, anwendbares Recht und Gerichtsstand

17.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen ungültig, nichtig oder nicht erfüllbar sein, führt dies nicht zur Ungültigkeit des Vertrages. Vielmehr soll an die Stelle der ungültigen, nichtigen oder nicht erfüllbaren Bestimmung eine Regelung treten, die der Zielsetzung der ungültigen, nichtigen oder nicht erfüllbaren Bestimmung möglichst nahekommt.

17.2. Vorbehältlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder zwingender internationaler Abkommen vereinbaren die Parteien: Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und den UNTERNEHMEN sowie Ihnen und CT ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Für Klagen gegen die UNTERNEHMEN wird als ausschliesslicher Gerichtsstand der Sitz der jeweiligen UNTERNEHMEN vereinbart. Die UNTERNEHMEN können die Kundschaft an dessen Wohnsitz oder am Sitz der jeweiligen UNTERNEHMEN einklagen. Für Klagen gegen CT wird der ausschliessliche Gerichtsstand Chur, Schweiz vereinbart. CT kann die Kundschaft an deren Wohnsitz oder am Sitz von CT einklagen.

**Chur Tourismus**
Poststrasse 43
7000 Chur
Telefon +41 (0)81 252 18 18
info@churtourismus.ch

Chur, 01.01.2025

Chur

**General Terms and Conditions of Chur Tourism**

Valid from 01.01.2025

# 1. What these General Terms and Conditions of Contract and Travel govern

1.1. Chur Tourismus (CT) operates a reservation system with a call centre and the Internet portal shop.churtourismus.ch, which makes it easier for customers to book tourist services online. CT has been commissioned and authorised by tourism companies to broker services in their name and on their account. Tourist companies are e.g. hotels, holiday apartment landlords, transport companies, providers of activities, etc. now on mentioned as "COMPANY" or "COMPANIES". In the case of adventure offers and arrangements, CT act as a COMPANY itself. COMPANIES are your contractual partners, they are named in the booking process and are listed by name in the travel documents. In the following, all services are referred to as trips.

1.2. In the case of a booking (conclusion of a contract), the contract is concluded directly between you and the COMPANIES you have selected.

1.3. These General Terms and Conditions of Contract and Travel govern the legal relationship between you and CT and you and the Company as defined in Section 1.1, to the extent that the relevant COMPANY has not posted its own terms and conditions.

1.4. Payment for your booking is handled by Graubünden Ferien (GRF). CT and COMPANY authorize GRF to carry out the collection on its behalf. The terms of payment are defined in Section 4.

1.5. For technical questions, changes to the booking or cancellations, etc., please contact CT.

# 2. Registration / How the contract between you and COMPANIES is concluded

2.1. Websites and other advertising materials (brochures, flyers, etc.) are not binding offers. By completing and submitting the booking form ("Paid Booking"), you are making a binding offer to the company you have selected.

2.2. The contract between you and the COMPANIES you have selected will be concluded upon the unconditional acceptance (confirmation) of your registration by CT on behalf of the COMPANY (together with these General Terms and Conditions of Contract and Travel and the General Terms and Conditions of the Companies).

2.3. If you register other participants in addition to yourself, you are liable for their obligations (in particular payment of the travel price) as well as for your own. These General Terms and Conditions of Contract and Travel and the General Terms and Conditions of the selected COMPANIES apply to all participants in the tour.

2.4. **No right of withdrawal:** In the case of tourist services for which the dates of the provision of services have been agreed or the services can be obtained within an agreed period of time, there is no right of withdrawal and no right of withdrawal free of charge. If you are entitled to a right of withdrawal free of charge due to legal provisions, you waive this right to the extent permitted by law.

# 3. Performances

3.1. COMPANIES set up the information published on shop.churtourismus.ch and via the call centre regarding the property, rooms, apartments and other service(s), etc. COMPANIES update this information and are solely responsible for the accuracy of the information at the time of booking (conclusion of the contract).

3.2. The maximum number of people and the group size depend on the advertised offer. If more than the agreed number of people are counted on site, the COMPANY reserves the right to charge any additional costs incurred.

3.3. The services result from the service description on the Internet at the time of booking and confirmation. Special requests on your part or ancillary agreements are only part of the contract if they have been confirmed by the COMPANY or CT on behalf of the COMPANY.

3.4. Descriptions of public transport, tourist attractions and facilities, infrastructure, opening hours of all kinds, as well as information on weather, temperatures and snow conditions are purely descriptive and do not oblige either the COMPANY or CT, unless they are part of the booked services.

3.5. The booked services will be provided in all weathers. It is the responsibility of the participants to ensure that they are dressed appropriately for the weather. In the event of cancellation by the customer due to weather conditions, the cancellation costs specified in section 5.1 shall apply.

3.6. If the COMPANY provides the booked service at a fixed time, the participants are obliged to arrive punctually at the agreed location. In the event of late arrival, the provision of the service cannot be guaranteed. In this case, as well as in the event of no-show, the cancellation costs specified in section 5.1 shall apply. A refund will not be made.
The maximum waiting time for guides on city tours organised by CT is 15 minutes. In the event of a delay, the tour time will be shortened accordingly. An extension of the tour can be agreed in consultation with the guide. The cost of extending the tour by 30 minutes is CHF 40.00 per guide.

3.7. If you are bringing pets, it is your responsibility to check with the company before booking and ensure that this pet is allowed. If you do not clarify this before booking and it turns out that the pet cannot be taken with you and you cancel or terminate the contract, the cancellation costs must be paid in accordance with Section 5.

## 4. Prices and payment terms

4.1. **Prices**: The prices for the services can be found in the advertisement on the Internet or in the confirmation.

4.2. Prices in Swiss francs (CHF) are decisive. Prices in other currencies (e.g. determined by currency converter) are for information purposes only and are not binding. Invoices are issued in Swiss francs and must be paid in Swiss francs. Credit cards are also charged in Swiss francs. **Possible bank and credit card fees that may arise when exchanging a foreign currency for Swiss francs and/or when paying by credit card are at your expense.**

4.3. Unless otherwise noted, prices include Swiss VAT.

4.4. **Payment processing for credit card payment, etc. on the occasion of booking by GRF:** Debt collection is carried out by GRF in accordance with Section 1.4. Online payments are processed via the payment service provider payyo.ch, TrekkSoft AG, Hauptstrasse 15, 3800 Matten b. Interlaken, Switzerland. The terms of payment are set out in the following sections 4.5 to 4.9.

4.5. **Payment for city tours**

4.5.1. Domestic: on invoice (sent by e-mail after the event) or digitally by credit card (Visa or Mastercard) in the GRF booking system. The invoice will be debited at the same time as the confirmation from CT.

4.5.2. Abroad: digitally by credit card in advance (Visa or Mastercard). For short-term bookings within two weeks, payment is due immediately and will be debited at the same time as the confirmation from CT. For longer-term bookings, a payment link will be sent by e-mail. Payment must be made by the date of the tour. In exceptional cases, an invoice can be sent in advance. Once the invoice has been sent, no further changes to the booking can be considered and the cancellation costs are 100%. CT will not pay any bank charges. Invoices are issued exclusively in CHF.

4.5.3. No cash payments to the guides. However, CT reserves the right to issue an advance invoice for confirmed services.

4.6. **Payment for hotel services (incl. hotel arrangements):** You pay for your booked services on arrival according to the information in the confirmation. Payment must be made in cash and Swiss francs. Any other accepted payment methods are listed on the confirmation or will be announced to you on site. If you do not pay for the booked services as stated in the confirmation on arrival, the COMPANIES are entitled to refuse the booked services and to demand the cancellation costs in accordance with clause 5.1. **Credit card details** will be requested at the time of booking for security purposes only. In the event of cancellation of individual or all travel services or in the event of a no-show, the cancellation costs (clause 5) will be charged to the credit card.

4.7. **Payment for holiday apartment services:** You pay for your booked services directly at the time of booking by credit card, PostFinance, PayPal, or, if this payment option is offered, on account. If the booking date is up to 90 days before the start of the trip, half of the total amount is owed as a deposit at the time of booking (conclusion of the contract). The balance is due 60 days before the start of the rental period, unless otherwise noted. For timely payment of the remaining amount, you will receive a payment link by e-mail. For short-term bookings less than 90 days before the start of the trip, the total amount is owed.

4.8. **Payment of arrangements, additional services or vouchers**: You pay for your booked services directly at the time of booking by credit card, PostFinance, PayPal, or, if this payment option is offered, on account. See also point 4.4.

4.9. **Credit card, PostFinance or PayPal payments will not be charged:** If the payment with one of these means of payment is not honored or revoked, the booking will be considered cancelled and the cancellation costs according to clause 5.1 will be due for payment. The same applies if the down payment or final payment is not made on time.

# 5. You change your registration, your travel program or cannot start the trip (cancellation / cancellation)

5.1. Regardless of the time of booking modification or cancellation of the booking, etc. CT charges for each change to the booking, cancellation, etc., a separate processing fee of **CHF 50.00**.

This does not apply to the city tours offered by CT. These fees are as follows: The first change is free of charge, for each further change a processing fee of CHF 50.00 will be charged depending on the effort involved. Changes will only be accepted in writing and only up to 6 working days before the tour. If changes are made at short notice between 0 - 6 working days before the tour date after agreement with the tour organiser, a handling fee of 50% of the total tour costs will be charged.

Changes and rebookings will be treated as cancellations (cancellation costs) with new registration (costs of the booked services). In the event of changes or rebookings while retaining already booked COMPANIES, the booked dates and main services, the cancellation costs will be waived, provided that the change or rebooking is possible. If this is not possible, the cancellation costs will be incurred. In the case of cancellation costs, you reserve the right to prove that the cancellation, rebooking or change of your services has caused no or less damage to the COMPANIES.

**Cancellation costs**: In the event of changes, rebookings or cancellations, the following cancellation costs will be charged (as a percentage of the basic price) – unless otherwise stated in the announcements or travel documents. Additional costs such as visitor's tax, final cleaning, bed linen are excluded from this, unless they are already part of the basic price.

<u>Accommodation services and arrangements</u>:

| | |
|---|---|
| up to 31 days before the start of the trip: | 0% of the base price |
| 30 - 16 days before the start of the trip: | 50% of the base price |
| 15 - 3 days before the start of the trip: | 75% of the base price |
| 2 days before the start of the trip or in case of no-show | 100% of the base price |

<u>Experience offers (tickets, train travel, excursions, etc.):</u>

| | |
|---|---|
| from the date of booking | 100% of the base price |

<u>City tours</u>

Cancellations can be communicated by e-mail to CT or directly to the guide for guided tours at the weekend.

| | |
|---|---|
| up to 7 working days before the tour: | free of charge |
| from 6 working days before the tour or in case of no-show: | 100% of the tour costs |

5.2. The decisive factor for the calculation of the cancellation or rebooking/change date is the receipt of your return by CT during normal office hours (this also applies to communications by e-mail, via the website, by telephone or other media); in the case of Saturdays, Sundays and public holidays, the next working day is decisive (place of Chur).

5.3. **Cancellation insurance/cancellation insurance: The services offered do not include cancellation or cancellation insurance.** To cover costs in the event of illness, accident, death or other events, we recommend that you take out cancellation insurance and cancellation costs insurance. Such insurance can be taken out with an insurance company of your choice. The insurance policy alone is decisive for the benefits.

5.4. **Replacement travellers:** If you cancel your travel services, you can also name a replacement traveller who can enter into the contract on the same terms. If a substitute traveller enters into the contract, you and the substitute are jointly and severally liable for the payment of the entire travel price. CT or the COMPANIES will inform you within a reasonable period of time whether the designated replacement traveller can participate in the trip (in high season this may take a few days); for trips with conditions of participation, a check is necessary. If you name the replacement traveller too late or the person is unable to attend due to travel requirements, official orders, legal regulations, etc., your trip cancellation is deemed to a cancellation.

## 6. Changes in information on the Internet, web shop, brochure tenders, etc., price changes, changes in the transport sector before and after the conclusion of the contract

6.1. **Changes before the conclusion of the contract:** COMPANY and CT expressly reserve the right to change information on the Internet, in the web shop, in brochures and other advertising materials, e.g. service descriptions, prices, etc. The information published at the time of conclusion of the contract is decisive.

6.2. **Price changes after the conclusion of the contract:** Price increases can result from the subsequent increase in transport costs, newly introduced or increased government taxes and fees. If the costs of these travel services increase, they can be passed on to you. The travel price increases accordingly. The price increase can be made up to 3 weeks before the start of the trip at the latest.
The price increase is calculated as follows: In the case of an increase related to seat, bed or person, the corresponding increase will be charged, if the price increase refers to the means of transport (e.g. coach), etc., the increase amount will be divided by the number of persons.

6.3. **Changes to the programme and services, changes in the transport sector after conclusion of the contract:** COMPANIES reserve the right, also in your interest, to change the travel programme or individual agreed services (such as accommodation, type of transport, means of transport, etc.) if force majeure, official measures or instructions, unforeseeable or unavoidable circumstances, natural events, etc. require it. COMPANIES will endeavour to provide you with equivalent substitute services. COMPANIES will inform you as soon as possible about such changes and their impact on the price.

6.4. **Price increases of more than 10% or significant changes to the contract before the start of the trip:** If the price increase is more than 10 percent or the change in the program or service is a significant change to the agreed trip, you can withdraw from the contract or participate in a replacement trip/ service proposed by the COMPANY (if such a change can be proposed). In the event of cancellation of the trip, the paid amount will be refunded to you immediately (in the case of credit card payment, by crediting your credit card).

6.5. **Changes to the programme and services during the trip:** If a change in the programme or service is made during the trip that affects a significant part of the agreed trip and no appropriate remedy is provided, the COMPANY will compensate you for any objective reduction in value between the agreed travel price and that of the services provided, provided that the COMPANY is at fault (see Section 10 for details). If the remedy incurs excessive costs or disproportionate effort for the COMPANY, or if there is a case of force majeure, the COMPANIES may refuse the remedy. Any additional costs are at the expense of the traveller.

# 7. Travel cancellation by COMPANY

7.1. **Overbooking:** If there is an overbooking and thus the cancellation of the service, a possible replacement service or accommodation must be offered by COMPANY. This must be identical in terms of service, e.g. location, location, hotel and room category, or at best of higher quality. Any additional costs for taxis, additional expenses, additional costs of all kinds, etc. are at the expense of the COMPANIES. You reserve the right to claim reduction, damages and other claims. If no alternative accommodation or alternative service can be found, you will be refunded the total price of the cancelled service.

7.2. **Minimum number of participants:** If a minimum number of participants applies to your booked services, you will find this in the announcement. If the minimum number of participants is not reached, COMPANIES can cancel the trip before the start of the trip. The price paid for the cancelled service will be refunded.

7.3. **Force majeure, unforeseeable or unavoidable events, strikes, etc.:** If unforeseeable or unavoidable events, force majeure, natural disasters, epidemics, riots, weather conditions, official measures or instructions or strikes, etc., significantly complicate, endanger or make the trip impossible, COMPANIES may cancel the trip.

# 8. You start the journey, but you can't finish it

8.1. If you interrupt the trip prematurely, the price for the booked services cannot be refunded. Any unused services will be refunded to you, subject to the deduction of a reasonable processing fee, provided that they are not charged to COMPANIES and are not just a small amount. Additional costs, such as for transport, etc., are at your expense. In this context, please also note the possibility of taking out return travel insurance, which is not included in the travel price.

# 9. If you have something to complain about

9.1. **Complaint, complaint period and request for remedy:** If the trip does not comply with the contractual agreement or if you suffer damage, you are obliged to report this defect or damage to the COMPANIES immediately, i.e. if possible on the same day, and to request remedy free of charge. If COMPANIES are not available, please contact CT (please note opening hours).

9.2. The COMPANIES resp. CT (if COMPANIES are not available) on behalf of the COMPANIES, will endeavour to remedy the situation within a reasonable period of time. If no remedy is provided within a reasonable period of time or if it is not sufficient, please let the COMPANY or CT confirm in writing that you have complained about defects or reported the damage. If, contrary to expectations, you cannot reach the COMPANIES, please contact directly CT. You will receive the necessary information with the travel documents. CT or auxiliaries of the COMPANIES are not entitled to recognize any claims, etc., on behalf of the COMPANIES.

9.3. **How to assert your claim against COMPANIES:** If you want to assert defects, refunds or claims for damages, etc. against COMPANIES, you must submit your complaint in writing to the COMPANIES within one month of the contractual end of the trip. Your complaint is the confirmation of the COMPANY or CT and any evidence.

9.4. **Forfeiture of your claims:** If you do not report the defects or damage, etc. in accordance with Section 9.1 et seq., you will lose and forfeit all rights to remedy, self-remedy, reduction of the travel price, termination of the contract and damages, etc. The same applies if you have not asserted your claim in writing to the COMPANIES within one month of the contractual end of the trip.

# 10. Liability of the COMPANY

10.1. **General:** Within the framework of these General Terms and Conditions of Contract and Travel, COMPANIES will reimburse you for the value of agreed but not provided or poorly provided services, your additional expenses or the damage suffered, insofar as it was not possible for the COMPANIES (and their assistants such as CT etc.) to provide an equivalent substitute service on the spot and there is fault on the part of the COMPANY (or its assistants). The following provisions and section 6.5 remain reserved.

10.2. **Limitations of Liability, Disclaimers**

10.2.1. **International Treaties and National Laws:** If international treaties and national laws contain limitations or exclusions of compensation for damages resulting from non-performance or improper performance of the contract, etc., the COMPANIES shall only be liable under these agreements and laws. Section 10.2.3 is reserved.

10.2.2. **Disclaimers:** The COMPANIES will not be liable to you if the non-performance or improper performance of the contract is due to the following causes

a) on your omissions before or during the trip (e.g. failure to comply with the conditions of participation, failure to follow instructions from the company, etc.);
b) to unforeseeable or unavoidable omissions of a third party who is not involved in the provision of the contractually agreed service;
c) to force majeure or to an event caused by the COMPANY, CT and their assistants could not foresee or avert it.

In these cases, any liability for damages on the part of the COMPANY is excluded.

10.2.3. **Liability for package tours:** In the case of package tours in accordance with Art. 1 of the Federal Act on Package Tours, liability for damage other than personal injury is limited to twice the travel price/traveller. We reserve the right to lower limits and exclusions of liability in applicable international agreements and national laws (section 10.2.1) and the exclusions of liability in accordance with Section 10.2.2.

10.2.4. **Liability for other services:** Liability for other services (hotel, holiday apartment, transport, activities, etc.) is subject to sections 10.2.1 and 10.2.2 and liability for slight fault is excluded. Liability is limited to the simple travel price/person. We reserve the right to lower liability limits and exclusions of liability in accordance with Section 10.2.1 or mandatory contractual liability provisions in international agreements and national laws.

10.2.5. **Valuables, cash, jewellery, furs, credit cards, documents, cameras, electronic devices, etc.:** You are responsible for the safe storage of these items. In case of theft, loss, damage, destruction or misuse, etc., the COMPANIES are not liable.

10.2.6. **Wasted vacation time:** Liability for wasted vacation time, useless vacation time, frustration damage, etc. is excluded.

10.2.7. **Car, train, flight and ship schedules, etc.:** Compliance with these schedules cannot be guaranteed. Delays can occur in the event of heavy traffic, traffic jams, accidents, airport congestion, diversions, delayed border clearance, weather conditions, etc. In all these cases, the COMPANIES are not liable.

10.3. **Events during the trip:** Outside of the agreed travel program, local events or excursions may be booked during the trip. It is your own responsibility whether you participate in such events and excursions. These events and excursions are organised by third-party companies (external services). Neither COMPANY nor CT are your contracting party and are not liable in any case.

10.4. **Non-contractual liability:** Non-contractual and quasi-contractual liability is governed by the applicable legal provisions and international agreements. Non-contractual and quasi-contractual liability, to the extent permitted by law, is excluded and cannot give rise to any further liability than under Sections 10.1 to 10.3.

10.5. If the liability provisions in these General Terms and Conditions of Contract and Travel violate mandatory provisions that cannot be changed in contract, the liability shall be limited to the extent permitted by law.

## 11. Liability of the tour participants

11.1. You must pay in full for any damage caused by you or your fellow travellers during your stay. Any damage must be reported to the COMPANY or its representative prior to departure. The same applies to damage caused by pets taken along.

## 12. From CT Organised experience offers and arrangements

12.1. CT can organize experience offers and arrangements themselves. This is expressly noted in the respective advertisement. In this case, CT is your contractual partner, and these General Terms and Conditions of Contract and Travel shall apply.

## 13. CT as a pure mediator

13.1. As a rule, CT only acts as an intermediary for the services of the COMPANY (see Section 1). In this case, any liability of CT for the services of the COMPANY under all legal titles. CT is only liable if it has committed a mistake in the course of the mediation through fault. Contractual, non-contractual and quasi-contractual liability for auxiliary persons as well as for slight fault is excluded. The liability of CT is limited to direct, direct damages, excluding indirect damages, loss of vacation enjoyment or vacation time, etc., as well as punitive damages and similar claims and demands.

13.2. CT cannot verify the information and tenders posted by the COMPANIES. If such information is incorrect, etc., the relevant COMPANY will be directly liable to you. CT is not liable for incorrect or missing information.

## 14. Immigration, Visa and Health Requirements

14.1. If your booked services only include Swiss domestic services, you are responsible for procuring and complying with the entry, visa and health regulations yourself. If your booked services include travel to Switzerland from abroad or a service abroad during your trip, you will be informed by CT or the COMPANIES will inform you of the entry requirements for travellers of the nationality of your country of residence (the address provided by you at the time of booking), provided that you are resident in Switzerland, EFTA or the EU. You are responsible for complying with the entry requirements of fellow travellers of other nationalities.

14.2. If travel documents have to be issued or extended or visas have to be obtained, you are responsible for this. You are also responsible for complying with entry, health and foreign exchange regulations.

## 15. Self-arrival

15.1. If your booked services do not include travel, you are responsible for arriving on time. No refunds can be made in the event of late arrival due to traffic jams, congested traffic routes, delayed public or private transport, entry delays, weather conditions or reasons for which you are responsible, etc.

## 16. Privacy

16.1. CT and COMPANIES are subject to Swiss data protection legislation and, to the extent applicable, the General Data Protection Regulation. The following information refers to the conclusion and fulfilment of the contract.

16.2. You transmit your data (first name, surname, address, etc., desired services, etc., credit card details, etc.) voluntarily and for the purpose of concluding the contract, fulfilling the contract and paying for the booked services (Art. 6 para. 1 lit. a GDPR).

16.3. CT and COMPANY transmit the data necessary for billing and collection (including credit card data) to GRF. GRF uses this data exclusively for payment processing and collection (Art. 6 para. 1 lit. b GDPR).

16.4. CT may collect, store and process data to the extent necessary or suitable for the fulfilment of contractual obligations, for the maintenance and improvement of customer relationships, quality and service standards, for the maximisation of operational safety or in the interest of sales promotion, product design, crime prevention, key economic data and statistics as well as invoicing. Customers hereby acknowledge and agree that: CT may forward the customer data to the COMPANIES so that they can fulfil their obligations (Art. 6 para. 1 lit. b and f GDPR).

16.5. It is possible that CT and/or COMPANY are obliged to transmit the data to authorities or to make the data accessible to them (Art. 6 para. 1 lit. c GDPR).

16.6. CT as well as COMPANIES reserve the right to transmit the data to third parties for the enforcement of legitimate interests or in the event of suspicion of a criminal offence to the authorities (Art. 6 para. 1 lit. f GDPR).

16.7. In addition, the data protection regulations of churtourismus.ch/en/terms-use-and-privacy-policy or those of the COMPANIES.

16.8. If you have any questions about the data protection of CT contact the e-mail address info@churtourismus.ch, for questions about the data protection of the COMPANIES directly to the COMPANIES.

## 17. Severability, applicable law and jurisdiction

17.1. If individual provisions of these General Terms and Conditions of Contract and Travel are invalid, void or cannot be fulfilled, this shall not lead to the invalidity of the contract. Rather, the invalid, void or unfulfillable provision is to be replaced by a provision that comes as close as possible to the objective of the invalid, void or unfulfillable provision.

17.2. Subject to mandatory legal provisions or mandatory international agreements, the parties agree: the legal relationship between you and the COMPANY and between you and CT shall be governed exclusively by Swiss law. For actions against the COMPANIES, the exclusive place of jurisdiction is agreed to be the registered office of the respective COMPANY. The COMPANIES can sue the customer at the customer's place of residence or at the registered office of the respective COMPANIES. For actions against CT the exclusive place of jurisdiction is Chur, Switzerland. CT may sue customers at their place of residence or at the registered office of CT.

**Chur Tourismus**
Poststrasse 43
CH-7000 Chur
Telephone +41 (0)81 252 18 18
info@churtourismus.ch

Chur, 01.01.2025

Chur