

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

English from page 13

Gültig ab 01.02.2019

### 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 Graubünden Ferien (GRF). CT und der ANBIETER bevollmächtigen GRF 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 GRF:** das Inkasso wird gemäss Ziffer 1.4 durch GRF 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, Kartenummer, 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, 01.02.2019



- 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, 01.02.2019



## 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 01.02.2019

#### **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 Annullationskostenversicherung.
- 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



## Anhang III

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

Gültig ab 01.02.2019

#### 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, 01.02.2019

## Anhang IV

### Ergänzende Geschäftsbedingungen Chur Tourismus für Stadtführungen auf [shop.churtourismus.ch](http://shop.churtourismus.ch) und über das Callcenter von Chur Tourismus

Gültig ab 01.02.2019

#### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Vorangehend gelten die Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen für Buchungen auf [shop.churtourismus.ch](http://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 Annullations der Anmeldung drei oder weniger Tage vor dem Anlass: 100% der Führungskosten
- 4.2. Annullationen bis 4 Werkstage 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 Werkstage vor der Führung entgegengenommen. Werden zwischen 0 – 3 Werkstage 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, 01.02.2019

## 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 ermässigt 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, 01.02.2019

## **General Contract and Travel Conditions for bookings made through shop.churtourismus.ch or through the call-center of Chur Tourismus**

Chur Tourism General Terms and Conditions (GTCs)

### **1. What these general contract and travel conditions regulate**

- 1.1. Chur Tourismus (Hereinafter referred to as CT) operates a reservation-system with a call-center and on shop.churtourismus.ch an Internet portal that facilitates the online booking of tourism-related products and services. CT has been authorised and commissioned by the VENDORS to provide services on their behalf and for their account. VENDORS are for example hotels, accommodation providers, transport companies, etc. For package holidays, the regional tourism organisations or CT itself may also be the VENDOR. The VENDOR is your contractor and is listed by name in the offers published on the website and in the travel documents. All services are hereinafter designated as TRIPS.
- 1.2. When making a booking (closing a contract) the contract is concluded directly between you and the VENDOR selected by you.
- 1.3. These general contract and travel conditions govern the legal relationship between you and CT and between you and the VENDOR as defined in paragraph 1.1.
- 1.4. The payment processing for your booking is made via Graubünden Ferien (GRF). CT and the VENDOR authorise GRF to make the collection on their behalf. The payment terms are defined in article 4.
- 1.5. For technical questions or to cancel your booking please contact us via email or phone at CT.

### **2. Registration / How the contract between you and the VENDOR is made**

- 2.1. The trips and other services published on shop.churtourismus.ch or are offered by the call-center are non-binding travel suggestions. By booking as "Booked/Paid" you submit to the VENDOR a binding offer to which you are bound for five working days. The VENDOR is free to accept your offer. If the VENDOR accepts your offer, you will receive confirmation from CT on behalf of the VENDOR.
- 2.2. The contract between you and the VENDOR is concluded upon the unconditional confirmation of your booking by CT in the name of the VENDOR (together with these present general contract and travel conditions).
- 2.3. If in addition to yourself you book for further participants in the trip, you are liable for their obligations (in particular payment of the travel price) just as you are for your own. These general contract and travel conditions apply to all travel participants.
- 2.4. **No Withdrawal:** In tourism services, in which the details of delivery have been agreed or the services are available for an agreed period, there is no cancellation and no cost-free withdrawal. Should you be entitled to a right of cost-free withdrawal due to certain provisions of law, you are required to renounce this right, to the extent permitted by law.

### **3. Services and products**

- 3.1. The VENDOR provides the information published on shop.churtourismus.ch or communicated by the call-center with regard to property, rooms, apartments and other available service(s). The VENDOR keeps this information updated and is solely responsible for the accuracy of the statements made at the time of booking.
- 3.2. The services/products are defined by the terms of reference on the internet and by the confirmation. Special requests on your part or side agreements are only part of the contract if they have been confirmed unreservedly by the VENDOR or by CT on behalf of the VENDOR.
- 3.3. Descriptions of public transport, tourist attractions and facilities of all kinds, infrastructure, and opening times are purely descriptive in nature and are not binding upon the VENDOR unless they specifically form part of the booking.
- 3.4. If pets are to be taken along by the guest, it is the responsibility of the guest to ascertain and ensure before booking that this pet (with information on its type and size), is allowed.

## General Contract and Travel Conditions for bookings made through [shop.churtourismus.ch](http://shop.churtourismus.ch) or through the call-center of Chur Tourismus

### 4. Prices and payment

- 4.1. **Prices:** You can see the prices of the services by viewing the offer published on the Internet or from the confirmation of your booking.
- 4.2. The prices denominated in Swiss francs (SFR) are definitive. Prices in other currencies (for example, as determined by a currency calculator) are provided solely for information purposes and are not binding. Invoices are issued in Swiss francs and are payable in Swiss francs. Credit card charges will also be in Swiss francs. **Bank and credit card fees which may possibly arise due to the exchange of a foreign currency into Swiss francs, and / or due to credit card payment fees, are your responsibility.**
- 4.3. Prices are, unless otherwise noted, inclusive of Swiss VAT.
- 4.4. **Payment processing by GRF:** the collection is carried out according to paragraph 1.4 by GRF. The payment terms are defined in the following paragraphs 4.5 to
- 4.5. **Payment of hotel services (including hotel packages.):** Your booked services are to be paid for on arrival according to the information in the confirmation. The payment must be made in cash, in Swiss francs. Other means of payment that are accepted are listed on the confirmation or will be made known to you locally. If you do not pay on arrival for the booked services, according to the information in the confirmation, the VENDOR is entitled to refuse the services booked and demand cancellation costs in accordance with Paragraph 5.1. **Your credit card information** will be requested when booking only for security purposes. In case of cancellation of any or all of the travel services or in case of a no-show the cancellation costs (Section 5) are billed to your credit card.
- 4.6. **Payment of holiday apartment services:** Your booked services are to be paid for directly by credit card, PostFinance, PayPal, when booking or, if this payment option is offered, on account. If the booking date is up to 90 days before departure, half of the total amount is payable as a deposit when finalising the booking. Unless otherwise noted, the balance is due 60 days prior to arrival. In the case of credit card payment the balance of the amount owing will automatically be charged by GRF to the previously submitted credit card 60 days before arrival. For last minute bookings less than 90 days prior to departure, the total amount is payable. For bookings via the Internet shop, the total amount is always due.
- 4.7. **Paying for package deals, extras or vouchers:** Your booked services are to be paid for directly by credit card, PostFinance, PayPal, when booking or, if this payment option is offered, on account.
- 4.8. **Credit card, Post Finance or PayPal payment will not be honored:** If the payment is not honored or revoked with one of these payment methods, the booking will be regarded as canceled and the cancellation costs as per clause 5.1 shall be due for payment

### 5. Guarantee

- 5.1. CT can at any time request the details of a credit card (Visa or Mastercard, card number, expiry date and API Code) as a payment guarantee for the binding confirmation.

### 6. Changing or cancelling a booking/order, cancellation cost insurance

- 6.1. Changes to or cancellations of a booking/order must be communicated to CT in writing or by email and are only valid if agreed to in writing by CT. Customers who change or cancel a booking/order shall pay the cancellation costs and the processing fee as defined in the supplementary terms and conditions.
- 6.2. The day on which the change request or cancellation is received by CT is decisive for the calculation of the cancellation costs. The corresponding details are regulated in the supplementary terms and conditions.

### 7. Complaints

- 7.1. Any service deficiencies or damage suffered must be reported to CT without delay.
- 7.2. The direct partner is responsible for remedying deficiencies affecting mediated services. CT excludes any liability in this regard as far as is legally permissible. Accordingly, the customer cannot derive any claims whatsoever against CT with regard to such deficiencies.



## **General Contract and Travel Conditions for bookings made through shop.churtourismus.ch or through the call-center of Chur Tourismus**

### **8. Liability**

- 8.1. CT is liable towards the customer within the scope of its mediation activities with regard to the correct booking and reservation of rented premises and the provision of services for proper fulfilment. Liability on the part of CT is excluded if non-fulfilment or incorrect fulfilment is due to, among others, the following causes:
- Negligence and behaviour on the part of the customer;
  - Negligence and behaviour on the part of the service provider;
  - Negligence and behaviour on the part of third parties who are not involved in providing the service;
  - Force majeure or events that are unforeseeable or unavoidable.
- CT excludes any and all liability as far as is legally permissible.
- 8.2. With regard to mediated services, any compensation claims for non-fulfilment or poor fulfilment of contract must be raised exclusively against the service provider.
- 8.3. Furthermore, CT accepts no liability for:
- Loss of personal property, valuables, cash, jewellery, photo and video equipment, etc. (this stipulation also applies to items stolen from rented property);
  - Loss, theft, damage or misuse of checks, credit cards and similar;
  - Programme changes resulting from the failure of railway, bus, ship or air transport companies, etc., to adhere to their timetables;
  - Events and excursions at the vacation location that the customer did not book through CT.

### **9. Data protection**

- 9.1. CT undertakes to comply with the applicable data protection legislation when handling and processing all data collected and/or compiled by CT in relation to the customer, including data concerning the use of services by the customer ("customer data").
- 9.2. CT is authorised to collect, store, and process data of this nature insofar as is necessary or expedient with regard to fulfilling contractual obligations, to maintain and improve customer relations and standards of quality and service, to maximise operating safety or in the interest of sales promotion, product design, crime prevention, key economic data and statistics and billing processes. The customer herewith acknowledges and agrees that CT is authorised to make personal data available to a third party in the event services are provided jointly by CT and the third party, but only to the extent required in the interest of providing the service. In all other cases, CT may only disclose data in its possession to third parties with the express consent of the customer. An exception shall apply only if CT is obligated by law to disclose personal data to third parties.
- 9.3. Furthermore, the privacy policies of CT <https://chur.graubuenden.ch/en/terms-use-and-privacy-policy> or those of the VENDOR, are in force.
- 9.4. Data protection in relation to the Internet/Social Media and especially Facebook: CT may only use the user's contact information for its own analysis purposes.
- Data protection declaration for the use of Facebook plug-ins ("Like" button): Plug-ins of the social network Facebook, 1601 South California Avenue, Palo Alto, CA 94304, USA, are integrated on the platform ..... Facebook plug-ins are identifiable by the Facebook logo or the «Like» button on CT's website. Customers can find an overview of Facebook plug-ins here: <http://developers.facebook.com/docs/plugins/>.
- Customers visiting CT's website can use the plug-in to create a direct connection between the customer's browser and the Facebook server. Facebook is subsequently informed that the customer visited the CT website using his IP address. If the customer clicks the "Like" button while logged into his Facebook account, he can link the content of CT's website to his Facebook profile. This enables Facebook to allocate the customer's visit to CT's website to his user account. As the owner of the website, CT assures it does not receive any information about the content of the data transferred or how it is used by Facebook. Customers can find further relevant information on the subject in Facebook's data protection declaration under <https://www.facebook.com/about/privacy/>
- The customer must log out of his Facebook user account if he does not want Facebook to allocate his visits to CT's website to his user account.

## **General Contract and Travel Conditions for bookings made through shop.churtourismus.ch or through the call-center of Chur Tourismus**

Data protection declaration concerning the use of Google Analytics: The CT website uses Google Analytics, a web analysis service of the Google Inc. («Google»). Google Analytics uses so called «cookies», text files that are saved on the user's computer and enable an analysis of the usage of the platform by the user. The information generated by the cookie concerning your use of CT's website (including your IP address) will be passed on to a Google server in the USA and saved there. However, if IP anonymisation is activated on CT's website then Google will first abbreviate the customer's IP address in member states of the European Union and in other states that are party to the Agreement on the European Economic Area. The full IP address will only be transmitted to a Google server in the USA and abbreviated there in exceptional cases. Google will use this information for the purpose of evaluating the customer's use of the website, to prepare reports about website activity for the website operator and to provide other services relating to the use of the website and the use of the Internet. Google may also transfer this information to third parties where required to do so by law, or where such third parties process the information on Google's behalf. The IP address transferred from the customer's browser within the scope of Google Analytics will not be associated with other Google data.

The customer can prevent the use of cookies by selecting the appropriate settings in his browser; however, CT points out that in this case the customer may not be able to use the full functionality of the CT website. Through the use of the website, the customer expresses his consent to the processing of data collected by Google about him in the manner described above and for the purposes previously mentioned.

### **10. Supplementary terms and conditions**

- 10.1. The following supplementary terms and conditions are integral components of the general terms and conditions:
  - 10.1.1. Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions Appendix I Events Programme (without accommodation)
  - 10.1.2. Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions Appendix II Package Deals (with accommodation)
  - 10.1.3. Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions Appendix III Booking Accommodation
  - 10.1.4. Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions Appendix IV Guided City Tours
  - 10.1.5. Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions Appendix V Advance Ticket Sales
- 10.2. The details of the supplementary terms and conditions are explained in Appendices I to V.

### **11. Changes to these general terms and conditions**

- 11.1. CT reserves the right to change its general terms and conditions at any time. The new version in each case will be published in good time on CT's website ([www.churtourismus.ch](http://www.churtourismus.ch)).

### **12. Final stipulations**

- 12.1. Communications sent by email are considered as made in writing.
- 12.2. The contract is exclusively governed by substantive Swiss law under the exclusion of conflict-of-law rules.
- 12.3. The exclusive place of jurisdiction for any disputes arising from this contract is **Chur** (Switzerland).

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

Chur, 01.02.2019

## Appendix I

### Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions for the Events Programme (without accommodation)

#### 1. Scope

- 1.1. The antecedent General Terms and Conditions of Chur Tourism ("CT") apply.
- 1.2. The following supplementary terms and conditions regulate the contractual relationship between the customer and CT with regard to all events without overnight accommodation organised by CT.

#### 2. Payment terms

- 2.1. Events for groups: The group will receive vouchers for the event that entitle the group to make use of the corresponding services. As a rule, CT will issue an invoice after the event (however, CT reserves the right to issue an invoice in advance). Beverages, additional consumption and services not booked in advance will be paid to the service provider on location by the group.
- 2.2. Culinary tour events: Services are payable in advance.
- 2.3. Smartbox: The voucher number must be communicated to CT in advance and the voucher must remain valid until the date of redemption. Furthermore, the terms and conditions of smartbox apply (a current copy of the terms and conditions can be viewed at [www.smartbox.com](http://www.smartbox.com)).

#### 3. Guarantee

- 3.1. CT can at any time request the details of a credit card (Visa or Mastercard, card number, expiry date and API Code) as guarantee of payment for a binding booking and have a corresponding amount blocked on the credit card.

#### 4. Cancellations

- 4.1. Cancellations must be communicated to CT in writing (email or fax) and can only be taken into consideration up to 2 days before the booked event is due to take place.
- 4.2. If participants do not show up or if the booking is cancelled two or fewer working days prior to the event: 100% of the cost.
- 4.3. The terms and conditions of partner companies (bus operators, restaurants, shops, etc.) apply to confirmed bookings with partner institutions. Any cancellation fees will be charged directly to the customer without a surcharge.

4.4.

#### 5. Changes/Alterations

- 5.1. First Change for free  
further changes CHF 20.—
- 5.2. changes/alterations must be communicated to CT in writing (email or fax) and can only be taken into consideration up to 2 days before the booked event is due to take place.
- 5.3. Changes to the number of participants 0 to 2 days before the event: 100% of the cost.
- 5.4. The menu choices must be communicated at the latest 7 working days prior to the event. It will otherwise not be possible to take menu preferences into consideration.

#### 6. Number of participants

- 6.1. The maximum number of participants and the size of the group depend on the details of the offered event. The conditions for guided city tours apply in addition if the event is combined with a guided city tour.

#### 7. Programme changes and cancellation by CT

- 7.1. Events can be subject to changes on account of unforeseeable circumstances. In such cases CT shall endeavour to provide an equivalent replacement or another suitable solution.
- 7.2. CT is entitled to cancel an event and reimburse money paid in advance in the event of force majeure, measures imposed by authorities, accidents, technical defects, etc.
- 7.3. Reference is made to CT's general terms and conditions.

#### 8. Weather/execution

- 8.1. The event will take place regardless of the weather. Sturdy shoes and rainproof clothing are recommended (trainers, rain jacket, etc.).

## Appendix I

### **Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions for the Events Programme (without accommodation)**

#### **9. Insurance/theft**

9.1. Insurance is the responsibility of the participant. CT rejects any liability whatsoever.

#### **10. Particularities**

10.1. CT can make special arrangements from case to case. The agreements defined in the confirmation notification apply in such cases.

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

Chur, 01.02.2019

## Appendix II

### Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions for Package Deals (with overnight accommodation)

#### 1. Scope

- 1.1. The antecedent General Terms and Conditions of Chur Tourism ("CT") apply.
- 1.2. A package deal is the combination of at least two of the following services planned in advance, whereby the combination is offered at a package price and lasts longer than 24 hours or includes an overnight stay:
  - Transport;
  - Accommodation;
  - Other tourism services that are not ancillary transport or accommodation services and that account for a significant proportion of the overall package.
- 1.3. Package travel agreements are governed by the applicable version of the Swiss Package Travel Act. These terms and conditions apply insofar as the Swiss Package Travel Act does not provide a specific regulation for a contract problem.
- 1.4. CT offers package deals in its own name and for its own account. Thus, package deals are concluded between CT and the customer. The services offered through CT are provided by others (service providers).

#### 2. Prices, payment terms

- 2.1. As a rule, the prices stated in the booking confirmation are binding. However, CT is entitled to raise prices up to 3 weeks before the booked arrangement in certain cases (including the introduction or raising of fees, charges and taxes; increases in transport or operating costs; extraordinary price increases on the part of service providers; exchange rate changes after the conclusion of contract). Any price increases shall be communicated to the customer 3 weeks before the start of the package deal.
- 2.2. Payments for package deals are payable exclusively to CT. The payment method is detailed in the booking: either in cash, by bank transfer or by credit card.
- 2.3. The package deal price owed to CT is payable as follows:
  - 100% of the total amount is payable at the latest 30 days prior to the start of the package deal.
  - Bookings made less than 30 days prior to the start of the package deal are payable in full at the time the booking is made.
- 2.4. If payment is not made on time, CT shall be entitled to refuse to provide the service and to withdraw from the contract. In the event of a withdrawal from the contract the customer shall owe 50% of the package deal price.
- 2.5. CT is authorised to cancel the package deal if, in the assessment of CT, it is put at risk or made significantly difficult or impossible to carry out due to special circumstances (including force majeure, measures imposed by authorities, political unrest or strikes). In this case the package deal price paid in advance will be reimbursed; CT is, however, entitled to deduct demonstrable expenses it incurs. Further claims for compensation are ruled out.

#### 3. Change or cancellation

- 3.1. Changes to the booked package deal (e.g. changes to names, the duration, the start of the package deal or the composition of its services) or the cancellation of the booking must be communicated to CT in writing and shall only be valid if approved by CT. Every change to a booked package deal that cannot be implemented in the same rented property is considered as a cancellation.
- 3.2. Partial cancellation of a package deal is not possible. If a customer wishes to forego package services offered by CT, his request can be approved by CT if he books each service he wishes to make use of individually in accordance with the prices and conditions applicable to individual bookings.
- 3.3. Customers who change or cancel a booking with CT shall pay the cancellation costs and the processing fee as follows:
  - A processing fee of CHF 120 per booking applies to changes made to bookings.

Time	Cancellation cost	Processing fee
0 – 10 days prior to arrival	100% of the package deal price	CHF 120

## Appendix II

### Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions for Package Deals (with overnight accommodation)

11 – 21 days prior to arrival	50% of the package deal price	CHF 120
22 days prior to arrival	Free of charge	CHF 120

- The receipt of the written cancellation declaration by CT is decisive for the calculation of the cancellation date.
- 3.4. CT recommends customers obtain cancellation insurance.
- 3.5. The customer has no claim to a package deal price reduction in the event the start of the package deal is delayed for reasons that are not attributable to CT or the service providers appointed by CT. The customer has no claim to reimbursement if he does not make use of some of the services offered by CT as part of the booked package deal.
- 3.6. In the event the customer is unable to make use of the agreed service, he shall be entitled to have the contract or package deal signed over to another person insofar as the other person accepts all the contractual obligations. The customer shall pay CT a processing fee of CHF 50 in the event the package deal is signed over to another person.
- 3.7. CT reserves the right to change the price, programme content or individually agreed services before the start of the package deal in accordance with Art. 7-10 of the Swiss Federal Law on Package Deals of 18 June 1993 (PRG). In the event of a substantial change, the customer can inform CT in writing within three days of receipt of the information that he wishes to withdraw from the contract without incurring any costs or that he wishes to participate in a replacement package deal suggested by CT or make use of individually agreed services. The contract change is considered as accepted if the customer does not respond within three days.
- 3.8. CT is entitled to offer a replacement service in the event a significant service provider is no longer able to provide its services. Any additional costs are payable by the customer.

#### 4. Liability

- 4.1. CT rejects any and all liability for damage caused by force majeure or for which the customer is responsible.
- 4.2. Reference is made to the general terms and conditions.

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

Chur, 01.02.2019



## Appendix III

### Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions for Booking Accommodation

#### 1. Scope

- 1.1. The antecedent General Terms and Conditions of Chur Tourism ("CT") apply.
- 1.2. CT mediates the conclusion of guest accommodation contracts on behalf of the host (hotels, holiday homes, etc.) on behalf of whom it acts as an agent. The guest accommodation contract (Art. 487 ff. Swiss Code of Obligations) mediated by CT is concluded directly between the respective host and the customer. CT acts merely as an intermediary and therefore assumes no guarantee of service.

#### 2. Price, and payment terms

- 2.1. The respective host's payment terms and conditions of business are authoritative.

#### 3. Cancellation

- 3.1. The host is entitled to charge cancellation and processing costs if the booking/order is cancelled by the customer. If these are not declared by the host then the conditions of Hotelleriesuisse shall apply:
  - Cancellations are possible free of charge up to 30 days before the provision of service is due to commence.
  - The guest must pay 50% of the price of the booked service if it is cancelled between the 29th and the 14th day before the provision of service is due to commence.
  - The guest must pay 60% of the price of the booked service if it is cancelled between the 29th and the 14th day before the provision of service is due to commence.
  - The guest must pay the full price of the booked service if it is cancelled 2 or fewer days before the provision of service is due to commence.
  - Changes to bookings in the same place of accommodation (different room category, inclusion of a substitute guest in the contract, changes to the period of accommodation) are free of charge.
  - Changing a reservation to a different place of accommodation is classed as new booking; the preceding cancellation periods and charges will therefore apply to the existing booking.

#### 4. Liability

- 4.1. Liability is governed by the contractual relationship with the respective host.

#### 5. Host GTCs

- 5.1. The host's conditions of contract, and in particular his general terms and conditions, apply to the contractual relationship between host and customer.

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

Chur, 01.02.2019

## Appendix IV

### Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions for Guided City Tours

#### 1. Scope

- 1.1. The antecedent General Terms and Conditions (GTCs) of Chur Tourism ("CT") apply. The following supplementary terms and conditions regulate the contractual relationship for guided city tours organised by CT.

#### 2. Swiss payment terms

- 2.1. Fees are payable in cash to the guide on location or against invoice (issued after the event).
- 2.2. Amounts exceeding CHF 400 are automatically settled by invoice – to protect city guides.
- 2.3. All prices are stated in Swiss francs and include VAT.

#### 3. International payment terms

- 3.1. Fee payable in Swiss francs directly to the guide on location before the start of the tour.
- 3.2. Payable in euro on request directly to the guide on location. CT determines the payable amount in euro in advance.
- 3.3. Against invoice on request. Confirmation of payment must be sent to CT at least 3 days in advance of the guided tour.  
If no confirmation of payment is received then the fee will automatically become payable to the guide on location. Invoices are issued exclusively in CHF. Additional costs resulting from a change to the booking after the invoice has been issued will be invoiced in arrears.

#### 4. Cancellation costs

- 4.1. If the group does not show up (no show) or the booking is cancelled three or fewer days before the guided tour: 100% of the tour cost
- 4.2. Cancellations up to 4 working days before the guided tour: a charge of CHF 50 to cover expenses will apply
- 4.3. The terms and conditions of partner companies (bus operators, restaurants, shops, etc.) apply to confirmed bookings for partner institutions.
- 4.4. Any cancellation fees will be charged directly to the customer without a surcharge.
- 4.5. Cancellations can be communicated by email or fax to CT or the guide.

#### 5. Changes/alterations

- 5.1. The first change is free of charge
- 5.2. A charge of CHF 20 applies to every subsequent change
- 5.3. Changes must be communicated in writing at the latest 3 working days prior to the guided tour. A surcharge of 50% of the overall cost of the guided tour will apply to changes made to the tour at short notice 0 to 3 days before the tour is due to take place.

#### 6. Number of participants

- 6.1. A maximum of 25 persons per guide or as per the description of the tour topic in the guided tour programme. We have defined the maximum number of participants on the basis of quality considerations and the conditions in the city. If the number of persons counted at the start of the tour is greater than agreed, we reserve the right to issue an invoice for an additional tour or to collect cash payment on location to cover expenses.

#### 7. Guide waiting times

- 7.2. The maximum waiting time for a guide on location is 15 minutes. Late arrivals will shorten the duration of the tour accordingly. An extension of the tour can be agreed in coordination with the guide. The cost of extending the tour for 30 minutes is CHF 30 per guide.

#### 8. Programme changes and tour cancellations by Chur Tourism

- 8.1. Tours can be subject to changes on account of unforeseeable circumstances. In such cases CT shall endeavour to provide an equivalent replacement or another suitable solution.
- 8.2. CT is authorised to cancel a tour and reimburse money paid in advance in the event of force majeure, measures imposed by authorities, accidents, technical defects, etc.

## Appendix IV

### Chur Tourism Supplementary Terms and Conditions for Guided City Tours

#### **9. Weather/execution**

9.1. Guided tours are carried out on foot and regardless of weather conditions. We recommend participants to dress appropriately for the weather and bring protection with them (e.g. umbrella).

#### **10. Insurance/theft**

10.1. Insurance is the responsibility of the participant. CT rejects any liability whatsoever.

#### **11. Particularities**

11.1. CT can make special arrangements from case to case. The agreements defined in the confirmation apply in such cases.

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

Chur, 01.02.2019