

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen für Buchungen auf shop.laax.com und shop.flims.com und über die Direktreservation der Flims Laax Falera Management AG

Gültig ab 01.05.2019

1. Was diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln

- 1.1. Die Flims Laax Falera Management AG (FLFM AG) betreibt ein Reservationssystem mit Direktreservation und ein Internetportal shop.laax.com und shop.flims.com, das Kunden die Online-Buchung von touristischen Leistungen erleichtert. FLFM AG 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 kann auch FLFM AG 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 FLFM AG sowie Ihnen und dem ANBIETER wie in Ziffer 1.1 definiert.
- 1.4. Die Zahlungsabwicklung Ihrer Buchung erfolgt durch Graubünden Ferien (GRF). FLFM AG und der ANBIETER bevollmächtigen GRF das Inkasso in ihrem Namen vorzunehmen. Die Zahlungsbedingungen sind in Ziffer 4 definiert.
- 1.5. Für technische Fragen oder Stornierung Ihrer Buchung melden Sie sich bitte bei FLFM AG.

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

- 2.1. Die auf shop.laax.com und shop.flims.com und über die Direktreservation angebotenen Reisen sowie anderen Dienstleistungen sind unverbindliche Reisevorschläge. Der Vertrag zwischen Ihnen und dem ANBIETER kommt mit der vorbehaltlosen Annahme (Bestätigung) Ihrer Anmeldung durch FLFM AG namens der ANBIETER (mitsamt diesen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen) zustande.
- 2.2. 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 Reisetilnehmer.

3. Leistungen

- 3.1. Der ANBIETER stellt die auf shop.laax.com und shop.flims.com und über die Direktreservation 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. FLFM AG 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 folgenden Ziffern 4.5 bis 4.8 definiert.
- 4.5. **Zahlung von Hotelleistungen (inkl. Hotelarrangements):** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie bei Ankunft gemäss den Angaben in der Bestätigung. 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, ist der ANBIETER 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.
- 4.6. **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 Buchungsabschluss als Anzahlung geschuldet. Der Restbetrag ist, wenn nicht anders vermerkt, 60 Tage vor Mietbeginn geschuldet. Im Falle der Bezahlung per Kreditkarte wird der geschuldete Restbetrag automatisch ca. 60 Tage vor Mietbeginn durch GRF der vormals übermittelten Kreditkarte belastet. Bei kurzfristigen Buchungen weniger als 90 Tage vor Reisebeginn ist der Gesamtbetrag geschuldet. Bei Buchungen über den Internet Shop ist immer der Gesamtbetrag fällig.
- 4.7. **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.
- 4.8. **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.

Werden die Anzahlung oder die Restzahlung nicht fristgerecht geleistet, resp. Kreditkartenzahlungen nicht honoriert oder widerrufen, können die Leistungen zurückbehalten, der Vertrag aufgelöst und die Annullierungskosten nach Ziffer 5 eingefordert werden.

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

- 5.1. **Stornokosten:** Bei Änderungen, Umbuchungen oder Stornierungen werden folgende Annulationskosten/Stornokosten erhoben (in Prozent des Reisepreises) – sofern in den Reiseunterlagen keine anderslautenden Bedingungen aufgeführt sind:

Unterkunftsleistungen und Arrangements:

bis 31 Tage vor Reisebeginn:	0%
30 - 16 Tage vor Reisebeginn:	50%
15 - 3 Tage vor Reisebeginn:	75%
2 Tage vor Reisebeginn oder bei Nicht-Erscheinen	100%
<u>Erlebnisangebote (Tickets, Bahnreisen, Exkursionen etc.):</u>	
ab Buchungsdatum	100%

Änderungen und Umbuchungen werden als Annullierung mit Neuanschreibung behandelt. Bei Änderungen oder Umbuchungen unter Beibehaltung des bereits gebuchten ANBIETERS, der gebuchten Daten und Hauptleistungspflichten wird vom ANBIETER eine Bearbeitungsgebühr von **CHF 50.00** verlangt, sofern die Änderung resp. Umbuchung möglich ist. Andernfalls fallen die Annulationskosten/Stornokosten und Stornogebühr an. Bei den Stornokosten bleibt Ihnen das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass durch die Stornierung, Umbuchung oder Änderung Ihrer Leistungen dem ANBIETER kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Massgebend zur Berechnung des Annullierungs-, resp. Umbuchungs-, Änderungsdatums ist das Eintreffen Ihrer Erklärung bei FLM AG 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 Flims Dorf). Unabhängig vom Zeitpunkt des Stornoeingangs verrechnet FLM AG pro Annulation eine Stornogebühr von **CHF 50.00**

- 5.2. **Ersatzreisender:** Wenn Sie Ihre Reiseleistungen absagen, können Sie 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. FLM AG oder der ANBIETER 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 Annullierung.

6. Änderungen der Prospektausschreibungen, Preisänderungen, Änderungen im Transportbereich

- 6.1. **Änderungen vor Vertragsabschluss:** Der ANBIETER und FLM AG behalten sich ausdrücklich das Recht vor, Angaben im Internet, Leistungsbeschreibungen, Preise usw. jederzeit zu ändern.
- 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.
- 6.3. **Programm- und Leistungsänderungen, Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung:** Der ANBIETER behält 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, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Der ANBIETER bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Der ANBIETER orientiert 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 vom ANBIETER vorgeschlagenen Ersatzreise 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, vergütet Ihnen der ANBIETER den allfälligen objektiven Minderwert zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Dienstleistungen, sofern der ANBIETER ein Verschulden trifft (Einzelheiten siehe Ziffer 10). Sollte die Abhilfe übermässige Kosten oder unverhältnismässigen Aufwand für den ANBIETER verursachen oder ein Fall Höherer Gewalt vorliegen, darf der ANBIETER die Abhilfe verweigern. Allfällige Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

7. Reiseabsage durch den ANBIETER

7.1. **Mindestteilnehmerzahl:** Gilt für Ihr gebuchtes Arrangement eine Mindestteilnehmerzahl, finden Sie diese in der Ausschreibung. Wird die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, kann der ANBIETER die Reise bis spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn absagen. Der Gesamtpreis der abgesagten Leistung wird rückerstattet.

7.2. **Höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, Streiks usw.:** Sollten unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen), Witterungsverhältnisse, behördliche Massnahmen oder Streiks usw. die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen, kann der ANBIETER 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 gebuchte Leistung nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen, unter Abzug einer angemessenen Bearbeitungsgebühr, zurückbezahlt, sofern sie dem ANBIETER nicht belastet werden und es sich nicht nur um einen geringfügigen Betrag handelt. Zusatzkosten, wie z.B. für Transport usw., gehen zu Ihren Lasten.

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, beim ANBIETER unverzüglich, d.h. möglichst am gleichen Tag, diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Ist der ANBIETER nicht erreichbar, melden Sie sich bitte bei FLFM AG.

9.2. Der ANBIETER resp. FLFM AG (wenn der Anbieter nicht erreichbar ist) namens des ANBIETERS 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 ANBIETER resp. FLFM AG schriftlich bestätigen, dass Sie Mängel gerügt resp. den Schaden gemeldet haben. Sollten Sie wider Erwarten den ANBIETER nicht erreichen, so wenden Sie sich bitte direkt an FLFM AG. Die notwendigen Angaben erhalten Sie mit den Reiseunterlagen. FLFM AG oder Hilfspersonen des ANBIETERS sind nicht berechtigt irgendwelche Forderungen usw. namens des ANBIETERS anzuerkennen.

9.3. **Wie Sie Ihre Forderung gegenüber dem ANBIETER geltend machen:** Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen usw. gegenüber dem ANBIETER geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Beanstandung innert einem Monat nach vertraglichem Reiseende schriftlich dem ANBIETER unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung des ANBIETERS oder von FLFM AG und allfällige Beweismittel beizulegen.

9.4. **Verwirkung Ihrer Ansprüche:** Sollten Sie die Mängel oder den Schaden usw. nicht nach Ziffer 9.1 und 9.2 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 dem ANBIETER geltend gemacht haben.

10. Haftung des ANBIETERS

- 10.1. **Allgemeines:** Der ANBIETER vergütet 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 dem ANBIETER (und seiner beigezogenen Hilfspersonen wie FLFM AG usw.) nicht möglich war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen und ein Verschulden auf Seiten des ANBIETERS (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 haftet der ANBIETER nur im Rahmen eben dieser Abkommen und Gesetze. Vorbehalten bleibt Ziffer 10.2.3.
- 10.2.2. **Haftungsausschlüsse:** Der ANBIETER haftet 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;
 - 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 der ANBIETER, FLFM AG und deren Hilfspersonen nicht vorhersehen oder abwenden konnten.
- In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht des ANBIETERS 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/Reisender 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 untersteht den Ziffern 10.2.1 und Ziffer 10.2.2. Die Haftung für leichtes Verschulden wird ausgeschlossen. Und 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 Gesetze.
- 10.2.5. **Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Pelze, Kreditkarten, Dokumente, Computer, Telekommunikationsgegenstände usw.:** Für die sichere Aufbewahrung dieser Gegenstände sind Sie selber verantwortlich. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung, Zerstörung oder Missbrauch usw. haftet der ANBIETER 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 haftet der ANBIETER 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 der ANBIETER noch FLFM AG ist Ihre Vertragspartei und haftet 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 Reisetilnehmer

- 11.1. Für Schäden, die nachweislich während des Aufenthaltes durch Sie verursacht werden, müssen Sie vollumfänglich aufkommen. Allfällige Schäden sind dem Dienstleister oder dessen Vertreter vor Abreise zu melden.

12. Von FLMF AG veranstaltete Arrangements

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

13. FLMF AG als reine Vermittlerin

- 13.1. In der Regel tritt FLMF AG nur als Vermittlerin der Leistungen der ANBIETER auf (siehe Ziffer 1). In diesem Falle ist jegliche Haftung von FLMF AG für die Leistungen der ANBIETER unter allen Rechtstiteln ausgeschlossen. FLMF AG 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 FLMF AG ist auf den unmittelbaren, direkten Schaden begrenzt, unter Ausschluss von indirekten, mittelbaren Schäden, entgangenem Feriengenuss oder verlorener Urlaubszeit usw. sowie Strafschadenersatz und ähnlichen Forderungen und Ansprüchen.

14. Selbstanreise

- 14.1. Ist in Ihrem Arrangement keine Anreise enthalten, sind Sie für die rechtzeitige Anreise selber 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.

15. Datenschutz

- 15.1. FLMF AG und der ANBIETER unterstehen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung.
- 15.2. FLMF AG und der ANBIETER übermitteln die zur Abrechnung und zum Inkasso notwendigen Daten (inkl. Kreditkartendaten) an GRF. GRF benützt diese Daten ausschliesslich zur Zahlungsabwicklung und für das Inkasso.
- 15.3. FLMF AG darf Daten 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 FLMF AG die Kundendaten an den ANBIETER weiterleiten darf, damit dieser seine Pflichten erfüllen kann.
- 15.4. Es ist möglich, dass FLMF AG und/oder ANBIETER verpflichtet sind, die Daten an Behörden zu übermitteln oder diesen die Daten zugänglich zu machen.
- 15.5. FLMF AG wie der ANBIETER behalten sich das Recht vor, die Daten zur Durchsetzung berechtigter Interessen Dritten oder bei Verdacht auf eine Straftat den Behörden zu übermitteln.
- 15.6. Im weiteren kommen die Datenschutzbestimmungen von Flims Laax Falera Management AG resp. diejenigen des ANBIETERS zur Anwendung.
- 15.7. Bei Fragen zum Datenschutz von FLMF AG wenden Sie sich an die E-Mail-Adresse reservation@flf.ch, bei Fragen zum Datenschutz des ANBIETERS direkt an den ANBIETER.

16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 16.1. 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.
- 16.2. Vorbehältlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder zwingender internationaler Abkommen vereinbaren die Parteien: Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und dem ANBIETER sowie Ihnen und FLMF AG ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Für Klagen gegen den ANBIETER wird als ausschliesslicher Gerichtsstand der Sitz des

ANBIETERS vereinbart. Der ANBIETER kann den Kunden an dessen Wohnsitz oder am Sitz des ANBIETERS einklagen. Für Klagen gegen FLFM AG wird der ausschliessliche Gerichtsstand Flims, Schweiz vereinbart. FLFM AG kann den Kunden an dessen Wohnsitz oder am Sitz von FLFM AG einklagen.

Flims Laax Falera Management AG
Via Nova 62
CH-7017 Flims Dorf/Schweiz
Telefon +41 (0)81 920 92 00
info@flf.ch

Flims Dorf, 01.05.2019

General Contract and Travel Conditions for bookings made through shop.laax.com und shop.flims.com or through the call-center of Flims Laax Falera Management AG

Valid from 01.05.2019

1. What these general contract and travel conditions regulate

- 1.1. Flims Laax Falera Management AG (Hereinafter referred to as FLFM AG) operates a reservation-system with a call-center and on shop.laax.com und shop.flims.com an Internet portal that facilitates the online booking of tourism-related products and services. FLFM AG 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 FLFM AG 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 FLFM AG 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). FLFM AG 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 FLFM AG.

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

- 2.1. The trips and other services published on shop.laax.com und shop.flims.com 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 FLFM AG on behalf of the VENDOR.
- 2.2. The contract between you and the VENDOR is concluded upon the unconditional confirmation of your booking by FLFM AG 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.

3. Services and products

- 3.1. The VENDOR provides the information published on shop.laax.com und shop.flims.com 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 FLFM AG 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.

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 4.8
- 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

If the down payment or the balance payment is not made in due time, or if the credit card payments are not honoured or are revoked, the benefits can be withheld, the contract can be cancelled, and payment of the cancellation costs can be demanded in accordance with paragraph 5.

5. If you change your registration or your itinerary or if you can not travel (cancellation/withdrawal)

- 5.1. **Cancellation charges:** For changes or cancellations, the following cancellation / withdrawal fees are levied (as a percentage of the price) – unless contrary conditions are stated in the offer published in the Webshop or communicated by the call-center:

Accommodation services and packages:

up to 31 days before departure:	0%
30-16 days before departure:	50%
15-3 days before departure:	75%
2 - 0 days before departure or no-show	100%

Additional services (tickets, train trips, excursions etc.):

from booking date	100%
-------------------	------

Modifications and changes are treated as a cancellation with a new registration. For changes made while maintaining the already booked VENDOR, the details as per booking, and the main obligations, a processing fee of **50 SFR** will be charged by the VENDOR provided that the change is possible. Otherwise, cancellation costs and cancellation fee apply. When cancellation fees are charged, you still have the right to try to show that the VENDOR suffered no loss or a lesser loss as a result of the cancellation, modification or change in the booked service. The decisive factor for the calculation of the date of invalidation, or rebooking, or modification is the arrival of your declaration at FLM AG within normal office hours (this also applies to communications by e-mail, via the Internet site, by telephone or other media); for Saturdays, Sundays and public holidays, the next working day (in Flims) is the applicable one. FLM AG charges a cancellation fee of 50 SFR per cancellation.

- 5.2. **Cancellation insurance / insurance cover for fees for withdrawal of a reservation:** It is recommended that you take out a cancellation insurance policy / insurance cover for fees for withdrawal of reservation. The cost of insurance is not included in the services offered. This cancellation-fee insurance pays for the cancellation / withdrawal costs in certain cases, if the trip is cancelled prior to departure (but does not cover insurance premiums). The benefits are determined by the insurance policy. **Substitute traveller:** If you cancel your trip, you can nominate a replacement member, who may step in and take over the contract on the same terms. If a substitute traveller enters into the contract, you and he together (jointly) are liable for the payment of the total price. FLM AG or the VENDOR will inform you within a reasonable period whether the designated replacement traveller can participate in the trip (in the high season this can take a few days); for trips with conditions for participation, a review is needed. If you name the replacement traveller too late or if he is unable to participate due to travel requirements, administrative orders, or legal regulations, etc., your withdrawal from the trip is regarded as a cancellation.

6. Changes to services offered, prices, and transportation arrangements

- 6.1. **Changes before signing the contract:** The VENDOR and FLM AG expressly reserve the right to change information on the Internet, service descriptions, prices, etc., at any time
- 6.2. **Price changes after signing the contract:** Price increases may result from a subsequent increase in transport costs, or from newly introduced or increased state taxes and fees. If the cost of a trip increases, these increases can be passed on to you. The travel price increases accordingly. Such a price increase can take place no later than 3 weeks prior to departure.
- 6.3. **Program and service changes, changes in the transport sector after booking**
The VENDOR reserves in your interest the right to change the itinerary or specific services agreed upon (such as accommodation, transport type, means of transport, etc.), if force majeure, or unforeseeable or unavoidable circumstances require it. The VENDOR will endeavor to offer you equivalent alternative services. The VENDOR will notify you as soon as possible of any such changes and their impact on the price.
- 6.4. **Price increases of more than 10% or significant contractual changes prior to departure**
If the price increase is more than 10 percent or if the program change or the change in the trip is a significant change to the agreed trip, you can withdraw from the contract or take a replacement trip proposed by the VENDOR (if one can be proposed). If you decide to withdraw from the trip, the amount paid will be promptly repaid to you (by recrediting your credit card if you had used that as a payment method).
- 6.5. **Program and service changes during the trip:** If during the trip a program or service change is made that affects a significant proportion of the agreed trip and if no adequate remedial action is taken, the VENDOR will reimburse you for any possible objective reduction in value between the agreed travel price and that of the services actually rendered, insofar as a VENDOR fault applies (for details see Section 10). Should the remedy cause excessive costs or disproportionate expense for the VENDOR or be a case of force majeure, the VENDOR may refuse the remedy. Any additional costs will be borne by the traveller.

7. Trip cancellation by the VENDOR

- 7.1. **Minimum number of participants:** If a minimum number of participants applies to your booked package, you will find this detail stated in the advertised offer. If the minimum number is not reached, the VENDOR may cancel the trip not less than 3 weeks prior to departure. The price paid for the cancelled services will be refunded.
- 7.2. **Force majeure, unforeseeable or unavoidable events, strikes, etc.:** Should unforeseeable or unavoidable events, force majeure (for example, natural disasters, epidemics, riots), weather conditions, official measures or strikes, etc., endanger the journey or make it difficult

or impossible, the VENDOR may cancel the trip.

8. If you take the trip, but can not complete it

- 8.1. If you interrupt your trip prematurely, you will not be refunded the price of the booked trip. Extra costs, such as for transportation, etc., are your responsibility. Note in this context also the possibility of taking out a return journey cost insurance policy, which is not included in the trip price.

9. If you have cause to complain about something

- 9.1. **Complaints, complaints period and demands for redress:** If the trip does not match the contractual agreement or if you suffer loss or damage, you must promptly lodge a complaint with the VENDOR about this defects or loss or damage and demand cost-free redress, i.e., on the same day if possible. If the VENDOR is unavailable, please contact the local INFORMATION CENTRE.
- 9.2. The VENDOR or the INFORMATION CENTRE (if the provider is unreachable) on behalf of the VENDOR will endeavor to provide a remedy within a reasonable time. If within a reasonable time no remedy is provided or the provided remedy is not sufficient, you can get the VENDOR or the INFORMATION CENTRE to confirm in writing that you have reported the defects or loss or damage. If contrary to expectations, you reach neither the VENDOR on site, please call FLFM AG directly. The necessary details for doing so are contained in your travel documents. Neither FLFM AG nor the assistants of the VENDOR are authorised to recognise any claims, etc., on behalf of the VENDOR.
- 9.3. **How to make your claim against the VENDOR:** If you want to make claims regarding defects, refunds or compensation, etc., against the VENDOR, you must submit your complaint in writing to the VENDOR within one month after the contractual end of the trip. The confirmation from the VENDOR, FLFM AG and any possible evidence must be enclosed with your complaint.
- 9.4. **Forfeiture of your claims:** If you do not report the deficiencies, loss or damage, etc., in accordance with Paragraphs 9.1 and 9.2, you will lose and forfeit all rights to remedies, personal redress, price reduction, cancellation of the contract and compensation for damages, etc. The same applies if your claim against the VENDOR is not made in writing within a month after the contractual end of the trip.

10. Liability of VENDOR

- 10.1. **In general:** The VENDOR will reimburse you under these general contract and travel conditions for the value agreed, but not for services not rendered or poorly rendered, or for your additional expenses or for the loss suffered, insofar as it was not possible for the VENDOR (or the parties brought in to assist him such as FLFM AG etc.) to provide on the spot an equivalent service or trip as compensation, and insofar as there was negligence on the part of the VENDOR (or the parties brought in to assist him). This is subject to any provisions below and to Section 6.5.
- 10.2. **Limitations of liability, and disclaimers**
- 10.2.1. **International agreements and national laws:** If international treaties and national laws include limitations or exclusions of compensation for damages resulting from non-fulfillment or inappropriate fulfillment of the contract, etc., the VENDOR shall only be liable under these same agreements and laws. This is subject to the provisions of section 10.2.3.
- 10.2.2. **Disclaimers:** The VENDOR will not be liable if the non-fulfillment or improper fulfillment of the contract is attributable to the following:
a) omissions on your part before or during the trip;
b) unforeseeable or unavoidable omissions of a third party who is not involved in the provision of the contracted service;
c) force majeure or to an event which the VENDOR or FLFM AG and their assistants were not able to foresee or forestall.
In such cases, any liability for damages of the VENDOR is excluded.
- 10.2.3. **Liability in the case of package tours:** For package tours under Art. 1 of the Federal Law on package travel, the liability for damages other than personal injury is limited to twice the cost per traveller of the package. This is subject to any deeper limits of liability and disclaimers in applicable international agreements and national laws (see Section 10.2.1) and the disclaimers under Clause 10.2.2.
- 10.2.4. **Liability for other services:** Liability for other services is subject to Paragraphs 10.2.1 and 10.2.2. Liability for slight negligence is excluded, and the liability is strictly limited to the price

per person of the trip. This is subject to any deeper liability limits and exclusions under Paragraph 10.2.1 or mandatory and contractually non-alterable liability provisions in international agreements and national laws.

- 10.2.5. **Valuables, cash, jewelry, furs, credit cards, documents, computers, telecommunications devices, etc.:** For the safe storage of these items you are personally responsible. In case of theft, loss, damage, destruction or abuse, etc., the VENDOR shall not be liable.
- 10.2.6. **Wasted holiday period:** Any liability for lost holiday time, holiday time spent uselessly, frustration, etc., is excluded.
- 10.2.7. **Car-, Train-, plane- and boat-timetables, etc.:** Compliance with these timetables can not be guaranteed. Delays may occur due to large volumes of traffic, traffic jams, accidents, congestion at airports, diversions, delayed border clearance, weather conditions and so on. In all these cases, the VENDOR shall not be liable.
- 10.3. **Events during the trip:** Outside the agreed travel program, local events or excursions might be booked during the trip. It is your own responsibility if you participate in these events and excursions. These events and excursions are organised by third parties (they are third party services). Neither the VENDOR nor FLFM AG is a contractual party to these, and shall in no case be liable.
- 10.4. **Non-contractual liability:** Non-contractual and quasi-contractual liability are subject to the applicable legislation and to international agreements. Whereby non-contractual and quasi-contractual liability are, insofar as permitted by law, excluded and no further liability than that under Paragraphs 10.1 to 10.3 can be incurred.
- 10.5. Should the liability provisions in these general contract and travel conditions be contrary to mandatory, contractually unalterable provisions, the liability must be limited to the legally permitted level.

11. Liability of CUSTOMER

- 11.1. You must cover in full any damage that is demonstrably caused by you during your stay. Any damage must be reported to the service provider or its representative prior to departure

12. Packages organised by FLFM AG

- 12.1. FLFM AG can also organise package tours. This is expressly stated in the respective published offers. In this case, FLFM AG is your contractor, and these general contract and travel conditions.

13. FLFM AG as pure intermediary, and liability

- 13.1. Usually FLFM AG acts only as an intermediary for the services of the VENDOR (see Paragraph 1). In this case, any liability of Flims Laax Falera Management AG for the services of the VENDOR is excluded under all legal titles. FLFM AG is liable only if it has negligently erred in conciliation. Whereby the contractual, non-contractual and quasi-contractual liability for auxiliary persons is excluded, as is any liability for slight negligence. The liability of FLFM AG is limited to immediate, direct damage, excluding indirect, consequential losses, lost holiday enjoyment or wasted vacation time, etc., as well as punitive damages and similar demands and claims.

14. Self-drive arrival

- 14.1. If your package does not include the journey to the starting-point of the trip, you are responsible for your own timely arrival. In the event of your late arrival due to traffic jams, congested roads, delayed public or private transport, entry delays, weather conditions or for any other reasons of your own, no refunds can be made.

15. Data protection

- 15.1. FLFM AG and the VENDOR are subject to Swiss data protection legislation.
- 15.2. FLFM AG and the VENDOR transmit the data (incl. credit card information) that is necessary for billing and collection to GRF. GRF uses this data only for payment processing and for collection.
- 15.3. FLFM AG may collect store, and process data to the extent that this is necessary or appropriate in order to meet its contractual obligations to maintain and improve customer relations, quality and service criteria, to maximise operational safety, and in the interest of sales promotion, product design, crime prevention, economic key data and statistics, as well as invoicing. The customer hereby acknowledges and agrees that FLFM AG may pass on customer data to the VENDOR so that he can fulfill his obligations.

- 15.4. It is possible that FLFM AG and / or the VENDOR may be required to transmit the data to the authorities, or to make it accessible to them.
- 15.5. FLFM AG and the VENDOR alike reserve the right to hand over the data to third parties to enforce legitimate interests or to the authorities on suspicion of a crime.
- 15.6. Furthermore, the privacy policies of FLFM AG or those of the VENDOR, are in force.
- 15.7. For questions about data protection at FLFM AG, contact us at the e-mail address info@flf.ch; for questions about data protection by the VENDOR, contact the VENDOR directly.

16. Applicable Law and Jurisdiction

- 16.1. Should any of these general contract and travel conditions be invalid, void or impossible to fulfil, this does not invalidate the contract. Rather, a provision which comes closest to the purpose of the invalid, void or not accomplishable provision shall take the place of the invalid, void or not accomplishable provision.
- 16.2. Except as required by law or mandatory international agreements, the Parties agree the following: the legal relationship between you and the VENDOR and between you and FLFM AG is exclusively governed by Swiss law. For legal actions against the VENDOR, it is agreed that the business location of the VENDOR shall be the exclusive place of jurisdiction. The VENDOR may sue the customer at his residence or at the business location of the VENDOR. For legal actions against FLFM AG, it is agreed that the exclusive place of jurisdiction shall be Flims, Switzerland. FLFM AG may sue the customer at the customer's residence or at the business location of FLFM AG.

Flims Laax Falera Management AG
Via Nova 62
CH-7017 Flims Dorf/Switzerland
Telephone +41 (0)81 920 92 00
info@flf.ch

Flims Dorf, 01.05.2019