

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen für Buchungen auf shop.graubuenden.ch Graubünden eTourism GmbH, Chur, Schweiz

See [English Version](#)

1. Was diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln

- 1.1. Graubünden eTourism GmbH (nachfolgend GRET genannt) betreibt im Auftrag von Graubünden Ferien, der offiziellen Vermarktungsorganisation für Graubünden, auf shop.graubuenden.ch ein Internetportal, das Kunden die Online-Buchung von touristischen Leistungen aus Graubünden erleichtert. GRET ist von den ANBIETERN beauftragt und ermächtigt worden, Leistungen in ihrem Namen und auf ihre Rechnung zu vermitteln. ANBIETER sind z.B. Hotels, Ferienwohnungsvermieter, Transportunternehmen usw. Bei Arrangements können auch Tourismusorganisationen oder GRET selbst als ANBIETER auftreten. Der ANBIETER ist Ihr Vertragspartner und in der Ausschreibung auf der Webseite sowie 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 GRET sowie Ihnen und dem ANBIETER wie in Ziffer 1.1 definiert.
- 1.4. Die regionalen Tourismusorganisationen in Graubünden sind Partner von GRET und unterstützen Sie als INFORMATIONSTELLE bei Fragen oder bei Problemen vor Ort. Die INFORMATIONSTELLE ist in den Reisedokumenten namentlich aufgeführt.
- 1.5. Für technische Fragen oder Stornierung Ihrer Buchung melden Sie sich bitte per E-Mail oder Telefon bei GRET.

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

- 2.1. Die auf shop.graubuenden.ch publizierten Reisen und anderen Dienstleistungen sind unverbindliche Reisevorschläge. Mit Ihrer Buchung „**Kostenpflichtig buchen**“ 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 GRET im Namen des ANBIETERS eine Bestätigung.
- 2.2. Der Vertrag zwischen Ihnen und dem ANBIETER kommt mit der vorbehaltlosen Bestätigung Ihrer Buchung durch GRET namens des ANBIETERS (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.graubuenden.ch 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. GRET namens des ANBIETERS vorbehaltslos 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. **Zahlung von Hotelleistungen (inkl. Hotelarrangements):** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie bei Ankunft gemäss den Angaben in der Bestätigung. Die Zahlung ist in bar und Schweizer Franken zu leisten. Allfällig weitere akzeptierte Zahlungsmittel sind auf der Bestätigung aufgeführt oder werden Ihnen vor Ort bekanntgegeben. Sollten Sie die gebuchten Leistungen nicht gemäss Angaben in der Bestätigung bei Ankunft bezahlen, 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.
- 4.5. **Zahlung von Ferienwohnungsleistungen:** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie direkt bei der Buchung per Kreditkarte, PostFinance, PayPal, oder, sofern diese Zahlungsmöglichkeit angeboten wird, auf Rechnung. Bei Buchungen über den Internet Shop ist immer der Gesamtbetrag fällig.
- 4.6. **Zahlung von Arrangements, Zusatzleistungen oder Gutscheinen:** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie direkt bei der Buchung per Kreditkarte, PostFinance, PayPal, oder, sofern diese Zahlungsmöglichkeit angeboten wird, auf Rechnung.
- 4.7. **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.

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 bei der Ausschreibung im Webshop 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 – 0 Tage vor Reisebeginn oder bei Nicht-Erscheinen	100%

Zusatzleistungen (Tickets, Bahnreisen, Exkursionen etc.):

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** verlangt, sofern die Änderung resp. Umbuchung möglich ist. Andernfalls die Stornokosten anfallen. 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 GRET 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 (Stadt Chur). GRET verrechnet pro Annulation, Änderung oder Umbuchung eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50.00.

- 5.2. **Annulationskostenversicherung/Rücktrittskostenversicherung:** Der Abschluss einer Annullierungskostenversicherung und Rücktrittskostenversicherung ist empfohlen. Die Kosten der Versicherung sind in den angebotenen Leistungen nicht inbegriffen. Diese Annullierungskostenversicherung bezahlt in bestimmten Fällen die Annulationskosten/Stornokosten bei der Reiseabsage vor Reisebeginn (nicht jedoch die Versicherungsprämien). Für die Leistungen ist die Versicherungspolice massgebend.
- 5.3. **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. GRET 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 GRET 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 bezahlte Preis 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 unmöglichen, 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. Zusatzkosten, wie z.B. für Transport usw., gehen zu Ihren Lasten. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zum Abschluss einer Rückreisekosten-Versicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist.

9. Wenn Sie etwas zu beanstanden haben

- 9.1. **Beanstandung, Beanstandungsfrist und Abhilfeverlangen:** Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, 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 der INFORMATIONSSTELLE vor Ort.
- 9.2. Der ANBIETER resp. die INFORMATIONSSTELLE (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. der INFORMATIONSSTELLE schriftlich bestätigen, dass Sie Mängel gerügt resp. den Schaden gemeldet haben. Sollten Sie wider Erwarten weder den ANBIETER noch die INFORMATIONSSTELLE vor Ort erreichen, so wenden Sie sich bitte direkt an GRET. Die notwendigen Angaben erhalten Sie mit den Reiseunterlagen. Die INFORMATIONSSTELLE, GRET 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, der INFORMATIONSSTELLE oder von GRET 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 GRET, die INFORMATIONSSTELLE 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, die INFORMATIONSSTELLE oder GRET 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-, Zugs-, 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 GRET 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. Von GRET veranstaltete Arrangements

- 11.1. GRET kann selbst Arrangements veranstalten. Dies ist bei der jeweiligen Ausschreibung ausdrücklich vermerkt. In diesem Fall ist GRET Ihr Vertragspartner, und es gelten diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen für die GRET-Arrangements.
- 11.2. **Reisegarantie:** GRET ist Teilnehmer am Garantiefonds der Schweizer Reisebranche. Der Garantiefonds der Schweizer Reisebranche garantiert Ihnen die Sicherstellung Ihrer im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise von GRET einbezahlten Beträge sowie Ihrer Rückreise (sofern eine solche Bestandteil der Pauschalreise ist). Detaillierte Auskunft erhalten Sie unter www.garantiefonds.ch.

12. GRET als reine Vermittlerin und Haftung

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

13. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

- 13.1. Sind in Ihrer Reise nur schweizerische Inlandleistungen enthalten, so sind Sie für die Beschaffung und Einhaltung der Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften selber verantwortlich. Ist in der Reise die Anreise aus dem Ausland in die Schweiz oder während Ihrer Reise eine Auslandsleistung enthalten, so teilt Ihnen GRET oder der ANBIETER die Einreisebestimmungen für die Reisenden mit der Nationalität Ihres Wohnsitzlandes (massgebend ist die von Ihnen bei der Buchung angegebene Adresse) mit, sofern sich Ihr Wohnsitz in der Schweiz, der EFTA oder EU befindet. Für Einhaltung der Einreisebestimmungen Mitreisender anderer Nationalitäten sind Sie selber verantwortlich.
- 13.2. Wenn Reisedokumente ausgestellt oder verlängert, Visa eingeholt werden müssen, sind Sie selber dafür verantwortlich. Gleichfalls sind Sie selber für die Einhaltung der Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften verantwortlich.

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. Fanshop

- 15.1. **Bestellung, Preise und Lieferung:** Graubünden eTourism GmbH verpflichtet sich zur Erfüllung der über ihre Website eingegangenen Bestellungen nur im Rahmen der verfügbaren Artikelbestände auszuliefern. Die Produktpreise sind auf der Webseite „shop.graubuenden.ch“ angegeben. Die Lieferung der Artikel erfolgt im Allgemeinen innerhalb von 7 Werktagen. Die online aufgegebene Bestellung wird ab dem Zeitpunkt

verbindlich, zu dem der Kunde auf "Bestellen" klickt. Bei einer Bestellung wird ein pauschaler Beitrag von CHF 9.00 für die Versand- und Verpackungskosten verrechnet. Eine Lieferung erfolgt nur in EU-Staaten. Bei Versand unserer Merchandising-Artikel ins Ausland gehen allfällige Zollkosten zu Lasten des Empfängers.

- 15.2. **Zahlungsmodalitäten:** Artikel aus dem shop.graubünden.ch können nur mittels Kreditkarte bezahlt werden.
- 15.3. **Rücksendung oder Umtausch von Waren:** Ein Umtauschrecht besteht für 10 Tage ab Erhalt der Ware. Die Rücksendeadresse lautet: Graubünden Ferien, Alexanderstrasse 24, CH-7001 Chur. Die Versandkosten trägt der Kunde.
- 15.4. **Farben:** Da die Wiedergabe von Farben auf Computerbildschirmen nicht perfekt ist, übernimmt GRET keine Garantie dafür, dass die Farben der Waren exakt mit derjenigen Farbe überein stimmt, die auf dem Bildschirm erscheint.
- 15.5. **Vertraulichkeit von Daten:** Alle persönlichen Daten des Kunden werden von Graubünden eTourism GmbH vertraulich behandelt und weder an Dritte weitergegeben oder diesen zugänglich gemacht, noch ins Ausland weitergeleitet. Auf schriftliches Verlangen hat der Kunde das Recht, ihn betreffende Daten, die in der Datenbank von Graubünden eTourism GmbH enthalten sind und verarbeitet werden, einzusehen, zu korrigieren oder zu entfernen. Die Daten wie Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Artikel, Preis, Menge sowie alle sonstigen vom Kunden mitgeteilten Daten werden unter Beachtung der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes erfasst, verarbeitet und genutzt, um die Bestellung zu bearbeiten und den Kundenstamm zu betreuen.
- 15.6. **Kunden-Service** für den Fanshop: Der Kunden-Service vom Fanshop steht für Fragen unter der Telefonnummer +41 (0)81 254 24 24 oder unter der E-Mail-Adresse shop@graubuenden.ch zur Verfügung.

16. **Gutschein**

- 16.1. **Erwerb:** Über shop.graubuenden.ch/Gutschein erwirbt der Käufer einen individualisierten Gutschein. Anhand von Vorlagen und persönlich erstellten Textbausteinen generiert das System einen Gutschein, welcher einen Gutscheincode beinhaltet. Mittels Vorschaufunktion hat der Erwerber den Text vor Bestellung zu prüfen. Der auf dem Shop eingegebene Text wird direkt durch das System verarbeitet. GRET hat keine Pflicht, den Text usw. zu prüfen. GRET kann daher für Schreib- und Tippfehler nicht haftbar gemacht werden.
- 16.2. **print@home:** Der Erwerber kann zwischen "print@home" und Versand (print&Lieferung) wählen. Bei "print@home" druckt der Erwerber den Gutschein selber aus. Nach erfolgreicher Bezahlung des Gutscheins empfängt der Besteller per Email das Gutscheindokument. Der Erwerber druckt dieses selber aus. Der Ausdruck ist mit handelsüblichen Druckern möglich. Die Qualität des Ausdrucks hängt vom verwendeten Drucker ab. GRET garantiert daher die Qualität des Ausdrucks nicht. Bei print@home wird kein Zuschlag zum Gutscheinpreis erhoben.
- 16.3. **print& Lieferung:** Bei print&Lieferung druckt GRET den Gutschein aus und versendet ihn gemäss der beim Kauf angegebenen Versandart. Die Lieferzeit beträgt zwischen 2-5 Arbeitstagen. Der Versand von Gutscheinen ist in der Schweiz, in die EU- und EFTA-Länder möglich. Päckchen und Pakete können nur in die Schweiz verschickt werden. Die Versandkosten werden zusätzlich zum Preis des Gutscheins (und weiterer gekaufter Leistungen) dem Kunden belastet. – Sollte der Kunde ein Päckchen oder Paket für den Versand in ein ausländisches Land gekauft haben oder ist der Versand aus anderen Gründen nicht möglich, so wird die Bestellung storniert und der bezahlte

Betrag auf dem genutzten Zahlungsmittel gutgeschrieben. – Bei Kredit- und Debitkartenzahlung, Maestrokarte oder Banküberweisung usw. ist eine Barauszahlung nicht möglich.

- 16.4. **Gültigkeit:** Der Gutschein ist ab Ausstellungsdatum für 2 Jahre gültig.
- 16.5. **Übertragbarkeit:** Der Gutschein ist mit einem Code im System hinterlegt. Der Gutschein ist auf andere Personen übertragbar.
- 16.6. **Einlösung:** Der Gutschein ist nur auf shop.graubuenden.ch gültig und kann nur für online buchbare Leistungen verwendet werden, indem man den Gutscheincode beim Warenkorb angibt. Ohne Gutscheincode kann der Gutschein nicht eingelöst werden. Übersteigt der Wert des Gutscheins den Preis der gebuchten Leistung, bleibt der verbleibende Gutscheinbetrag bestehen. Der Einlöser erhält eine entsprechende E-Mail. – Gegenüber GRET ist der Inhaber des Gutscheincodes zur Einlösung berechtigt. GRET hat keine Prüfungspflichten und darf den Inhaber des Gutscheincodes als berechnete Person ansehen.
- 16.7. **Keine Rückerstattung:** Der Gutschein kann nicht rückvergütet oder gegen Bargeld eingetauscht werden. Auch keine Teil- oder Restguthabenauszahlungen werden gewährt. Wird ein Gutschein im Shop eingelöst, so erhält die Person, welche den Gutschein einlöst via E-Mail die Information über ein allfälliges Restguthaben.
- 16.8. **Stornierung einer mit einem Gutschein erfolgten Buchung:** Wird eine mit einem Gutschein bezahlte Leistung storniert, so gelten die Stornierungsbestimmungen gemäss den bei Buchung gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Eine allfällige Gutschrift erfolgt zuerst auf den Gutschein bis zu dem mit dem Gutschein bezahlten Betrag. Hierauf erfolgt die Gutschrift auf das bei Buchung verwendete Zahlungsmittel (z.B. Gutschrift auf die Kreditkarte).
- 16.9. **Kunden-Service für den Gutschein:** Der Kunden-Service steht für Fragen unter der Telefonnummer +41 (0)81 254 24 24 oder unter der E-Mail-Adresse shop@graubuenden.ch zur Verfügung.

17. Datenschutz

- 17.1. GRET und der ANBIETER unterstehen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung.
- 17.2. GRET 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 GRET die Kundendaten an den ANBIETER weiterleiten darf, damit dieser seine Pflichten erfüllen kann.
- 17.3. Es ist möglich, dass GRET und/oder ANBIETER verpflichtet sind, die Daten an Behörden zu übermitteln oder diesen die Daten zugänglich zu machen.
- 17.4. GRET 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.
- 17.5. Im Weiteren kommen die Datenschutzbestimmungen von GRET auf www.graubuenden.ch/de/ueber-graubuenden/rechtliches-und-datenschutz resp. diejenigen des ANBIETERS zur Anwendung.
- 17.6. Bei Fragen zum Datenschutz von GRET wenden Sie sich an die E-Mail-Adresse contact@graubuenden.ch, bei Fragen zum Datenschutz des ANBIETERS direkt an den ANBIETER.

18. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 18.1. 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 nahe kommt.
- 18.2. Vorbehältlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder zwingender internationaler Abkommen vereinbaren die Parteien: Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und dem ANBIETER sowie Ihnen und GRET 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 GRET wird der ausschliessliche Gerichtsstand Chur, Schweiz vereinbart. GRET kann den Kunden an dessen Wohnsitz oder am Sitz von GRET einklagen.

Graubünden eTourism GmbH
c/o Graubünden Ferien
Alexanderstrasse 24
CH-7001 Chur
Telefon +41 (0)81 254 24 99
booking@graubuenden.ch

Chur, 24.05.2018

**General Contract and Travel Conditions
for bookings made through shop.graubuenden.ch Graubünden eTourism
GmbH, Chur, Schweiz**

1. What these general contract and travel conditions regulate

- 1.1. Graubünden eTourism GmbH (Hereinafter referred to as GRET) operates on behalf of Graubünden Tourism, the official marketing organisation for Graubünden, on shop.graubuenden.ch, an Internet portal that facilitates the online booking of tourism-related products and services from Graubünden. GRET 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 GRET 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 GRET and between you and the VENDOR as defined in paragraph 1.1.
- 1.4. The regional tourism organisations in Graubünden are partners of GRET and function as INFORMATION CENTRES to support you with your questions or problems locally on site. The relevant INFORMATION CENTRE is listed by name in your travel documents.
- 1.5. For technical questions or to cancel your booking please contact us via email or phone at GRET.

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

- 2.1. The trips and other services published on shop.graubuenden.ch 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 GRET on behalf of the VENDOR.
- 2.2. The contract between you and the VENDOR is concluded upon the unconditional confirmation of your booking by GRET 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.graubuenden.ch 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 GRET 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 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.
- 4.5. **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.
- 4.6. **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.
- 4.7. **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. 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:

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 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 GRET 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 the city of Chur) is the applicable one. GRET charges a processing fee of 50.00 SFR per cancellation, modification or change.

- 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.
- 5.3. **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. GRET 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 the offer details, price changes, changes in the transport sector
--

- 6.1. **Changes before signing the contract:** The VENDOR and GRET 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 nor the INFORMATION CENTRE on site, please call GRET directly. The necessary details for doing so are contained in your travel documents. Neither the INFORMATION CENTRE, nor GRET, 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, the INFORMATION CENTRE or GRET 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 GRET, the INFORMATION CENTRE 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, the INFORMATION OFFICE or GRET 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 GRET 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. Packages organised by GRET

- 11.1. GRET can also organise package tours. This is expressly stated in the respective published offers. In this case, GRET is your contractor, and these general contract and travel conditions apply to GRET packages.
- 11.2. **Travel guarantee:** GRET is a participant in the guarantee fund of the Swiss travel industry. The guarantee fund of the Swiss travel industry guarantees the security of the amounts paid by you in connection with your booking of package holidays with GRET and it also guarantees your return trip (if this forms part of the package). Detailed information can be found at www.garantiefonds.ch.

12. GRET as pure intermediary, and liability

- 12.1. Usually GRET acts only as an intermediary for the services of the VENDOR (see Paragraph 1). In this case, any liability of GRET for the services of the VENDOR is excluded under all legal titles. GRET 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 GRET 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.

13. Entry, visa and health regulations

- 13.1. If there are only Swiss domestic services included in your trip, you are responsible for obtaining, meeting and maintaining the entry, visa and health requirements yourself. If a journey from abroad into Switzerland is involved in your trip, or if during your trip there is a foreign trip included, GRET or the VENDOR will inform you about the entry requirements for travellers holding the nationality of your country of residence (the address you specified when booking is the decisive factor for this) provided that you reside in Switzerland, the EFTA or the EU. You are personally responsible for compliance with the entry requirements for any travelling companions of other nationalities.
- 13.2. If travel documents or visas must be obtained, issued or renewed, you are personally responsible for this. Likewise, you are personally responsible for compliance with entry, health and currency regulations.

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. Fan shop

- 15.1. **Ordering, Prices and Delivery:** Graubünden eTourism GmbH undertakes to fulfill the orders received through its website and to deliver them only within the limits of the

available product stocks. Product prices are indicated on the website of "shop.graubuenden.ch". The delivery of the products is generally carried out within 7 working days. An online order that has been placed is binding from the moment when the customer clicks on "Order". When ordering, a flat fee of 9.00 SFR will be charged for shipping and handling costs. Delivery is only to EU countries. When shipping our merchandise abroad, possible customs costs are charged to the recipient.

- 15.2. **Payment arrangements:** Articles from shop.graubuenden.ch can only be paid for by credit card
- 15.3. **Return or exchange of goods:** There is a right of exchange for 10 days from receipt of goods. The returning-address is: Graubünden Ferien, Alexanderstrasse 24, CH-7001 Chur. The shipping costs will be paid by the customer.
- 15.4. **Colours:** Since the reproduction of colours on computer screens is not perfect, GRET does not guarantee that the colour of the goods delivered will correspond exactly with the colour that appears on the screen.
- 15.5. **Confidentiality of data:** All personal customer data is treated confidentially by Graubünden eTourism GmbH and is neither made accessible to third parties nor forwarded abroad. Upon written request, a customer has the right to inspect, correct or remove the data concerning him that is contained and processed in the database of Graubünden eTourism GmbH. Data such as name, address, e-mail address, product, price, quantity, and all other information provided by the customer are recorded, processed and used in compliance with the provisions of the Data Protection Act to serve the processing of an order and to manage the customer base.
- 15.6. **Customer Service for the Fan shop:** The customer service of the Fan shop is available for questions at the telephone number +41 (0) 81 254 24 24 or at the e-mail address shop@graubuenden.ch.

16. Vouchers

- 16.1. **Purchasing:** With a shop.graubuenden.ch/Voucher the buyer acquires an individualised coupon. Using templates and personally created text modules, the system generates a voucher, which contains a coupon code. By means of a preview function, the purchaser has to examine the text before confirming the order. The text entered at the store is processed directly by the system. GRET has no obligation to check the text and so on. GRET can therefore not be held responsible for any typographical errors.
- 16.2. **print@home:** The purchaser can choose between "print@home" and "shipping" (print&delivery). With "print@home", the purchaser prints the voucher himself. After payment for the voucher has been successfully made, the customer receives the voucher document by email. The purchaser then prints this out himself. Printing can be done using commercially available printers. The quality of the print depends on the printer used. Therefore GRET does not guarantee the quality of the printout. With print@home, no supplement to the voucher price is charged.
- 16.3. **Print & delivery:** With print&delivery, GRET prints out the coupon and sends it according to the delivery mode specified at time of purchase. The delivery time is between 2-5 working days. The dispatch of vouchers is possible in Switzerland, in the EU and in the EFTA countries. Packages and parcels can be sent only within Switzerland. Shipping fees are added to the cost of the voucher (and other purchased products) charged to the customer. If the customer has bought a packet or parcel for shipment to a foreign country or if for other reasons it is not possible to make the shipment, the order will be cancelled and the amount paid will be recredited to the payment method used. For credit and debit card payments, Maestro card or bank transfer, etc., a cash reimbursement is not possible.

- 16.4. **Validity:** The voucher is valid for 2 years from date of issue.
- 16.5. **Transferability:** The coupon is stored along with a code in the system. The coupon is transferable to another person.
- 16.6. **Redemption:** The voucher is valid only at shop.graubuenden.ch and can only be used for items or services that are bookable online, by specifying the coupon code at the shop's checkout. Without the coupon code, the coupon can not be redeemed. If the value of the coupon exceeds the price of the service or product being ordered, the remaining voucher amount is retained. The customer receives an e-mail. The holder of the coupon code is entitled to redeem the coupon from GRET. GRET has no obligation to check who this is, and shall regard the holder of the coupon code as an authorised person.
- 16.7. **No refunds:** The coupon can not be refunded or exchanged for cash. Nor are any partial or remaining balance payments granted. If a voucher is redeemed at the store, the person who redeems the voucher receives via e-mail the information about any possible remaining balance.
- 16.8. **Cancellation of a booking made with a coupon:** If a service paid for with a voucher is cancelled, the cancellation policy applies in accordance with the then applicable booking terms and conditions. Any possible credit is first added back to the voucher up to the amount paid for with the voucher. Then this credit will be transferred to the payment method used when booking (for example, recrediting to the credit card).
- 16.9. **Customer Service for the coupons:** The customer service is available for questions at the telephone number +41 (0) 81 254 24 24 or at the e-mail address shop@graubuenden.ch.

17. Data protection

- 17.1. GRET and the VENDOR are subject to Swiss data protection legislation.
- 17.2. GRET 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 GRET may pass on customer data to the VENDOR so that he can fulfill his obligations.
- 17.3. It is possible that GRET and / or the VENDOR may be required to transmit the data to the authorities, or to make it accessible to them.
- 17.4. GRET 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.
- 17.5. Furthermore, the privacy policies of GRET as set out at www.graubuenden.ch/en/about-graubunden/terms-use-and-privacy-policy or those of the VENDOR, are in force.
- 17.6. For questions about data protection at GRET, contact us at the e-mail address contact@graubuenden.ch; for questions about data protection by the VENDOR, contact the VENDOR directly.

18. Applicable Law and Jurisdiction

- 18.1. Should any of these general contract and travel conditions be invalid, void or impossible to fulfill, 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.
- 18.2. 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 GRET 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 GRET, it is agreed that the exclusive place of jurisdiction shall be Chur, Switzerland. GRET may sue the customer at the customer's residence or at the business location of GRET.

Graubünden eTourism GmbH
c/o Graubünden Ferien
Alexanderstrasse 24
CH-7001 Chur
Telephone +41 (0)81 254 24 99
booking@graubuenden.ch

Chur, 24.05.2018