

## Allgemeine Geschäftsbedingungen AGB (Ausgabe 03/12)

Wir freuen uns, dass Sie sich für einen Aufenthalt in der Ferienregion Heidiland interessieren und danken Ihnen für das entgegengebrachte Vertrauen. Wir bitten Sie, die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sorgfältig durchzulesen. Sie sind Bestandteil jedes Vertrages.

### 1. Geltungsbereich

**1.1.** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das vertragliche Verhältnis zwischen Ihnen und der Heidiland Tourismus AG für die von uns veranstalteten Pauschalangebote und sonstigen Reisedienstleistungen.

**1.2.** Diese AGB unterscheiden zwischen Pauschalreisen und sonstigen Aufenthalts- und Reisedienstleistungen. Eine Pauschalreise liegt vor, wenn mindestens die Beförderung zusammen mit der Unterbringung oder einer anderen touristischen Leistung von uns zu einem Gesamtpreis angeboten wird und mindestens 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung mit einschliesst.

**1.3.** Werden Ihnen durch die Heidiland Tourismus AG sonstige Aufenthalts- und Reisedienstleistungen, die nicht unter den Begriff der Pauschalreise gemäss Punkt 1.2. dieser AGB fallen, namentlich Reisearrangements oder Einzelleistungen anderer Leistungserbringer vermittelt, sind wir nicht Vertragspartner, und es gelten deren eigene Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Wir übernehmen in diesen Fällen keinerlei Haftung für die von Drittanbietern erbrachten Leistungen. Fallen solche Leistungen weg, egal aus welchen Gründen, beeinträchtigt dies unser Verhältnis nicht. Wir verweisen insbesondere auf deren Haftungsbedingungen, welche bei den Drittanbietern eingesehen werden können.

### 2. Vertragsabschluss

**2.1.** Der Vertrag kommt mit der Annahme Ihrer schriftlichen (Brief, E-Mail, Fax oder Internet) oder telefonischen Buchung durch die Heidiland Tourismus AG zustande und ist ab diesem Zeitpunkt definitiv.

**2.2.** Die Leistungen ergeben sich aus dem Leistungsbeschrieb in Prospektunterlagen, dem Internet und der Bestätigung.

**2.3.** Die im Vertrag aufgeführte Personenzahl bezüglich Mietobjekt/Hotelzimmer ist auf jeden Fall zu respektie-

ren und darf ohne ausdrückliches Einverständnis der Heidiland Tourismus AG und des Leistungserbringers nicht überschritten werden. Andernfalls kann der Vertrag von der Heidiland Tourismus AG aufgelöst werden und Ihre Ansprüche verfallen entschädigungslos.

### 3. Zahlungsbedingungen, Preise und Nebenkosten

**3.1.** Im Rahmen einer Pauschalreise ist die Vorauszahlung des Reisepreises bei Vertragsabschluss fällig. Für die sonstigen Reisedienstleistungen gemäss Punkt 1.3. dieser AGB erfolgt die Zahlung, falls nicht anders in der Buchungsbestätigung erwähnt, jeweils bei den entsprechenden Leistungserbringern und richtet sich nach deren jeweiligen AGBs.

**3.2.** Die in der Buchungsbestätigung aufgeführten Preise sind verbindlich und verstehen sich, falls nicht anders in der Buchungsbestätigung erwähnt, in Schweizer Franken und inklusive MwSt. Eine Preisanpassung für Gründe, die wir nicht beeinflussen können (z. B. Währungsschwankungen, neu eingeführte oder erhöhte Steuern, Abgaben, Steuern etc.), behalten wir uns vor. In einzelnen Fällen sind die aufgeführten Nebenkosten lediglich Richtlinien und können deshalb geringfügigen Änderungen unterliegen.

**3.3.** Bei Falschbuchungen aufgrund von systembedingten Fehlern des Reservationssystems, sind die vereinbarten Preise nichtig. Die Heidiland Tourismus AG hat in diesem Fall das Recht, die Buchung entschädigungslos aufzuheben.

**3.4.** Die gesetzliche Kurtaxe pro Person und pro Nacht wird, falls nicht anders in der Buchungsbestätigung erwähnt, auf den Übernachtungspreis hinzu gerechnet.

**3.5.** Die Rechnung ist, falls nicht anders in der Buchungsbestätigung erwähnt, innerhalb von 10 Tagen nach dem Tag der Rechnungsstellung zu begleichen. Sofern die Frist zu kurz für eine Vorabüberweisung ist, kann in Absprache mit dem Leistungserbringer die Zahlung vor Ort vereinbart werden.

**3.6.** Wird die Zahlung nicht fristgerecht geleistet, kann die Heidiland Tourismus AG als Vermittler sämtliche Leistungen zurückbehalten, den Vertrag entschädigungslos auflösen und allfällige Annullationskosten nach Ziffer 4 einfordern.

### 4. Annullierung und Umbuchung durch den Gast

**4.1.** Wenn Sie Ihre Buchung annullieren oder eine Umbuchung vornehmen, ist dazu unsere schriftliche Zustimmung notwendig. Falls wir zustimmen, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50.00 pro Auftrag. Einen Umbuchungs- oder Annullierungswunsch müssen Sie uns unverzüglich entweder persönlich oder schriftlich mittels Brief oder per Email mitteilen.

**4.2.** Als Annullationsdatum gilt der Tag, an dem die Zustimmung der Heidiland Tourismus AG erfolgt; bei Samstagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend.

**4.3.** Bei Annullierung einer Buchung werden zusätzlich zur Bearbeitungsgebühr (siehe 4.1.) folgende Annullierungskosten erhoben:

Bis 30 Tage vor dem Aufenthalt keine Kostenfolge

29 – 14 Tage vor dem Aufenthalt 50 % des Gesamtbetrages

13 – 3 Tage vor dem Aufenthalt 75 % des Gesamtbetrages

2 – 0 Tage vor dem Aufenthalt 100 % des Gesamtbetrages

**4.4.** Ein Nichtantreten einer Reise (no show) wird wie eine Annullierung behandelt. Die Heidiland Tourismus AG resp. der Leistungserbringer haben in diesem Fall das Recht, den geschuldeten Betrag Ihrer Kreditkarte zu belasten, welche bei der Buchungsbestätigung als Garantie bei Datatrans hinterlegt wurde. Bei vorzeitiger Abreise bleibt der Gesamtbetrag geschuldet.

**4.5.** Sollten Sie an der Teilnahme der Reise verhindert sein, können Sie grundsätzlich eine Ersatzperson benennen, die das Reisearrangement unter den gleichen Bedingungen übernimmt.

Vorausgesetzt ist, dass die Ersatzperson solidarisch für den Reisepreis einsteht und die an Ihrer Reise beteiligten Leistungserbringer (Hotels, Flug-, Zug- und Schifffahrtsgesellschaften etc.) diese Änderung akzeptieren.

**4.6.** Eine Annullierungskostenversicherung wird von der Heidiland Tourismus AG nicht angeboten. Es wird jedoch empfohlen eine Annullierungsversicherung abzuschliessen.

## 5. Programmänderungen und Annullierung der Buchung durch den Veranstalter

**5.1.** Aus nicht voraussehbaren Umständen kann die Buchung Änderungen erfahren. Für diesen Fall ist die Heidiland Tourismus AG nach Kräften um gleichwertigen Ersatz oder eine andere geeignete Lösung bemüht.

**5.2.** Einen allfälligen Minderwert zwischen ausgeschriebenen und tatsächlich erbrachten Leistungen wird Ihnen vergütet, sofern die Heidiland Tourismus AG oder ein Leistungserbringer ein Verschulden trifft.

**5.3.** Bei Ereignissen höherer Gewalt (Naturkatastrophen, Unruhen, Streiks, Systemausfällen etc.), behördlichen Massnahmen, Havarien, technischen Defekten etc. kann die Heidiland Tourismus AG die Buchung entschädigungslos annullieren. Wird die Buchung vor Reisebeginn durch die Heidiland Tourismus AG annulliert, wird der bereits bezahlte Reisepreis zurückerstattet.

## 6. Beanstandungen

**6.1.** Die Heidiland Tourismus AG übernimmt grundsätzlich keine Haftung (siehe Punkt 7). Die Heidiland Tourismus AG ist insbesondere in keinem Fall verpflichtet, für eine allfällige Ersatzleistung zu sorgen. Dies ist Sache des Leistungserbringers.

**6.2.** Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, beim

betreffenden Leistungserbringer unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden.

**6.3.** Konnte keine geeignete Lösung beim Leistungserbringer vor Ort gefunden und Ihr Mangel somit nicht oder nur ungenügend behoben werden, so ist eine entsprechende schriftliche Meldung bis spätestens 10 Tage nach vertraglich vereinbartem Reiseende bei Heidiland Tourismus AG einzureichen. Die Heidiland Tourismus AG ist jedoch nicht verpflichtet, auf solche Meldungen zu reagieren.

**6.4.** Bei einer Unterlassung der Beanstandung beim Leistungserbringer vor Ort (siehe 6.2.) oder dem Nichteinhalten der Frist zur schriftlichen Meldung bei Heidiland Tourismus AG (siehe 6.3.) erlöschen Ihre Ansprüche ohne Weiteres, sofern solche überhaupt bestehen sollten.

## 7. Haftung

**7.1.** Sämtliche Rechts- und Sachmängelgewährleistung ist im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausgeschlossen.

**7.2.** Die Heidiland Tourismus AG haftet unter keinen Umständen für Leistungen und Versprechungen von Dritten (siehe auch 1.3.).

**7.3.** Fallen Leistungen etc. von Dritten weg, egal aus welchen Gründen, beeinträchtigt dies das Verhältnis zur Heidiland Tourismus AG nicht. Es gibt insbesondere keine Annullations- oder Änderungsansprüche des Kunden.

**7.4.** Die Heidiland Tourismus AG ist für den Verkauf und die technische Übermittlung der Reservationen an den Kunden verantwortlich. Der Nachweis für eine korrekte Übermittlung von Reservationen an den Kunden gilt als erbracht, wenn in den Sendejournals des Reservationssystems oder im Faxjournal etc. die Übermittlung als fehlerfrei eingetragen ist. Erfolgt die Zustellung per Post, kann von der Heidiland Tourismus AG kein Nachweis erbracht werden. Das Gleiche gilt für

die Reservationsbestätigung an den Vermieter/Beherberger.

**7.5.** Für Schäden, die nachweislich während des Aufenthaltes vom Gast verursacht werden, muss der Gast vollumfänglich aufkommen. Allfällige Schäden sind dem Besitzer oder dessen Vertreter vor Abreise zu melden.

## 8. Ombudsmann

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sind Sie verpflichtet, den Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8801 Thalwil, zu kontaktieren. Der Ombudsmann ist bei Streitigkeiten zwischen Reiseteilnehmer und Reiseveranstalter stets um eine faire und ausgewogene Entscheidung bestrebt. Sollte keine Einigung gefunden werden, stehen Ihnen die ordentlichen Rechtswege offen.

## 9. Änderungen/Gültigkeit der AGB

**9.1.** Änderungen zu diesen AGB oder besondere Individualvereinbarungen bedürfen der Schriftform.

**9.2.** Sollte eine Regel dieser AGB ungültig sein, ist davon die Gültigkeit der übrigen Bedingungen nicht berührt.

## 10. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und der Heidiland Tourismus AG untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht. Die Anwendbarkeit internationaler Vereinbarungen und der schweizerischen IPRG sind ausgeschlossen, soweit rechtlich zulässig. Ausschliesslicher Gerichtsstand für daraus resultierende Streitigkeiten ist in erster Instanz das Kreisgericht Sarganserland-Werdenberg, Mels, Kanton St. Gallen, Schweiz.

Bad Ragaz, 1. März 2012