

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen AVRB

Seite 2 - 12

General Terms and Conditions of Contract and Travel (GTCT)

Page 13 - 22

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) für Buchungen auf shop.heidiland.com durch Heidiland Tourismus AG

Gültig ab 21. September 2026

Zur besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument das generische Maskulinum verwendet. Die Personenbezeichnungen beziehen sich – sofern nicht anders kenntlich gemacht – auf alle Geschlechter.

Wir freuen uns, dass Sie sich für einen Aufenthalt/eine Dienstleistung in/aus der Ferienregion Heidiland interessieren. Wir bitten Sie, die folgenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) sorgfältig durchzulesen. Sie sind Bestandteil jedes Vertrages.

1. Was diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln

- 1.1. Die Heidiland Tourismus AG (nachfolgend HLT) betreibt ein Reservationssystem mit Call-center (auch für Gruppenbuchungen) und ein Internetportal shop.heidiland.com, das Kunden die Online-Buchung von touristischen Leistungen ermöglicht. HLT ist von den ANBIETERN beauftragt und ermächtigt worden, Leistungen in ihrem Namen und auf ihre Rechnung zu vermitteln sowie bei Bedarf abzurechnen. ANBIETER sind z.B. Hotels, Ferienwohnungsvermieter, Gruppenunterkünfte, Eventveranstalter, Erlebnisanbieter, Transportunternehmen, Tour-Operator usw. Bei Pauschal-Arrangements kann HLT 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 (nachfolgend als Kunde bezeichnet) und dem von Ihnen ausgewählten ANBIETER zustande.
- 1.3. Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und HLT sowie Ihnen und dem ANBIETER wie in Ziffer 1.1 definiert.
- 1.4. Die Buchungs- und Zahlungsabwicklung erfolgt durch die HLT in Zusammenarbeit mit TouristDataShop AG (nachfolgend TDS). HLT und der ANBIETER bevollmächtigen TDS, die Abwicklung und das Inkasso der Buchungen in Ihrem Namen vorzunehmen. Die Zahlungsbedingungen sind in Ziffer 4 definiert.
- 1.5. Für technische Fragen oder Stornierung Ihrer Buchung melden Sie sich bitte direkt bei der Informationsstelle, die in der Buchungsbestätigung aufgeführt ist. Bei Fragen zur Zahlung melden Sie sich bitte über die E-Mail-Adresse payments@heidiland.com.

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

- 2.1. Der Vertrag zwischen Ihnen und dem ANBIETER kommt mit der vorbehaltlosen Annahme (Bestätigung) Ihrer Buchung durch HLT im Namen der ANBIETER (mitsamt diesen AVRB) 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 Reiseteilnehmenden.
- 2.3. **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.heidiland.com und über das Callcenter angebotenen Informationen für Objekte, Zimmer, Wohnungen, Erlebnisse 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 auf shop.heidiland.com und der Bestätigung. Sonderwünsche Ihrerseits oder Nebenabreden sind nur Vertragsbestandteil, wenn sie vom ANBIETER resp. HLT im Namen des ANBIETERS vorbehaltlos und schriftlich bestätigt worden sind.
- 3.3. Beschreibungen von öffentlichen Transportmitteln, touristischen Attraktionen und Einrichtungen, der Infrastruktur, Öffnungszeiten aller Art sind rein beschreibender Natur. Jegliche daraus resultierende Schaden- bzw. Haftungsansprüche werden explizit wegbedungen, sofern sie nicht Bestandteil der gebuchten Leistungen sind.
- 3.4. Bei Mitnahme von Haustieren ist es in der Verantwortung des Kunden vor der Buchung abzuklären und sicherzustellen, dass dieses Haustier, mit Angaben zu Art und Grösse, gestattet ist. Für Schäden haftet der Kunde.

4. Preise und Zahlungsbedingungen

- 4.1. **Preise:** Die Preise für die Leistungen ersehen Sie aus der Ausschreibung im Internet auf shop.heidiland.com 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 Kreditkartenzahlungen entstehen können, gehen zu Ihren Lasten.**
- 4.3. Preisangaben verstehen sich, wenn nicht anders vermerkt ist, inklusive Schweizer Mehrwertsteuer.
- 4.4. **Zahlungsabwicklung durch HLT/TDS:** das Inkasso wird gemäss Ziffer 1.4 durch HLT/TDS vorgenommen. Online-Zahlungen werden über den Zahlungsanbieter payyo.ch, TrekkSoft AG, Hauptstrasse 15, 3800 Matten b. Interlaken, Schweiz abgewickelt.
- 4.5. **Zahlungen von Hotelleistungen (inkl. Hotelarrangements):** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie bei Ankunft gemäss den Angaben in der Bestätigung. Die Zahlung ist in der Regel in Schweizer Franken zu leisten. Allfällig weitere akzeptierte Zahlungsmittel können beim ANBIETER angefragt werden 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 einer No-Show (Nichtanreise), werden über die Kreditkarte die Stornierungskosten (Ziffer 5) abgerechnet. Für Buchungen, die besonderen Bedingungen unterliegen (Non-Refundable Tarife, Last-Minute-Tarife usw.), kann der Leistungsträger die Kreditkarte ohne Vorankündigung zum Zeitpunkt der Buchung gemäss Information in der Buchungsbestätigung belasten.
- 4.6. **Zahlungen von Ferienwohnungsleistungen:** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie direkt bei der Buchung per Kreditkarte, TWINT oder, sofern diese Zahlungsmöglichkeit angeboten wird, auf Rechnung.
- 4.7. **Zahlungen von Arrangements, Zusatzleistungen oder Gutscheine:** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie direkt bei der Buchung per Kreditkarte, TWINT oder, sofern diese Zahlungsmöglichkeit angeboten wird, auf Rechnung.
- 4.8. **Zahlung nicht fristgerecht geleistet oder Kreditkarten- bzw. TWINT-Zahlung wird nicht honoriert:** Werden die Zahlungen nicht fristgerecht geleistet oder sollte eine Zahlung nicht honoriert oder widerrufen werden, so wird die Buchung als storniert betrachtet und es werden die Stornierungskosten nach Ziffer 5.1 zur Zahlung fällig.
- 4.9. Gäste-, Tourismus-, Infrastruktur- und vergleichbare obligatorische Abgaben werden, sofern in der Buchungsbestätigung nicht anders erwähnt, zusätzlich zum Übernachtungspreis erhoben. Bei einer offensichtlichen Falschbuchung aufgrund von systembedingten Fehlern

des Buchungssystems, sind die vereinbarten Preise nichtig. HLT hat in diesem Fall das Recht, die Buchung entschädigungslos aufzuheben.

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

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

Unterkunftsleistungen und Arrangements:

Stornierungen und Änderungen, die...

- bis 30 Tage vor Leistungsbeginn erfolgen:	keine Kostenfolge
- 29-14 Tage vor Leistungsbeginn erfolgen:	50% des Gesamtbetrages
- 13-3 Tage vor Leistungsbeginn erfolgen:	75% des Gesamtbetrages
- unter 3 Tagen erfolgen, sowie Nichtanreisen:	100% des Gesamtbetrages

Erlebnisangebote (Tickets, Bahnreisen, Exkursionen, etc.)

Für Erlebnisangebote gelten die in der jeweiligen Ausschreibung oder Buchungsbestätigung aufgeführten Stornierungsbedingungen. Soweit keine besonderen Bedingungen vereinbart wurden, gelten folgende Standardbedingungen:

Stornierungen und Änderungen, die...

- bis 1 Tag vor Leistungsbeginn um 12:00 Uhr erfolgen:	keine Kostenfolge
- nach 12.00 Uhr des Vortages erfolgen, sowie Nichtantreten:	100% des Gesamtbetrages

Bei Änderungen oder Umbuchungen unter Beibehaltung des bereits gebuchten ANBIETERS, der gebuchten Daten und der Hauptleistungspflichten, kann vom ANBIETER eine Bearbeitungsgebühr von **CHF 10.00** verlangt werden, sofern die Änderung resp. Umbuchung möglich ist. Andernfalls fallen die Stornierungskosten und/oder Stornogebühr an. Bei den Stornierungskosten 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 HLT zu normalen Büroöffnungszeiten (dies gilt auch für Mitteilungen per E-Mail, per Telefon oder anderen Medien. Bei Samstagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend (Ort: Bad Ragaz). Unabhängig vom Zeitpunkt des Stornoeingangs kann HLT pro Annulation eine Stornogebühr von **CHF 50.00** verrechnen.

- 5.2. Auf Umbuchungen sämtlicher Eigenleistungen (Arrangements, Erlebnissen) von HLT kann eine Gebühr von **CHF 10.00** erhoben werden.
- 5.3. **Annulationskostenversicherung/Rücktrittskostenversicherung:** Der Abschluss einer Annulationskostenversicherung und Rücktrittskostenversicherung ist empfohlen. Für Buchungen von Eigenleistungen, bei welcher HLT ANBIETER ist, kann eine Annulationskostenversicherung gegen einen Aufpreis zusätzlich abgeschlossen werden. Diese deckt die Annullierungskosten bei Krankheit, Unfall oder Tod eines Reiseteilnehmers oder ihm gesetzlich nahestehende Personen. In diesen Fällen ist zusätzlich zur schriftlichen Annullierung der Annullierungsgrund nachzuweisen und allfällig bereits ausgehändigte Reisedokumente zu retournieren.
- 5.4. **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. HLT oder der ANBIETER orientieren Sie innert angemessener Frist, ob der benannte Ersatzreisende an der Reise teilnehmen kann. 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 HLT behalten sich ausdrücklich das Recht vor, Angaben im Internet auf shop.heidiland.com, 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 etc.) 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:**
- 7.2. Gilt für Ihre gebuchte Reise eine Mindestteilnehmerzahl, finden Sie diese in der Ausschreibung. Wird die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, kann der ANBIETER die Reise gemäss den Angaben in der Buchungsbestätigung vor Reisebeginn absagen. Bereits geleistete Zahlungen für die abgesagte Reise werden zurückerstattet.
- 7.3.
- 7.4. **Höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, Streiks usw.:** Sollten unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen), Witterungsverhältnisse, behördliche Massnahmen oder Streiks usw. die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen, kann der ANBIETER die Reise/Leistung absagen.
- 7.5. Verhindern andere Gründe, die ebenfalls von uns nicht zu beeinflussen sind, das Erbringen der Leistung, so ist HLT nach Kräften um einen gleichwertigen Ersatz oder eine andere geeignete Lösung bemüht. Notfalls kann die Buchung durch HLT storniert werden.

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 Bearbeitungsgebühr von CHF 50.00, zurückbezahlt, sofern sie dem ANBIETER nicht belastet wurden. 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. HLT schliesst die Haftung im gesetzlich zulässigen Rahmen aus (siehe auch Ziffer 7). HLT ist insbesondere in keinem Fall verpflichtet, für eine allfällige Ersatzleistung zu sorgen. Dies ist Sache des ANBIETERS.
- 9.2. **Beanstandung, Beanstandungsfrist und Abhilfeverlangen:** Entspricht die Leistung nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, beim ANBIETER unverzüglich, d.h. möglichst am gleichen Tag, diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.
- 9.3. Der ANBIETER resp. HLT (wenn der Anbieter nicht erreichbar ist) im Namen 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. HLT 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 HLT. Die notwendigen Angaben erhalten Sie mit der Buchungsbestätigung. HLT oder Hilfspersonen des ANBIETERS sind nicht berechtigt irgendwelche Forderungen usw. im Namen des ANBIETERS anzuerkennen.
- 9.4. **Wenn 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 HLT und allfällige Beweismittel beizulegen.
- 9.5. **Verwirkung Ihrer Ansprüche:** Sollten Sie die Mängel oder den Schaden usw. nicht nach Ziffer 9.2 und 9.3 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. Sämtliche Rechts- und Sachmängelgewährleistung ist im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausgeschlossen.
- 10.2. **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 HLT 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 Ziffern.
- 10.3. **Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse**
 - 10.3.1. **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 10.3.3.
 - 10.3.2. **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, HLT und deren Hilfspersonen nicht vorhersehen oder abwenden konnten.
 In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht des ANBIETERS ausgeschlossen.
 - 10.3.3. **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 10.3.1) und die Haftungsausschlüsse nach Ziffer 10.3.2.

- 10.3.4. Haftung für andere Leistungen:** Die Haftung für andere Leistungen untersteht den Ziffern 10.3.1 und Ziffer 10.3.2. 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 10.3.1 resp. zwingende vertraglich nicht abänderbare Haftungsbestimmungen in internationalen Abkommen und nationalen Gesetze.
- 10.3.5. Wertgegenstände und persönliche Effekte:** Für die sichere Aufbewahrung ihrer Gegenstände wie z.B. Bargeld, Schmuck, Pelze, Kreditkarten, Dokumente, elektronische Geräte oder persönliche Effekte, sind Sie selbst verantwortlich. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung, Zerstörung oder Missbrauch usw. haftet der ANBIETER nicht.
- 10.3.6. Immaterielle Schäden:** Soweit gesetzlich zulässig, ist jegliche Haftung für entgangene Ferienfreude, vertane Urlaubszeit, Frustrationsschäden, enttäuschte Erwartungen sowie sonstige immaterielle oder ideelle Nachteile ausgeschlossen.
- 10.3.7. Fahrpläne von Transportmitteln und Transportunternehmen:** Die Einhaltung von Fahrplänen von Transportmitteln und Transportunternehmen kann nicht garantiert werden. Dies gilt insbesondere für Bahn-, Bergbahn-, Bus-, Schiffs-, Flug- oder andere Transportleistungen. Bei hohem Verkehrsaufkommen, Staus, Unfällen, technischen Störungen, Überlastungen von Infrastrukturen, Umleitungen, Grenzabfertigungen, Witterungsverhältnissen, behördlichen Anordnungen oder vergleichbaren Umständen können Verspätungen, Fahrplanänderungen oder Ausfälle auftreten. In diesen Fällen haftet der ANBIETER nicht, soweit gesetzlich zulässig.
- 10.4. 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 HLT ist Ihre Vertragspartei und haftet in keinem Falle.
- 10.5. Ausservertragliche Haftung:** Soweit gesetzlich zulässig, wird die ausservertragliche und quasi-vertragliche Haftung ausgeschlossen. Unabhängig von der Anspruchsgrundlage kann die Haftung von HLT und des ANBIETERS in keinem Fall weiter gehen als die in den Ziffern 10.1 bis 10.3 vorgesehenen Haftungsbeschränkungen. 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 HLT veranstaltete Arrangements und Pauschalreisen

- 12.1. HLT kann einzelne Arrangements und Pauschalreisen selbst veranstalten. Dies ist bei der jeweiligen Ausschreibung, Buchungsstrecke oder Buchungsbestätigung ausdrücklich vermerkt. In diesem Fall ist HLT Vertragspartnerin des Kunden. Für solche von HLT veranstalteten Arrangements und Pauschalreisen gelten diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen, soweit in der konkreten Ausschreibung oder Buchungsbestätigung keine besonderen Bedingungen aufgeführt sind.
- 12.2. Eine Pauschalreise liegt insbesondere dann vor, wenn HLT dem Kunden eine im Voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei touristischen Leistungen zu einem Gesamtpreis anbietet, sofern diese Verbindung länger als 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung einschliesst. Solche Leistungen können insbesondere Unterkunft, Beförderung, Bergbahnleistungen, Gepäcktransport, Reiseunterlagen, touristische Zusatzleistungen oder weitere erhebliche Bestandteile des Gesamtangebots umfassen.
- 12.3. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich abschliessend aus der jeweiligen Ausschreibung, der Buchungsstrecke und der Buchungsbestätigung. Nicht ausdrücklich aufgeführte Leistungen sind nicht Bestandteil des Vertrags.
- 12.4. HLT kann zur Durchführung der Pauschalreise Leistungsträger und Hilfspersonen beiziehen, insbesondere Unterkunftsbetriebe, Bergbahnen, Transportunternehmen,

Gepäcktransport-Dienstleister, Erlebnisanbieter oder technische Dienstleister. HLT tritt ausschliesslich bei Angeboten, die explizit als Pauschalreise gekennzeichnet sind, als Veranstalterin der Reise auf. Soweit HLT Veranstalterin der Pauschalreise ist, bleibt HLT gegenüber dem Kunden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen für die ordnungsgemässe Erbringung der vertraglich vereinbarten Pauschalreise verantwortlich. Die beigezogenen Leistungsträger bleiben für die von ihnen erbrachten Teilleistungen verantwortlich. Soweit Ansprüche, Schäden oder Haftungsfolgen auf Pflichtverletzungen, Leistungsstörungen oder Mängel im Verantwortungsbereich eines beigezogenen Leistungsträgers zurückzuführen sind, bleibt die Geltendmachung von Regressansprüchen durch HLT vorbehalten.

12.5. Werden im Rahmen derselben Buchung einzelne Leistungen lediglich vermittelt, ohne Bestandteil der von HLT veranstalteten Pauschalreise zu sein, kommt der Vertrag über diese Leistungen direkt zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter zustande. Für solche vermittelten Leistungen gelten die Vertrags- und Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Für vermittelte Leistungen gilt die Haftungsregelung für HLT als Vermittlerin gemäss Ziffer 13 dieser Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen.

12.6. HLT informiert den Kunden vor Vertragsabschluss über die wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise, insbesondere über Leistungsumfang, Preis, Zahlungsbedingungen, Stornierungsbedingungen, besondere Teilnahmevoraussetzungen sowie über die für die Durchführung wesentlichen Hinweise.

12.7. **Besondere Bestimmungen für Outdoor-, Natur-, Sport- und Tourenangebote**

12.7.1. Bei Outdoor-, Natur-, Sport- und Tourenangeboten, speziell bei Bike-, E-Bike-, Mountainbike-, Wander-, Berg-, Kletter-, Wasser-, See-, Bahn- und kombinierten Tourenangeboten, setzen die Teilnahme und Durchführung eine den Angaben in der Ausschreibung entsprechende körperliche Verfassung, technische und sportliche Fähigkeit, passende Ausrüstung sowie eigenverantwortliches Verhalten des Kunden voraus.

12.7.2. Die Teilnahme erfolgt in eigener Verantwortung. Der Kunde ist verpflichtet, die geltenden Verkehrsregeln, Signalisationen, Wegsperrungen, Betriebsanweisungen von Bergbahnen und Transportunternehmen sowie lokale Vorschriften einzuhalten.

12.7.3. Routenbeschreibungen, Karten, Höhenprofile, Etappenangaben, Zeitangaben und Schwierigkeitsgrade dienen der Orientierung. Änderungen aufgrund von Wetter, Naturereignissen, Wegsperrungen, Sicherheitsgründen oder höherer Gewalt bleiben vorbehalten.

12.7.4. Kann der Kunde eine Etappe oder einzelne Leistungen aus Gründen, die in seiner Person liegen, seinem Verantwortungsbereich zuzurechnen sind oder nicht auf eine von HLT zu vertretende Leistungsänderung zurückzuführen sind, nicht oder nur teilweise in Anspruch nehmen, besteht kein Anspruch auf Rückerstattung.

12.7.5. Für das eigene, erworbene oder gemietete Material und Ausrüstung (Fahrräder, E-Bikes, Zusatz-Ausrüstung usw.) sowie für Gepäck, Wertgegenstände, elektronische Geräte und persönliche Gegenstände ist der Kunde verantwortlich. HLT haftet nicht für Verlust, Diebstahl oder Beschädigungen, soweit gesetzlich zulässig.

12.7.6. Der Kunde verpflichtet sich, Schäden an Unterkünften, Mietmaterial, Transportmitteln, Bergbahnanlagen oder sonstigen Einrichtungen unverzüglich zu melden. Für schuldhaft verursachte Schäden haftet der Kunde.

12.7.7. HLT empfiehlt für Outdoor-, Bike- und Bahnentour-Angebote den Abschluss einer geeigneten Annullationskosten-, Reiseabbruch-, Unfall-, Haftpflicht- und Gepäckversicherung.

12.8. Besondere Leistungsänderungen bei kombinierten Touren mit Bergbahnen, Transport- und Gepäckleistungen

- 12.8.1. Bei kombinierten Touren mit Unterkunfts-, Bergbahn-, Transport- und Gepäckleistungen können sich Änderungen insbesondere aus Wetterbedingungen, Sicherheitsgründen, technischen Störungen, Fahrplanänderungen, Betriebseinstellungen, Kapazitätsbeschränkungen, Wegsperrungen, behördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt ergeben.
- 12.8.2. HLT ist bemüht, bei wesentlichen Änderungen eine zumutbare und gleichwertige Ersatzlösung anzubieten, soweit dies möglich und verhältnismässig ist.
- 12.8.3. Entstehen durch Umstände, die HLT nicht zu vertreten hat, zusätzliche Kosten, insbesondere für Transporte, Zusatzübernachtungen, Verpflegung, Mietmaterial oder Anpassungen der individuellen Reiseplanung, gehen diese zulasten des Kunden, soweit gesetzlich zulässig.

13. HLT/TDS als Vermittlerin resp. Buchungs- und Zahlungsabwicklerin

- 13.1. HLT tritt in der Regel als Vermittlerin der Leistungen der ANBIETER auf, kann aber auch durch den ANBIETER bevollmächtigt sein, das Inkasso der Buchungen in ihrem Namen vorzunehmen (siehe Ziffer 1). In beiden Fällen ist jegliche Haftung von HLT für die Leistungen der ANBIETER unter allen Rechtstiteln ausgeschlossen. HLT 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 HLT ist auf den unmittelbaren, direkten Schaden begrenzt, unter Ausschluss von indirekten, mittelbaren Schäden, entgangenem Feriengenuss oder vertaner Urlaubszeit usw. sowie Strafschadenersatz und ähnlichen Forderungen und Ansprüchen.
- 13.2. In Ausnahmefällen kann HLT und der ANBIETER TDS bevollmächtigen, die Abwicklung und das Inkasso der Buchungen in ihrem Namen vorzunehmen (siehe Ziffer 1). In diesem Falle ist jegliche Haftung von TDS für die Leistungen der ANBIETER unter allen Rechtstiteln ausgeschlossen. TDS haftet nur, wenn sie im Rahmen der Buchungs- und Zahlungsabwicklung verschuldetermassen einen Fehler begangen hat. Wobei die vertragliche, ausservertragliche und quasi-vertragliche Haftung für Hilfspersonen sowie für leichtes Verschulden ausgeschlossen wird. Die Haftung von TDS 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.

14. Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

- 14.1. Sind in Ihrer Reise nur schweizerische Inlandleistungen enthalten, so sind Sie für die Beschaffung und Einhaltung der Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften selbst verantwortlich. Ist in der Reise die Anreise aus dem Ausland in die Schweiz oder während Ihrer Reise eine Auslandsleistung enthalten, so teilt Ihnen HLT 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 selbst verantwortlich.
- 14.2. Wenn Reisedokumente ausgestellt oder verlängert, Visa eingeholt werden müssen, sind Sie selbst dafür verantwortlich. Gleichfalls sind Sie selbst für die Einhaltung der Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften verantwortlich.

15. Selbstanreise

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

16. Online-Gutschein

- 16.1. Über shop.heidiland.com kann der Kunde einen individualisierten Gutschein erwerben. 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. HLT hat keine Pflicht, den Text etc. zu prüfen. HLT kann daher für Schreib- und Tippfehler nicht haftbar gemacht werden.
- 16.2. Der Erwerber kann zwischen «print@home» und Versand (Print & Lieferung) wählen. Bei «print@home» druckt der Erwerber den Gutschein selbst aus. Nach erfolgreicher Bezahlung des Gutscheins empfängt der Besteller per E-Mail das Gutscheindokument. Der Erwerber druckt dieses selbst aus. Der Ausdruck ist mit handelsüblichen Druckern möglich. Die Qualität des Ausdrucks hängt vom verwendeten Drucker ab. HLT garantiert daher die Qualität des Ausdruckes nicht. Bei «print@home» wird kein Zuschlag zum Gutscheinpreis erhoben.
- 16.3. Bei Print & Lieferung druckt HLT 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. Pakete werden nur in die Schweiz verschickt. Die Versandkosten werden zusätzlich zum Preis des Gutscheins (und weiterer gekaufter Leistungen) dem Kunden belastet. – Sollte der Kunde ein Paket für den Versand in ein ausländisches Land gekauft haben oder ist der Versand aus anderen Gründen nicht möglich, so wird die Bestellung annulliert und der bezahlte Betrag auf dem genutzten Zahlungsmittel gutgeschrieben. – Bei Kredit- und Debitkartenzahlung, Maestrokarte oder Banküberweisung etc. ist eine Barauszahlung nicht möglich.
- 16.4. Der Gutschein ist ab Ausstellungsdatum für 2 Jahre gültig.
- 16.5. Der Gutschein ist mit einem Code im System hinterlegt. Der Gutschein ist auf andere Personen übertragbar.
- 16.6. Der Gutschein ist nur auf shop.heidiland.com oder im Callcenter 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 HLT ist der Inhaber des Gutscheincodes zur Einlösung berechtigt. HLT hat keine Prüfungspflichten und darf den Inhaber des Gutscheincodes als berechtigte Person ansehen.
- 16.7. 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. Wird eine mit einem Gutschein bezahlte Leistung annulliert, so gelten die Annullierungsbestimmungen gemäss den bei Buchung gültigen allgemeinen Geschäftsbedingungen. Eine allfällige Gutschrift erfolgt zuerst auf den Gutschein bis zu dem mit dem Gutschein bezahlten Betrag. Darüber hinaus erfolgt die Gutschrift auf das bei Buchung verwendete Zahlungsmittel (z.B. Gutschrift auf die Kreditkarte).
- 16.9. Der Kundendienst steht für Fragen unter den Telefonnummern +41 81 300 40 20 (Infostelle Bad Ragaz), +41 81 720 18 18 (Infostelle Flumserberg) oder unter der E-Mail-Adresse info@heidiland.com zur Verfügung.

17. Geschenkkarte (Debitkarte)

- 17.1. In Zusammenarbeit mit dem Kartenherausgeber boncard payment & services ag (www.boncard.ch) vertreibt HLT die Heidiland Geschenkkarte. Die Geschenkkarte ist eine käuflich erwerbende Debitkarte, für die ein Guthaben des Kunden gegenüber HLT und/oder den teilnehmenden Leistungsträgern/Drittanbietern (siehe auch www.heidiland.com/geschenkkarte) festgehalten wird. Mit dem Guthaben auf der Geschenkkarte kann der Kunde bei den teilnehmenden Leistungsträgern und Drittanbietern Waren und Leistungen beziehen. Für die bezogenen Leistungen gelten die Vertrags- und Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungsträgers oder Anbieters. Diese Bedingungen dienen einer klaren Regelung der gegenseitigen Beziehungen zwischen dem Kunden, HLT sowie den teilnehmenden Leistungsträgern/Drittanbietern.

- 17.2. Die Geschenkkarte kann bei HLT und/oder den teilnehmenden Verkaufsstellen an der Kasse aufgeladen werden. Der Kunde hat die Karte unmittelbar nach Erhalt zu prüfen und eventuelle Mängel oder Abweichungen unverzüglich anzuzeigen oder per E-Mail oder Brief zu beanstanden. Spätere, nicht unverzüglich mitgeteilte Beanstandungen werden nicht berücksichtigt.
- 17.3. Nach der Aktivierung kann die Geschenkkarte mit dem aufgeladenen Guthaben als Zahlungsmittel bei den teilnehmenden Leistungsträgern/Drittanbietern eingesetzt werden. Es erfolgt keine Verzinsung des Guthabens. Die Geschenkkarte muss zum Bezahlen an der Kasse vorgewiesen werden. Bereits aktivierte, mehrfach ladbare Geschenkkarten können wieder aufgeladen werden.
- 17.4. Das geladene Kartenguthaben ist ab Ausstellungsdatum der Geschenkkarte während 10 Jahren gültig. Nach Ablauf dieser Frist kann das Guthaben nicht mehr eingelöst werden. Die Geschenkkarte ist unpersönlich und übertragbar. Diese Karte ist daher wie Bargeld zu behandeln. Es ist keine Barauszahlung des Gesamtbetrags, des Restsaldos oder Umtausch in Warengutscheine möglich. Die Geschenkkarte wird bei Verlust oder Diebstahl nicht ersetzt.
- 17.5. Es werden keine Kundeninformationen für die Verwaltung der Geschenkkarten erhoben. Es wird modernste Sicherheitstechnologie eingesetzt, um die Daten zu schützen. Für die Sicherheit der im Internet übermittelten Daten kann jedoch keine Haftung übernommen werden.
- 17.6. Der Restsaldo der Geschenkkarte ist auf dem Kartenterminal ersichtlich oder kann auf «www.myboncard.ch» abgefragt werden.
- 17.7. Der Kartenherausgeber boncard payment & services ag behält sich die jederzeitige Änderung am Geschenkkarten-Programm sowie der dazugehörenden AGBs vor. Die jeweils gültige Fassung wird auf «www.boncard.ch» publiziert und gilt ab Veröffentlichung vom Kunden als akzeptiert.
- 17.8. Die Einlösung des Guthabens der Geschenkkarte ist im Webshop von Heidiland Tourismus nicht möglich. Wir bitten Sie, Heidiland Tourismus dafür telefonisch oder schriftlich zu kontaktieren.
- 17.9. Wenn eine Zahlung aufgrund einer technischen Störung in den teilnehmenden Betrieben nicht möglich ist, behalten sich diese vor, eine Zahlung mit der Geschenkkarte abzulehnen.

18. Datenschutz

- 18.1. HLT und der ANBIETER unterstehen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung.
- 18.2. HLT und der ANBIETER übermitteln die zur Abrechnung und zum Inkasso notwendigen Daten (inkl. Kreditkartendaten) an TDS. TDS benützt diese Daten ausschliesslich zur Buchungs- und Zahlungsabwicklung und für das Inkasso.
- 18.3. HLT 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 HLT die Kundendaten an den ANBIETER weiterleiten darf, damit dieser seine Pflichten erfüllen kann.
- 18.4. HLT 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 oder diesen die Daten zugänglich zu machen.
- 18.5. Im Weiteren kommen die Datenschutzbestimmungen von HLT resp. diejenigen des ANBIETERS zur Anwendung.
- 18.6. Bei Fragen zum Datenschutz von HLT wenden Sie sich an die E-Mail-Adresse datenschutz@heidiland.com, bei Fragen zum Datenschutz des ANBIETERS direkt an den ANBIETER.



19. Ombudsstelle

- 19.1. Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sind Sie verpflichtet, die Ombudsstelle der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich, zu kontaktieren. Die Ombudsstelle ist bei Streitigkeiten zwischen Reiset Teilnehmer und Reiseveranstalter stets um eine faire und ausgewogene Entscheidung bestrebt. Sollte keine Einigung gefunden werden, stehen Ihnen die ordentlichen Rechtswege offen.

20. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 20.1. 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.
- 20.2. Vorbehältlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder zwingender internationaler Abkommen vereinbaren die Parteien: Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und dem ANBIETER sowie Ihnen und HLT 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 HLT wird der ausschliessliche Gerichtsstand Mels (Kreisgericht Sarganserland-Werdenberg), Kanton St. Gallen, Schweiz vereinbart. HLT kann den Kunden an dessen Wohnsitz oder am Sitz von HLT einklagen.

Kontaktstelle:

Heidiland Tourismus AG
Valenserstrasse 6
CH-7310 Bad Ragaz
+41 81 720 08 20
info@heidiland.com

Bad Ragaz, 21. September 2026

General Terms and Conditions of Contract and Travel (GTCT)

for bookings on shop.heidiland.com by Heidiland Tourismus AG

Valid from 21 September 2026

For better readability, the generic masculine form is used in this document. Unless otherwise indicated, all references to persons refer to all genders.

We are pleased that you are interested in a stay/service in/from the holiday region Heidiland. We kindly ask you to read the following General Terms and Conditions of Contract and Travel (GTCT) carefully. They are part of every contract.

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

- 1.1. Heidiland Tourismus AG (hereinafter HLT) operates a reservation system with call centre (also for group bookings) and an internet portal shop.heidiland.com, which enables customers to book tourist services online. HLT has been commissioned and authorised by the PROVIDERS to arrange services on their behalf and for their account as well as to invoice them if required. PROVIDERS are e.g. hotels, holiday apartment rental companies, group accommodation, event organisers, experience providers, transport companies, tour operators, etc. For package arrangements, HLT itself can also act as PROVIDER. The PROVIDER is your contractual partner and is listed by name in the travel documents. In the following, all services are referred to as "travels".
- 1.2. When you make a booking (conclusion of a contract), the contract is concluded directly between you (hereinafter referred to as the customer) and the PROVIDER selected by you.
- 1.3. These General Terms and Conditions of Contract and Travel govern the legal relationship between you and HLT and between you and the PROVIDER as defined in Clause 1.1.
- 1.4. The booking and payment processing is carried out by HLT in cooperation with Tourist-DataShop AG (hereinafter TDS). HLT and the PROVIDER authorise TDS to handle and collect bookings on your behalf. The terms of payment are defined in Clause 4.
- 1.5. For technical questions or cancellation of your booking, please contact directly the information point listed in the booking confirmation. If you have any questions regarding payment, please contact us via the e-mail address payments@heidiland.com.

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

- 2.1. The contract between you and the PROVIDER comes into effect with the unconditional acceptance (confirmation) of your booking by HLT on behalf of the PROVIDERS (together with these GTCT).
- 2.2. If you register other participants in addition to yourself, you are liable for their obligations (in particular payment of the tour price) as for your own. These General Terms and Conditions of Contract and Travel apply to all tour participants.
- 2.3. **No right of withdrawal:** In the case of tourism services for which the dates of service provision have been agreed or the services can be obtained within an agreed period of time, there is no right of withdrawal and no right to cancel free of charge. Should you be entitled to a right to cancel free of charge on the basis of legal provisions, you waive this right as far as this is legally permissible.

3. Services

- 3.1. The PROVIDER offers the information provided on shop.heidiland.com and via the call centre for objects, rooms, flats, experiences and other service(s). The PROVIDER updates this information and is solely responsible for the accuracy of the information at the time of booking.
- 3.2. The services result from the service description on the internet at shop.heidiland.com and the confirmation. Special requests on your part or ancillary agreements are only part of the contract if they have been confirmed unconditionally and in writing by the PROVIDER or HLT on behalf of the PROVIDER.
- 3.3. Descriptions of public transport, tourist attractions and facilities, infrastructure, opening hours of all kinds are of a purely descriptive nature. Any resulting claims for damages or liability are explicitly excluded, unless they are part of the booked services.
- 3.4. If bringing pets, it is the customer's responsibility to clarify and ensure prior to booking that this pet, with details of type and size, is permitted. The customer is liable for damages.

4. Prices and terms of payment

- 4.1. **Prices:** The prices for the services can be found in the information on the internet at shop.heidiland.com or in the confirmation.
- 4.2. The prices in Swiss francs (CHF) are authoritative. Prices in other currencies (e.g. determined using a currency converter) are for information purposes only and are not binding. Invoices shall be issued in Swiss francs and shall be payable in Swiss francs. Credit card charges are also made in Swiss francs. Possible bank and credit card fees which may arise with the exchange of a foreign currency into Swiss francs and/or with credit card payments shall be borne by you.
- 4.3. Unless otherwise stated, prices include Swiss VAT.
- 4.4. **Payment processing by HLT/TDS:** the collection is carried out by HLT/TDS in accordance with Clause 1.4. Online payments are processed via the payment provider payyo.ch, TrekSoft AG, Hauptstrasse 15, 3800 Matten b. Interlaken, Switzerland.
- 4.5. **Payments of hotel services (incl. hotel arrangements):** You pay for your booked services on arrival according to the details in the confirmation. As a rule, payment shall be made in cash and in Swiss francs. Any other accepted means of payment can be requested from the PROVIDER or will be made known to you on site. If you do not pay for the booked services as stated in the confirmation upon arrival, the PROVIDER is entitled to refuse the booked services and to claim the cancellation costs according to Clause 5.1. Credit card details are requested at the time of booking for security purposes only. In the event of cancellation of individual or all travel services or in the event of a no-show, the cancellation costs (Clause 5) will be charged to the credit card. For bookings subject to special conditions (non-refundable rates, last-minute rates, etc.), the service provider may charge the credit card without prior notice at the time of booking in accordance with the information in the booking confirmation.
- 4.6. **Payments of holiday home services:** You pay for your booked services directly at the time of booking by credit card, TWINT or, if this payment option is offered, on account.
- 4.7. **Payments of arrangements, additional services or vouchers:** You pay for your booked services directly at the time of booking by credit card, TWINT or, if this payment option is offered, on account.
- 4.8. **Payment not made on time or credit card or TWINT payment not accepted:** If payments are not made by the due date or if a payment is not accepted or is revoked, the booking shall be deemed to be cancelled and the cancellation charges pursuant to Clause 5.1 shall become due.
- 4.9. Visitor's, tourism, infrastructure and comparable mandatory levies will be charged in addition to the accommodation price, unless otherwise mentioned in the booking confirmation. In the event of an obvious incorrect booking due to system-related errors in the booking system, the agreed prices shall be invalid. In this case, HLT has the right to cancel the booking without compensation.

5. You change your registration, your travel programme or are unable to start the journey (annulment/cancellation)

- 5.1. Cancellation fees: In the event of changes, rebookings or cancellations, the following annulment costs/cancellation costs will be levied (as a percentage of the tour price) – unless otherwise stated in the booking confirmation:

Accommodation services and arrangements:

Cancellations and changes...

- up to 30 days before the start of the service:	no costs incurred
- 29-14 days before the start of the service:	50% of the total amount
- 13-3 days before the start of the service:	75% of the total amount
- less than 3 days, as well as no-shows:	100% of the total amount

Experience offers (tickets, train journeys, excursions, etc.)

For experience offers, the cancellation conditions stated in the respective advertisement or booking confirmation apply. Unless special conditions have been agreed, the following standard conditions apply:

Cancellations and changes...

- up to 1 day before the start of the service by 12:00 noon:	no costs incurred
- after 12.00 noon on the day before, as well as no-shows:	100% of the total amount

In the event of changes or rebookings while retaining the PROVIDER already booked, the booked dates and the main service obligations, a processing fee of CHF 10.00 may be charged by the PROVIDER, provided that the change or rebooking is possible. Otherwise, the cancellation costs and/or cancellation fee will apply. With regard to cancellation costs, you retain the right to prove that the PROVIDER has incurred no or less damage as a result of the cancellation, rebooking or modification of your services. The date of receipt of your declaration by HLT during normal office opening hours (this also applies to notifications by e-mail, telephone or other media) is decisive for calculating the date of cancellation, rebooking or change. For Saturdays, Sundays and public holidays, the next working day is decisive (place: Bad Ragaz). Irrespective of the date of receipt of the cancellation, HLT may charge a cancellation fee of CHF 50.00 per annulment.

- 5.2. A fee of CHF 10.00 may be charged for rebooking any of HLT's own services (arrangements, experiences).
- 5.3. **Annulment costs insurance/cancellation costs insurance:** It is recommended that you take out annulment and cancellation costs insurance. For bookings of own services for which HLT is the PROVIDER, annulment costs insurance can be taken out additionally for a surcharge. This covers the annulment costs in the event of illness, accident or death of a travel participant or persons legally close to him. In these cases, in addition to the written annulment, the reason for annulment must be proven and any travel documents already issued must be returned.
- 5.4. **Substitute traveller:** If you cancel your travel services, you can name a substitute traveller who can enter into the contract under the same conditions. If a substitute traveller enters into the contract, you and he are jointly liable (jointly and severally) for the payment of the entire tour price. HLT or the PROVIDER will inform you within a reasonable period of time whether the named substitute traveller can take part in the trip. If you name the substitute traveller too late or if he cannot participate due to travel requirements, official orders, legal regulations, etc., your trip cancellation is deemed to be an annulment.

6. Changes to the prospectus announcements, price changes, changes in the transport area

- 6.1. **Changes before conclusion of the contract:** The PROVIDER and HLT expressly reserve the right to change information on the internet at shop.heidiland.com, service descriptions, prices etc. at any time.
- 6.2. **Price changes after conclusion of the contract:** Price increases may result from subsequent increases in transport costs, newly introduced or increased government levies and charges. If the cost of these travel services increases, it may be passed on to you. The tour price increases accordingly. The price increase can take place at the latest 3 weeks before the start of the journey.
- 6.3. **Programme and service changes, changes in transport after your booking:** The PROVIDER also reserves the right in your interest to change the travel programme or individual agreed services (such as accommodation, mode of transport, means of transport etc.) if force majeure, unforeseeable or unavoidable circumstances make it necessary. The PROVIDER shall endeavour to offer you equivalent substitute services. The PROVIDER shall inform you as soon as possible of such changes and their effect on the price.
- 6.4. **Price increases of more than 10% or significant changes to the contract before the start of the trip:** If the price increase is more than 10 percent or the change in the programme or services is a significant change to the agreed trip, you can withdraw from the contract or take part in a substitute trip proposed by the PROVIDER (if such a substitute trip can be proposed). In the event of cancellation of the trip, the amount paid will be refunded to you immediately (in the case of credit card payment by crediting your credit card).
- 6.5. **Programme and service changes during the trip:** Should a programme or service change be made during the trip which affects a significant part of the agreed trip and no appropriate remedy is provided, the PROVIDER will compensate you for any objective reduction in value between the agreed price of the trip and that of the services provided, insofar as the PROVIDER is at fault (for details see Clause 10). If the remedy causes excessive costs or disproportionate effort for the PROVIDER or a case of force majeure exists, the PROVIDER may refuse the remedy. Any additional costs shall be borne by the traveller.

7. Trip cancellation by the PROVIDER

- 7.1. **Minimum number of participants:**
- 7.2. If a minimum number of participants applies to your booked trip, you will find this in the advertisement. If the minimum number of participants is not reached, the PROVIDER may cancel the trip as stated in the booking confirmation before the start of the trip. Payments already made for the cancelled trip will be refunded.
- 7.3.
- 7.4. **Force majeure, unforeseeable or unavoidable events, strikes, etc.:** Should unforeseeable or unavoidable events, force majeure (e.g. natural disasters, epidemics, riots), weather conditions, official measures or strikes, etc. significantly complicate, endanger or make the trip impossible, the PROVIDER may cancel the trip/service.
- 7.5. If other reasons, which are also beyond our control, prevent the performance of the service, HLT shall make every effort to find an equivalent replacement or another suitable solution. If necessary, the booking can be cancelled by HLT.

8. You start the journey but cannot finish it

- 8.1. If you cancel the trip prematurely, the price for the booked service cannot be refunded. Any services not received will be refunded to you, less a processing fee of CHF 50.00, provided they have not been charged to the PROVIDER. Additional costs, such as for transport etc., are at your expense. In this context, please also note the possibility of taking out return travel insurance, which is not included in the travel price.

9. If you have something to complain about

- 9.1. HLT excludes liability to the extent permitted by law (see also Clause 7). In particular, HLT is under no obligation to provide any replacement service. This is the responsibility of the PROVIDER.

- 9.2. **Complaint, complaint period and request for remedy:** If the service does not comply with the contractual agreement or if you suffer damage, you are entitled and obliged to complain to the PROVIDER about this defect or damage immediately, i.e. if possible on the same day, and to demand remedy free of charge.
- 9.3. The PROVIDER or HLT (if the provider cannot be reached) on behalf of the PROVIDER will endeavour to remedy the situation within a reasonable period of time. If no remedy is provided within a reasonable period of time or if it is insufficient, have the PROVIDER or HLT confirm in writing that you have complained about defects or reported the damage. If, contrary to expectations, you are unable to reach the PROVIDER, please contact HLT directly. You will receive the necessary details with the booking confirmation. HLT or auxiliary persons of the PROVIDER are not entitled to acknowledge any claims etc. on behalf of the PROVIDER.
- 9.4. **If you assert your claim against the PROVIDER:** If you wish to assert claims for defects, refunds or damages etc. against the PROVIDER, you must submit your complaint in writing to the PROVIDER within one month of the contractual end of the journey. Your complaint must be accompanied by confirmation from the PROVIDER or HLT and any evidence.
- 9.5. **Forfeiture of your claims:** If you fail to report the defects or damage etc. in accordance with Clauses 9.2 and 9.3, you lose and forfeit all rights to remedy, self-redress, reduction of the tour price, termination of the contract and compensation for damages, etc. The same applies if you have not asserted your claim in writing to the PROVIDER within one month after the contractual end of the trip.

10. Liability of the PROVIDER

- 10.1. All warranties of title and material defects are excluded to the extent permitted by law.
- 10.2. **General:** Within the framework of these General Terms and Conditions of Contract and Travel, the PROVIDER shall compensate you for the value of agreed services that were not provided or were provided poorly, for your additional expenses or for the damage suffered, insofar as it was not possible for the PROVIDER (and its auxiliary persons such as HLT, etc.) to provide an equivalent substitute service on the spot and there is fault on the part of the PROVIDER (or his auxiliary persons). The following provisions and clauses remain reserved.
- 10.3. **Limitations of liability, exclusions of liability**
- 10.3.1. **International agreements and national laws:** If international agreements and national laws contain limitations or exclusions of compensation for damages arising from non-performance or improper performance of the contract, etc., the PROVIDER shall only be liable within the scope of these very agreements and laws. Clause 10.3.3 remains reserved.
- 10.3.2. **Disclaimers:** The PROVIDER is not liable to you if the non-fulfilment or improper fulfilment of the contract is due to the following causes a) omissions on your part before or during the trip; b) unforeseeable or unavoidable omissions by a third party who is not involved in the provision of the contractually agreed service; c) force majeure or an event which the PROVIDER, HLT and their auxiliary persons could not foresee or avert. In these cases, any liability for damages on the part of the PROVIDER is excluded.
- 10.3.3. **Liability for package tours:** In the case of package tours in accordance with Art. 1 Federal Law on Package Tours, liability for damage other than personal injury is limited to twice the tour price/traveller. Lower limits of liability and exclusions of liability in applicable international agreements and national laws (Clause 10.3.1) and the exclusions of liability according to Clause 10.3.2 remain reserved.
- 10.3.4. **Liability for other services:** Liability for other services is subject to Clauses 10.3.1 and 10.3.2. Liability for slight negligence is excluded. And the liability is limited to the single travel price/person. Lower liability limits and liability exclusions in accordance with Clause 10.3.1 or mandatory liability provisions in international agreements and national laws that cannot be changed by contract remain reserved.
- 10.3.5. **Valuables and personal effects:** You are responsible for the safekeeping of your items such as cash, jewellery, furs, credit cards, documents, electronic devices or personal effects. The PROVIDER shall not be liable for theft, loss, damage, destruction or misuse, etc.

10.3.6. Non-material damage: To the extent permitted by law, any liability for loss of holiday enjoyment, wasted holiday time, frustration damage, disappointed expectations and other non-material or immaterial disadvantages is excluded.

10.3.7. Timetables of means of transport and transport companies: Compliance with the timetables of means of transport and transport companies cannot be guaranteed. This applies in particular to rail, mountain railway, bus, boat, flight or other transport services. Delays, timetable changes or cancellations may occur in the event of high traffic volumes, traffic jams, accidents, technical faults, overloading of infrastructure, diversions, border clearances, weather conditions, official orders or comparable circumstances. In these cases, the PROVIDER shall not be liable, to the extent permitted by law.

10.4. Events during the trip: Outside the agreed itinerary, local events or excursions may be booked during the trip. It is your own responsibility whether you participate in such events and excursions. These events and excursions are organised by third-party companies (third-party services). Neither the PROVIDER nor HLT is your contracting party and is not liable in any case.

10.5. Non-contractual liability: To the extent permitted by law, non-contractual and quasi-contractual liability is excluded. Irrespective of the legal basis of the claim, the liability of HLT and of the PROVIDER shall in no case go beyond the limitations of liability provided for in Clauses 10.1 to 10.3. Should the liability provisions in these General Terms and Conditions of Contract and Travel violate mandatory provisions that cannot be modified by contract, liability shall be limited to the extent permitted by law.

11. Liability of the travel participants

11.1. You must pay in full for any damage demonstrably caused by you during your stay. Any damage must be reported to the service provider or his representative before departure.

12. Arrangements and package tours organised by HLT

12.1. HLT may organise individual arrangements and package tours itself. This is expressly stated in the respective advertisement, booking process or booking confirmation. In this case, HLT is the customer's contractual partner. These General Terms and Conditions of Contract and Travel apply to such arrangements and package tours organised by HLT, unless special conditions are stated in the specific advertisement or booking confirmation.

12.2. A package tour exists in particular if HLT offers the customer a pre-arranged combination of at least two tourist services at an inclusive price, provided that this combination lasts longer than 24 hours or includes an overnight stay. Such services may include, in particular, accommodation, transport, mountain railway services, luggage transport, travel documents, additional tourist services or other significant components of the overall offer.

12.3. The specific scope of services results conclusively from the respective advertisement, the booking process and the booking confirmation. Services that are not expressly listed are not part of the contract.

12.4. HLT may call in service providers and auxiliary persons to carry out the package tour, in particular accommodation businesses, mountain railways, transport companies, luggage transport service providers, experience providers or technical service providers. HLT acts as organiser of the trip exclusively for offers that are explicitly designated as a package tour. Insofar as HLT is the organiser of the package tour, HLT remains responsible towards the customer for the proper provision of the contractually agreed package tour within the scope of the statutory provisions. The service providers called in remain responsible for the partial services they provide. Insofar as claims, damages or liability consequences are attributable to breaches of duty, disruptions of performance or defects within the area of responsibility of a service provider called in, HLT reserves the right to assert claims for recourse.

12.5. If, within the framework of the same booking, individual services are merely arranged without being part of the package tour organised by HLT, the contract for these services is concluded directly between the customer and the respective provider. The contractual and general terms and conditions of the respective provider apply to such arranged services. For arranged services, the liability provisions for HLT as intermediary in accordance with Clause 13 of these General Terms and Conditions of Contract and Travel apply.

12.6. Before the conclusion of the contract, HLT informs the customer about the essential components of the package tour, in particular about the scope of services, price, terms of payment, cancellation conditions, special participation requirements as well as the information essential for the execution of the tour.

12.7. Special provisions for outdoor, nature, sports and tour offers

12.7.1. For outdoor, nature, sports and tour offers, especially for bike, e-bike, mountain bike, hiking, mountain, climbing, water, lake, rail and combined tour offers, participation and execution require a physical condition, technical and sporting ability and suitable equipment corresponding to the details in the advertisement, as well as responsible conduct on the part of the customer.

12.7.2. Participation is at your own responsibility. The customer is obliged to comply with the applicable traffic rules, signage, path closures, operating instructions of mountain railways and transport companies as well as local regulations.

12.7.3. Route descriptions, maps, altitude profiles, stage details, time indications and difficulty levels serve as orientation. Changes due to weather, natural events, path closures, safety reasons or force majeure remain reserved.

12.7.4. If the customer is unable to use a stage or individual services, or can use them only in part, for reasons attributable to his person or his area of responsibility, or which are not due to a change of services for which HLT is responsible, there is no entitlement to a refund.

12.7.5. The customer is responsible for his own, purchased or rented material and equipment (bicycles, e-bikes, additional equipment, etc.) as well as for luggage, valuables, electronic devices and personal items. HLT is not liable for loss, theft or damage, to the extent permitted by law.

12.7.6. The customer undertakes to report damage to accommodation, rental material, means of transport, mountain railway installations or other facilities without delay. The customer is liable for damage caused through his own fault.

12.7.7. For outdoor, bike and rail tour offers, HLT recommends taking out suitable annulment costs, trip interruption, accident, liability and luggage insurance.

12.8. Special service changes for combined tours with mountain railways, transport and luggage services

12.8.1. In the case of combined tours with accommodation, mountain railway, transport and luggage services, changes may arise in particular from weather conditions, safety reasons, technical faults, timetable changes, suspension of operations, capacity restrictions, path closures, official orders or force majeure.

12.8.2. In the event of significant changes, HLT endeavours to offer a reasonable and equivalent alternative solution, insofar as this is possible and proportionate.

12.8.3. If additional costs arise due to circumstances for which HLT is not responsible, in particular for transport, additional overnight stays, meals, rental material or adjustments to individual travel planning, these shall be borne by the customer, to the extent permitted by law.

13. HLT/TDS as intermediary or booking and payment processor

13.1. HLT usually acts as an agent for the PROVIDER's services, but may also be authorised by the PROVIDER to collect the bookings on his behalf (see Clause 1). In both cases, any liability of HLT for the performance of the PROVIDERS is excluded under all legal titles. HLT shall only be liable if it has committed a fault within the scope of the arrangement. Whereby the contractual, non-contractual and quasi-contractual liability for auxiliary persons as well as for slight negligence is excluded. HLT's liability is limited to direct, immediate damage, excluding indirect, consequential damage, loss of holiday enjoyment or wasted holiday time, etc., as well as punitive damages and similar claims and demands.

13.2. In exceptional cases, HLT and the PROVIDER may authorise TDS to handle the processing and collection of bookings on their behalf (see Clause 1). In this case, any liability of TDS for the performance of the PROVIDERS is excluded under all legal titles. TDS is only liable if it has made a mistake within the scope of the booking and payment processing through its own fault. Whereby the contractual, non-contractual and quasi-contractual liability for auxiliary persons as well as for slight negligence is excluded. TDS's liability is limited to direct, immediate damage, excluding indirect, consequential damage, loss of holiday

enjoyment or wasted holiday time, etc., as well as punitive damages and similar claims and demands.

14. Entry, visa and health requirements

- 14.1. If your trip includes only Swiss domestic services, you are responsible for obtaining and complying with entry, visa and health requirements. If the trip includes travel to Switzerland from abroad or if a foreign service is included during your trip, HLT or the PROVIDER will inform you of the entry requirements for travellers with the nationality of your country of residence (the address given by you when booking is decisive), provided your place of residence is in Switzerland, EFTA or the EU. You are responsible for complying with the entry regulations of fellow travellers of other nationalities.
- 14.2. If travel documents need to be issued or renewed, visas obtained, you are responsible for this yourself. Likewise, you yourself are responsible for complying with entry, health and foreign exchange regulations.

15. Self-travel

- 15.1. If your arrangement does not include travel, you are responsible for arriving on time. No refunds can be made in the event of late arrival due to traffic congestion, overloaded transport routes, delayed public or private transport, entry delays, weather conditions or reasons that lie with you, etc.

16. Online voucher

- 16.1. The customer can purchase an individualised voucher via shop.heidiland.com. Using templates and personally created text modules, the system generates a voucher which includes a voucher code. By means of the preview function, the purchaser can check the text before ordering. The text entered on the shop is processed directly by the system. HLT has no obligation to check the text etc. HLT can therefore not be held liable for spelling and typing errors.
- 16.2. The purchaser can choose between «print@home» and dispatch (Print & Delivery). With «print@home», the purchaser prints out the voucher himself. After successful payment of the voucher, the purchaser receives the voucher document by e-mail. The purchaser prints this out himself. The printout is possible with commercially available printers. The quality of the printout depends on the printer used. HLT therefore does not guarantee the quality of the printout. There is no surcharge on the voucher price for «print@home».
- 16.3. With Print & Delivery, HLT prints out the voucher and sends it according to the shipping method specified at the time of purchase. The delivery time is between 2-5 working days. Vouchers can be sent within Switzerland and to EU and EFTA countries. Parcels can only be sent to Switzerland. The shipping costs will be charged to the customer in addition to the price of the voucher (and other purchased services). – If the customer has purchased a parcel for shipment to a foreign country or if shipment is not possible for other reasons, the order will be cancelled and the amount paid will be credited to the means of payment used. – Cash payment is not possible for credit and debit card payment, Maestro card or bank transfer, etc.
- 16.4. The voucher is valid for 2 years from the date of issue.
- 16.5. The voucher is stored in the system with a code. The voucher is transferable to other persons.
- 16.6. The voucher is only valid on shop.heidiland.com or in the call centre and can only be used for services that can be booked online by entering the voucher code in the shopping basket. The voucher cannot be redeemed without a voucher code. If the value of the voucher exceeds the price of the booked service, the remaining voucher amount remains. The redeemer will receive a corresponding e-mail. – The holder of the voucher code is entitled to redeem it with HLT. HLT has no verification obligations and may consider the holder of the voucher code as an authorised person.
- 16.7. The voucher cannot be refunded or exchanged for cash. No partial or residual balance payouts will be granted either. If a voucher is redeemed in the shop, the person redeeming the voucher will receive information via e-mail about any remaining credit.

- 16.8. If a service paid for with a voucher is cancelled, the cancellation provisions according to the General Terms and Conditions valid at the time of booking shall apply. Any credit will first be made to the voucher up to the amount paid with the voucher. In addition, the credit is made to the means of payment used at the time of booking (e.g. credit to the credit card).
- 16.9. The customer service is available for questions under the telephone numbers +41 81 300 40 20 (Info point Bad Ragaz), +41 81 720 18 18 (Info point Flumserberg) or under the e-mail address info@heidiland.com.

17. Gift card (debit card)

- 17.1. In cooperation with the card issuer boncard payment & services ag (www.boncard.ch), HLT distributes the Heidiland gift card. The gift card is a debit card that can be purchased and for which a credit balance is held by the customer with HLT and/or the participating service providers/third-party suppliers (see also www.heidiland.com/geschenkkarte). With the credit on the gift card, the customer can obtain goods and services from the participating service providers and third-party suppliers. The contractual and general terms and conditions of the respective service provider or supplier apply to the services obtained. These Terms and Conditions serve to clearly regulate the mutual relationships between the customer, HLT and the participating service providers/third-party suppliers.
- 17.2. The gift card can be topped up at HLT and/or the participating sales points at the checkout. The customer must check the card immediately after receipt and report any defects or discrepancies without delay or complain by e-mail or letter. Later complaints that are not immediately communicated will not be taken into account.
- 17.3. After activation, the gift card with the loaded credit can be used as a means of payment at the participating service providers/third party suppliers. No interest is paid on the credit balance. The gift card must be presented at the checkout to pay. Already activated, multi-loadable gift cards can be reloaded.
- 17.4. The loaded card balance is valid for 10 years from the date of issue of the gift card. After expiry of this period, the balance can no longer be redeemed. The gift card is non-personal and transferable. No cash payment of the total amount, the remaining balance or exchange for goods vouchers is possible. The gift card will not be replaced if lost or stolen.
- 17.5. No customer information is collected for the administration of the gift cards. State-of-the-art security technology is used to protect the data. However, no liability can be assumed for the security of data transmitted via the internet.
- 17.6. The remaining balance of the gift card can be seen on the card terminal or can be checked at «www.myboncard.ch».
- 17.7. The card issuer boncard payment & services ag reserves the right to make changes to the gift card programme and the associated GTCs at any time. The respective valid version shall be published on «www.boncard.ch» and shall be deemed accepted by the customer as of publication.
- 17.8. Redeeming the balance of the gift card is not possible in the Heidiland Tourismus webshop. Please contact Heidiland Tourismus by telephone or in writing.
- 17.9. If payment is not possible due to a technical problem at the participating businesses, they reserve the right to refuse payment with the gift card.

18. Data protection

- 18.1. HLT and the PROVIDER are subject to Swiss data protection legislation.
- 18.2. HLT and the PROVIDER shall transmit the data required for billing and collection (incl. credit card data) to TDS. TDS uses this data exclusively for booking and payment processing and for collection.
- 18.3. HLT may collect, store, process data to the extent necessary or appropriate to fulfil contractual obligations, maintain and improve customer relationships, quality and service benchmarks, maximise operational safety or in the interests of sales promotion, product design, crime prevention, key economic data and statistics and billing. The customer hereby acknowledges and agrees that HLT may forward the customer data to the PROVIDER so that the latter can fulfil its obligations.

18.4. HLT as well as the PROVIDER reserve the right to transmit the data to third parties or to make the data accessible to the authorities in order to enforce legitimate interests or in case of suspicion of a criminal offence.

18.5. Furthermore, the data protection provisions of HLT or those of the PROVIDER shall apply.

18.6. If you have any questions about HLT's data protection, please contact the e-mail address datenschutz@heidiland.com, for questions regarding the PROVIDER's data protection, please contact the PROVIDER directly.

19. Ombudsman's Office

19.1. Prior to any legal dispute, you are obliged to contact the Ombudsman's Office of the Swiss Travel Industry, P.O. Box, 8038 Zurich. The Ombudsman's Office always strives to reach a fair and balanced decision in disputes between the tour participant and the tour operator. If no agreement can be reached, the ordinary legal channels are open to you.

20. Applicable law and place of jurisdiction

20.1. Should individual provisions of these General Terms and Conditions of Contract and Travel be invalid, void or unenforceable, this shall not invalidate the contract. Rather, the invalid, void or unenforceable provision shall be replaced by a provision that comes as close as possible to the objective of the invalid, void or unenforceable provision.

20.2. Subject to mandatory statutory provisions or mandatory international agreements, the parties agree: The legal relationship between you and the PROVIDER and between you and HLT shall be governed exclusively by Swiss law. For legal actions against the PROVIDER, the registered office of the PROVIDER is agreed as the exclusive place of jurisdiction. The PROVIDER may sue the customer at the customer's place of residence or at the PROVIDER's registered office. For legal actions against HLT, the exclusive place of jurisdiction is agreed to be Mels (District Court Sarganserland-Werdenberg), Canton St. Gallen, Switzerland. HLT may sue the customer at the customer's place of residence or at the registered office of HLT.

Contact point:

Heidiland Tourismus AG
Valenserstrasse 6
CH-7310 Bad Ragaz
+41 81 720 08 20
info@heidiland.com

Bad Ragaz, 21 September 2026