

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

Gültig ab 1. Juni 2023

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 Callcenter (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, Erlebnisanbieter, Transportunternehmen, Tourismus-Organisationen (Destinationen) usw. Bei Arrangements kann auch 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 (TDS). HLT und der ANBIETER bevollmächtigen den 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 bar und 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. Die gesetzliche Kurtaxe pro Person und pro Nacht wird, falls nicht anders in der Buchungsbestätigung erwähnt, auf den Übernachtungspreis hinzugerechnet (zwingender Zuschlag).
- 4.10. 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 Annullationskosten/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.)

Variante 1 (komplexere Erlebnisangebote):

Stornierungen und Änderungen, die...

- | | |
|--|-------------------------|
| • bis 5 Tage vor Leistungsbeginn erfolgen: | keine Kostenfolge |
| • 4-2 Tage vor Leistungsbeginn erfolgen: | 50% des Gesamtbetrages |
| • unter 2 Tagen erfolgen, sowie Nichtantreten: | 100% des Gesamtbetrages |

Variante 2 (einfachere Erlebnisangebote):

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 wird eine Gebühr von **CHF 10.00** erhoben.
- 5.3. **Annullationskostenversicherung/Rücktrittskostenversicherung:** Der Abschluss einer Annullationskostenversicherung und Rücktrittskostenversicherung ist empfohlen. Für Buchungen von Eigenleistungen, bei welcher HLT ANBIETER ist, kann eine Annullationskostenversicherung gegen einen Aufpreis zusätzlich abgeschlossen werden. Diese deckt die Annullierungskosten bei Krankheit, Unfall oder Tod eines Reisetnehmers 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:** Gilt für Ihr gebuchtes Arrangement oder Erlebnis eine Mindestteilnehmerzahl, finden Sie diese in der Ausschreibung. Wird die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, kann der ANBIETER die Reise/Leistung gemäss Angabe in der Buchungsbestätigung 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, 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.
- 7.3. 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 verirken 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, Bargeld, Schmuck, Pelze, Kreditkarten, Dokumente, Computer, Telekommunikationsgegenstände usw.:** Für die sichere Aufbewahrung dieser Gegenstände sind Sie selbst verantwortlich. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung, Zerstörung oder Missbrauch usw. haftet der ANBIETER nicht.
- 10.3.6. **Vertane Urlaubszeit:** Die Haftung für vertane Urlaubszeit, nutzlose aufgewendete Urlaubszeit, Frustrationsschäden usw. wird ausgeschlossen.
- 10.3.7. **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.
- 10.4. **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:** 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.
- 10.6. 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 Reiseteilnehmer

- 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

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

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 den 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 Auslandeistung 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 Ausdrucks 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. 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 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 Waren und Leistungen im Rahmen der unter Ziffer 10 aufgeführten Bedingungen beziehen. 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 Leistungsträgern/Drittanbietern 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. Die Geschenkkarte ist 2 Jahre lang gültig. Das geladene Kartenguthaben verfällt nach dieser Frist. 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.

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 Reiseteilnehmer 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, 1. Juni 2023