

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen für Buchungen auf surselva.info und über das Callcenter der Surselva Tourismus AG

Gültig ab 01.02.2023

1. Was diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln

- 1.1. Die Surselva Tourismus AG (SURSELVA) betreibt ein Reservationssystem mit Callcenter und ein Internetportal surselva.info, das Kunden die Online-Buchung von touristischen Leistungen erleichtert. SURSELVA ist von den ANBIETENDEN beauftragt und ermächtigt worden, Leistungen in ihrem Namen und auf ihre Rechnung zu vermitteln. ANBIETENDE sind z.B. Hotels, Ferienwohnungs-Vermieter, Transportunternehmen usw. Bei Erlebnisangeboten und Arrangements kann auch SURSELVA selbst als ANBIETENDE auftreten. ANBIETENDE sind Ihre Vertragspartner und sind in den Reisedokumenten namentlich aufgeführt. Nachfolgend werden sämtliche Leistungen als Reisen bezeichnet.
- 1.2. Bei einer Buchung (Vertragsabschluss) kommt der Vertrag direkt zwischen Ihnen und den von Ihnen ausgewählten ANBIETENDEN zustande.
- 1.3. Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und SURSELVA sowie Ihnen und den ANBIETENDEN wie in Ziffer 1.1 definiert.
- 1.4. Die Zahlungsabwicklung Ihrer Buchung erfolgt durch Graubünden Ferien (GRF). SURSELVA und ANBIETENDE bevollmächtigen GRF das Inkasso in ihrem Namen vorzunehmen. Die Zahlungsbedingungen sind in Ziffer 4 definiert.
- 1.5. Für technische Fragen oder Stornierung Ihrer Buchung melden Sie sich bitte bei SURSELVA.

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

- 2.1. Der Vertrag zwischen Ihnen und den ANBIETENDEN kommt mit der vorbehaltlosen Annahme (Bestätigung) Ihrer Anmeldung durch SURSELVA namens der ANBIETENDEN (mitsamt diesen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen) zustande.
- 2.2. Melden Sie neben sich weitere Teilnehmer an, so haften Sie für deren Verpflichtungen (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für die eigenen. Diese Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen gelten für sämtliche Reiseteilnehmer.
- 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. ANBIETENDE stellen die auf surselva.info und über das Callcenter publizierten Informationen bezüglich Objekt, Zimmer, Wohnungen und anderer Leistung(en) zur Verfügung. ANBIETENDE aktualisieren diese Angaben und tragen die alleinige Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben zum Zeitpunkt der Buchung.
- 3.2. Die Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung im Internet und der Bestätigung. Sonderwünsche Ihrerseits oder Nebenabreden sind nur Vertragsbestandteil, wenn sie seitens der ANBIETENDEN resp. SURSELVA namens der ANBIETENDEN vorbehaltlos bestätigt worden sind.
- 3.3. Beschreibungen von öffentlichen Transportmitteln, touristischen Attraktionen und Einrichtungen, der Infrastruktur, Öffnungszeiten aller Art sind rein beschreibender Natur und verpflichten die ANBIETENDEN nicht, sofern sie nicht Bestandteil der gebuchten Leistungen sind.
- 3.4. Bei Mitnahme von Haustieren ist es in der Verantwortung des Gasts vor der Buchung abzuklären und sicherzustellen, dass dieses Haustier, mit Angaben zu Art und Grösse, gestattet ist.

4. Preise und Zahlungsbedingungen

- 4.1. **Preise:** Die Preise für die Leistungen ersehen Sie aus der Ausschreibung im Internet respektive der Bestätigung.
- 4.2. Die Preise in Schweizer Franken (CHF) sind massgebend. Preise in anderen Währungen (z.B. mittels Währungsrechner ermittelt) dienen ausschliesslich zur Information und sind nicht verbindlich. Rechnungen werden in Schweizer Franken ausgestellt und sind in Schweizer Franken zu bezahlen. Kreditkartenbelastungen erfolgen ebenfalls in Schweizer Franken.
Mögliche Bank- und Kreditkartengebühren welche mit dem Umtausch einer fremden Währung in Schweizer Franken und/oder bei Kreditkartenzahlung entstehen können, gehen zu Ihren Lasten.
- 4.3. Preisangaben verstehen sich, wenn nicht anders vermerkt, inklusive Schweizer Mehrwertsteuer.
- 4.4. **Zahlungsabwicklung durch GRF:** das Inkasso wird gemäss Ziffer 1.4 durch GRF vorgenommen. Online Zahlungen werden über den Zahlungsdienstleister payyo.ch, TrekkSoft AG, Hauptstrasse 15, 3800 Matten b. Interlaken, Schweiz abgewickelt. Die Zahlungsbedingungen sind in den folgenden Ziffern 4.5 bis 4.8 definiert.
- 4.5. **Zahlung von Hotelleistungen (inkl. Hotelarrangements):** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie bei Ankunft gemäss den Angaben in der Bestätigung. Die Zahlung ist in bar und Schweizer Franken zu leisten. Allfällig weitere akzeptierte Zahlungsmittel sind auf der Bestätigung aufgeführt oder werden Ihnen vor Ort bekanntgegeben. Sollten Sie die gebuchten Leistungen nicht gemäss Angaben in der Bestätigung bei Ankunft bezahlen, sind ANBIETENDE berechtigt, die gebuchten Leistungen zu verweigern und die Stornierungskosten gemäss Ziffer 5.1 einzufordern. **Die Kreditkartenangaben** werden bei Buchung nur zu Sicherheitszwecken abgefragt. Im Falle einer Stornierung von einzelnen oder allen Reiseleistungen oder im Falle eines No-Shows werden über die Kreditkarte die Stornokosten (Ziffer 5) abgerechnet.
- 4.6. **Zahlung von Ferienwohnungsleistungen:** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie direkt bei der Buchung per Kreditkarte, PostFinance, PayPal, oder, sofern diese Zahlungsmöglichkeit angeboten wird, auf Rechnung. Liegt das Buchungsdatum bis zu 90 Tage vor Reisebeginn, so ist die Hälfte des Gesamtbetrages bei Buchungsabschluss als Anzahlung geschuldet. Der Restbetrag ist, wenn nicht anders vermerkt, 60 Tage vor Mietbeginn geschuldet. Im Falle der Bezahlung per Kreditkarte wird der geschuldete Restbetrag automatisch ca. 60 Tage vor Mietbeginn durch GRF der vormals übermittelten Kreditkarte belastet. Bei kurzfristigen Buchungen weniger als 90 Tage vor Reisebeginn ist der Gesamtbetrag geschuldet. Bei Buchungen über den Internet Shop ist immer der Gesamtbetrag fällig.
- 4.7. **Zahlung von Arrangements, Zusatzleistungen oder Gutscheine:** Ihre gebuchten Leistungen zahlen Sie direkt bei der Buchung per Kreditkarte, PostFinance, PayPal, oder, sofern diese Zahlungsmöglichkeit angeboten wird, auf Rechnung.
- 4.8. **Kreditkarten-, PostFinance- oder PayPal-Zahlung wird nicht honoriert:** Sollte die Zahlung mit einem dieser Zahlungsmittel nicht honoriert oder widerrufen werden, so wird die Buchung als storniert betrachtet und es werden die Stornokosten nach Ziffer 5.1 zur Zahlung fällig.

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

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

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

Unterkunftsleistungen und Arrangements:

bis 31 Tage vor Reisebeginn:	0% des Grundpreises
30 - 16 Tage vor Reisebeginn:	50% des Grundpreises
15 - 3 Tage vor Reisebeginn:	75% des Grundpreises
2 Tage vor Reisebeginn oder bei Nicht-Erscheinen	100% des Grundpreises

Erlebnisangebote (Tickets, Bahnreisen, Exkursionen etc.):

ab Buchungsdatum	100% des Grundpreises
------------------	-----------------------

Nebenkosten wie Kurtaxe, Endreinigung, Bettwäsche sind davon ausgeschlossen, sofern sie nicht bereits Teil des Grundpreises sind.

Änderungen und Umbuchungen werden als Annullation mit Neuanschreibung behandelt. Bei Änderungen oder Umbuchungen unter Beibehaltung bereits gebuchter ANBIETENDEN, der gebuchten Daten und Hauptleistungspflichten behält sich SURSELVA das Recht vor, eine Bearbeitungsgebühr von **CHF 50.00** zu verlangen, sofern die Änderung resp. Umbuchung möglich ist. Andernfalls fallen die Annullationskosten/Stornokosten und Stornogebühr an. Bei den Stornokosten bleibt Ihnen das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass durch die Stornierung, Umbuchung oder Änderung Ihrer Leistungen den ANBIETENDEN kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Massgebend zur Berechnung des Annullations-, resp. Umbuchungs-/Änderungsdatums ist das Eintreffen Ihrer Erklärung bei SURSELVA zu normalen Bürozeiten (dies gilt auch für Mitteilungen per E-Mail, über die Internetseite, per Telefon oder anderen Medien; bei Samstagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend (Ort Ilanz). Unabhängig vom Zeitpunkt des Stornoeingangs behält sich SURSELVA das Recht vor, pro Annullation eine Stornogebühr von **CHF 50.00** zu verrechnen.

- 5.2. **Annullationskostenversicherung/Rücktrittskostenversicherung:** Der Abschluss einer Annullationskostenversicherung und Rücktrittskostenversicherung ist empfohlen. Eine solche Versicherung kann bei einem Dienstleister Ihrer Wahl abgeschlossen werden. Die Kosten der Versicherung sind in den angebotenen Leistungen nicht inbegriffen. Diese Versicherung bezahlt in ganz bestimmten Fällen die Annullationskosten/Stornokosten (nicht jedoch die Versicherungsprämien) bei der Reiseabsage vor Reisebeginn. Für die Leistungen ist alleine die Versicherungspolice massgebend.
- 5.3. **Ersatzreisender:** Wenn Sie Ihre Reiseleistungen absagen, können Sie einen Ersatzreisenden benennen, der zu den gleichen Bedingungen in den Vertrag eintreten kann. Tritt ein Ersatzreisender in den Vertrag ein, so haften Sie und er gemeinsam (solidarisch) für die Bezahlung des gesamten Reisepreises. SURSELVA oder die ANBIETENDEN orientieren Sie innert angemessener Frist, ob der benannte Ersatzreisende an der Reise teilnehmen kann (in der Hochsaison kann dies einige Tage dauern); bei Reisen mit Teilnahmebedingungen ist eine Überprüfung notwendig. Benennen Sie den Ersatzreisenden zu spät oder kann er aufgrund der Reiseerfordernisse, behördlicher Anordnungen, gesetzlicher Vorschriften usw. nicht teilnehmen, so gilt Ihre Reiseabsage als Annullation.

6. Änderungen der Prospektausschreibungen, Preisänderungen, Änderungen im Transportbereich

- 6.1. **Änderungen vor Vertragsabschluss:** ANBIETENDE und SURSELVA behalten sich ausdrücklich das Recht vor, Angaben im Internet, Leistungsbeschreibungen, Preise usw. jederzeit zu ändern.
- 6.2. **Preisänderungen nach Vertragsabschluss:** Preiserhöhungen können sich aus der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten, neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben und Gebühren ergeben. Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können diese an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Die Preiserhöhung kann bis spätestens 3 Wochen vor Reisebeginn erfolgen.
- 6.3. **Programm- und Leistungsänderungen, Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung:** ANBIETENDE behalten sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel usw.) zu ändern, wenn höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. ANBIETENDE bemühen sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. ANBIETENDE orientieren 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 seitens ANBIETENDE 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, vergüten Ihnen ANBIETENDE den allfälligen objektiven Minderwert zwischen dem vereinbarten Reisepreis und jenem der erbrachten Dienstleistungen, sofern die ANBIETENDEN ein Verschulden trifft

(Einzelheiten siehe Ziffer 10). Sollte die Abhilfe übermässige Kosten oder unverhältnismässigen Aufwand für ANBIETENDE verursachen oder ein Fall Höherer Gewalt vorliegen, dürfen ANBIETENDE die Abhilfe verweigern. Allfällige Zusatzkosten gehen zulasten des Reisenden.

7. Reiseabsage durch ANBIETENDE

- 7.1. **Überbuchung:** Sollte es zu einer Überbuchung und damit zur Absage der Leistung kommen, muss eine allfällige Ersatzunterkunft durch ANBIETENDE angeboten werden. Diese hat bezüglich Ort, Lage, Hotel- und Zimmerkategorie identisch, allenfalls höherwertig zu sein. Allfällige Zusatzkosten für Taxi, Zusatzaufwände, Mehrkosten aller Art usw. gehen zu Lasten der ANBIETENDEN. Vorbehalten bleiben Minderungs-, Schadenersatz- sowie andere Ansprüche Ihrerseits. Falls keine Ersatzunterkunft gefunden werden kann, wird Ihnen der Gesamtpreis der abgesagten Leistung rückerstattet.
- 7.2. **Mindestteilnehmerzahl:** Gilt für Ihre gebuchten Leistungen eine Mindestteilnehmerzahl, finden Sie diese in der Ausschreibung. Wird die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, können ANBIETENDE die Reise vor Reisebeginn absagen. Der Gesamtpreis der abgesagten Leistung wird rückerstattet.
- 7.3. **Höhere Gewalt, unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, Streiks usw.:** Sollten unvorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, Unruhen), Witterungsverhältnisse, behördliche Massnahmen oder Streiks usw. die Reise erheblich erschweren, gefährden oder verunmöglichen, können ANBIETENDE die Reise absagen.

8. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden

- 8.1. Sollten Sie die Reise vorzeitig abrechnen, so kann Ihnen der Preis für die gebuchte Leistung nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen, unter Abzug einer angemessenen Bearbeitungsgebühr, zurückbezahlt, sofern sie ANBIETENDEN nicht belastet werden und es sich nicht nur um einen geringfügigen Betrag handelt. Zusatzkosten, wie z.B. für Transport usw., gehen zu Ihren Lasten. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zum Abschluss einer Rückreisekosten-Versicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist.

9. Wenn Sie etwas zu beanstanden haben

- 9.1. **Beanstandung, Beanstandungsfrist und Abhilfeverlangen:** Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie verpflichtet, bei den ANBIETENDEN unverzüglich, d.h. möglichst am gleichen Tag, diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen. Sind ANBIETENDE nicht erreichbar, melden Sie sich bitte bei SURSELVA (Öffnungszeiten beachten).
- 9.2. Die ANBIETENDEN resp. SURSELVA (wenn ANBIETENDE nicht erreichbar sind) namens der ANBIETENDEN, 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 ANBIETENDEN resp. SURSELVA schriftlich bestätigen, dass Sie Mängel gerügt resp. den Schaden gemeldet haben. Sollten Sie wider Erwarten die ANBIETENDEN nicht erreichen, so wenden Sie sich bitte direkt an SURSELVA. Die notwendigen Angaben erhalten Sie mit den Reiseunterlagen. SURSELVA oder Hilfspersonen der ANBIETENDEN sind nicht berechtigt irgendwelche Forderungen usw. namens der ANBIETENDEN anzuerkennen.
- 9.3. **Wie Sie Ihre Forderung gegenüber ANBIETENDEN geltend machen:** Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen usw. gegenüber ANBIETENDEN geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Beanstandung innert einem Monat nach vertraglichem Reiseende schriftlich den ANBIETENDEN unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung der ANBIETENDEN oder von SURSELVA und allfällige Beweismittel beizulegen.
- 9.4. **Verwirkung Ihrer Ansprüche:** Sollten Sie die Mängel oder den Schaden usw. nicht nach Ziffer 9.1 und 9.2 anzeigen, so verlieren und verwirken Sie sämtliche Rechte auf Abhilfe, Selbstabhilfe, Minderung des Reisepreises, Kündigung des Vertrages und Schadenersatz usw. Gleiches gilt, wenn Sie Ihre Forderung nicht innert einem Monat nach vertraglichem Reiseende schriftlich gegenüber den ANBIETENDEN geltend gemacht haben.

10. Haftung der ANBIETENDEN

- 10.1. **Allgemeines:** ANBIETENDE vergüten 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 den ANBIETENDEN (und ihrer beigezogenen Hilfspersonen wie SURSELVA usw.) nicht möglich

war, an Ort und Stelle eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen und ein Verschulden auf Seiten der ANBIETENDEN (resp. seiner beigezogenen Hilfspersonen) vorliegt. Vorbehalten bleiben nachstehende Bestimmungen und Ziffer 6.5.

10.2. **Haftungsbeschränkungen, Haftungsausschlüsse**

10.2.1. **Internationale Abkommen und nationale Gesetze:** Enthalten internationale Abkommen und nationale Gesetze Beschränkungen oder Ausschlüsse der Entschädigung bei Schäden aus Nichterfüllung oder nicht gehöriger Vertragserfüllung usw., so haften die ANBIETENDEN nur im Rahmen eben dieser Abkommen und Gesetze. Vorbehalten bleibt Ziffer 10.2.3.

10.2.2. **Haftungsausschlüsse:** Die ANBIETENDEN haften 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 ANBIETENDE, SURSELVA und deren Hilfspersonen nicht vorhersehen oder abwenden konnten.

In diesen Fällen ist jegliche Schadenersatzpflicht der ANBIETENDEN ausgeschlossen.

10.2.3. **Haftung bei Pauschalreisen:** Bei Pauschalreisen nach Art. 1 Bundesgesetz über Pauschalreisen ist die Haftung für andere als Personenschäden auf den doppelten Reisepreis/Reisender beschränkt. Vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten und Haftungsausschlüsse in anwendbaren internationalen Abkommen und nationalen Gesetzen (Ziffer 10.2.1) und die Haftungsausschlüsse nach Ziffer 10.2.2.

10.2.4. **Haftung für andere Leistungen:** Die Haftung für andere Leistungen untersteht den Ziffern 10.2.1 und Ziffer 10.2.2. Die Haftung für leichtes Verschulden wird ausgeschlossen. Und die Haftung ist auf den einfachen Reisepreis/Person beschränkt. Vorbehalten bleiben tiefere Haftungslimiten und Haftungsausschlüsse nach Ziffer 10.2.1 resp. zwingende vertraglich nicht abänderbare Haftungsbestimmungen in internationalen Abkommen und nationalen Gesetze.

10.2.5. **Wertgegenstände, Bargeld, Schmuck, Pelze, Kreditkarten, Dokumente, Computer, Telekommunikationsgegenstände usw.:** Für die sichere Aufbewahrung dieser Gegenstände sind Sie selber verantwortlich. Bei Diebstahl, Verlust, Beschädigung, Zerstörung oder Missbrauch usw. haften ANBIETENDE nicht.

10.2.6. **Vertane Urlaubszeit:** Die Haftung für vertane Urlaubszeit, nutzlose aufgewendete Urlaubszeit, Frustrationsschäden usw. wird ausgeschlossen.

10.2.7. **Car-, Zugs-, Flug- und Schiffsfahrpläne usw.:** Die Einhaltung dieser Fahrpläne kann nicht garantiert werden. Bei grossen Verkehrsaufkommen, Staus, Unfällen, Überlastung der Flughäfen, Umleitungen, verzögerter Grenzabfertigungen, Witterungsverhältnissen usw. können Verspätungen auftreten. In all diesen Fällen haften ANBIETENDE nicht.

10.3. **Veranstaltungen während der Reise:** Ausserhalb des vereinbarten Reiseprogramms können u.U. während der Reise örtliche Veranstaltungen oder Ausflüge gebucht werden. Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, ob Sie an solchen Veranstaltungen und Ausflügen teilnehmen. Diese Veranstaltungen und Ausflüge werden von Drittunternehmen veranstaltet (Fremdleistungen). Weder ANBIETENDE noch SURSELVA sind Ihre Vertragspartei und haften in keinem Falle.

10.4. **Ausservertragliche Haftung:** Die ausservertragliche und quasi-vertragliche Haftung richtet sich nach den anwendbaren Gesetzesbestimmungen und internationalen Abkommen. Wobei die ausservertragliche und quasi-vertragliche Haftung, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen wird und keine weitergehende Haftung als unter den Ziffern 10.1 bis 10.3 begründen kann.

10.5. Sollten die Haftungsbestimmungen in diesen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen gegen zwingende, vertraglich nicht abänderbare Bestimmungen verstossen, so ist die Haftung auf das gesetzlich zulässige Mass zu begrenzen.

11. **Haftung der 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 SURSELVA veranstaltete Erlebnisangebote und Arrangements**

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

13. **SURSELVA als reine Vermittlerin**

- 13.1. In der Regel tritt SURSELVA nur als Vermittlerin der Leistungen der ANBIETENDEN auf (siehe Ziffer 1). In diesem Falle ist jegliche Haftung von SURSELVA für die Leistungen der ANBIETENDEN unter allen Rechtstiteln ausgeschlossen. SURSELVA 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 SURSELVA 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 Ihren gebuchten Leistungen nur schweizerische Inlandleistungen enthalten, so sind Sie für die Beschaffung und Einhaltung der Einreise-, Visa- und Gesundheitsvorschriften selber verantwortlich. Sind in Ihren gebuchten Leistungen die Anreise aus dem Ausland in die Schweiz oder während Ihrer Reise eine Auslandsleistung enthalten, so teilen Ihnen SURSELVA oder die ANBIETENDEN die Einreisebestimmungen für die Reisenden mit der Nationalität Ihres Wohnsitzlandes (massgebend ist die von Ihnen bei der Buchung angegebene Adresse) mit, sofern sich Ihr Wohnsitz in der Schweiz, der EFTA oder EU befindet. Für Einhaltung der Einreisebestimmungen Mitreisender anderer Nationalitäten sind Sie selber verantwortlich.
- 14.2. Wenn Reisedokumente ausgestellt oder verlängert, Visa eingeholt werden müssen, sind Sie selber dafür verantwortlich. Gleichfalls sind Sie selber für die Einhaltung der Einreise-, Gesundheits- und Devisenvorschriften verantwortlich.

15. Selbstanreise

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

16. Datenschutz

- 16.1. SURSELVA und ANBIETENDE unterstehen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung.
- 16.2. SURSELVA und ANBIETENDE übermitteln die zur Abrechnung und zum Inkasso notwendigen Daten (inkl. Kreditkartendaten) an GRF. GRF benützt diese Daten ausschliesslich zur Zahlungsabwicklung und für das Inkasso.
- 16.3. SURSELVA 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. Kunden anerkennen hiermit und stimmen zu, dass SURSELVA die Kundendaten an die ANBIETENDEN weiterleiten darf, damit diese ihre Pflichten erfüllen können.
- 16.4. Es ist möglich, dass SURSELVA und/oder ANBIETENDE verpflichtet sind, die Daten an Behörden zu übermitteln oder diesen die Daten zugänglich zu machen.
- 16.5. SURSELVA wie auch ANBIETENDE behalten sich das Recht vor, die Daten zur Durchsetzung berechtigter Interessen Dritten oder bei Verdacht auf eine Straftat den Behörden zu übermitteln.
- 16.6. Im weiteren kommen die Datenschutzbestimmungen von Surselva Tourismus AG <https://www.surselva.info/Ueber-uns/Datenschutz> resp. diejenigen der ANBIETENDEN zur Anwendung.
- 16.7. Bei Fragen zum Datenschutz von SURSELVA wenden Sie sich an die E-Mail-Adresse info@surselva.info, bei Fragen zum Datenschutz der ANBIETENDEN direkt an die ANBIETENDEN.

17. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 17.1. 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.

- 17.2. Vorbehältlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder zwingender internationaler Abkommen vereinbaren die Parteien: Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und den ANBIETENDEN sowie Ihnen und SURSELVA ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Für Klagen gegen die ANBIETENDEN wird als ausschliesslicher Gerichtsstand der Sitz der jeweiligen ANBIETENDEN vereinbart. Die ANBIETENDEN können den Kunden an dessen Wohnsitz oder am Sitz der jeweiligen ANBIETENDEN einklagen. Für Klagen gegen SURSELVA wird der ausschliessliche Gerichtsstand Ilanz, Schweiz vereinbart. SURSELVA kann den Kunden an deren Wohnsitz oder am Sitz von SURSELVA einklagen.

Surselva Tourismus AG
Glennerstrasse 22a
CH-7130 Ilanz
Telefon 0041 81 920 11 00
info@surselva.info

Ilanz, 01.02.2023

General Contract and Travel Conditions for bookings made through surselva.info or through the call-center of Surselva Tourismus AG

Valid from 01.02.2023

1. What these general contract and travel conditions regulate

- 1.1. Surselva Tourismus AG (Hereinafter referred to as SURSELVA) operates a reservation-system with a call-center and on surselva.info an Internet portal that facilitates the online booking of tourism-related products and services. SURSELVA has been authorised and commissioned by the VENDORS to provide services on their behalf and for their account. VENDORS are for example hotels, accommodation providers, transport companies, etc. For experiences or package holidays, the regional tourism organisations or SURSELVA itself may also be the VENDOR. The VENDOR is your contractor and is listed by name in the offers published on the website and in the travel documents. All services are hereinafter designated as TRIPS.
- 1.2. When making a booking (closing a contract) the contract is concluded directly between you and the VENDOR selected by you.
- 1.3. These general contract and travel conditions govern the legal relationship between you and SURSELVA and between you and the VENDOR as defined in paragraph 1.1.
- 1.4. The payment processing for your booking is made via Graubünden Ferien (GRF). SURSELVA and the VENDOR authorise GRF to make the collection on their behalf. The payment terms are defined in article 4.
- 1.5. For technical questions or to cancel your booking please contact us via email or phone at SURSELVA.

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

- 2.1. The trips and other services published on surselva.info or are offered by the call-center are non-binding travel suggestions. By booking as "Booked/Paid" you submit to the VENDOR a binding offer to which you are bound for five working days. The VENDOR is free to accept your offer. If the VENDOR accepts your offer, you will receive confirmation from SURSELVA on behalf of the VENDOR.
- 2.2. The contract between you and the VENDOR is concluded upon the unconditional confirmation of your booking by SURSELVA in the name of the VENDOR (together with these present general contract and travel conditions).
- 2.3. If in addition to yourself you book for further participants in the trip, you are liable for their obligations (in particular payment of the travel price) just as you are for your own. These general contract and travel conditions apply to all travel participants.
- 2.4. **No Withdrawal:** In tourism services, in which the details of delivery have been agreed or the services are available for an agreed period, there is no cancellation and no cost-free withdrawal. Should you be entitled to a right of cost-free withdrawal due to certain provisions of law, you are required to renounce this right, to the extent permitted by law.

3. Services and products

- 3.1. The VENDOR provides the information published on surselva.info or communicated by the call-center with regard to property, rooms, apartments and other available service(s). The VENDOR keeps this information updated and is solely responsible for the accuracy of the statements made at the time of booking.
- 3.2. The services/products are defined by the terms of reference on the internet and by the confirmation. Special requests on your part or side agreements are only part of the contract if they have been confirmed unreservedly by the VENDOR or by SURSELVA on behalf of the VENDOR.
- 3.3. Descriptions of public transport, tourist attractions and facilities of all kinds, infrastructure, and opening times are purely descriptive in nature and are not binding upon the VENDOR unless they specifically form part of the booking.
- 3.4. If pets are to be taken along by the guest, it is the responsibility of the guest to ascertain and ensure before booking that this pet (with information on its type and size), is allowed.

4. Prices and payment

- 4.1. **Prices:** You can see the prices of the services by viewing the offer published on the Internet or from the confirmation of your booking.
- 4.2. The prices denominated in Swiss francs (SFR) are definitive. Prices in other currencies (for example, as determined by a currency calculator) are provided solely for information purposes and are not binding. Invoices are issued in Swiss francs and are payable in Swiss francs. Credit card charges will also be in Swiss francs. **Bank and credit card fees which may possibly arise due to the exchange of a foreign currency into Swiss francs, and / or due to credit card payment fees, are your responsibility.**
- 4.3. Prices are, unless otherwise noted, inclusive of Swiss VAT.
- 4.4. **Payment processing by GRF:** the collection is carried out according to paragraph 1.4 by GRF. Online payments are processed via the payment service provider payyo.ch, TrekkSoft AG, Hauptstrasse 15, 3800 Matten b. Interlaken, Switzerland. The payment terms are defined in the following paragraphs 4.5 to 4.8
- 4.5. **Payment of hotel services (including hotel packages.):** Your booked services are to be paid for on arrival according to the information in the confirmation. The payment must be made in cash, in Swiss francs. Other means of payment that are accepted are listed on the confirmation or will be made known to you locally. If you do not pay on arrival for the booked services, according to the information in the confirmation, the VENDOR is entitled to refuse the services booked and demand cancellation costs in accordance with Paragraph 5.1. **Your credit card information** will be requested when booking only for security purposes. In case of cancellation of any or all of the travel services or in case of a no-show the cancellation costs (Section 5) are billed to your credit card.
- 4.6. **Payment of holiday apartment services:** Your booked services are to be paid for directly by credit card, PostFinance, PayPal, when booking or, if this payment option is offered, on account. If the booking date is up to 90 days before departure, half of the total amount is payable as a deposit when finalising the booking. Unless otherwise noted, the balance is due 60 days prior to arrival. In the case of credit card payment the balance of the amount owing will automatically be charged by GRF to the previously submitted credit card 60 days before arrival. For last minute bookings less than 90 days prior to departure, the total amount is payable. For bookings via the Internet shop, the total amount is always due.
- 4.7. **Paying for experiences, package deals, extras or vouchers:** Your booked services are to be paid for directly by credit card, PostFinance, PayPal, when booking or, if this payment option is offered, on account.
- 4.8. **Credit card, Post Finance or PayPal payment will not be honored:** If the payment is not honored or revoked with one of these payment methods, the booking will be regarded as canceled and the cancellation costs as per clause 5.1 shall be due for payment

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

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

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

Accommodation services and packages:

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

Experiences (tickets, train trips, excursions etc.):

from booking date	100% of the base price
-------------------	------------------------

Incidental costs such as visitor's tax, final cleaning, bed linen are excluded from this, as far as they are not already part of the base price.

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

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

6. **Changes to services offered, prices, and transportation arrangements**
 - 6.1. **Changes before signing the contract:** The VENDOR and SURSELVA expressly reserve the right to change information on the Internet, service descriptions, prices, etc., at any time
 - 6.2. **Price changes after signing the contract:** Price increases may result from a subsequent increase in transport costs, or from newly introduced or increased state taxes and fees. If the cost of a trip increases, these increases can be passed on to you. The travel price increases accordingly. Such a price increase can take place no later than 3 weeks prior to departure.
 - 6.3. **Program and service changes, changes in the transport sector after booking**

The VENDOR reserves in your interest the right to change the itinerary or specific services agreed upon (such as accommodation, transport type, means of transport, etc.), if force majeure, or unforeseeable or unavoidable circumstances require it. The VENDOR will endeavor to offer you equivalent alternative services. The VENDOR will notify you as soon as possible of any such changes and their impact on the price.
 - 6.4. **Price increases of more than 10% or significant contractual changes prior to departure**

If the price increase is more than 10 percent or if the program change or the change in the trip is a significant change to the agreed trip, you can withdraw from the contract or take a replacement trip proposed by the VENDOR (if one can be proposed). If you decide to withdraw from the trip, the amount paid will be promptly repaid to you (by recrediting your credit card if you had used that as a payment method).
 - 6.5. **Program and service changes during the trip:** If during the trip a program or service change is made that affects a significant proportion of the agreed trip and if no adequate remedial action is taken, the VENDOR will reimburse you for any possible objective reduction in value between the agreed travel price and that of the services actually rendered, insofar as a VENDOR fault applies (for details see Section 10). Should the remedy cause excessive costs or disproportionate expense for the VENDOR or be a case of force majeure, the VENDOR may refuse the remedy. Any additional costs will be borne by the traveller.

7. **Trip cancellation by the VENDOR**
 - 7.1. **Overbooking:** Should there be an overbooking and thus a cancellation of the service, a possible substitute accommodation must be offered by the PROVIDER. This must be identical in terms of location, hotel and room category, and if necessary, of a higher quality. Any additional costs for taxis, additional expenses, additional costs of any kind, etc. shall be borne by the PROVIDER. Reduction, compensation and other claims on your part remain reserved. If no alternative accommodation can be found, the total price of the cancelled service will be refunded.

7.2. **Minimum number of participants:** If a minimum number of participants applies to your booked services, you will find this detail stated in the advertised offer. If the minimum number is not reached, the VENDOR may cancel the trip not less than 3 weeks prior to departure. The price paid for the cancelled services will be refunded.

7.3. **Force majeure, unforeseeable or unavoidable events, strikes, etc.:** Should unforeseeable or unavoidable events, force majeure (for example, natural disasters, epidemics, riots), weather conditions, official measures or strikes, etc., endanger the journey or make it difficult or impossible, the VENDOR may cancel the trip.

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

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

9. If you have cause to complain about something

9.1. **Complaints, complaints period and demands for redress:** If the trip does not match the contractual agreement or if you suffer loss or damage, you must promptly lodge a complaint with the VENDOR about this defects or loss or damage and demand cost-free redress, i.e., on the same day if possible. If the VENDOR is unavailable, please contact the local INFORMATION CENTRE (note opening hours).

9.2. The VENDOR or the INFORMATION CENTRE (if the provider is unreachable) on behalf of the VENDOR will endeavor to provide a remedy within a reasonable time. If within a reasonable time no remedy is provided or the provided remedy is not sufficient, you can get the VENDOR or the INFORMATION CENTRE to confirm in writing that you have reported the defects or loss or damage. If contrary to expectations, you reach neither the VENDOR on site, please call SURSELVA directly. The necessary details for doing so are contained in your travel documents. Neither SURSELVA nor the assistants of the VENDOR are authorised to recognise any claims, etc., on behalf of the VENDOR.

9.3. **How to make your claim against the VENDOR:** If you want to make claims regarding defects, refunds or compensation, etc., against the VENDOR, you must submit your complaint in writing to the VENDOR within one month after the contractual end of the trip. The confirmation from the VENDOR, SURSELVA and any possible evidence must be enclosed with your complaint.

9.4. **Forfeiture of your claims:** If you do not report the deficiencies, loss or damage, etc., in accordance with Paragraphs 9.1 and 9.2, you will lose and forfeit all rights to remedies, personal redress, price reduction, cancellation of the contract and compensation for damages, etc. The same applies if your claim against the VENDOR is not made in writing within a month after the contractual end of the trip.

10. Liability of VENDOR

10.1. **In general:** The VENDOR will reimburse you under these general contract and travel conditions for the value agreed, but not for services not rendered or poorly rendered, or for your additional expenses or for the loss suffered, insofar as it was not possible for the VENDOR (or the parties brought in to assist him such as SURSELVA etc.) to provide on the spot an equivalent service or trip as compensation, and insofar as there was negligence on the part of the VENDOR (or the parties brought in to assist him). This is subject to any provisions below and to Section 6.5.

10.2. Limitations of liability, and disclaimers

10.2.1. **International agreements and national laws:** If international treaties and national laws include limitations or exclusions of compensation for damages resulting from non-fulfillment or inappropriate fulfillment of the contract, etc., the VENDOR shall only be liable under these same agreements and laws. This is subject to the provisions of section 10.2.3.

10.2.2. **Disclaimers:** The VENDOR will not be liable if the non-fulfillment or improper fulfillment of the contract is attributable to the following:
a) omissions on your part before or during the trip;
b) unforeseeable or unavoidable omissions of a third party who is not involved in the provision of the contracted service;
c) force majeure or to an event which the VENDOR or SURSELVA and their assistants were not able to foresee or forestall.

In such cases, any liability for damages of the VENDOR is excluded.

10.2.3. **Liability in the case of package tours:** For package tours under Art. 1 of the Federal Law on

package travel, the liability for damages other than personal injury is limited to twice the cost per traveller of the package. This is subject to any deeper limits of liability and disclaimers in applicable international agreements and national laws (see Section 10.2.1) and the disclaimers under Clause 10.2.2.

- 10.2.4. **Liability for other services:** Liability for other services is subject to Paragraphs 10.2.1 and 10.2.2. Liability for slight negligence is excluded, and the liability is strictly limited to the price per person of the trip. This is subject to any deeper liability limits and exclusions under Paragraph 10.2.1 or mandatory and contractually non-alterable liability provisions in international agreements and national laws.
- 10.2.5. **Valuables, cash, jewelry, furs, credit cards, documents, computers, telecommunications devices, etc.:** For the safe storage of these items you are personally responsible. In case of theft, loss, damage, destruction or abuse, etc., the VENDOR shall not be liable.
- 10.2.6. **Wasted holiday period:** Any liability for lost holiday time, holiday time spent uselessly, frustration, etc., is excluded.
- 10.2.7. **Car-, Train-, plane- and boat-timetables, etc.:** Compliance with these timetables can not be guaranteed. Delays may occur due to large volumes of traffic, traffic jams, accidents, congestion at airports, diversions, delayed border clearance, weather conditions and so on. In all these cases, the VENDOR shall not be liable.
- 10.3. **Events during the trip:** Outside the agreed travel program, local events or excursions might be booked during the trip. It is your own responsibility if you participate in these events and excursions. These events and excursions are organised by third parties (they are third party services). Neither the VENDOR nor SURSELVA is a contractual party to these, and shall in no case be liable.
- 10.4. **Non-contractual liability:** Non-contractual and quasi-contractual liability are subject to the applicable legislation and to international agreements. Whereby non-contractual and quasi-contractual liability are, insofar as permitted by law, excluded and no further liability than that under Paragraphs 10.1 to 10.3 can be incurred.
- 10.5. Should the liability provisions in these general contract and travel conditions be contrary to mandatory, contractually unalterable provisions, the liability must be limited to the legally permitted level.

11. Liability of CUSTOMER

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

12. Experiences or packages organised by SURSELVA

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

13. SURSELVA as pure intermediary, and liability

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

14. Entry, visa and health regulations

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

and currency regulations.

15. Self-drive arrival

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

16. Data protection

- 16.1. SURSELVA and the VENDOR are subject to Swiss data protection legislation.
- 16.2. SURSELVA and the VENDOR transmit the data (incl. credit card information) that is necessary for billing and collection to GRF. GRF uses this data only for payment processing and for collection.
- 16.3. SURSELVA may collect, store, and process data to the extent that this is necessary or appropriate in order to meet its contractual obligations to maintain and improve customer relations, quality and service criteria, to maximise operational safety, and in the interest of sales promotion, product design, crime prevention, economic key data and statistics, as well as invoicing. The customer hereby acknowledges and agrees that SURSELVA may pass on customer data to the VENDOR so that he can fulfill his obligations.
- 16.4. It is possible that SURSELVA and / or the VENDOR may be required to transmit the data to the authorities, or to make it accessible to them.
- 16.5. SURSELVA and the VENDOR alike reserve the right to hand over the data to third parties to enforce legitimate interests or to the authorities on suspicion of a crime.
- 16.6. Furthermore, the privacy policies of SURSELVA or those of the VENDOR, are in force.
- 16.7. For questions about data protection at SURSELVA, contact us at the e-mail address info@surselva.info; for questions about data protection by the VENDOR, contact the VENDOR directly.

17. Applicable Law and Jurisdiction

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

Surselva Tourismus AG
Glennnerstrasse 22a
CH-7130 Ilanz
Telephone 0041 81 920 11 00
info@surselva.info

Ilanz, 01.02.2023