

# Allgemeine Geschäftsbedingungen/Gemeinsame Bestimmungen

## 1. Geltungsbereich

1. Die Edelweiss Services GmbH ("ES") bietet ihre Leistungen ausschliesslich im Rahmen der folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") sowie für die einzelnen Leistungen in den Anhängen aufgeführten Besonderen Geschäftsbedingungen ("BGB") an. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des Vertrages zwischen Ihnen und ES. Wir empfehlen Ihnen, die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sorgfältig zu studieren.
2. Die AGB finden auf alle zukünftigen, von ES zugunsten von juristischen oder natürlichen Personen ("Kunde(n)") zu erbringenden Leistungen Anwendung. Allgemeine Vertragsbedingungen des Kunden, welche von diesen AGB abweichen, sind nur dann anwendbar, wenn sie von ES ausdrücklich schriftlich anerkannt werden.

## 2. Die Leistungen von ES

1. ES erbringt gegenüber den Kunden die folgenden in den jeweiligen BGB und allen weiteren anwendbaren Vertragsdokumenten (siehe Ziffer 3.1) beschriebenen Leistungen ("Leistung(en)"):
  - Vermittlung von Beherbergungsleistungen
  - Ausführung von Reinigungen und Wäscheservice
  - Ausführung von Hauswartungen inkl. Schneeräumungen und Gartenarbeiten
  - Überwachung und Vermittlung von handwerklichen Drittanbietern

## 3. Vertragsschluss

1. ES bestätigt Aufträge, Buchungen und Bestellungen des Kunden mit einer Auftragsbestätigung ("Bestätigung"). Die Bestätigung, diese AGB, sowie allfällige BGB, allfällige Prospekte mit Leistungsbeschreibung ("Prospekte") und das seitens des Kunden an ES zu entrichtende Entgelt für die Leistungen ("Bezahlung"), bilden den Vertrag ("Vertrag").
2. Der Vertrag wird entweder zwischen dem ES-Unternehmen und dem Kunden oder - wenn das ES- Unternehmen als Vermittler tätig ist - direkt zwischen dem Kunden und dem Vermieter der Ferienwohnung bzw. - Hauses abgeschlossen. In diesem Fall gelten deren Vertragsbedingungen (alle zusammen die „Vertragspartner“). Im letzteren Fall handelt das ES-Unternehmen lediglich als Abschlussagent mit Inkassovollmacht im Sinne von Art. 418a ff. OR für den Vertragspartner. Weicht der Vertrag von der Beschreibung oder Offerte ab, so anerkennen Sie mit Ihrer Anzahlung den Vertragsabschluss aufgrund des Vertrages. Erfolgt innerhalb 14 Tagen seit Eingang des Vertrages keine Anzahlung, so kann ES über das reservierte Objekt frei verfügen. Sonderwünsche Ihrerseits kann ES nur als unverbindlichen Wunsch entgegennehmen. Auf dessen Erfüllung besteht kein Rechtsanspruch, es sei denn, ES hat diesen schriftlich bestätigt. Bei nicht fristgerechter Begleichung der Mietsumme gemäss den Bestimmungen unter Ziffer 5 kann ES die Leistungen verweigern.
3. Der Vertrag kommt nur mit der Zustellung der Bestätigung durch ES zustande. Die Bestätigung kann mündlich, schriftlich oder per E-Mail erfolgen. Werden Leistungen mündlich an den dafür vorgesehenen Verkaufsstellen bestellt, so kommt der Vertrag mit der vorbehaltlosen Annahme der Bestellung durch ES zustande.

## 4. Leistungsbeschreibung

1. Die von ES angebotenen Produkte, Dienstleistungen und Mietobjekte werden mit jener Ausstattung und zu den Konditionen vermietet bzw. verkauft, welche im Angebotsbeschrieb angeboten sind.
2. ES behält sich ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen in Prospekten, im Internet oder anderswo sowie Preisangaben in Prospekten und Preislisten jeder Art zu ändern.

## 5. Preise, Zahlungsbedingungen

1. ES steht das Recht zu, ihre Preise dem Markt anzupassen und im Falle der Einführung oder Erhöhung von Gebühren, Abgaben und Steuern sowie von Transportkosten nach Vertragsabschluss zu erhöhen.
2. ES akzeptiert Kreditkarten (Master und Visa) mit einer zusätzlichen Bearbeitungsgebühr von 3%, Maestro, Postcard, Barzahlung und Zahlungen mittels Banküberweisung.

3. Preisangaben verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer, sofern nichts anderes vermerkt.
4. Allfällige Kurtaxen sind in den Gesamtpreis eingeschlossen, sofern nichts anderes vermerkt. ES ist berechtigt, dem Gemeinwesen auf entsprechendes Verlangen hin Name, Adresse und Geburtsdatum der Kunden sowie die Belegungsdaten mitzuteilen.
5. Die Mietsumme für das gebuchte Mietobjekt ist vor Antritt der Reise zu bezahlen und zwar wie folgt: 40% der Mietsumme des reservierten Mietobjektes sind innerhalb von 14 Tagen nach der Buchung anzuzahlen. Der Restbetrag ist spätestens 14 Tage vor Mietbeginn an ES zu begleichen. Bei kurzfristigen Reservationen von weniger als 30 Tagen vor Mietbeginn ist der gesamte Mietpreis sofort bei der Buchung fällig und an ES zu überweisen. Bei nicht fristgerechter Zahlung des Restbetrages resp. der gesamten Mietsumme bei kurzfristigen Buchungen, kann ES die Leistungen verweigern.
6. Falls im Preis allfällige Nebenkosten nicht eingeschlossen sind, werden diese in der Buchungsbestätigung separat aufgeführt.
7. Bei vermittelten Geschäften, verpflichtet sich ES, die erhaltenen Zahlungen an den Vertragspartner weiterzuleiten.
8. Bei nicht fristgerechter Bezahlung ist der ES berechtigt, die aufgrund des Vertrags zu erbringende Leistung zu verweigern bzw. die Aushändigung der Mietobjekte zu verweigern und vom Vertrag zurückzutreten.
9. Bei durch ES ausgestellten Rechnungen besteht ein Zahlungsziel von max. 30 Tagen und es werden keine zusätzlichen nicht aufgeführte Rabatte gewährt.

## **6. Änderung oder Annullierung einer Buchung/Bestellung**

1. Änderungen oder Annullierungen einer Buchung/Bestellung müssen ES schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt werden und sind nur mit deren schriftlichen Zustimmung gültig. Dem Kunden steht das Recht zu, einen Ersatzmieter bzw. Ersatzkunden zu den mit ihm vereinbarten Bedingungen zu stellen, sofern er am Antritt verhindert ist.
2. Wird eine Buchung/Bestellung durch den Kunden geändert oder annulliert, hat er die Annullierungskosten, sowie die Bearbeitungsgebühr gemäss den BGB zu übernehmen.
3. Massgebend für die Berechnung des Annullierungsdatums ist das Eintreffen der Änderungs- oder Annullierungserklärung bei ES.
4. Auch ES behält sich das Recht vor, eine Buchung/Bestellung innerhalb der in den BGB festgehaltenen Bedingungen zu annullieren, wenn das Objekt nicht in einwandfreiem Zustand an den Kunden übergeben werden kann.
5. Die Objektbeschreibungen und Preiskalkulationen sind mit Sorgfalt vorgenommen worden. Trotzdem können wir Leistungs- und/oder Preisänderungen nicht gänzlich ausschliessen. Diese werden Ihnen bei Ihrer Buchung sowie spätestens in der Reservationsbestätigung mitgeteilt. Gültigkeit haben die Angaben auf dem Vertrag. Leistungsänderungen nach Vertragsabschluss sind unwahrscheinlich, können jedoch nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Handelt es sich um eine erhebliche Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes, haben Sie das Recht, innerhalb von fünf Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. Bereits erfolgte Zahlungen werden umgehend rückvergütet. Preisänderungen bis 22 Tage vor Mietbeginn werden aus folgenden Gründen ausdrücklich vorbehalten: Erhöhung oder Einführung von Abgaben und Steuern auf bestimmten Leistungen, Änderung der Wechselkurse nach Vertragsabschluss. Sollte eine Preiserhöhung mehr als 10% betragen, stehen Ihnen die Rechte nach vorstehendem Absatz zu.

## **7. Störungen in der Vertragsabwicklung**

1. Der Vertragspartner ist berechtigt, bei Vorliegen wichtiger Gründe die vereinbarten Leistungen zu ändern oder ein Ersatzobjekt anzubieten bzw. eine Ersatzleistung zu erbringen.
2. Wird die Vertragserfüllung durch den Vertragspartner wegen höherer Gewalt verunmöglicht oder beeinträchtigt, ist dieser berechtigt, vom Vertrag - unter Rückvergütung der durch den Kunden nicht bezogenen Leistungen - zurückzutreten. Ein Anspruch auf Schadenersatz besteht in diesem Fall nicht.
3. Sollte sich ein Mietantritt aus Gründen, welche nicht dem Vertragspartner anzulasten sind, verzögern, hat der Kunde keinen Anspruch auf Preisreduktion. Im Falle vorzeitiger Abreise des Kunden besteht kein Rückerstattungsanspruch.

## **8. Beanstandungen**

1. Allfällige Mängel der Leistungen oder Mängel an den Mietobjekten oder erlittene Schäden sind unverzüglich dem

Vertragspartner unter der Adresse: Edelweiss Services GmbH, Via Sorts Sura 7, 7018 Flims Waldhaus, oder per E-Mail unter edelweiss@mountain-suites.ch zu melden.

2. Die von ES zur Verfügung gestellten Mietobjekte werden dem Kunden in funktionstüchtigem Zustand übergeben. Nicht funktionstüchtige oder mangelhafte Mietobjekte werden durch das zuständige Unternehmen kostenlos repariert oder ersetzt, sofern die Funktionsstörung oder die Beschädigung nicht durch den Kunden verursacht worden ist. In diesem Fall werden die Reparaturkosten dem Kunden übertragen. Zu Lasten des Kunden gehen ferner die Kosten des durch ihn verursachten aussergewöhnlichen Serviceaufwandes.
3. Bei Vermittlungsgeschäften erfolgt die Mängelbehebung ausschliesslich durch den direkten Partner (Vermieter der Ferienwohnung bzw. -hauses). Der Kunde kann hieraus keinerlei Ansprüche gegenüber ES erheben. ES ist in keinem der unter Ziffer 8 erwähnten Fälle schadenersatzpflichtig.

## **9. Benützung, Rückgabe der Mietobjekte**

1. Das Mietobjekt ist durch den Kunden mit grösster Sorgfalt zu benützen und zu behandeln. Es darf nur durch die Anzahl Personen (einschliesslich Kinder und Kleinkinder) benützt werden, welche im Vertrag angegeben ist. Dabei soll auch Rücksicht auf Nachbarn usw. genommen werden. Die Reinigung der Kücheneinrichtungen, des Geschirrs und Bestecks ist Sache des Mieters (und nicht in der Endreinigung inbegriffen)
2. Dem Kunden ist es nicht gestattet, bei ES gemietete Objekte Dritten zum Gebrauch zu überlassen.
3. Für allfällige Schäden haftet der Kunde, ausser er kann nachweisen, dass diese ohne sein Verschulden (bzw. Verschulden von Mitbenützen) entstanden sind. Schäden sind unverzüglich dem Vertragspartner und ES zu melden.
4. Das Mietobjekt ist ES am letzten Tag der Mietdauer bis zu dem im Vertrag angegebenen Zeitpunkt ordnungsgemäss zurückzugeben.
5. Zusammen mit dem Vertrag erhalten Sie die Unterlagen über die Wohnung, Anreise und weitere Infos. Die Anreise muss gemäss den Angaben in den Reiseunterlagen, in der Regel zwischen 16 Uhr und 18 Uhr, die Abreise vor 10 Uhr erfolgen. Sollten Sie später als 18 Uhr anreisen, ist ES rechtzeitig darüber zu informieren. Können Sie das Objekt nicht wie vereinbart übernehmen, z.B. infolge erhöhtem Verkehrs- aufkommen, Streiks usw. oder aus persönlichen Gründen, bleibt der gesamte Mietpreis geschuldet. Gleiches gilt, wenn Sie das Objekt vorzeitig verlassen. Wenn Sie den Aufenthalt verlängern möchten, sprechen Sie dies frühzeitig ab.
6. Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, hat er das entsprechend ES mitzuteilen und die Mietobjekte unverzüglich zurückzugeben. Erfolgt die Rückgabe der Mietobjekte nicht innert 24 Stunden seit Abgabe der Rücktrittserklärung, entfällt ein allfälliger Anspruch auf eine Gutschrift gemäss BGB.

## **10. Haftung**

1. ES haftet gegenüber dem Kunden im Rahmen ihrer Vermittlungstätigkeit für die ordnungsgemässe Buchung und Reservation der Mietobjekte, sowie bei der Erbringung von Leistungen für deren gehörige Erfüllung. Ausgeschlossen ist eine Haftung von ES, wenn die Nichterfüllung bzw. nicht richtige Erfüllung auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:
  - auf Versäumnisse und auf das Verhalten des Kunden oder einer mitbenutzenden Person;
  - auf Versäumnisse und auf das Verhalten Dritter, welche nicht an der Leistungserbringung beteiligt sind;
  - auf höhere Gewalt oder Ereignisse, welche nicht vorherseh- oder anwendbar sind;
  - Benützung von Schwimmbädern, Kinderspielplätzen, Sporteinrichtungen aller Art (wie z.B. Tennis-, Fussballplätze, Trainingseinrichtungen) Die Benützung dieser Einrichtungen geschieht auf eigene Gefahr;
  - Schäden und Verluste infolge Einbruchdiebstahls.
2. Die Haftung von ES für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
3. Im Falle von Vermittlungsgeschäften, lehnt ES jede Haftung für Ansprüche der Kunden ab, welche das Mietobjekt betreffen. Allfällige Ansprüche aus Nicht- oder Schlechterfüllung des Vertrages sind ausschliesslich an den Vermieter der Ferienwohnung bzw. -hauses zu richten.
4. Die Haftung für allfällige Produkteschäden richtet sich nach dem Produkthaftungsgesetz. Eine weitergehende Haftung für Schäden, welche der Kunde durch die Benutzung der von ES zur Verfügung gestellten Mietobjekte entstehen, wird ausdrücklich wegbedungen.
5. Sollten Unterkünfte oder einzelne Dienstleistungen mangelhaft sein, ist ES unverzüglich darüber zu informieren. Gleiches gilt im Falle, dass der Kunde einen Schaden erleidet. Allfällige Mängel werden in nützlicher Frist behoben. Schadenersatzansprüche sind innert 10 Tagen nach Ende der Dauer des Arrangements ES schriftlich anzumelden. Wenn

allfällige Mängel und Schäden nicht unverzüglich ES gemeldet werden, oder unterbleibt die fristgerechte Geltendmachung von Schadenersatz, verwirken sämtliche Ansprüche des Kunden gegenüber ES.

6. ES haftet gegenüber dem Kunden für die sorgfältige Auswahl der Leistungserbringer.
7. ES ersetzt dem Kunden den ihm grobfahrlässig zugefügten Schaden, welcher ihm infolge Ausfalls oder nicht richtiger Erbringung der vereinbarten Leistungen entsteht, soweit es ES nicht möglich ist, eine gleichwertige Ersatzleistung anzubieten.
8. ES lehnt jede Haftung für Schäden ab, welche auf höhere Gewalt oder auf das Verschulden der Kunden zurückzuführen sind.
9. ES übernimmt ferner keine Haftung:
  - bei Abhandenkommen von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Photo- und Videoausrüstungen usw.;
  - bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauchs von Checks, Kreditkarten und dergleichen;
  - für Programmänderungen, die darauf zurückzuführen sind, dass die Fahrpläne von Eisenbahn-, Bus-, Schiffs-, oder Lufttransportunternehmen usw. nicht eingehalten worden sind;
  - für Veranstaltungen und Ausflüge am Ferienort, die Sie nicht bei ES gebucht haben.

## 11. Schlussbestimmungen

1. Mitteilungen per E-Mail gelten als schriftlich erfolgt.
2. Schadenersatzforderungen gegen ES, vertragliche Ansprüche vorbehalten, verjähren innert einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt an dem auf das Ende der Mietperiode folgenden Tag.
3. Auf den Vertrag ist ausschliesslich materielles Schweizerisches Recht unter Ausschluss allfälliger Kollisionsnormen anwendbar

## Besondere Geschäftsbedingungen (BGB) für die Vermittlung von Ferienwohnungen

1. Diese BGB sind Bestandteil der gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen
2. Edelweiss Services GmbH ("ES") vermittelt den Abschluss von Mietverträgen für Ferienwohnungen und -häuser im Auftrage und in Rechnung der Wohnungseigentümer bzw. Vermieter von Ferienwohnungen und -häuser. Der durch ES vermittelte Mietvertrag kommt direkt zwischen dem Vermieter und dem Mieter zustande. ES handelt lediglich als Abschlussagentin mit Inkassovollmacht im Sinne von Art. 418a ff. OR.
3. Bei Buchungen von Ferienwohnungen und -häusern kann eine Preiserhöhung bis 28 Tage vor Vertragsbeginn erfolgen. Allfällige Erhöhungen sind dem Kunden in diesen Fällen 28 Tage vor Vertragsbeginn mitzuteilen.
4. Der Mietzins samt Nebenkosten ist wie folgt zu entrichten:
  - 40% des Gesamtbetrags bei Buchungsabschluss per Banküberweisung oder Barzahlung, auf Anfrage mit Kreditkarte Visa und Master (+3% Bearbeitungsgebühr)
  - der Restbetrag muss bis 30 Tage vor Mietbeginn bei ES in Bar oder mittels Banküberweisung einbezahlt werden, oder wird 30 Tage vor Mietbeginn automatisch der vormals übermittelten Kreditkartendaten (+3% Bearbeitungsgebühr) durch ES belastet und der Kunde stimmt diesem Passus ausdrücklich zu.
  - Im Falle von Buchungen, welche weniger als 30 Tage vor Mietbeginn erfolgen, ist der gesamte Betrag auf den oben erwähnten Wegen anlässlich der Buchung zu bezahlen.
5. Wird die Buchung/Bestellung durch den Kunden geändert oder annulliert, hat er die Annullierungskosten sowie die Bearbeitungsgebühren wie folgt zu übernehmen:

Annulierungszeitraum vor Mietbeginn	Stornierungskosten in %	Bearbeitungsgebühr
bis 30 Tage	kostenfrei	CHF 150 - 500
29 Tage bis 0 Tage	100%	keine

- Bei Änderungen einer Buchung/Bestellung wie Namensänderung, Eintritt eines Ersatzmieters oder Änderung der

Belegungsdaten wird pro Änderung eine Bearbeitungsgebühr von CHF 150.00, maximal CHF 500.00 pro Auftrag erhoben.

- Bei erfolgreicher Weitervermittlung des stornierten Objekts wird nur eine Bearbeitungsgebühr erhoben.

6. Wird eine Gruppenbuchung (Buchung für 15 Personen oder mehr Teilnehmer) durch den Kunden geändert oder annulliert, hat er die Annullierungskosten, sowie die Bearbeitungsgebühr wie folgt zu übernehmen:

<b>Annullierungszeitraum vor Mietbeginn</b>	<b>Stornierungskosten in %</b>	<b>Bearbeitungsgebühr</b>
bis 90 Tage	kostenfrei	CHF 150 - 500
89 Tage bis 60 Tage	30%	CHF 150 - 500
59 Tage bis 30 Tage	50%	CHF 150 - 500
29 Tage bis 0 Tage	100%	keine

7. Umbuchungen in eine andere Ferienwohnung oder -haus gelten als Neubuchung und die bestehende Buchung fällt unter die vorgenannten Annullationsfristen mit den entsprechenden Kosten.
8. Allfällige Gebühren / Stornierungskosten werden von ES der zuvor übermittelten Kreditkarte des Kunden belastet. Der Kunde stimmt diesem Passus ausdrücklich zu.

Flims, 01.04.2025