

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen go.graubuenden.ch**

---

## **1. Anwendungsbereich**

Durch Aufrufen und Nutzen der im Punkt 1 erwähnten Online-Buchungsplattformen und damit auch mit deren Gebrauch anerkennt der Kunde die allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB).

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen als Kunden sowie der Anbieterin / Vermittlerin Rhätische Bahn AG, Bahnhofstrasse 25 für alle auf den folgenden online Buchungsplattformen sowie den zugehörigen Apps durchgeführten Bestellungen:

- [www.go.graubuenden.ch](http://www.go.graubuenden.ch)
- Weitere URLs der RhB und allfälliger White Label Shops der Rhätischen Bahn AG (RhB)

RhB behält sich das Recht vor, die vorliegenden AGB ohne vorherige Ankündigung jederzeit zu ändern. Massgeblich ist die Fassung im Zeitpunkt der Buchung (Antrag auf Vertragsabschluss durch den Kunden).

## **2. RhB als Vermittlerin mit Inkassomandat**

Der Kunde bucht auf den online Buchungsplattformen sowie den zugehörigen Apps Warenkorbpositionen. Soweit nachstehend nicht explizit anders erwähnt, tritt die RhB tritt für jede einzelne dieser Positionen ausschliesslich als Vermittlerin mit einem Inkassomandat auf. Die RhB vermittelt Leistungen von diversen Leistungsträgern. Die Vertragspartei des Kunden und somit die verantwortliche Partei für die Erfüllung der gebuchten Leistung ist ausschliesslich der jeweils verpflichtete bzw. gebuchte Lieferant oder Dienstleister.

Die Angebote lassen sich als einzelne Bausteine (zum Beispiel öV-Leistung, Unterkunft, Local Event) zu einem kompletten und auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittenen Warenkorb zusammenstellen. Die RhB haftet nicht für die korrekte Durchführung der einzelnen Dienstleistung oder Lieferung, ausser sie tritt selbst als Lieferant oder Dienstleister auf. Darüber hinaus haftet die RhB nicht für die Zusammenstellung des Warenkorbs und für die Abstimmung der einzelnen Positionen untereinander (zeitlich, örtlich, etc.). Der Kunde kann sich nur auf den vermittelten Vertrag und die geltenden Geschäftsbedingungen mit dem direkten Anbieter (zum Beispiel Bahnunternehmen, Hotel usw.) berufen. Der Kunde hat sich selbst über die geltenden spezifischen Geschäftsbedingungen der direkten Anbieter zu informieren. Sollte der Kunde hier oder an anderer Stelle auf den online Buchungsplattformen auf anderweitige Vertragsbestimmungen aufmerksam gemacht werden, dient dies lediglich zu Informationszwecken. Die RhB wird dadurch in keiner Weise verpflichtet.

### **3. RhB als Distributionspartnerin von Leistungen des öffentlichen Verkehrs (öV-Leistungen)**

#### **3.1 Kauf von Fahrausweisen und Reservierungen**

Die RhB fungiert als Distributionspartner und verkauft Fahrausweise und Reservierungen im Zuge von öV-Leistungen an den Kunden.

#### **3.2 Registrierte Unternehmen betreffend öV-Leistungen als Leistungserbringer**

Für Stornierungen stehen dem Kunden der Railservice (RhB) unter folgenden Kontaktdaten zur Verfügung: [railservice@rhb.ch](mailto:railservice@rhb.ch). Für den Kunden gelten folgende Stornobedingungen.

#### **3.3 Stornierung von öV-Leistungen**

Für die Stornierung von öV-Leistungen gelten die Tarifbestimmungen des nationalen öffentlichen Verkehrs gem. Vorschriften bzw. die jeweiligen Tarifbestimmungen der Verbunde.

### **4. RhB als Vermittlerin von Pauschalreisen**

#### **4.1 Buchung von Pauschalreisen**

Bucht der Kunde Warenkörbe, die unter das aktuelle Bundesgesetz über Pauschalreisen fallen, wird er während der Buchung informiert, dass es sich um eine Pauschalreise handelt. Sofern nicht anders angegeben, handelt es sich um eine Einzelreise.

#### **4.2 Stornierung von Pauschalreisen**

Für die Stornierung von Pauschalreisen gelten folgende Stornobedingungen:

- bis spätestens 2 Wochen vor Antritt der Reise – keine Stornogebühr
- bis 1 Woche vor Reiseantritt – Stornogebühr 40 % des Gesamtpreises
- bis 48 Stunden vor Reiseantritt – Stornogebühr 70 % des Gesamtpreises
- weniger als 48 Stunden vor Reiseantritt – Stornogebühr 100 % des Gesamtpreises

Der Kunde hat im Falle einer Stornobuchung den Service après-vente (SAV) der RhB zu kontaktieren. Dieser wird durch die Rhätische Bahn AG (RhB) erbracht und ist unter folgender E-Mail-Adresse erreichbar: [railservice@rhb.ch](mailto:railservice@rhb.ch).

## 5. RhB als Vermittlerin von Einzelleistungen

### 5.1 Buchung von Einzelleistungen weiterer Leistungsträger

Bucht der Kunde Einzelleistungen weiterer Leistungsträger (z. B. Bergbahntickets, Konzerttickets, Local Events sowie weitere Freizeitleistungen) tritt die RhB als Vermittlerin dieser Leistungen auf. Der Kunde schliesst seinen Vertrag direkt mit dem Leistungsträger ab. Im Punkt 9 sind die AGBs verschiedener Leistungsträger aufgeführt, welche vorrangig/ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von graubünden360 zur Anwendung gelangen. Falls unter Punkt 9 keine separaten AGBs zu den Angeboten vom einzelnen Leistungsträger aufgeführt sind, , gelten einzig die vorliegenden AGB.

### 5.2 Stornierung der Einzelleistungen von weiteren Leistungsträgern

Im Webshop go.graubuenden.ch selbst ist eine Stornierung von Einzelleistungen weiterer Leistungsträger durch den Kunden nicht möglich. Es gelten die Stornobedingungen der jeweils verantwortlichen Leistungsträger. Der Kunde bzw. der Leistungsträger hat im Falle einer Stornobuchung den service après-ventre (SAV) der RhB zu kontaktieren. Dieser wird durch die Rhätische Bahn AG (RhB) erbracht und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar: [railservice@rhb.ch](mailto:railservice@rhb.ch).

Die Leistungsträger mit ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind im Punkt 9 im Anhang angeführt. Sind AGB nicht angeführt bzw. sind Stornobedingungen nicht aus den AGB ersichtlich, gelten die folgenden Stornobedingungen:

- bis spätestens 2 Wochen vor Leistungserbringung – keine Stornogebühr
- bis 1 Woche vor Leistungserbringung – Stornogebühr 40 % des Gesamtpreises
- bis 48 Stunden vor Leistungserbringung – Stornogebühr 70 % des Gesamtpreises
- weniger als 48 Stunden vor Leistungserbringung Reiseantritt – Stornogebühr 100 % des Gesamtpreises

## 6. Allgemeine Bestimmungen

### 6.1 Allgemeine Vertragsbedingungen

Die RhB garantiert in Übereinstimmung mit den AGB weder die Beständigkeit noch die uneingeschränkte Verfügbarkeit der online Buchungsplattformen. Eine Haftungsanspruchnahme der RhB für die Folgen von Abbrüchen im Buchungsvorgang oder die Nicht-Übermittlungen von Meldungen ist somit ausgeschlossen. Der Bedienerfreundlichkeit der Benutzeroberfläche wurde besondere Beachtung geschenkt. Der Kunde ist für die korrekte Bedienung der Website verantwortlich. Für die Folge von Bedienungsfehlern hat der Kunde selbst einzustehen.

## 6.2 Vertragsabschluss, Vorauszahlung, E-Mail-Verkehr

Die online Buchungsplattformen sind primär für den europäischen Raum bestimmt (Schweiz, Länder des EWR). Die Zugänglichkeit zu den Plattformen von ausserhalb dieser Region ist von der RhB nicht garantiert. Die von der RhB publizierten Angebote stellen keine Vertragsangebote dar.

Bestellt der Kunde den Warenkorb auf den online Buchungsplattformen, so stellt dies einen Antrag auf Abschluss der Verträge gemäss den einzelnen Warenkorbpositionen dar. Die Ablehnung des Antrags betrifft immer den gesamten Warenkorb, auch wenn hierfür nur eine einzelne Bestellposition Auslöser ist. Wenn Zahlung und Leistungen verfügbar sind, schliesst die RhB im Rahmen ihres Vermittlungs- bzw. Distributionsmandates die einzelnen Verträge zwischen Dienstleistern bzw. Lieferanten und dem Kunden Zug um Zug ab. Dies geschieht, in dem die RhB dem Kunden per Anzeige auf der Website (Success-Page) und per E-Mail eine Bestellbestätigung übermittelt (Akzeptanz aller Warenkorbpositionen) und die Vorauszahlung definitiv abbucht.

Die Reaktion der RhB auf den Antrag des Kunden gilt als erfolgt, sobald auf dem System der RhB die entsprechenden Daten ins Internet übermittelt werden. Der Zeitpunkt des Eintreffens des E-Mails beim Kunden bzw. der Anzeige der Success-Page auf dem Client des Kunden ist unerheblich. Dieser ist verpflichtet, sich bei der RhB allenfalls nach dem Verbleib der Antwort zu erkundigen. Darüber hinaus ist der aktuelle Bestellungsstatus auch in seinem Benutzeraccount abrufbar.

Erfolgen Bestellungen von Kunden aus Ländern, welche beim Zahlungsvorgang nicht aufgelistet sind, so ist die RhB nicht in der Lage, diese zu akzeptieren, auch wenn die automatische Plattform vom Kunden zu den oben beschriebenen Reaktionen bewegt werden kann. Der Vertrag gilt – wenn überhaupt – erst bei Lieferung der Ware (Versandartikel, Accessoires, etc.) oder bei tatsächlicher Inanspruchnahme der Dienstleistung als an Ort und Stelle abgeschlossen.

Die Übermittlung von E-Mail-Nachrichten über öffentliche Netze ist asymmetrisch und störungsanfällig, erfolgt ungeschützt und kann von Dritten abgefangen, gelesen und geändert werden. Neben dem Inhalt sind auch Absender und Empfänger der E-Mail für Dritte erkennbar. Dies gilt auch für E-Mails, die bei der Kommunikation mit der RhB verwendet werden. Die RhB ist vom Kunden ermächtigt, ihm E-Mails zu senden. Für Schäden, die als Folge einer mangelhaften, gestörten oder ausspionierten Übermittlung einer E-Mail entstehen, haftet die RhB in keiner Weise. Diese Bestimmungen gelten analog für weitere in ihrer Funktionsweise und Risikolage vergleichbare ungeschützte Kommunikationsformen, die vorliegend oder in Zukunft verwendet werden.

Versendete Mitteilungen an vom Kunden angegebene oder im Verkehr mit der RhB zuvor erfolgreich verwendeten Adressen (namentlich E-Mail-Adressen) gelten als ordnungsgemäss zugestellt. Im Falle von E-Mails gilt als Zustellungszeitpunkt der Abgang bei der RhB. Im Postverkehr wird bis zum Beweis des Gegenteils angenommen, dass Schreiben mit Prioritätszustellung auch im Ausland spätestens vier Tage nach Aufgabe bei einer schweizerischen Poststelle zugestellt wurden.

### **6.3 Preis, Zahlungsbedingungen**

Der vom Kunden zu bezahlende Preis ergibt sich aus dem im Warenkorb angezeigten Gesamtpreis in Schweizer Franken (CHF). Er enthält, sofern nicht ausdrücklich anders erwähnt, Steuern und Abgaben, insbesondere die jeweilige gesetzlich gültige schweizerische Mehrwertsteuer. Der Gesamtpreis hängt von der individuellen Gestaltung des Arrangements ab und kann daher von den Richtpreisen („ab EUR ...“, Angaben in Fremdwährungen) abweichen. Preise können sich laufend ändern. Der Kunde hat darauf zu achten, dass der ihm angezeigte Warenkorb noch aktuell ist. Nach Einleitung des Bestellvorgangs wird dem Kunden eine Zusammenstellung seines Antrags angezeigt. Die darin enthaltenen Preise werden vom System während 15 Minuten als nicht veränderbar akzeptiert, danach muss der Kunde zu seiner Sicherheit den Bestellvorgang beim Warenkorb neu einleiten.

Verträge gemäss den einzelnen Warenkorbpositionen werden grundsätzlich nur nach erfolgter automatisierter Vorauszahlung gemäss der Konfiguration der online Plattform abgeschlossen. Solange RhB keine Deckungszusage hat, wird der Auftrag des Kunden nicht abgewickelt. Kunde und RhB tragen sämtliche ihnen durch die Zahlungsabwicklung entstehenden Gebühren selbst.

### **6.4 Auslieferung von Vouchern / e-Tickets und aufladbare Datenträger**

Die Bestätigung der Bestellung gilt als Beleg für abgeschlossene Verträge, kann jedoch nicht als Ausweis für die Bezugsberechtigung der Leistung (Voucher, Fahrkarte, e-Ticket) verwendet werden. Ein Link auf der Bestellbestätigung verweist in den Benutzeraccount des Kunden, wo dieser – je nach Produkt oder Dienstleistung – die notwendigen Dokumente – zum Beispiel den Voucher - herunterladen oder einen Datenträger aufladen kann.

Bezugsberechtigungen, Voucher, eWallets (digitale Voucher), Fahrkarten und e-Tickets sind zu ihrer bestimmungsgemässen Verwendung vom Kunden auszudrucken („print@home“) und werden nicht physisch zugestellt. Das Vervielfältigen, Verändern, Reproduzieren der Bezugsberechtigungen ist untersagt.

Der Kunde trägt in jedem Fall die Verantwortung für den Schutz seiner Bezugsberechtigungen (Voucher) vor Diebstahl oder unzulässiger Vervielfältigung. Er muss beachten, dass unpersönliche Leistungen demjenigen zugesprochen werden, der als erster das gültige Dokument vorweist. Der nachträgliche Nachweis, dass der Vorweisende nicht mit dem Besteller / Kunden identisch ist, ist für die RhB oder die von RhB vermittelten Dienstleister unerheblich.

Die vom Kunden als Bezugsberechtigung ausgedruckten Dokumente sind trocken, nicht verschmutzt, nicht beschädigt, nicht zerknittert und in einem lesbaren Zustand vorzuweisen. Sie können einen Strichcode aufweisen, der zur Kontrolle elektronisch geprüft werden kann. Im Bereich des Strichcodes dürfen die Dokumente nicht gefaltet werden.

## **6.5 Rahmenbedingungen**

Die RhB hat auf die baulichen Massnahmen, Emissionsquellen, etc. in der Nähe eines beschriebenen Aufenthaltsortes keinen Einfluss und kann entsprechend auch keine Garantien übernehmen. Auf die Herkunft der allenfalls anwesenden Gäste, auf die allgemeine Servicequalität und die Qualität der Leistungen, auf Organisation und Durchführung der angekündigten Events am Reiseziel (sofern RhB nicht Organisator ist) und auf individuelle weitere Möglichkeiten (sofern nicht ausdrücklich Teil des Angebots) hat die RhB ebenfalls keinen Einfluss. Für die Teilnahme an einzelnen Veranstaltungen bzw. die Inanspruchnahme von diversen Leistungen sind seitens des Kunden bestimmte – z. B. körperliche – Voraussetzungen notwendig. Der Kunde hat sich diesbezüglich beim Leistungserbringer zu erkundigen, eine entsprechende Haftung der RhB wird in diesen Fällen ausdrücklich ausgeschlossen.

## **6.6 Stornobuchungen**

Die Bestimmungen zu den Stornobuchungen sind in den Punkten 3.3, 4.2 und 5.2 geregelt.

## **7. Erwerb von Gutscheinen**

### **7.1 Allgemeine Wertgutscheine**

Der Kunde hat die Möglichkeit, allgemeine Wertgutscheine zu erwerben. Mit dem Erwerb von allgemeinen Wertgutscheinen ist der Inhaber berechtigt, den Gutschein individuell auf den jeweiligen online Buchungsplattformen einzulösen, für welche die Gutscheine ausgegeben wurden. Die Gutscheinbedingungen sind der Produktbeschreibung des Wertgutscheines zu entnehmen. Die Gutscheinbedingungen gelten vom Kunden bei Erwerb des Gutscheines als akzeptiert.

### **7.2 Produkt- und leistungsbezogene Gutscheine**

Der Kunde hat bei entsprechend vorhandenen Angeboten die Möglichkeit, produkt- bzw. leistungsbezogene Gutscheine zu erwerben. Mit dem Erwerb dieser Gutscheine ist der Inhaber berechtigt, diese auf bestimmte Produkte bzw. Dienstleistungen einzulösen. Diese einlösbaren Produkte bzw. Dienstleistungen sowie die Gutscheinbedingungen sind der Produktbeschreibung des Gutscheines zu entnehmen. Die Gutscheinbedingungen gelten vom Kunden bei Erwerb des Gutscheines als akzeptiert.

### **7.3 Spezielle Wertgutscheine**

Der Kunde hat bei entsprechend vorhandenen Angeboten die Möglichkeit, spezielle Wertgutscheine zu erwerben. Diese Gutscheine bieten dem Kunden zusätzliche Vorteile durch spezielle Angebote, die bei Einlösung des Gutscheines in Anspruch genommen werden können. Mit dem Erwerb von speziellen Wertgutscheinen ist der Inhaber berechtigt, die Gutscheine auf bestimmte Produkte bzw. Dienstleistungen zu individuellen, für den Kunden vorteilhaften Bedingungen einzulösen. Diese

individuellen sowie die allgemeinen Gutscheinbedingungen sind der Produktbeschreibung des Gutscheines zu entnehmen. Sie gelten vom Kunden bei Erwerb es Gutscheines als akzeptiert. Spezielle Wertgutscheine sind nicht mit anderen Aktionen kombinierbar.

Der Erwerb von speziellen Wertgutscheinen durch Unternehmen sowie Wiederverkäufer ist untersagt, das Angebot gilt somit ausschliesslich für Endverbraucher.

## **8. Spezielle Bestimmungen**

### **8.1 Haftung**

Die RhB haftet nicht für Schäden im Zusammenhang mit Ausflügen oder Veranstaltungen, die der Kunde während der Durchführung der Leistung "vor Ort" selbst bucht. Dies gilt auch dann, wenn die entsprechenden Unterlagen in einer Anlage, die der RhB zuzuordnen ist, aufliegen oder auf der Website beschrieben werden.

### **8.2 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Auf die Vertragsverhältnisse der RhB und ihren Kunden (Auftraggebern, Käufern), einschliesslich der Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit des Vertrages, ist das Recht des Landes, in dem die Erfüllung der vertraglichen Leistung stattfindet, anwendbar. Für die Bestimmung des Gerichtsstandes ist der Sitz des betreffenden Dienstleisters beziehungsweise der RhB maßgebend.

### **8.3 Postkartenversand**

Der Postkartenversanddienst wird von der Rhätischen Bahn AG, Bahnhofstrasse 25, 7001 Chur angeboten («RhB»). Die Postkarte wird erstellt und versendet durch Die Schweizerische Post AG («Schweizerische Post»). Zu diesem Zweck werden die Daten der Absender und der Empfänger an die Schweizerische Post übermittelt und nach dem Versand der Postkarte gelöscht. Teilnehmer können Postkarten alle 24 Stunden an Adressen in der Schweiz kostenlos versenden. Die Teilnehmer erklären sich einverstanden:

- a) keine Inhalte zu versenden, welche gegen Gesetze oder sozial übliche Verhaltensnormen verstossen oder Drittwerbung enthalten.
- b) dass die RhB oder die Schweizerische Post ohne Angaben von Gründen den Versand von Postkarten ablehnen kann oder den Postkartenversanddienst jederzeit einstellen kann.
- c) mit der RhB [Datenschutzerklärung](#). Die RhB und die Schweizerische Post haften nur für direkte Schäden, die sie absichtlich oder grob fahrlässig verursacht haben. Damit ist insbesondere jede Haftung für Folgeschäden und entgangenen Gewinn ausdrücklich wegbedungen. Gerichtsstand ist für beide Parteien Chur, auf das Vertragsverhältnis ist schweizerisches Recht anwendbar.

#### **8.4 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder unzulässig sein oder werden, so zieht dies nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages nach sich.

Die unzulässige oder unwirksame Bestimmung wird durch eine Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder unzulässigen Bestimmung am nächsten kommt.



## 9. Anhang: Liste der Leistungsträger

### 9.1 Allgemeines

Der Vertrag zur Leistungserfüllung kommt zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Leistungsträger zustande. Sollte sich seitens des Kunden Fragen zur Erfüllung des Vertrages ergeben, hat dieser direkt mit dem zuständigen Leistungsträger Kontakt aufzunehmen. In den folgenden Punkten erfolgt eine Auflistung der Leistungsträger und – sofern verfügbar – ein Link zu ihren gültigen Vertragsbedingungen. Sollten diese hier nicht verfügbar sein, hat der Kunde diese beim verpflichteten Leistungsträger zu erfragen und zu akzeptieren.

#### Anbieter von Freizeitleistungen – [go.graubuenden.ch](http://go.graubuenden.ch)

- [enuit Adventures](#)
- [Sportzentrum Flims](#)
- [Swissraft](#)
- [Grand Resort Bad Ragaz](#)
- [Bike Academy Davos GmbH](#)
- [Gemeinde Davos](#)
- [Ride and Smile](#)
- [Davos Destinations-Organisation](#)
- [Paragliding Engadin](#)
- [Hotel Saratz AG](#)
- [Stiftung Theater Chur](#)

#### Destinationen – [go.graubuenden.ch](http://go.graubuenden.ch)

- [Arosa Tourismus](#)
- [Bregaglia Engadin Turismo](#)
- [Val Surses Savognin Bivio](#)
- [Valposchiavo Turismo](#)
- [Davos Destinations-Organisation](#)

#### Bergbahnen – [go.graubuenden.ch](http://go.graubuenden.ch)

- [Pizol - Wangs](#)
- [Corvatsch AG](#)
- [Davos Klosters Bergbahnen AG](#)
- [SBA Sportbahnen Bergün AG](#)
- [Bergbahnen Scuol AG / Pendicularas Scuol SA](#)

#### Hotels – [go.graubuenden.ch](http://go.graubuenden.ch)

- [Krone Bad Ragaz](#)
- [Swiss Heidi Hotel](#)
- [Alte Sektion Alpenblick](#)
- [Hotel Sorell](#)
- [Private Selection Hotels & Tours](#)

- [Boutique Hotel Ochsen](#)
- [Hotel Cristal](#)
- [Hotel Hirschen Maienfeld](#)
- [Laufreisen in der Schweiz](#)
- [Sporthotel Knobelboden](#)
- [Berghotel Schönhalde](#)
- [Marina Walensee](#)
- [Azibene AG Loft Hotel](#)
- [Berghotel Gaffia](#)
- [Grand Resort Bad Ragaz AG](#)
- [Schlaf Fass](#)
- [Tremondi Boutique BNB & Restaurant](#)
- [b smart motel Landquart](#)
- [ALTE SEKTION Hotel-Restaurant-Ferienhaus](#)
- [Sorell Hotel Tamina](#)
- [Palais Bad Ragaz](#)
- [Hotel Curfirsten AG](#)
- [Hotel Cristal Flumserberg](#)
- [Cubilaris Motel, Bad Ragaz](#)
- [BnB Spring Inn](#)
- [Knobelboden Hotel und Restaurant](#)
- [Berghotel Schönalden](#)