

## AGB

### 1. Geltungsbereich

Die AGB regeln die Rechtsbeziehung zwischen dem Gast und dem Berghaus Heimeli. Sie gelten für Reservationen von Übernachtungen, Verpflegung sowie weiteren Dienstleistungen.

### 2. Vertragsabschluss

Ein Vertrag kommt ausschliesslich per E-Mail zu Stande, ist für beide Seiten verbindlich und nur gültig mit unserer elektronischen Rückbestätigung. Die Übernachtungsgebühr ist innerhalb 48 Stunden fällig, danach wird das Zimmer wieder frei gegeben. Die Reservation ist definitiv, sobald die Übernachtungskosten auf das Konto CH28 0078 1625 1248 3200 0 Heimeli Swiss AG, Bovelweg 12, 7306 Fläsch überwiesen sind.

**Zimmerwünsche** innerhalb der jeweiligen Kategorie werden nach Möglichkeit berücksichtigt, aber nicht garantiert.

### 3. Anzahlungen

Die Übernachtungskosten sind nach der Reservation innerhalb 48 Stunden fällig. Bei Essen für grössere Gruppen (ab 6 Personen) kann eine Anzahlung eingefordert werden.

### 4. Annullierungen

Kurzfristige Annullierungen (ab 24 Std. vor geplanter Ankunft) müssen sowohl **telefonisch** (für die Mitarbeiter vor Ort), als auch **per Mail** (für die Administration), mitgeteilt werden.

Eine bereits bezahlte Übernachtungsgebühr wird nur dann gutgeschrieben, wenn die Stornierung vor der geplanten Übernachtung, vom Gast auch per Mail mitgeteilt wurde (Tel. Mitteilung reicht nicht).

#### **Annullierungskosten Unterkunft und Essen:**

##### **Übernachtung: Einzelreisende oder kleine Gruppen bis 7 Personen**

Annullierung bis 30 Tage vor Anreise:                      kostenlos  
Annullierung 29 bis 14 Tage vor Anreise: 50% der reservierten Leistungen  
Annullierung 13 bis 0 Tage vor Anreise: 100% der reservierten Leistungen

##### **Gruppenreisen ab 8 Personen**

Annullierung bis 30 Tage vor Anreise:                      kostenlos  
Annullierung 29 bis 14 Tage vor Anreise: 75% der reservierten Leistungen  
Annullierung 13 bis 0 Tage vor Anreise: 100% der reservierten Leistungen

**Essen: CHF 20.- pro Person und Mahlzeit bei Zimmerabsagen** (sofern keine Ersatzgästen gefunden werden konnten) **Eine Rückerstattung eines bereits einbezahlten Betrages innerhalb der zugelassenen Annullierungszeit (s.oben), erhalten Sie entweder in Form einer Gutschrift oder aber durch eine Rückvergütung Ihrer Vorauszahlung. In diesem Fall verrechnen wir für unseren administrativen Aufwand eine Gebühr von CHF 50.-**

**Tischreservationen:** Wird ein Tisch im Heimeli reserviert, jedoch nicht rechtzeitig, so dass noch Ersatzgäste gefunden werden können, so berechnen wir pro reservierten Platz 60.- an Silvester 100.-.

##### **Essensabsage: Einzelreisende oder kleine Gruppen bis 7 Personen**

Annullierung bis 10 Tage vor Anreise:                      kostenlos  
Annullierung 9 bis 2 Tage vor Anreise:                      CHF 30.- pro Person  
Annullierung 24 Stunden vor der Anreise:                      CHF 60.- pro Person

An Silvester, an Gourmetabenden oder bei bestellten Gourmetmenüs beträgt der Unkostenbeitrag, sofern wir den Tisch nicht neu besetzen können, 100.- pro Person

##### **Gruppenreisen ab 8 Personen**

Annullierung bis 20 Tage vor Anreise:                      kostenlos  
Annullierung 19 bis 10 Tage vor Anreise:                      CHF 30.- pro Person  
Annullierung 13 bis 0 Tage vor Anreise:                      CHF 60.- Pro Person

An Silvester, an Gourmetabenden oder bei bestellten Gourmetmenüs beträgt der Unkostenbeitrag, sofern wir den Tisch nicht neu besetzen können, 100.- pro Person

**Werden Buchungen für Aufenthalte im Zeitfenster vom 23.12. bis 06.01. erst nach dem 30.November annulliert, so besteht, unabhängig von der obigen Regel, kein Anrecht auf Rückerstattung des vorausbezahlten Betrages.**

#### 4.1 Annullation bei höherer Gewalt

Bei höherer Gewalt Unwetter, Lawinengefahr, Erdbeben u.s.w. kann eine Absage durch das Berghaus Heimeli aus Sicherheitsgründen auch kurzfristig erfolgen. In solchen Fällen erhält der Gast den einbezahlten Betrag in Form einer Gutschrift zurück.

#### 5. Hunde

Wir verfügen auch über Zimmer, in welchem Sie mit Ihrem Hund willkommen sind. Teilen Sie uns bitte bereits bei der Reservation mit, wenn Sie mit einem Hund anreisen, damit wir das entsprechende Zimmer für Sie reservieren können. Die Fütterung des Hundes muss ausserhalb des Hauses stattfinden. Der Aufenthalt von Hunden in den vorderen Gasträumen (Restaurant) ist (unter dem Tisch oder in einer Nische) erlaubt, sofern dies andere Gäste nicht stört. Im Aufenthaltsraum der Alpensuite darf sich Ihr Hund nur aufhalten, wenn Sie die ganze Alpensuite gemietet haben (Sommer So bis Do). Wir bitten alle Hundehalter um ein rücksichtsvolles Verhalten gegenüber den anderen Gästen und den Servicemitarbeiterinnen sowie das Einhalten der Regeln für Hunde. Hunde welche für andere Gäste eine Bedrohung sind oder Gäste durch Bellen / Knurren stören können wir leider nicht im Heimeli aufnehmen. Gerne stellen wir Ihnen Informationen zum Besuch mit Ihrem Hund vorher zu. Als Hundebesitzer haften Sie für Schäden, welche durch Ihren Hund verursacht wurden.

**Im Lager sind Hunde nicht zugelassen.**

**Kosten:** Pro Hund / Übernachtung s. Homepage

#### 6. Preise

Die vom Berghaus Heimeli genannten Preise verstehen sich immer in Schweizer Franken (CHF) und sind exklusive Tourismustaxen, aber inklusive gesetzliche Mehrwertsteuer. Die Übernachtungstarife verstehen sich pro Person inkl. Frühstück.

#### 7. Tourismusabgaben / Gästekarte

Neu sind Gäste verpflichtet, sich über ein entsprechendes Formular, (den Link dazu senden wir bei der Buchungsbestätigung), anzumelden. Gleichzeitig bietet sich für jeweils für die Sommersaison auch die Möglichkeit für den Bezug einer Gästekarte in Arosa, für Gäste, welche länger in unserer Region verweilen, kann sich das durchaus lohnen.

#### 8. Preisänderungen

In den folgenden Fällen kann das Berghaus Heimeli die ausgeschriebenen Preise ändern:

- neu eingeführte oder erhöhte staatliche Abgaben (z. B. Mehrwertsteuer, Tourismustaxen usw.) - eindeutig erklärbare Druckfehler
- ausserordentliche Preisanstiege

Preisänderungen die unser Angebot betreffen, werden jeweils auf Beginn des Kalenderjahres eingeführt. Bei Buchungen die vorher (zu den zur Buchungszeit aktuellen Preisen) getätigt wurden, **gelten die Preise des Aufenthaltsdatums!**

Preisänderungen für Speisen und Getränke sind verbindlich ab Druckdatum der neuen Menükarte.

#### 9. Zahlung

Die Rechnung wird in Schweizer Franken (CHF) ausgestellt. Die Bezahlung kann in Schweizer Franken oder Euro (flexibel) erfolgen. Es werden folgende Karten akzeptiert: Maestro (EC Direkt), Master Card, Visa und die neue Post Card. Zudem ist es möglich per TWINT zu bezahlen.

#### 10. Gutscheine

Durch das Berghaus Heimeli ausgestellte Gutscheine verstehen sich in Schweizer Franken (CHF) und können gegen Waren und Dienstleistungen des Berghauses eingelöst werden. Restwerte werden gutgeschrieben. Eine Barauszahlung ist nicht möglich. Bei Gutscheinen mit Sachwert, welche älter sind als 1 Jahr, (z.B. für Übernachtung im Doppelzimmer, Gourmetmenü etc. ohne Preisangabe), gelten die aktuellen Heimeli-Preise. Der Differenzbetrag wird vor Ort abgerechnet. Gutscheine welche nicht vom Heimeli direkt ausgestellt wurden, sind nur so lange gültig wie vereinbart. Diese Gutscheine müssten beim 3. Anbieter abgegolten werden.

#### 11. Haftung und Schäden

Das Berghaus Heimeli lehnt jegliche Haftung für Beschädigungen oder Verlust von persönlichem Eigentum ab. Gäste haften gegenüber dem Berghaus Heimeli für Beschädigungen oder Verluste, welche durch sie verursacht wurden. Von Gästen verursachte Schäden (an Mobiliar, Schlitten oder übrigem Eigentum des Heimelis) werden dem Gast in Rechnung gestellt.

## 12. Lagerraum

Der Lagerraum muss nach dessen Benützung wieder in den ursprünglichen Zustand gebracht werden (Betten schön hergerichtet). Ein allfälliger Mehraufwand zum Herrichten des Raumes durch unser Personal, wird in Rechnung gestellt. Es ist nicht zugelassen, im Lagerraum Speisen und Getränke einzunehmen.

**13. Eltern haften für Ihre Kinder** dies gilt insbesondere auch für den Aufenthalt auf dem Spielplatz sowie das Benutzen der Spielgeräte und den Aufenthalt und das Spielen auf dem Eisfeld.

## 14. Schlittelpiste

Die Benutzung der Schlittelpiste erfolgt auf eigene Verantwortung die vorgegebenen Regeln müssen eingehalten werden.

## 15. Strasse

Der Unterhalt der Strasse ins Heimeli unterliegt der Gemeinde Arosa. Im Winter darf das Heimeli die Strasse mit dem Pistenfahrzeug für die Schlittelpiste präparieren. **Die Benutzung der Strasse erfolgt Sommer wie Winter auf eigene Verantwortung.**

## 16. Transporte

Für Transporte **gelten die Vorgaben des Heimelis**. Das Heimeli ist nicht verpflichtet Transporte durchzuführen. Im Sommer bietet das Heimeli keine Transporte an. Transporte im Winter sind von den Schneesverhältnissen abhängig und werden nur durchgeführt, wenn ausreichend Schnee liegt und die Strasse / Piste in gutem (verantwortbarem) Zustand ist.

## 17. Geltung

Der Hausordnung des Heimelis ist Folge zu leisten

## 18. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Für Reservationsvereinbarungen, Allgemeine Bedingungen sowie Zusatzvereinbarungen ist ausschließlich das schweizerische Recht anwendbar. Gerichtsstand ist Landquart.

## Zusatzinformationen zu den AGB für unsere Gäste:

Immer wieder kam es in der Vergangenheit zu Fragen bezüglich Stornierungen und AGBs. Wir hoffen, mit diesen Zeilen viele der Fragen beantworten zu können.

### Absagen:

Bei kurzfristigen Absagen, ist es oft so, dass Zimmer oder auch Tische nicht neu belegt werden können, was leider zu einem ungeplanten Ausfall von Einnahmen führt. Um bei unseren Gästen nicht für eine unangenehme Überraschung zu sorgen, **steht in jeder unserer**

**Reservationsbestätigungen, dass bei Absagen unsere AGB gelten und wir unseren Gästen dringend eine Annullationskostenversicherung empfehlen.**

Es ist für uns wie für die meisten kleinen Gastrounternehmen unmöglich, die gesamten anfallenden Kosten, welche durch eine Absage entstehen, zu übernehmen, und wir bitten Sie dafür um Verständnis. Kurzfristigen Absagen, dessen Gründe beim Gast oder der Umstände in seinem Umfeld liegen, sind für alle Beteiligten unangenehm. Ein recht grosser Teil des monetären Ausfalls fällt jedoch, selbst dann, wenn wir die Anzahlung für die Übernachtung nicht zurückerstatten, auf uns zurück. Beispielsweise der Ausfall sämtlicher Konsumationen vor Ort.

**Können wir oder Sie die gebuchten Zimmer weitervermieten, entstehen für Gäste, die uns eine Absage erteilen, ausser Gebühr von CHF 20.- pro Zimmer für unseren administrativen Aufwand, keine Kosten.** Daher empfehlen wir Ihnen als erstes, dass Sie sich im Freundeskreis umsehen. Auf einen anderen Namen umzubuchen ist für uns kein Problem.

Damit wir unsere Gäste zur Zufriedenheit bewirten können, benötigen wir eine Mindestanzahl an Personal. Es wäre nicht fair, unsere Mitarbeiter einfach nach Hause zu schicken, wenn Gäste ihren Heimelibesuch absagen müssen. Aber den Mitarbeitern ihren Lohn zu bezahlen ohne dass wir noch Einnahmen haben, funktioniert leider auf die Dauer ebenfalls nicht.

**Daher gelten grundsätzlich unsere AGB – diese haben übrigens auch für Gäste, welche eine Reservation getätigt haben, aber die Anzahlung nicht geleistet haben, Gültigkeit.**

Da wir unsere Gäste jedoch keinesfalls verärgern oder gar verlieren wollen, versuchen wir jeweils für alle Beteiligten eine gute und faire Lösung zu finden.

**Unser Entgegenkommen sieht wie folgt aus:** Wir bieten wir unseren Gästen (nach Möglichkeit) bei einer Absage folgende Optionen an:

- Wenn ein Gast seinen Besuch nicht antreten kann, schreiben wir ihm seine bereits bezahlte Übernachtungsgebühr für eine **einmalige Verschiebung des Aufenthaltes innerhalb eines Jahres gut**. (Sonderregelung s. unten).
- Die gutgeschriebene Übernachtungsgebühr kann für eine oder mehrere Übernachtungen (je nach dem was ursprünglich gebucht wurde) **zwischen Sonntag und Donnerstag** genutzt werden (gleiche Anzahl Personen, gleiche Anzahl Nächte am Stück, gleiche Zimmerkategorie, sofern es möglich ist, jedoch nicht garantiert).

**Diese Gutschrift kann nicht an die Konsumation angerechnet werden.**

- Heimeli-Gutscheine werden bei uns wie Bargeld «behandelt» und als Anzahlung akzeptiert. Erscheint ein Gast nicht wie vereinbart bzw. entsprechend seiner Reservation, wird der Gutschein als Anzahlung belastet und erlischt, je nach Betragshöhe.
- Eine verschobene Reservation (bei der die geleistete Zahlung angerechnet werden soll), ist nur von **Sonntag bis Donnerstag** und **nicht während der Hauptferienzeit** (Juli bis Mitte August, Anfang bis Mitte Oktober und über die Weihnachtstage bis 3. Januar) möglich.
- Für Freitage, Samstage und Tage während der Hauptferienzeit, kann aber kurzfristig (24 Std. vorher) eine Anfrage getätigt werden, - für den Fall, dass wir noch Platz haben, vermieten wir dann unsere Zimmer / Lager gerne.
- Dies ist ein reines «Goodwillentgegenkommen» seitens des Heimelis. Und kann jeder Zeit geändert werden.
- In der Vorsaison (Juni / Dez.) ist das Heimeli Montag und Dienstag geschlossen. Daher ist dann jeweils nur der Mittwoch und der Donnerstag als Verschiebungstag möglich.
- Sind keine weiteren Zimmer für den gewünschten Verschiebungstag gebucht, behält sich das Heimeli vor, Gästen, welche ihren Besuch ursprünglich kurzfristig storniert und nun eine neue Buchung getätigt haben, eine Absage zu erteilen. In der Vorsaison oder Nachsaison gibt es leider immer wieder Tage, an denen wir keine Buchungen haben. An solchen Tagen kann es sein, dass wir das Heimeli ganz schliessen (bzw. nicht extra für Verschiebungsgäste offenlassen, da verschobene Übernachtungen für uns nicht kostendenkend sind, wenn bei einer ursprünglichen Buchung die Zimmer nicht weitervermietet werden konnten.
- Die Gutschrift eines kurzfristig abgesagten Heimeli Aufenthaltes, für den wir keine Ersatzgäste finden konnten, kann nicht auf andere Gäste übertragen werden.
- Für unseren Aufwand (Verschiebedatum suchen, Zimmer neu buchen, Ersatzgäste anschreiben etc.) wird pro Zimmer CHF 20.- berechnet.
- **Arztzeugnis:** Wenn Sie Ihren Aufenthalt im Heimeli aus gesundheitlichen Gründen nicht antreten können, dient ein Arztzeugnis dazu, bei Ihrer Annullationskostenversicherung eine Vergütung für die Übernachtungskosten einzufordern. Wir vom Heimeli brauchen jedoch kein Arztzeugnis, da wir auch nicht für die entstandenen Kosten aufkommen.
- Eine zweite / weitere Verschiebung ist grundsätzlich nicht möglich.
- Es besteht keine Zimmerwahl zwischen Doppelzimmer, Familienzimmer oder Einzelzimmer, der Gast erhält lediglich die Zusage für ein freies Zimmer.
- Erscheint ein Gast an einem Verschiebungsdatum erneut und ohne rechtzeitige Abmeldung nicht im Heimeli, so werden ihm für unsere Unkosten CHF 100.- berechnet.
- Bei Kindern / Jugendlichen gilt für die Berechnung der Zimmerkosten der Tag, an welchem die Übernachtung tatsächlich getätigt wird/ wurde. Das bedeutet, wenn ein Jugendlicher zum Beispiel zwischenzeitlich den 12. Geburtstag erreicht hat, gilt der Preis für das Alter ab 12J, auch wenn dieser Jugendliche bei der ersten Buchung erst 11-jährig war.

### **Absagen bei schlechtem Wetter:**

Wir sind keine Berghütte im herkömmlichen Sinn, sondern ein kleines Berghotel. Kurzfristige, wetterbedingte Absagen sind bei uns nicht möglich. Da wir eine reichhaltige Karte anbieten und unsere Produkte alle frisch und mit frischen Zutaten (welche einige Tage vorher bestellt werden müssen)

zubereitet werden, führen Absagen bei schlechtem Wetter unweigerlich zu «food waste», etwas das wir seit langem strikt zu vermeiden versuchen.

Wanderern, die nur bei gutem Wetter kommen möchten, empfehlen wir, das Zimmer kurzfristig zu buchen, dann, wenn der Wetterbericht gutes Wetter voraussagt. Allerdings ist das Heimeli auch bei «Huddelwetter» ein Besuch wert.

### **Fairness als Basis**

Unser oberstes Ziel sind glückliche Gäste und Gäste, welche gerne immer wieder kommen. Das ist mit ein Grund, weshalb wir bei den AGBs nicht einfach stur sind, sondern Lösungen, die für alle Beteiligten von Nutzen sind, anstreben.

Gleichzeitig ist es uns ein grosses Anliegen alle Gäste gleich und eben auch gleich fair zu behandeln. Das ist der Grund, weshalb wir mit Gästen nicht über Ausnahmen verhandeln.

So wie es Gäste gibt, die sich für unser Entgegenkommen herzlich bedanken, uns als mehr als nur grosszügig bezeichnen und glücklich sind, doch noch irgendwann den Heimelibesuch nachholen zu dürfen, so gibt es leider auch Gäste, die kaum Verständnis für unsere Regeln aufbringen. Es sind Gäste, welche nicht nachvollziehen können, was ein leerstehendes Zimmer für uns bezüglich Kosten bzw. Einnahmeverlust bedeutet. Gäste, die denken, wir hätten das Heimeli ja sowieso und auch das Personal sei ja eh im Haus. Sie zeigen wenig Verständnis dafür, dass wir sogar das Frühstück berechnen, obwohl sie, da sie nicht vor Ort waren, gar nichts gegessen hätten. Dass wir aber, weil die Absage so kurzfristig war, keine Ersatzgäste aufbieten konnten und uns somit auch die Einnahmen für sämtliche Konsumationen (Essen und Getränke) fehlen, scheinen sie auszublenden. Wir hoffen Sehr, dass Sie nicht zu diesen Gästen gehören.

P.S. in jeder unser Mail / Buchungsbestätigung weisen wir auf unsere AGBs und der Möglichkeit einer Annulationsversicherung hin. Mit den AGBs ist es wie mit dem Kleingedruckten – wer liest solche Informationen schon gerne? Aber bitte machen Sie nicht uns verantwortlich dafür, für den Fall, dass Sie sie nicht gelesen haben.