

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN GRAND RESORT BAD RAGAZ AG

## 1. GELTUNGSBEREICH

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden «AGB» genannt) gelten für die Buchung, Bestellungen bzw. unentgeltliche Angebote von verschiedenen Leistungen aus dem gesamten Leistungsangebot (im Folgenden «Leistungen» genannt) der Grand Resort Bad Ragaz AG, Pfäferserstrasse 8, 7310 Bad Ragaz (im Folgenden «GRBR AG» genannt) durch den Kunden bzw. Gast (im Folgenden «Kunden» genannt). Alle von der GRBR AG unterbreiteten individuellen Angebote basieren auf den folgenden AGB. Sie sind integraler Bestandteil der rechtlichen Rahmenbedingungen jeder individuellen Buchung und Bestellung für die Leistungen.
- 1.2. Von den AGB abweichende, anderslautende Vertragsbedingungen, namentlich auch solche, welche der Kunde zusammen mit der Vertragsannahme für anwendbar erklärt, haben nur Gültigkeit, wenn und soweit sie von der GRBR AG ausdrücklich und in schriftlicher Form akzeptiert worden sind.
- 1.3. Zudem dienen die folgenden AGB als Ergänzung zu den AGB für «Veranstaltungen und Gruppenreservierungen jeglicher Art» sowie den AGB für «On-line-Buchungen». Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen AGB und den AGB für «Veranstaltungen und Gruppenreservierungen jeglicher Art» bzw. den AGB für «On-line-Buchungen» gehen die Bestimmungen der AGB für «Veranstaltungen und Gruppenreservierungen jeglicher Art» bzw. AGB für «On-line-Buchungen» vor.
- 1.4. Die nachfolgend verwendete männliche Form beinhaltet auch die weibliche Form des jeweiligen Begriffs.
- 1.5. Vertragssprache ist Deutsch.
- 1.6. Diese AGB können unter folgendem Link <https://www.resortragaz.ch/de/agb> abgerufen, gespeichert und ausgedruckt werden. Alternativ kann eine Kopie dieser AGB an der Rezeption verlangt werden.

## 2. ANGEBOT UND VERTRAGSABSCHLUSS

- 2.1 Die Darstellung der Leistungen durch die GRBR AG stellt noch kein rechtlich bindendes Angebot, sondern die Aufforderung zur Buchung bzw. Bestellung dar.
- 2.2 Sofern nicht anders vereinbart, kommt der Vertrag durch die schriftliche und übereinstimmende Erklärung beider Vertragspartner (d.h. der GRBR AG und dem Kunden) zustande. Ist der Kunde nicht selbst Vertragspartner, sondern erfolgt die Buchung bzw. Bestellung für einen Dritten als Vertragspartner, so haftet der Kunde neben dem Vertragspartner solidarisch für alle Verpflichtungen aus dem Vertrag.
- 2.3 Für Reservationen von Hotelzimmern gilt, abweichend von Ziffer 2.2 folgendes: Nachdem der Kunde eine Zimmerreservierung getätigt hat, erhält er eine schriftliche Bestätigung (in der Regel per E-Mail) von der GRBR AG. Bis zu dieser Bestätigung gilt der Vertrag zwischen dem Kunden und der GRBR AG noch nicht als zustande gekommen. Der Vertrag zwischen dem

Kunden und der GRBR AG kommt erst mit der Zusendung der schriftlichen Reservierungsbestätigung (in der Regel per E-Mail) durch die GRBR AG an den Kunden verbindlich zustande.

2.4 Vor Ort, telefonisch oder per E-Mail getätigte Buchungen von Restaurantleistungen, Behandlungen im Thermal Spa und/oder medizinischen Zentrum können auf Wunsch des Kunden schriftlich bestätigt werden. Grundsätzlich kommt der Vertrag auch ohne schriftliche Bestätigung gestützt auf die übereinstimmende Erklärung zustande. Wünscht der Kunde eine schriftliche Bestätigung (in der Regel per E-Mail) kommt der Vertrag erst durch den Versand der Bestätigung durch die GRBR AG zustande.

### 3. LEISTUNGEN, PREISE UND ZAHLUNGEN

- 3.1 Die GRBR AG verpflichtet sich, die Leistungen zu erbringen, die vom Kunden gebucht bzw. bestellt und durch die GRBR AG schriftlich (in der Regel per E-Mail) bestätigt wurden.
- 3.2 Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF) und beinhalten die gesetzliche Mehrwertsteuer (MwSt.). Die angegebenen Zimmerpreise verstehen sich zuzüglich der zurzeit des Aufenthalts geltenden kantonalen Kurtaxe. Preisänderungen bzw. Preisanpassungen durch die GRBR AG bleiben ausdrücklich vorbehalten.
- 3.3 Die GRBR AG behält sich vor, durch sie ohne Gegenleistung (z.B. unentgeltlich, nicht als Entschädigung für eine ausgefallene Leistung oder für eine erbrachte Gegenleistung) angebotene Leistungen zeitlich zu begrenzen. Es besteht kein Anspruch auf eine solche Leistungserbringung ohne Gegenleistung durch die GRBR AG. Wird für eine solche Leistungserbringung ohne Gegenleistung ein Gutschein ausgestellt, gilt das Angebot zur Leistungserbringung nur während der auf dem Gutschein abgedruckten Gültigkeitsdauer.
- 3.4 Sofern seitens der GRBR AG keine Anzahlung bzw. Vorauszahlung, welche vom Rechnungsbetrag der einschlägigen Rechnung jeweils durch die GRBR AG abgezogen wird, verlangt wird, ist der vollständige Rechnungsbetrag durch den Kunden spätestens bei Abreise mittels einer von der GRBR AG akzeptierten Kreditkarte, Bankkarte (EC/Maestro, Postcard), Debitkarte oder bar zu bezahlen. Sofern der Kunde mit Debit- oder Kreditkarte zahlt, werden der GRBR AG im Rahmen des Zahlungsvorgangs die Kartendaten übermittelt. Nach Nachweis der Legitimation als rechtmässiger Karteninhaber fordert die GRBR AG unmittelbar nach der Einleitung des Zahlungsvorgangs das Kartenunternehmen zur Einleitung der Zahlungstransaktion auf. Die Zahlungstransaktion wird durch das Kredit- bzw. Debitkartenunternehmen automatisch durchgeführt und die Karte belastet. Wenn die Parteien die Zahlung gegen Rechnung vereinbart haben, wird der gesamte Rechnungsbetrag 30 Tage nach Rechnungsdatum ohne weiteres fällig. Im Verzugsfall ist die GRBR AG berechtigt, Zinsen in Höhe von 5% p.a. ab dem ersten Verzugstag zu berechnen sowie dem Kunden allfällige Betreibungs- und Inkassokosten zu belasten. Bei Barzahlungen vor Ort können auch EUR zum jeweils aktuellen Tageskurswert des Preises in CHF akzeptiert werden. Ein Recht des Kunden auf Zahlung in EUR besteht indes nicht.
- 3.5 Ist eine Anzahlung bzw. Vorauszahlung für eine zukünftige Leistung vereinbart, dann ist der Rechnungsbetrag 30 Tage nach Rechnungsdatum oder nach den in der Rechnung genannten Fristen ohne weiteres fällig. Im Verzugsfall behält sich die GRBR AG das Recht vor, die Buchung jederzeit und ohne Vorankündigung zu stornieren und vom Vertrag zurückzutreten. Die GRBR AG behält sich ausdrücklich das Recht vor, die Preise nach ungenutzter, verstrichener Zahlungsfrist zu revidieren und mit dem Kunden einen neuen Vertrag über die Leistung zu schliessen.
- 3.6 Alle Zimmerreservierungen unterliegen verschiedenen Tarifbedingungen und eingeschlossenen Leistungen, die während des Aufenthaltes des Kunden gemäss den ursprünglichen Buchungsbestätigungen zu konsumieren sind. Werden solche im Tarifprogramm eingeschlossene Leistungen nicht während des Gästeaufenthaltes gemäss der ursprünglichen Buchungsbestätigung konsumiert, werden diese eingeschlossenen Leistungen nicht für weitere Aufenthalte gutgeschrieben oder erstattet. Die eingeschlossenen und

während des Aufenthalts ungenutzten bzw. nicht bezogenen Leistungen verfallen ohne weiteres.

3.7 Alle nachfolgend aufgelisteten Reservierungen bzw. Buchungen werden als Gruppen-Buchungen betrachtet. Sie unterstehen gesonderten Vertragsbedingungen:

- a) Reservierungen bzw. Buchungen von 10 und mehr Zimmern für das gleiche An- und Abreisedatum und/oder unter gleichem Namen und/oder von demselben Kunden.
- b) Reservierungen bzw. Buchungen von 10 Anwendungen, Behandlungen bzw. Reservierungen und mehr im gleichen Betriebsbereich und/oder unter gleichem Namen und/oder von demselben Kunden am selben Tag.
- c) Tischreservierungen für 10 Personen und mehr zum gleichen Zeitpunkt, im gleichen Restaurant und/oder unter gleichem Namen und/oder von demselben Kunden.

3.8 Die in Ziffer 3.7 aufgelisteten Konstellationen werden von der GRBR AG zu einer Gruppe zusammengefasst und unterliegen damit nicht den diesen AGB, sondern den spezifischen AGB für «Veranstaltungen und Gruppenreservierungen jeglicher Art».

3.9 Die gebuchten Zimmer können maximal mit der von der GRBR AG festgelegten Anzahl Personen je Zimmerkategorie/ -typ belegt werden (siehe auch Ziffer 7.2).

3.10 Die GRBR AG kann zwischen dem Kunden und den internen Leistungsanbietern Dienstleistungen vermitteln (Thermal Spa, medizinisches Zentrum, Golfanlagen, Tamina Therme AG, Casino Bad Ragaz AG). Für Annulationen dieser vermittelten Dienstleistungen ist der Kunde selbst verantwortlich (siehe auch Ziffer 8.4).

3.11 Die GRBR AG kann zwischen dem Kunden und externen Dienstleistern Leistungseinkäufe vermitteln. Für diese Vermittlertätigkeit und den daraus resultierenden Extrakosten für die GRBR AG kann dem Kunden bis zu 15% des externen Dienstleistungspreises verrechnet werden. Die GRBR AG informiert den Kunden jeweils in angemessener Weise über den anwendbaren Zuschlag für die Leistung.

## 4. GELTUNG DER HAUSORDNUNGEN

4.1 Die in den verschiedenen Bereichen der GRBR AG veröffentlichten Hausordnungen sind integrierender Bestandteil dieser AGB. Sie sind im jeweiligen Bereich in der aktuell geltenden Fassung publiziert.

## 5. BEZUG UND RÜCKGABE DER HOTELZIMMER UND SUITEN

5.1 Das Hotelzimmer oder die Suite kann ab 15.00 Uhr des Anreisetages bezogen werden (check-in). Die Zimmerrückgabe muss bis 12.00 Uhr des Abreisetages erfolgen (check-out).

5.2 Erfolgt das Check-out des Kunden ohne vorgängige Genehmigung der GRBR AG nach 12.00 Uhr des Abreisetags, verrechnet die GRBR AG dem Kunden beim Check-out vor 18.00 Uhr 50% und beim Check-out nach 18.00 Uhr 100% des für den entsprechenden Zimmertyp gültigen Zimmertarifs.

5.3 Sollte die Bereitstellung der im Voraus gebuchten Hotelzimmer durch unerwartete Umstände unmöglich werden, ist die GRBR AG verpflichtet, die Unterbringung in einem Hotel ähnlicher Kategorie und vergleichbarer Qualität zu organisieren. Ausgenommen von dieser Pflicht sind Sachverhalte gemäss Ziffer 6.1 und 6.2). Die GRBR AG übernimmt sämtliche mit der Umorganisation verbundenen Kosten wie Transport von der GRBR AG zum alternativen Hotel. Die GRBR AG übernimmt ausser den oben genannten Kosten keine weiteren Kosten, trägt

jedoch die Preisdifferenz zwischen der gebuchten Zimmerrate gegenüber derjenigen der alternativen Unterkunft. Der Kunde hat daher die Zimmerrate gemäss Vertrag / Vereinbarung gegenüber der GRBR AG zu begleichen. Ist die Zimmerrate der alternativen Unterkunft tiefer als diejenige für das bei der GRBR AG gebuchte Zimmer, bezahlt der Kunde die die günstigere Zimmerrate der alternativen Unterkunft.

## 6. HÖHERE GEWALT UND RÜCKTRITT DER GRBR AG

- 6.1 Sollte die Dienstleistung, welche die GRBR AG gemäss einem Vertrag mit dem Kunden zu erbringen hat, aufgrund von höherer Gewalt (insbesondere auch Epidemien, Pandemien, behördliche Anordnungen) oder anderer Umstände ausserhalb der Kontrolle der GRBR AG, ganz oder teilweise wesentlich erschwert oder unmöglich werden, kann die GRBR AG ohne Entschädigung ganz oder teilweise bis zur Höhe des nicht erfüllten Teils des Vertrages vom Vertrag zurücktreten.
- 6.2 Die GRBR AG kann ebenfalls ohne Leistung einer Entschädigung vom Vertrag zurücktreten, wenn triftige Gründe die GRBR AG dazu veranlassen zu vermuten, dass der Aufenthalt des Kunden den reibungslosen Betrieb, die Sicherheit oder den Ruf der GRBR AG gefährden könnten. Die GRBR AG behält sich diesbezüglich ausdrücklich vor, Schadenersatzansprüche gegenüber dem Kunden geltend zu machen.

## 7. BEHÖRDLICHE BRANDSCHUTZVORSCHRIFTEN / ANDERE SICHERHEITSVORSCHRIFTEN / INSTALLATION VON DEKORATIONSMATERIAL

- 7.1 Der Kunde stimmt der Einhaltung sämtlicher Brandschutzhvorschriften der GRBR AG zu, insbesondere im Hinblick auf das Freihalten von Fluchtwegen, die Einhaltung des Rauchverbotes und das Verbot Kerzen in den Hotelzimmern zu entzünden. Sofern der Kunde Dekorationsmaterialien mitbringt, müssen diese den behördlichen Brandschutzhvorschriften entsprechen. Bei Unsicherheit über die Einhaltung dieser Vorschriften verpflichtet sich der Kunde vorgängig mit der GRBR AG zu klären, ob das Dekorationsmaterial verwendet werden darf. Die GRBR AG behält sich vor, die Nutzung von gewissen Dekorationsmaterialien zu untersagen.
- 7.2 Der Kunde verpflichtet sich sicherzustellen, dass nicht mehr Personen Zugang zu den gebuchten Zimmertypen erhalten, als dies nach den Regelungen und Vorschriften des Hotels zulässig ist. Die durch der GRBR AG festgelegten maximalen Personenzahlen der Belegung eines Zimmertypen sind bindend. Im Fall einer Verletzung dieser Vorschriften lehnt die GRBR AG jegliche Haftung ab und behält sich vor die notwendigen Massnahmen (z.B. zur Verfügung Stellung eines zusätzlichen Zimmers unter Kostenfolge, Abweisung der Gäste oder ähnliche Massnahmen) zu ergreifen.
- 7.3 Die Anbringung von Dekorationsmaterialien und/oder anderer Objekte an Wänden, Türen und Decken der Räumlichkeiten der GRBR AG erfordert stets die vorgängige Zustimmung der GRBR AG. Der Kunde haftet vollumfänglich für sämtliche Schäden, die der GRBR AG durch die Verwendung dieser Dekorationsmaterialien und/oder anderer Objekte entstehen.

## 8. ANNULLATIONSREGELUNG UND ANNULLATIONSKOSTEN

- 8.1 Eine kostenlose Stornierung individueller Hotelzimmerbuchungen ist bis 7 Tage vor Anreise möglich. Bei späteren Stornierungen stellt die GRBR AG 100% des gesamten, gebuchten Aufenthalts in Rechnung. Stornierungen und Änderungen müssen in schriftlicher Form an [reservation@resortragaz.ch](mailto:reservation@resortragaz.ch) oder per Brief an die Postadresse gesendet werden.

- 8.2 Annullierungen von Hotelzimmern gebucht im Zusammenhang mit Veranstaltungen sind in den «Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Veranstaltungen und Gruppenreservierungen jeglicher Art» ([resortragaz.ch/agb-veranstaltungen](http://resortragaz.ch/agb-veranstaltungen)) geregelt.
- 8.3 Annullierungen für gebuchte Veranstaltungen ohne Hotelzimmer sind hinsichtlich der gebuchten Räumlichkeiten direkt in der Reservierungsbestätigung und generell in den «Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Veranstaltungen und Gruppenreservierungen jeglicher Art» ([resortragaz.ch/agb-veranstaltungen](http://resortragaz.ch/agb-veranstaltungen)) geregelt.
- 8.4 Annullierungen für gebuchte Dienstleistungen im Thermal Spa (vorbehalten bleiben Packageleistungen gemäss Ziffer 8.4), im Medizinischen Zentrum (vorbehalten bleiben Packageleistungen gemäss Ziffer 8.4), im Hair Spa, Golfabschlagzeiten auf einem der beiden Golfplätze sowie Tischreservierungen in den Restaurants müssen mindestens 24 Stunden vor dem gebuchten Termin bei der GRBR AG vorgenommen werden. Trifft eine Annulation weniger als 24 Stunden vor dem gebuchten Termin ein, behält sich die GRBR AG vor, dem Kunden die gebuchte Leistung in vollem Umfang in Rechnung zu stellen.
- 8.5 Gebuchte Packageleistungen (z.B. aus Programmen) im Medizinischen Zentrum und im Thermal Spa können bis zu 7 Tage vor Programmbeginn kostenlos storniert werden. Annullierungen, welche weniger als 7 Tage vor Programmbeginn bei der GRBR AG eintreffen werden dem Kunden zu 50% des Packagepreises in Rechnung gestellt.
- 8.6 Anstelle einer Annulation können die gebuchten Leistungen von einer vom Kunden entsandten Ersatzperson in Anspruch genommen werden. Die Ersatzperson ist der GRBR AG nach Möglichkeit vorgängig zu melden.

## 9. SCHÄDEN, HAFTUNG, VERJÄHRUNG

- 9.1 Der Kunde ist gegenüber der GRBR AG für alle Schäden, Verluste oder andere Nachteile, die von ihm selbst oder durch Dritte im Zusammenhang mit seinem Aufenthalt und/oder seiner Buchung verursacht wurden, volumänglich haftbar.
- 9.2 Entsteht der GRBR AG durch die nicht vertragsgerechte Beanspruchung der gebuchten Leistungen (z.B. zu späte Annulation, Nichterscheinen, verspätete Ankunft, vorzeitige Abreise) ein Schaden, geht dieser zu Lasten des Kunden.
- 9.3 Die Haftung der GRBR AG ist, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen. Die GRBR AG haftet insbesondere nicht für leichte Fahrlässigkeit, eingesetzte Hilfspersonen und Substitute sowie entgangenen Gewinn oder für weitere direkte oder indirekte Folgeschäden. Die GRBR AG haftet in keinem Fall für Selbstverschulden des Kunden und für Drittverschulden.
- 9.4 Die GRBR AG lehnt jegliche Haftung für vom Kunden oder Dritten im Zusammenhang mit seinem Aufenthalt verursachte Diebstähle oder Sachbeschädigungen ab.
- 9.5 Nachrichten, Post und Pakete adressiert an den Kunden werden mit gebührender Sorgfalt behandelt. Die GRBR AG trägt Sorge für die Übergabe, Lagerung und falls ausdrücklich erwünscht den Weiterversand gegen Gebühr. Die GRBR AG lehnt eine Haftung für nicht korrekt zugestellte Post- und/oder Paketsendungen ab.
- 9.6 Wenn die GRBR AG für den Kunden bei Dritten (z.B. externe Dienstleister oder Lieferanten von Waren) im Auftrag und Namen des Kunde Aufträge tätigt und diese Leistungen der GRBR AG durch den Concierge-Dienst der GRBR AG gegen Quittung über die laufende Hotelrechnung des Kunden abgerechnet werden (paid-outs), lehnt die GRBR AG jede Haftung für die Korrektheit der Rechnungsstellung des Dritten ab. Der Kunde verpflichtet sich Ansprüche für die Aufträge direkt beim Dritten geltend zu machen.

## 10. DATENSCHUTZ

Die Erhebung und die Bearbeitung von Personendaten durch die GRBR AG ist in der Datenschutzerklärung erläutert. Diese bildet einen integrierenden Vertragsbestandteil dieser AGB und der Kunde erklärt, diese zur Kenntnis genommen zu haben und ist damit einverstanden. Die Datenschutzerklärung ist abrufbar unter: [https://www.resortragaz-gruppe.ch/de/datenschutzerklaerung.».](https://www.resortragaz-gruppe.ch/de/datenschutzerklaerung.)

## 11. SALVATORISCHE KLAUSEL

11.1 Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise ungültig sein, wird diese durch eine gleichwertige Bestimmung ersetzt, welche dem wirtschaftlichen Wert der ungültigen Bestimmung am nächsten kommt. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen ist davon nicht betroffen.

## 12. ANPASSUNGEN DER AGB

12.1 GRBR AG behält sich vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Die jeweils gültige Fassung wird auf dieser Webseite publiziert und gilt für Transaktionen im Geltungsbereich dieser AGB, welche ab dem Aufschaltungsdatum erfolgen. Massgeblich ist jeweils die im Zeitpunkt der Transaktion gültige Version der AGB.

## 13. GELTENDES RECHT / GERICHTSSTAND

## 14. FÜR ALLE GESCHLOSSENEN VERTRÄGE IST AUSSCHLIESSLICH SCHWEIZERISCHES RECHT, UNTER AUSSCHLUSS DER BESTIMMUNGEN DES KOLLISIONSRECHTS, ANWENDBAR.

14.1 Ausschliesslich zuständig für alle sich aus oder in Zusammenhang mit diesen AGB ergebenden Streitigkeiten, einschliesslich solche über ihr gültiges Zustandekommen, seine Rechtswirksamkeit, Auslegung, Erfüllung, Verletzung, Abänderung oder Auflösung sowie im Zusammenhang damit erhobenen ausservertraglichen Ansprüche sind die ordentlichen Gerichte am Sitz der GRBR AG. Vorbehalten bleiben gesetzlich zwingende Gerichtstände.

Bad Ragaz, 22.11.2023