

AGB – CharmingStay GmbH

v. 01.09.26

I. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Gäste

1. Geltungsbereich und Vertragsparteien

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Buchungen und Aufenthalte in den von der CharmingStay GmbH betreuten Unterkünften.

Der Beherbergungsvertrag kommt ausschliesslich zwischen dem Eigentümer der Unterkunft und dem Gast zustande. CharmingStay GmbH handelt im Namen und auf Rechnung des Eigentümers als dessen bevollmächtigte Vertretung. Er ist nicht Vertragspartei des Beherbergungsvertrages und übernimmt keine Eigentümerstellung.

Der Eigentümer erteilt dem CharmingStay GmbH ausdrücklich Vollmacht, ihn bei sämtlichen Buchungsarten rechtsverbindlich zu vertreten. Diese Vollmacht umfasst insbesondere:

- den Abschluss, die Änderung und die Auflösung von Beherbergungsverträgen bei Direktbuchungen, einschliesslich der Unterzeichnung im Namen des Eigentümers;
- die Annahme, Bestätigung, Änderung und Stornierung von Buchungen über Online-Plattformen (z. B. Airbnb, Booking.com, Heidiland, e-domizil);
- das Inkasso sowie die Abgabe sämtlicher hierfür erforderlichen rechtsverbindlichen Erklärungen, auch in elektronischer Form.

Sofern der Gast über eine Buchungsplattform bucht, gelten zusätzlich die jeweiligen Plattformbedingungen. Bei Widersprüchen haben diese AGB im Verhältnis zwischen Eigentümer und Gast, soweit gesetzlich zulässig, Vorrang.

Rechtsverbindliche Mitteilungen, Erklärungen und Zustimmungen können auch in elektronischer Form (E-Mail, Buchungsplattformen, digitale Signaturen) erfolgen und erfüllen das Erfordernis der Schriftform im Sinne dieses Vertrages.

2. Pflichten Eigentümer

Der Eigentümer ist als Vertragspartner des Gastes verantwortlich für:

- den ordnungsgemässen, bewohnbaren und sicheren Zustand der Unterkunft zum vereinbarten Ankunftsdatum;
 - die Richtigkeit der objektbezogenen Angaben (Beschreibung, Ausstattung, Kapazität);
 - die Einhaltung sämtlicher gesetzlicher Sicherheitsvorschriften (insbesondere Brandschutz, elektrische Sicherheit und allgemeine Verkehrssicherungspflichten);
 - die Bereitstellung des vereinbarten Inventars gemäss Objektbeschreibung.
-

3. Pflichten CharmingStay GmbH

Die CharmingStay GmbH übernimmt im Auftrag des Eigentümers die operative Abwicklung des Aufenthalts. Dies umfasst insbesondere:

- die gesamte Gästekommunikation sowie die Zustellung aller vertragsrelevanten Informationen;
- die Bereitstellung von Check-in-, Check-out- und Hausinformationen;
- die Koordination von Reinigung, Wäscheservice und Vor-Ort-Betreuung;
- die Verwaltung von Buchungen, Preisen und Verfügbarkeiten auf den Buchungskanälen;
- den Abschluss, die Änderung und die Auflösung von Beherbergungsverträgen im Namen und auf Rechnung des Eigentümers.

Der CharmingStay GmbH schuldet gegenüber dem Gast eine sorgfältige Organisation und Verwaltung der Buchung, erbringt jedoch selbst keine Beherbergungsleistung.

4. Pflichten des Gastes

Der Gast haftet für sämtliche Schäden, die durch ihn selbst oder durch Mitbenutzer der Unterkunft (einschliesslich Besucher) verursacht werden. Der Gast übernimmt die volle Verantwortung für das Verhalten aller Mitbenutzer während des gesamten Aufenthalts.

Der Gast verpflichtet sich insbesondere:

- die Unterkunft, das Inventar sowie alle gemeinschaftlichen Einrichtungen sorgfältig zu behandeln und keine Schäden zu verursachen;
- die Hausordnung strikt einzuhalten und Rücksicht auf Nachbarn sowie die Nachtruhe zu nehmen;
- das Merkblatt zur Nutzung der Unterkunft sowie die Instruktionen des CharmingStay GmbH zu befolgen;
- die Unterkunft in einem ordnungsgemässen Zustand zu hinterlassen (besenrein, Abfall entsorgt, Geschirr gespült) und verursachte Schäden oder Mängel unverzüglich dem CharmingStay GmbH zu melden.

Der Gast trägt die Verantwortung für aussergewöhnliche Verschmutzungen oder Kostenfolgen, die durch unsachgemässe oder fahrlässige Nutzung entstehen. Dazu gehören insbesondere:

- Rauchen in der Unterkunft: Bei Verstoss gegen das Rauchverbot wird eine Sonderreinigungsgebühr (z. B. Ozonbehandlung) gemäss den Bestimmungen im Beherbergungsvertrag fällig.
- Ungeziefer- oder Bettwanzenbefall: Sofern dieser durch den Gast eingeschleppt oder durch mangelnde Hygiene während des Aufenthalts begünstigt wurde.
- Schimmelbildung: Bei nachweislich falschem Lüftungsverhalten.
- Missbräuchliche Nutzung: Jegliche Nutzung, die über den gewöhnlichen Gebrauch zu Wohnzwecken hinausgeht.

Werden solche Mängel oder Verschmutzungen nach der Abreise festgestellt, ist der Eigentümer berechtigt, die Reinigungs-, Instandsetzungs- und damit verbundenen administrativen Kosten dem Gast in Rechnung zu stellen.

CharmingStay GmbH ist bevollmächtigt, diese Forderungen im Namen des Eigentümers geltend zu machen und einzufordern.

5. Übergabe der Unterkunft; Beanstandungen; Sorgfaltspflicht

Beanstandungen (Mängel, fehlendes Inventar, ungenügende Reinigung) sind umgehend, spätestens innert 24 Stunden nach Check-in, an CharmingStay GmbH als Ansprechpartner zu melden. Unterbleibt eine Meldung, gilt die Unterkunft als mängelfrei übernommen.

Nachträglich gemeldete Mängel können nicht berücksichtigt werden und berechtigen nicht zu einer Mietzinsreduktion. Der Gast verpflichtet sich, die Unterkunft sorgfältig zu nutzen, die Hausordnung (insbesondere Ruhezeiten) einzuhalten und Rücksicht auf Nachbarn zu nehmen. Im Falle von Schäden oder sicherheitsrelevanten Vorfällen ist CharmingStay GmbH umgehend zu informieren.

Die Unterkunft darf nur von der in der Buchung angegebenen Anzahl Personen belegt werden. Eine Untervermietung ist untersagt. Der Gast stellt sicher, dass Mitbewohner und Besucher die Verpflichtungen dieses Vertrags einhalten.

Der Check-out hat gemäss den vereinbarten Vorgaben und zur festgelegten Zeit zu erfolgen. Ein verspäteter Check-out (Late Check-out) ohne vorherige Absprache kann zusätzliche Kosten verursachen, die dem Gast in Rechnung gestellt werden.

Bei schwerwiegenden Verstössen gegen die Sorgfaltspflicht, massiver Ruhestörung oder Überbelegung ist der Eigentümer berechtigt, den Vertrag fristlos und entschädigungslos aufzulösen.

Die bis zum Vertragsende geschuldete Miete bleibt in voller Höhe fällig. CharmingStay GmbH ist bevollmächtigt, diese Massnahme im Namen des Eigentümers umzusetzen.

6. Stornierung, No-Show und verspätete Anreise

Als Gast/Mieter gilt diejenige Person, welche die Buchung über eine Plattform vornimmt oder den Beherbergungsvertrag unterzeichnet, sofern nicht ausdrücklich eine andere Person als Hauptmieter benannt wurde.

Stornierungen (Rücktritt vom Vertrag) müssen schriftlich oder über die jeweilige Buchungsplattform erfolgen. Ausser vertraglich anders vereinbart, gelten folgende Kostenstaffel

- Bis 30 Tage vor Anreise: CHF 200.00 Bearbeitungsgebühr.
- 29 bis 14 Tage vor Anreise: 50 % des gesamten Buchungsbetrags.
- 13 bis 3 Tage vor Anreise: 75 % des gesamten Buchungsbetrags.
- Ab 2 Tage vor Anreise oder bei verspätetem Rücktritt: 100 % des gesamten Buchungsbetrags.

Der Gesamtbetrag umfasst Beherbergungsentgelt sowie vereinbarte Serviceleistungen, insbesondere Kosten für Endreinigung, Bettwäsche- und Frotteewäsche, soweit diese Bestandteil der Buchung sind.

Im Falle eines vorzeitigen Abbruchs bleibt der gesamte vereinbarte Buchungsbetrag geschuldet; eine Rückerstattung erfolgt nicht. Allfällige kulanztweise Rückerstattungen liegen im Ermessen des Eigentümers; ein Rechtsanspruch besteht nicht.

Eine No-Show liegt vor, wenn der Gast die Unterkunft nicht innert 24 Stunden nach der vereinbarten Ankunftszeit übernimmt, ohne dass eine spätere Anreise vorgängig mit CharmingStay GmbH abgestimmt und von dieser bestätigt wurde. In diesem Fall gilt die Buchung als storniert (Vertragsverzicht), es bleibt 100 % des Buchungsbetrags geschuldet und der Eigentümer ist berechtigt, das Objekt umgehend anderweitig zu vermieten.

Eine spätere Anreise innerhalb der gebuchten und bezahlten Aufenthaltsdauer ist zulässig, sofern diese rechtzeitig vorab mit CharmingStay GmbH koordiniert wurde. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf eine Reduktion des Mietpreises oder eine Verlängerung der Aufenthaltsdauer.

7. Stornierung durch den Eigentümer

Der Eigentümer behält sich das Recht vor, eine bestätigte Reservation aus betrieblichen oder organisatorischen Gründen bis spätestens 60 Tage vor Anreise ohne Angabe weiterer Gründe zu stornieren.

Eine kurzfristige Stornierung durch den Eigentümer (weniger als 60 Tage vor Anreise) ist bei Vorliegen eines wichtigen Grundes jederzeit möglich. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei:

- Unvorhersehbaren Ereignissen: Naturkatastrophen, Elementarschäden an der Unterkunft (z. B. Wasserschaden, Heizungsausfall), behördlichen Anordnungen oder Sperrungen.
- Unzumutbarkeit: Umstände, welche die Vermietung verunmöglichen oder die Sicherheit des Gastes gefährden würden.

Im Falle einer solchen Stornierung wird der bereits geleistete Buchungsbetrag vollumfänglich zurückerstattet. CharmingStay GmbH bemüht sich – ohne Rechtspflicht – dem Gast nach Möglichkeit innert 7 Tagen eine gleichwertige Ersatzunterkunft anzubieten.

Weitergehende Ansprüche des Gastes (z. B. Schadenersatz für bereits gebuchte Reiseleistungen, Flugtickets, entgangene Urlaubsfreude) sind – soweit gesetzlich zulässig – ausdrücklich ausgeschlossen.

CharmingStay GmbH ist ausdrücklich bevollmächtigt, solche Stornierungen im Namen des Eigentümers zu erklären und die Rückabwicklung administrativ durchzuführen.

8. Haftung und Rollenklärung

Der Eigentümer ist alleiniger Leistungsträger der Beherbergung. CharmingStay GmbH handelt ausschliesslich als bevollmächtigter Dienstleister/Bewirtschafter im Namen und auf Rechnung des Eigentümers.

Der Eigentümer haftet im Rahmen des schweizerischen Obligationenrechts (OR) für die vertragsgemässe Erfüllung des Beherbergungsvertrages (insb. Bewohnbarkeit, Sicherheit, zugesicherte Ausstattung).

- Haftungsbegrenzung: Für Sach- und Vermögensschäden ist die Haftung – soweit gesetzlich zulässig – auf das Zweifache des Mietpreises beschränkt, ausser bei Vorsatz oder Grobfahrlässigkeit.
- Ausschlüsse: Eine Haftung ist ausgeschlossen für entgangene Urlaubsfreuden, Folgekosten individueller Reiseplanung, höhere Gewalt, witterungsbedingte Einflüsse oder Versäumnisse des Gastes/Dritter.

CharmingStay GmbH haftet gegenüber dem Gast sowie gegenüber dem Eigentümer ausschliesslich für Schäden aus vorsätzlicher oder grobfahrlässiger Verletzung eigener vertraglicher Pflichten z.B. Organisation, Gästekommunikation, Instruktion von Hilfspersonen. CharmingStay GmbH haftet nicht für den Zustand der Unterkunft, Handlungen des Eigentümers, das Verhalten Dritter oder Störungen ausserhalb ihres Einflussbereichs (z.B. Baustellen, öffentliche Versorgung). CharmingStay GmbH haftet nicht für Schäden durch Gäste, normale Abnutzung oder mangelnde Instandhaltung durch den Eigentümer. Für beigezogene Drittunternehmen (Hilfspersonen gem. Art. 101 OR) haftet CharmingStay GmbH nur bei grob fehlerhafter Auswahl oder Instruktion. Die Haftung für Sach- und Vermögensschäden ist – soweit gesetzlich zulässig – auf das Zweifache der CharmingStay GmbH-Vergütung für den betreffenden Aufenthalt beschränkt, ausser bei Vorsatz oder Grobfahrlässigkeit.

Der Gast haftet vollumfänglich für sämtliche Schäden am Mietobjekt oder Inventar, die durch ihn, seine Mitbenutzer oder Besucher verursacht werden. Er haftet zudem für alle Kostenfolgen aus Vertragsverstössen (z.B. Raucherreinigung, Überbelegung) sowie für Bussen infolge Verstösse gegen lokale Vorschriften.

9. Besondere Winterbedingungen und alpine Gefahren

In den Wintermonaten ist am Standort der Unterkunft mit typischen alpinen Gefahren (Schnee, Eisglätte, Dachlawinen, Eiszapfen) zu rechnen. Der Gast ist verpflichtet, erhöhte Vorsicht walten zu lassen (z. B. geeignetes Schuhwerk, Winterausrüstung für Fahrzeuge).

Der Eigentümer sorgt im Rahmen der Verhältnismässigkeit für die allgemeine Schneeräumung und Sicherheit der Hauptzugänge zum Gebäude. Eine Haftung für die Sicherheit von öffentlichen Gehwegen oder Strassen ausserhalb des Grundstücks ist ausgeschlossen.

Dem Gast obliegt während seines Aufenthalts die zumutbare Eigenvorsorge sowie die laufende Räumung und das Freihalten der unmittelbar von ihm genutzten Flächen

(insbesondere Balkone, Terrassen, private Parkplätze und unmittelbare Eingangsbereiche), sofern hierfür geeignete Hilfsmittel bereitgestellt sind.

Der Gast ist verpflichtet, ausserordentliche Gefahrenstellen, die er während seines Aufenthalts feststellt (z. B. gefährliche Eiszapfenbildung, drohende Dachlawinen), umgehend an CharmingStay GmbH zu melden.

Eine Haftung des Eigentümers oder von CharmingStay GmbH für witterungsbedingte Unfälle, Sachschäden oder Verletzungen, die aus winterlichen Bedingungen resultieren, wird – soweit gesetzlich zulässig – vollumfänglich wegbedungen.

10. Haftungsausschluss für Personen- und Aktivitätsrisiken

Der Gast und seine Mitbenutzer sind für ihre eigene Sicherheit und ihr Wohlergehen vollumfänglich selbst verantwortlich. Es wird dringend empfohlen, eine ausreichende Unfall- und Haftpflichtversicherung abzuschliessen.

Bei Aufenthalten mit Kindern obliegt die Aufsichtspflicht und die Umsetzung geeigneter Sicherheitsmassnahmen (insb. bei der Nutzung von Sauna, Jacuzzi, Cheminée oder in steilem Gelände) ausschliesslich den Erziehungsberechtigten bzw. dem Gast.

Der Eigentümer und CharmingStay GmbH lehnen – soweit gesetzlich zulässig – jede Haftung für Unfälle oder Verletzungen ab, die im Zusammenhang mit folgenden Risiken stehen:

- Aktivitäten in alpiner Umgebung (unebenes Gelände, Rutschgefahr, Absturzrisiken).
- Nutzung von Wellness-Einrichtungen wie Sauna oder Jacuzzi (z. B. Verbrennungen, Kreislaufprobleme, Hygienepflichten).

11. Aufenthalt von Patienten und Personen mit Betreuungsbedarf

Die Unterkünfte dienen ausschliesslich der Beherbergung und sind keine medizinischen, pflegerischen oder betreuten Einrichtungen. Sie verfügen über keine besondere medizinische oder pflegerische Infrastruktur, insbesondere keine Notruf- oder Überwachungssysteme, Pflegebetten oder medizinischen Hilfsmittel.

Weder der Eigentümer noch CharmingStay GmbH erbringen medizinische oder pflegerische Leistungen oder gewährleisten eine medizinische Überwachung, Notfallversorgung oder kurzfristige medizinische Hilfe. Auch die Nähe zu einer Klinik oder medizinischen Einrichtung begründet keinen Anspruch auf eine besondere oder beschleunigte medizinische Versorgung.

Der Gast ist selbst dafür verantwortlich, eine allenfalls notwendige medizinische oder pflegerische Betreuung, Begleitung, Infrastruktur oder Unterstützung zu organisieren. Bei medizinischen Notfällen sind die zuständigen Notfalldienste oder medizinischen Einrichtungen direkt zu kontaktieren.

Für gesundheitliche Folgen aufgrund fehlender medizinischer oder pflegerischer Betreuung, Versorgung oder Infrastruktur übernehmen der Eigentümer und CharmingStay GmbH – soweit gesetzlich zulässig – keine Haftung.

12. Risiken im Umgang mit Cheminée, Heizofen und ähnlichen Einrichtungen

Die Nutzung von Cheminéés, Schwedenöfen oder ähnlichen Einrichtungen erfolgt auf eigene Gefahr und setzt fachgerechte Handhabung voraus.

Der Gast haftet für sämtliche Brand- oder Russschäden, die durch unsachgemässe Bedienung (z. B. Überfeuerung, Verwendung ungeeigneten Brennstoffs, unbeaufsichtigtes Feuer) entstehen.

Der Gast stellt den Eigentümer und CharmingStay GmbH von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus der unsachgemässen Nutzung dieser Einrichtungen resultieren.

13. Aufenthalt mit Hunden (sofern ausdrücklich gestattet)

Hunde haben ausschliesslich auf mitgebrachten Schlafplätzen oder Hundedecken zu verweilen. Die Nutzung von Betten, Sofas oder sonstigen Polstermöbeln ist strikt untersagt. Nasse Hunde sind vor dem Betreten der Unterkunft abzutrocknen.

Hunde dürfen nicht unbeaufsichtigt in der Unterkunft zurückgelassen werden. Dauerhaftes Bellen ist zu vermeiden; es ist jederzeit Rücksicht auf die Nachbarschaft zu nehmen.

Im gesamten Gebiet (insb. Flumserberg) gilt die gesetzliche Leinenpflicht. Hundekot ist zwingend in den offiziellen Robidog-Säcken zu entsorgen.

Vor der Abreise sind alle Hundespuren (Haare, Futterreste) vom Gast zu entfernen. Der Gast haftet vollumfänglich für alle Schäden (z. B. zerkratzte Türen, Geruchsimmissionen) sowie für den erhöhten Reinigungsaufwand, der über die normale Endreinigung hinausgeht.

14. Datenschutz

Der Eigentümer und CharmingStay GmbH verpflichten sich zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen, insbesondere des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG).

Der Gast erklärt sich damit einverstanden, dass seine personenbezogenen Daten (z. B. Name, Anschrift, Ausweisdaten für Kurtaxenabrechnung) zur Durchführung, Abwicklung und Sicherstellung des Beherbergungsvertrags erhoben und verarbeitet werden.

Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur, sofern dies zur Vertragserfüllung (z. B. Reinigung, Schlüsselverwaltung, Kurtaxenmeldung bei Heidiland Tourismus) erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

Es werden angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Daten getroffen. Der Gast hat das Recht auf Auskunft, Berichtigung sowie – im gesetzlichen Rahmen – auf Löschung seiner Daten.

15. Verwendung von Ortungsgeräten (z.B. AirTags)

Zur Sicherstellung der Schlüsselverfügbarkeit und Vermeidung von Verlusten können an den Schlüsselsets der Unterkünfte Ortungsgeräte (z. B. Apple AirTags) angebracht sein. Diese dienen ausschliesslich der Lokalisierung des Schlüssels bei Verlust oder Nicht-Rückgabe.

Es erfolgt ausdrücklich keine Überwachung von Personen oder deren Bewegungen während des Aufenthalts.

Eine Abfrage des Standorts erfolgt nur im Bedarfsfall, insbesondere wenn:

- ein Schlüssel nach der Abreise nicht aufgefunden werden kann,
- der dringende Verdacht auf eine versehentliche Mitnahme besteht oder
- organisatorische Notfälle (z. B. blockierter Zugang für Folgegäste) dies erfordern.

16. Inkasso / Zahlungsverzug

Das Inkasso erfolgt durch CharmingStay GmbH im Namen und auf Rechnung des Eigentümers

Gerät der Gast in Zahlungsverzug, ist CharmingStay GmbH nach erfolgloser Mahnung berechtigt, die Buchung zu stornieren. In diesem Fall bleiben jene Beträge geschuldet, die gemäss den vereinbarten Stornobedingungen fällig sind.

Der Eigentümer ist berechtigt, offene Forderungen über ein Inkassounternehmen oder auf dem Rechtsweg geltend zu machen. Sämtliche daraus entstehenden zusätzlichen Kosten gehen – soweit gesetzlich zulässig – zu Lasten des Gast.

17. Nutzung der Unterkunft, Hausordnung und Haustiere

Die Hausordnung der jeweiligen Liegenschaft sowie die schriftlichen Anweisungen (Check-in Guide, Hausmanual) von CharmingStay GmbH sind für den Gast und alle Mitbewohner verbindlich.

Sämtliche Unterkünfte sind strikte Nichtraucher-Einheiten. Das Rauchen (einschliesslich E-Zigaretten, Vapes und Cannabis) ist in allen Innenräumen untersagt. Bei Verstoss gegen das Rauchverbot schuldet der Gast eine Sonderreinigungsgebühr (z. B. für professionelle Ozonbehandlung, Vorhangreinigung etc.) in der Höhe der effektiv anfallenden Kosten, mindestens jedoch CHF 500.–.

Die Untervermietung sowie die Überbelegung (mehr Personen als im Beherbergungsvertrag vereinbart) sind untersagt.

Haustiere sind nur nach ausdrücklicher, schriftlicher Zustimmung und gegen Bezahlung des entsprechenden Aufpreises erlaubt.

Der Gast haftet vollumfänglich für sämtliche durch Tiere verursachten Schäden oder übermässige Verschmutzungen (insb. Tierhaare auf Polstermöbeln oder in Betten). Die Nutzung von Betten und Sofas durch Tiere ist strikt untersagt.

Bei schweren oder wiederholten Verstössen gegen die Hausordnung, das Rauchverbot oder bei unberechtigter Überbelegung ist der Eigentümer (bzw. CharmingStay GmbH in dessen Namen) berechtigt, den Vertrag fristlos und entschädigungslos aufzulösen. Der bereits bezahlte Mietpreis verfällt in diesem Fall zugunsten des Eigentümers.

18. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt, soweit zulässig.

19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist der Ort des Mietobjekts.

II. Allgemeine Vertragsbedingungen zwischen CharmingStay GmbH (Bewirtschafter/Dienstleister) und Eigentümer

(zusätzlich zu den obigen AGB)

1. Dienstleister/Bewirtschafter

CharmingStay GmbH erbringt seine Leistungen als Dienstleister und Bewirtschafter und im Auftrag des Eigentümers. Es entsteht kein Miet-, Besitz- oder Nutzungsverhältnis zwischen CharmingStay GmbH und der Liegenschaft. CharmingStay GmbH handelt im Namen und auf Rechnung des Eigentümers als dessen bevollmächtigte Vertretung. Er ist nicht Vertragspartei des Beherbergungsvertrages und übernimmt keine Eigentümerstellung.

2. Dienstleistungsumfang CharmingStay GmbH

2.1 Registrierung, Bewirtschaftung und Präsentation auf Online-Plattformen

CharmingStay GmbH registriert, präsentiert und bewirtschaftet die Liegenschaft des Eigentümers auf Online-Plattformen, einschliesslich Preisen, Verfügbarkeiten, Beschreibungen, Bildern und weiteren objektrelevanten Informationen.

CharmingStay GmbH übernimmt im Auftrag der Eigentümer insbesondere die Bewirtschaftung der Plattformen Airbnb, Booking.com, Heidiland, E-Domizil, Expedia Group, Interhome und MySwitzerland. Dazu gehören unter anderem die laufende Buchungsverwaltung, jährliche Preisupdates sowie Sperrungen für Eigenbedarf und Direktbuchungen.

Bei der Erstschtung auf Online-Plattformen sowie bei grösseren technischen oder strukturellen Änderungen seitens der Plattformen können die dadurch entstehenden Kosten dem Eigentümer weiterverrechnet.

Zur Ersteinrichtung stellt der Eigentümer ein Stammdatenblatt sowie geeignete Bilder zur Verfügung oder beauftragt CharmingStay GmbH mit der Erstellung von Fotos (Kosten gemäss Absprache).

Änderungen und Aktualisierungen von Inhalten (z.B. Bilder, Ausstattung, Einrichtung, Grundrisse, Texte), die über einen in einem Kalenderjahr enthaltene Standard-Updates hinausgehen (2x pro Jahr), gelten als zusätzlicher Administrationsaufwand. CharmingStay GmbH behält sich vor, hierfür eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50 pro Arbeitsstunde zu verrechnen.

Inkasso und Weiterleitung von Kurtaxe gemäss Reglement und Vorschriften der Gemeindeverwaltung.

2.2 Vertragsbewirtschaftung und Inkasso

Im Auftrag und Namen des Eigentümers erstellt und bewirtschaftet CharmingStay GmbH die Vereinbarungen mit den Gästen.

CharmingStay GmbH stellt sicher, dass übliche Vorschriften und Gesetze im Zusammenhang mit der Gästebeherbergung eingehalten werden, einschliesslich Abgaben, Kurtaxen und Datenschutz (soweit im Einflussbereich von CharmingStay GmbH).

CharmingStay GmbH führt vor Vertragsabschluss keine Bonitätsprüfung durch und übernimmt keine Verantwortung für die finanzielle Zuverlässigkeit oder das Verhalten der Gäste.

Grundsätzlich übernimmt CharmingStay GmbH das Inkasso bei Gästen gemäss den vertraglichen Vereinbarungen.

CharmingStay GmbH ist berechtigt, über die finanzielle Behandlung von Stornierungen seitens Gäste nach Ermessen zu entscheiden (Erlass/Reduktion, Aufteilung). Für die Bearbeitung jeder Stornierung erhebt CharmingStay GmbH grundsätzlich eine Bearbeitungsgebühr von CHF 200.

CharmingStay GmbH informiert den Eigentümer regelmässig über Buchungen und stellt eine Excel-Liste („Eigentümer-File“) zur Verfügung. Der Eigentümer überprüft diese regelmässig und meldet Unstimmigkeiten per E-Mail.

Vierteljährlich erfolgt ein finanzieller Ausgleich basierend auf dem Eigentümer-File; zahlbar innert 30 Tagen nach Rechnungserhalt.

2.3 Abrechnung und Mehrwertsteuer (gültig ab 01.09.2026)

Gemäss Rechtsauskunft der Eidgenössischen Steuerverwaltung (ESTV) im Fall CharmingStay, Geschäftsfall-ID 65x3000e, unterscheidet sich die mehrwertsteuerliche Behandlung nach dem jeweiligen Buchungsweg:

Direktbuchungen

Bei Direktbuchungen handelt CharmingStay GmbH im Namen und auf Rechnung des Eigentümers. Der Eigentümer ist gegenüber dem Gast der Beherberger.

CharmingStay GmbH stellt dem Eigentümer die vereinbarte Bewirtschaftungsprovision sowie weitere durch CharmingStay erbrachte Leistungen zuzüglich der gesetzlich geschuldeten MWST in Rechnung.

Plattformbuchungen

Bei Buchungen über Online-Plattformen wie Booking.com, Airbnb, Heidiland/TOMAS, Holidu oder vergleichbare Vertriebspartner wird CharmingStay GmbH gemäss Beurteilung der ESTV für Mehrwertsteuerzwecke als Leistungserbringer behandelt.

CharmingStay GmbH rechnet die auf der Buchung und den gegenüber dem Gast erbrachten Leistungen geschuldete MWST ab und führt diese an die ESTV ab.

Der Eigentümer erhält den nach Abzug der vereinbarten Bewirtschaftungsprovision verbleibenden Nettomietzins für die Zurverfügungstellung der Ferienunterkunft. Weitere gegenüber dem Gast verrechnete Leistungen, insbesondere Reinigung, Bett- und Frotteewäsche sowie weitere Serviceleistungen, werden durch CharmingStay GmbH abgerechnet und sind nicht Bestandteil des Nettomietzinses des Eigentümers.

Allgemeine Bestimmungen

Die Abrechnung erfolgt nach den jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Vorgaben der ESTV. Änderungen der gesetzlichen Vorgaben, deren Auslegung oder der MWST-Sätze werden entsprechend berücksichtigt.

Die unterschiedliche mehrwertsteuerliche Behandlung von Direkt- und Plattformbuchungen betrifft ausschliesslich der steuerlichen und administrativen Abwicklung. Sie ändert weder die vertragliche Stellung von CharmingStay GmbH als Dienstleister und Bewirtschafter des Eigentümers noch deren Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten gemäss diesen AGB und dem Bewirtschaftungsvertrag. Dies gilt ausdrücklich auch für Plattformbuchungen.

2.4 Gästekommunikation und Gästebetreuung

CharmingStay GmbH übernimmt die Gästekommunikation (Anfragen, Buchungsbestätigungen, Check-in- und Check-out-Anweisungen sowie Betreuung während des Aufenthalts und Koordination von Problemlösungen).

Die operativen Gästeservices von CharmingStay GmbH stehen grundsätzlich während der Betriebszeiten von 09:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung. Anfragen ausserhalb dieser Zeiten werden nur bei dringenden, sicherheitsrelevanten oder unaufschiebbaren Anliegen bearbeitet.

Gästen wird empfohlen, die Anreise und Übernahme der Unterkunft bis spätestens 17:00 Uhr sicherzustellen. Eine spätere Anreise ist nur nach vorgängiger Rücksprache möglich und erfolgt ohne Anspruch auf Unterstützung ausserhalb der Betriebszeiten.

Beim Check-out führt CharmingStay GmbH eine Inspektion der Unterkunft durch. Es ist jedoch nicht möglich, jedes einzelne Inventarstück (z.B. Besteck, Gläser, Teller) detailliert zu prüfen. Eigentümern wird empfohlen, keine wertvollen Gegenstände in der Unterkunft zu belassen. CharmingStay GmbH haftet nicht für Entwendung oder Beschädigung solcher Gegenstände, soweit gesetzlich zulässig.

2.5 Instandhaltung, Reinigung und Reparaturen

CharmingStay GmbH sorgt für die regelmässige Reinigung vor und nach jedem Aufenthalt sowie Vorbereitung inkl. Willkommenspaket und koordiniert notwendige Reparaturen/Wartungen. Für Kosten bis CHF50 agiert CharmingStay GmbH im eigenen Ermessen. Bei Kosten über CHF 50 wird mit dem Eigentümer Rücksprache genommen.

Für Instandhaltungen/Reinigungen, die nicht direkt mit der Beherbergung zusammenhängen, sind separate Vereinbarungen zu treffen.

Umfassende Aufgaben (Terrassen, Fenster, Garten, Rasen, Grill, Schneeräumung) liegen grundsätzlich in der Verantwortung des Eigentümers. Ebenso gründliche Reinigungen im Sinne von Frühlingsputz, Molton-/Bettwäsche-Reinigungen, Schrankreinigungen usw.

Die Eigentümer sind dafür verantwortlich, den Zugang ganzjährig sicher und begehbar zu halten; im Winter insbesondere Schnee/Eis zu entfernen (Organisation durch Eigentümer).

CharmingStay kann Dienstleistung- und Gästeservice unterbrechen, falls kein sicherer Zugang möglich ist bzw. die Sicherheit von Personal/Gast nicht gewährleistet ist. Finanzielle Ansprüche der Gäste aufgrund fehlenden Zugangs trägt der Eigentümer.

Der Eigentümer stellt Hilfsmittel (z.B. Schaufeln) zur Verfügung. Für ausserordentliche Einsätze von CharmingStay GmbH im Zusammenhang mit Schnee/Eis kann dem Eigentümer ein Kostenanteil in Rechnung gestellt werden (CHF 50 pro Arbeitsstunde).

3. Schadensmeldung und Haftung

CharmingStay GmbH haftet nicht für Schäden von Gäste, ist allerdings verpflichtet, sichtbare Schäden an den Eigentümer weiterzuleiten

Der Eigentümer ist verantwortlich für Schutzmassnahmen (Moltens/Matratzenschoner, Schutzbezüge, Teppichschutz, Unterlagen, Schutzmatten etc.) inkl. Bereitstellung, Anbringen und Reinigung.

4. Umsatz/Preisgestaltung/Saisongestaltung/Abrechnung

CharmingStay GmbH strebt durch professionelle Vermarktung eine optimale Belegung der Liegenschaft an. Sie gibt jedoch keine Garantie für eine bestimmte Auslastung, eine Mindestanzahl an Buchungen oder die Erzielung spezifischer Umsatzerlöse ab.

CharmingStay GmbH strebt eine transparente, einheitliche und faire Preisgestaltung an. Die individuelle Gästebetreuung sowie die Betreuung von Ferienliegenschaften in Bergregionen sind zeit- und kostenintensiv und erfordern eine koordinierte und professionelle Bewirtschaftung.

CharmingStay GmbH schlägt dem Eigentümer unter Berücksichtigung von Lage, Grösse, Ausstattung, Standard sowie regionalen Marktdaten einen Preisrahmen für das Beherbergungsentgelt vor. Innerhalb dieses Preisrahmens bestimmt der Eigentümer das Beherbergungsentgelt. Plattform-, Zahlungs- und Inkassogebühren werden dem Gast zusätzlich verrechnet, soweit vorgesehen.

Die Preise für Nebenleistungen, insbesondere für Endreinigung, Bettwäsche- und Frotteewäsche, Service- und Vorbereitungsleistungen, werden durch CharmingStay GmbH festgelegt. Diese Preise basieren auf betrieblichen Erfordernissen, Kostenstrukturen, Qualitätsstandards sowie der einheitlichen Organisation der Gästebetreuung. Der Eigentümer hat kein Mitbestimmungs- oder Änderungsrecht hinsichtlich der Preisgestaltung dieser Nebenleistungen und kann diese weder individuell festlegen noch beeinflussen. Eine objektspezifische Abweichung ist grundsätzlich ausgeschlossen.

Die Saisongestaltung erfolgt einheitlich für sämtliche durch CharmingStay GmbH bewirtschafteten Liegenschaften und wird durch CharmingStay GmbH festgelegt:

- in Abstimmung mit der schweizerischen Ferien- und Feiertagsstruktur (Lead-Kanton Zürich),
- unter Berücksichtigung der lokalen und regionalen Saisongestaltung der relevanten Tourismuspartner, insbesondere der Bergbahnen, des regionalen Tourismusvereins sowie weiterer touristischer Leistungsträger,
- sowie unter Würdigung marktüblicher, betrieblicher und kommerzieller Gesichtspunkte im Interesse der Eigentümer.

Eine objektspezifische oder individuelle Abweichung von der durch CharmingStay GmbH festgelegten Saisongestaltung besteht grundsätzlich nicht.

Während der Sportferien erfolgt die Beherbergung grundsätzlich wochenweise (Samstag/Sonntag bis Samstag/Sonntag). Für bestimmte Zeiträume, insbesondere Weihnachten, Silvester und Sportferien, ist der CharmingStay GmbH berechtigt, Beherbergungsstandards (z.B. Mindestaufenthaltsdauer, Check-in- und Check-out-Zeiten) aus betrieblichen oder marktbedingten Gründen anzupassen. Der Eigentümer wird hierüber in geeigneter Form (z.B. Newsletter) informiert.

5. Berechnung der Dienstleistungspauschale

Für die vollumfängliche Bewirtschaftung und Vermittlung der Liegenschaft stellt Charmingstay GmbH dem Eigentümer folgende Beträge in Rechnung:

1. Vermittlungskommission:
 - **Langzeit-Aufenthalte ab 5 Nächte:** 30 % auf den Netto-Beherbergungspreis.
 - **Kurzzeit-Aufenthalte bis 4 Nächte:** 10 % auf den Netto-Beherbergungspreis zuzüglich einer Aufwandsentschädigung von CHF 170.00 pro Buchung.
2. Bewirtschaftungskosten (Reinigung & Wäsche):

Sämtliche Kosten für die Endreinigung sowie die Bereitstellung von Bett- und Frotteewäsche werden dem Eigentümer gemäss den vom Gast entrichteten Ansätzen eins zu eins weiterverrechnet.

Sämtliche oben genannten Positionen (Kommission, Aufwandsentschädigung sowie Reinigungs- und Wäscheservice) verstehen sich als steuerpflichtige Dienstleistungen und werden mit dem gesetzlichen Mehrwertsteuersatz von aktuell 8,1 % belastet. CharmingStay GmbH ist berechtigt, diese Gesamtsumme direkt vom vereinnahmten Cash-Flow (Gastzahlungen) abzuziehen, bevor der Restsaldo an den Eigentümer ausgezahlt wird.

Die Kurtaxe wird dem Gast in Rechnung gestellt und durch CharmingStay GmbH mit Heidiland Tourismus abgerechnet und ausgeglichen.

5. Verantwortlichkeit des Eigentümers

Der Eigentümer:

- stellt die Liegenschaft mit vereinbartem Inventar zur Verfügung
- sorgt für Sicherheit der Liegenschaft (Brandschutz, elektrische Installationen, bauliche Sicherheit wie Geländer/Treppen)
- sorgt für Reinlichkeit von Bettdecken/Kissen/Moltons
- meldet Eigenbedarf für Folge-Winter bis spätestens Ende März
- beantwortet Rückfragen zu Unterhalt/Reinigung innert nützlicher Frist

Die „Checkliste Liegenschaften Unterhalt Eigentümer“ ist integrierender Bestandteil; aktuelle Fassung auf

6. Laufzeit und Kündigung

Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Unterzeichnung und wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen.

Der Vertrag kann von beiden Parteien jederzeit, ohne Angabe von Gründen, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf das Monatsende schriftlich gekündigt werden.

Bestimmungen, die ihrer Natur nach über das Vertragsende hinaus Wirkung entfalten, bleiben auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses verbindlich. Dies gilt insbesondere für definitiv gebuchte Aufenthalte. Allfällige Rechtsnachfolger treten in diese Verpflichtungen ein.

Kann der Eigentümer seine vertraglichen Verbindlichkeiten nicht aufrechterhalten, trägt er sämtliche daraus entstehenden Umtriebe und Kosten gegenüber dem CharmingStay GmbH, den Gästen oder den Plattformen. Pro stornierte Buchung wird dem Eigentümer eine Storno-Administrationsgebühr von CHF 500 in Rechnung gestellt; allfällige zusätzliche Kosten von Gästen oder Plattformen werden vollumfänglich weiterverrechnet.

Diese Regelung gilt sinngemäss auch für einzelne Buchungen, deren Stornierung der Eigentümer während des laufenden Vertragsverhältnisses verlangt, sofern eine solche Stornierung rechtlich bzw. aufgrund der anwendbaren Buchungs- oder Plattformbedingungen überhaupt möglich ist.

Kann CharmingStay GmbH die Verpflichtungen nicht erfüllen, trägt CharmingStay GmbH die daraus resultierenden Stornokosten gegenüber dem Gast oder den Plattformen. Die Verpflichtungen von CharmingStay GmbH gelten als erfüllt, sofern sichergestellt ist, dass die Abwicklung bestehender Buchungen an einen neuen Dienstleister/Bewirtschafter oder direkt an den Eigentümer übergeben werden kann.

Wo rechtlich, technisch und plattformseitig zulässig, wird CharmingStay GmbH bei Beendigung des Vertragsverhältnisses die von ihm bewirtschafteten Plattform-Objekte auf Wunsch des Eigentümers an diesen oder einen von ihm bezeichneten Dritten übertragen. Sämtliche im Zusammenhang mit einer solchen Übertragung entstehenden Aufwände, Gebühren oder Kosten gehen zu Lasten des Eigentümers.

CharmingStay GmbH übernimmt keine Haftung für den Erhalt, die Vollständigkeit oder die Übertragbarkeit von Plattformdaten, insbesondere von Bewertungen (Ratings), Rezensionen, Ranking-Historien, Buchungsstatistiken, Inhalten oder sonstigen plattformspezifischen Daten.

Für die ordentliche Kündigung und das damit verbundene Offboarding eines Objekts (inkl. administrativer Abwicklung, Koordination mit Plattformen, Datenexporte soweit möglich, Übergabeprozesse) erhebt CharmingStay GmbH eine pauschale Offboarding-Gebühr von CHF 500 pro Objekt.

Vorbehalten bleiben ausserordentliche Aufwände oder Kosten (z.B. komplexe Plattformprozesse, kurzfristige Kündigungen, Sonderabklärungen), welche zusätzlich und nach Aufwand dem Eigentümer in Rechnung gestellt werden können.

7. Gewährleistung und Haftung

Die Parteien verpflichten sich zu sorgfältiger, getreuer und sachkundiger Vertragserfüllung und zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.

Die Parteien haften für die vertragsgemässe Ausführung dieses Auftrags im Rahmen der jeweiligen Sorgfaltspflichten.

8. Datenschutz und Datenhaltung

Die Parteien halten Datenschutzrecht ein. Daten werden vertraulich behandelt und nur für Zwecke dieses Vertrags genutzt.

9. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Regelungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt der Vertrag im Übrigen gültig. Er ist so auszulegen/anzupassen, dass die beabsichtigten Ziele rechtlich zulässig möglichst erreicht werden.

10. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Für Streitigkeiten zwischen Eigentümer und Gäste gilt der Gerichtsstand gemäss Ziff. I.19; für Streitigkeiten zwischen Eigentümer und CharmingStay GmbH gilt ausschliesslich der vorliegend vereinbarte Gerichtsstand.

Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht. Streitigkeiten werden zunächst im direkten Gespräch gütlich zu lösen versucht. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist St. Gallen.