

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Vielen Dank für Ihr Interesse an den Dienstleistungen von CharmingStay. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Nutzung unserer Services und gelten sowohl für Eigentümer von Mietobjekten als auch für Gäste - im folgenden auch Mieter genannt, die entsprechende Ferienwohnungen nutzen.

Bitte lesen Sie diese AGB sorgfältig durch, denn durch die Nutzung unserer Dienstleistungen erklären Sie sich mit den Bestimmungen dieser AGB einverstanden. Sie legen die Rechte und Pflichten von Eigentümern/Vermietern, vertreten durch den Verwalter CharmingStay, und Gästen/Mieter fest.

Wir legen großen Wert auf die Einhaltung von Vorschriften, Gesetzen und Datenschutzbestimmungen. Diese AGB schaffen Transparenz und gewährleisten ein verlässliches Vertragsverhältnis.

Bitte beachten Sie, dass bei Buchungen über Plattformen wie Airbnb, booking.com, Heidiland usw. auch deren Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) gelten und zu berücksichtigen sind.

Bei Fragen oder Anliegen zu diesen AGB können Sie uns unter folgender E-Mail-Adresse kontaktieren: [contact@charmingstay.ch](mailto:contact@charmingstay.ch).

## I. Geltungsbereich

Die folgenden Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) gelten für Verträge zwischen dem Vermieter (Eigentümer), vertreten durch den Verwalter (CharmingStay) und dem Gast – im folgenden auch Mieter genannt.

### Pflichten des Vermieters/Verwalters:

- Zustand der Unterkunft: Der Vermieter/Verwalter stellt sicher, dass die Unterkunft zum vereinbarten Ankunftsdatum in einem ordnungsgemäßen und bewohnbaren Zustand ist.
- Richtigkeit der Informationen: Der Vermieter/Verwalter gewährleistet, dass alle Informationen über die Unterkunft korrekt und wahrheitsgemäß sind.
- Bereitstellung von Informationen: Der Vermieter/Verwalter stellt dem Mieter die erforderlichen Informationen zur Verfügung, um einen reibungslosen Aufenthalt in der Unterkunft zu gewährleisten.

### Pflichten des Mieters:

- Der Mieter haftet für alle Schäden, die durch ihn selbst oder durch Mitbenutzer der Unterkunft verursacht werden. Der Mieter übernimmt die volle Verantwortung für die Handlungen und das Verhalten aller Mitbenutzer während des Aufenthalts.
- Sorgfältige Behandlung: Der Mieter verpflichtet sich, die Unterkunft und alle darin enthaltenen Einrichtungen mit Sorgfalt zu behandeln und keine Schäden zu verursachen.
- Einhaltung der Hausordnung: Der Mieter verpflichtet sich, die Hausordnung des Mieters einzuhalten und Rücksicht auf die Nachbarschaft zu nehmen. Das Merkblatt zur Nutzung der Unterkunft sowie die Instruktionen des Gästebetreuungs-Team CharmingStay (Verwalter) gelten als verbindlich für den Mieter
- Zustand der Unterkunft: Der Mieter verpflichtet sich, die Unterkunft im gleichen Zustand zu hinterlassen, wie er sie vorgefunden hat, und eventuell verursachte Schäden dem Vermieter/Verwalter unverzüglich zu melden und zu ersetzen.
- Aussergewöhnliche Verschmutzungen: Der Mieter trägt die volle Verantwortung für außergewöhnliche Verschmutzungen, die während seines Aufenthaltes entstehen. Dies schließt Bettwanzenbefall, Rauchen in der Unterkunft, Schimmelbildung und Ungezieferbefall ein (nicht abschliessende Auflistung für aussergewöhnliche Verschmutzungen), sofern diese durch unsachgemäße oder fahrlässige Nutzung der Unterkunft verursacht wurden. Sollten aussergewöhnliche Verschmutzungen nach dem Aufenthalt festgestellt werden, behält sich der Vermieter/Verwalter das Recht vor, die daraus resultierenden Reinigungs- und Instandsetzungskosten dem Mieter in Rechnung zu stellen."
- Nichtantritt: Die Partei, die den Mietvertrag unterzeichnet oder eine Buchung über eine Plattform vornimmt, wird als Mieter angesehen, es sei denn, es ist ausdrücklich anders angegeben. Es wird erwartet, dass die unterzeichnende Partei erscheint. Sollte der Mieter innerhalb von 24 Stunden nach dem erwarteten Ankunftszeitpunkt nicht erscheinen, wird dies als Vertragsverzicht gewertet. In einem solchen Fall verliert der Mieter seinen Anspruch auf eine Rückerstattung und der Vermieter erhält das Recht, das Objekt erneut zu vermieten.

### Übergabe des Mietobjekts; Beanstandungen, Sorgfaltspflicht:

- Das Mietobjekt wird dem Mieter in einem sauberen und vertragsgemäßen Zustand übergeben. Falls bei der Übergabe Mängel festgestellt werden oder das Inventar unvollständig ist, muss der Mieter dies umgehend (innert 2h) dem Verwalter melden. Andernfalls wird das Mietobjekt als einwandfrei übergeben betrachtet.
- Falls der Mieter das Mietobjekt verspätet (nicht innerhalb 24h nach erwarteter Ankunftszeit) oder gar nicht übernimmt, wird dies als Vertragsverzicht gewertet. In einem solchen Fall verliert der Mieter seinen Anspruch auf eine Rückerstattung des Mietpreises und der Vermieter erhält das Recht, das Objekt erneut zu vermieten.
- Der Mieter verpflichtet sich, das Mietobjekt sorgfältig zu nutzen, die Hausordnung einzuhalten und Rücksicht auf andere Bewohner und Nachbarn zu nehmen.
- Im Falle von Schäden oder ähnlichen Vorfällen ist der Verwalter umgehend zu informieren.
- Untervermietung ist nicht gestattet. Der Mieter ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Mitbewohner die Verpflichtungen dieses Vertrags einhalten.
- Bei schwerwiegenden Verstößen des Mieters oder Mitbewohners gegen die Pflichten eines sorgfältigen Gebrauchs oder bei einer Überbelegung der Wohnung mit mehr Personen als vertraglich vereinbart, kann der Vermieter/Verwalter den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und ist berechtigt, die bis zum Vertragsende geschuldete Miete in voller Höhe einzubehalten.

### Haftungsausschluss:

- Weder Vermieter noch Verwalter haften für Verluste, Schäden oder Verletzungen, die dem Mieter während des Aufenthalts in der Unterkunft entstehen
- Der Vermieter/Verwalter gewährleistet eine ordnungsgemäße Reservierung und die vertragsgemäße Erfüllung des Vertrags. Bei Schäden, die nicht Personenschäden betreffen, ist die Haftung des Vermieters auf das Zweifache des Mietpreises beschränkt, es sei denn, es liegt grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vor.
- Der Vermieter/Verwalter haftet nicht für Versäumnisse seitens des Mieters oder Mitbenutzers, unvorhersehbare oder unvermeidbare Versäumnisse Dritter, höhere Gewalt oder Ereignisse, die trotz angemessener Sorgfalt seitens des Vermieters/Verwalters oder anderer vom Vermieter beauftragter Personen nicht vorhersehbar oder vermeidbar waren.
- Der Vermieter/Verwalter haftet nicht für Verlust oder Beschädigung von persönlichem Eigentum des Mieters, das während des Aufenthalts in der Unterkunft hinterlassen oder beschädigt wird.
- Der Vermieter/Verwalter ist nicht verantwortlich für Störungen oder Unannehmlichkeiten, die außerhalb seines Einflussbereichs liegen, wie z.B. Lärmbelästigung durch Nachbarn, Baustellen, lokale Versorgungsprobleme oder Unterbrechungen der öffentlichen Dienste.
- Der Vermieter/Verwalter übernimmt keine Haftung für Verzögerungen oder die Nichtverfügbarkeit von Notdiensten wie Krankenwagen, Feuerwehr oder Polizei, die während des Aufenthalts des Mieters benötigt werden könnten.
- Der Mieter ist allein verantwortlich für alle Strafen, Bußgelder oder Gebühren, die aus Verstößen gegen lokale Vorschriften oder Gesetze während seines Aufenthalts resultieren.

- Bei Fehlern in der Buchung, die nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des Vermieters/Verwalters zurückzuführen sind, ist dessen Haftung auf die Korrektur des Fehlers beschränkt, ohne Anspruch auf zusätzliche Entschädigung.

### **Winterbedingungen**

- Der Mieter wird darauf hingewiesen, dass während der Wintermonate erhöhte Risiken bestehen, insbesondere aufgrund von Schnee und Eis.
- Der Vermieter und Verwalter übernehmen keine Verantwortung für die Sicherheit und Instandhaltung von Gehwegen, Straßen und anderen öffentlichen Bereichen außerhalb des Grundstücks.
- Ebenso ist der Vermieter oder Verwalter nicht verpflichtet, bei starkem Schneefall oder Eisbildung Schneeräum- oder Streuarbeiten innerhalb des Grundstückes durchzuführen oder andere spezielle Maßnahmen zu ergreifen, um die Zugänglichkeit oder Sicherheit der Unterkunft oder der umliegenden Bereiche zu gewährleisten.
- Es liegt in der Verantwortung des Mieters, angemessene Vorsicht walten zu lassen und sich auf die winterlichen Bedingungen einzustellen, einschließlich des Tragens geeigneter Kleidung und Schuhe für Glatteis und Schnee sowie Ausrüstung für das Fahrzeug (Winterreifen, Schneeketten etc.)
- Der Mieter wird weiterhin darauf hingewiesen, dass winterliche Wetterbedingungen zu unvorhersehbaren Änderungen der Umgebungsbedingungen führen können, die erhöhte Aufmerksamkeit und Vorsicht erfordern.
- Der Vermieter und Verwalter haften nicht für Verletzungen oder Schäden, die aus der Nutzung von Gehwegen, Straßen und anderen Bereichen unter winterlichen Bedingungen resultieren.

### **Haftungsausschluss für Personen-Risiken:**

- Der Mieter wird darauf hingewiesen, dass er für die Einhaltung aller lokalen Sicherheitsvorschriften und -gesetze während seines Aufenthalts verantwortlich ist.
- Notfallinformationen, einschließlich der Lage von Erste-Hilfe-Kästen, Notfallkontakte und Evakuierungsplänen, werden in der Unterkunft bereitgestellt und sollten sorgfältig beachtet werden.
- Bei Familien mit Kindern liegt es in der Verantwortung der Mieter, geeignete Maßnahmen zur Kindersicherheit zu ergreifen, insbesondere im Hinblick auf die Nutzung von Einrichtungen wie Sauna, Jacuzzi und der Umgebung in bergigen Gebieten.
- Zudem sollte jeder Mieter seinen eigenen Gesundheitszustand und seine körperliche Eignung für Aktivitäten in der Unterkunft und in deren Umgebung, einschließlich der Nutzung von Sauna und Jacuzzi, selbst einschätzen und entsprechend handeln.
- Der Mieter und die Mitbewohner sind verantwortlich für ihre eigene Sicherheit und das Wohlergehen während des Aufenthalts in der Unterkunft. Es wird dringend empfohlen, angemessene Versicherungen abzuschließen, um potenzielle Risiken abzudecken.
- Der Mieter und die Mitbewohner werden darauf hingewiesen, dass die Nutzung bestimmter Einrichtungen wie Sauna, Jacuzzi oder Aktivitäten in der Berg-Umgebung Risiken mit sich bringen kann. Der Vermieter und Verwalter übernehmen keine Haftung für Verletzungen, Unfälle oder Schäden, die im Zusammenhang mit der Nutzung dieser Einrichtungen oder Aktivitäten auftreten.

- Berg-Umgebung: Wenn sich die Unterkunft in einer bergigen Umgebung befindet, kann dies bestimmte Risiken mit sich bringen, wie beispielsweise unebenes Gelände, rutschige Wege oder steile Abhänge. Der Mieter wird darauf hingewiesen, dass Aktivitäten in der Berg-Umgebung mit Gefahren verbunden sein können, einschließlich Stürzen, Verletzungen oder Bergungslücken. Es wird empfohlen, angemessene Vorsichtsmaßnahmen zu treffen und geeignete Ausrüstung zu verwenden, um Risiken zu minimieren. Der Vermieter und Verwalter übernehmen keine Haftung für Verletzungen oder Schäden, die im Zusammenhang mit Aktivitäten in der Berg-Umgebung auftreten.
- Sauna: Der Mieter wird darauf hingewiesen, dass die Nutzung der Sauna mit bestimmten Risiken verbunden sein kann, einschließlich der Möglichkeit von Verbrennungen, Überhitzung oder gesundheitlichen Problemen bei Personen mit bestimmten Vorerkrankungen. Es wird empfohlen, die Sauna verantwortungsbewusst zu nutzen und die Anweisungen zur sicheren Nutzung zu befolgen. Der Vermieter und Verwalter übernehmen keine Haftung für Verletzungen oder Schäden, die durch unsachgemäße Nutzung der Sauna entstehen.
- Jacuzzi: Die Nutzung des Jacuzzis birgt Risiken, insbesondere in Bezug auf die Hygiene und Sicherheit. Der Mieter wird darauf hingewiesen, dass eine unsachgemäße Verwendung des Jacuzzis zu Verletzungen oder gesundheitlichen Problemen führen kann. Die Richtlinien und Anweisungen zur Reinigung, Wartung und Nutzung des Jacuzzis sind zu befolgen. Der Vermieter und Verwalter haften nicht für Verletzungen oder Schäden, die durch die Nutzung des Jacuzzis entstehen.

#### **Risiken im Umgang mit Cheminée, Heizofen und ähnlichen Einrichtungen:**

- Der Vermieter und Verwalter haften nicht für Verletzungen, Schäden oder Unfälle, die durch unsachgemäßen Umgang mit dem Cheminée, Heizofen oder ähnlichen Einrichtungen entstehen.
- Der Mieter trägt die volle Verantwortung für die sichere Nutzung dieser Einrichtungen und haftet für Schäden, die aufgrund unsachgemäßer Handhabung entstehen.
- Der Mieter erklärt sich damit einverstanden, den Vermieter und Verwalter von jeglichen Ansprüchen, Klagen oder Forderungen freizustellen, die aus der Nutzung des Cheminées, Heizofens oder ähnlichen Einrichtungen resultieren.
- Der Mieter übernimmt die volle Haftung für Schäden an der Unterkunft oder anderen Eigentumswerten, die durch unsachgemäße Handhabung des Cheminées, Heizofens oder ähnlichen Einrichtungen verursacht werden.

#### **Aufenthalte mit Hunden (wo gemäss Mietvertrag erlaubt):**

- Mitgebrachte Hunde haben während des Aufenthalts ausschließlich den eigenen Schlafplatz oder eine Hundedecke zu nutzen; Betten und Polstermöbel sind den Menschen vorbehalten. Hunde dürfen nicht unbeaufsichtigt in der Wohnung zurückgelassen werden. Auf Nachbarn und Ruhezeiten ist Rücksicht zu nehmen, insbesondere ist Dauerbell zu vermeiden. Nasse Hunde sind vor Betreten der Wohnung abzutrocknen. Vor Abreise hat der Mieter sämtliche Hundespuren wie Haare, Futterreste und Decken zu entfernen.
- Im gesamten Gebiet Flumserberg gilt Leinenpflicht; Hunde sind jederzeit an der Leine zu führen. Hundekot ist in den offiziellen Robidog-Säcken zu entsorgen. Auf andere Gäste, Tiere und Kinder ist Rücksicht zu nehmen. Das Austoben der Hunde hat ausschließlich draussen zu erfolgen.

- Unfälle, Schäden oder übermässige Verschmutzungen durch Hunde sind unverzüglich an CharmingStay zu melden. Der Mieter haftet vollumfänglich für sämtliche durch seinen Hund verursachten Schäden oder zusätzlichen Reinigungsaufwand.
- Für tierärztliche Notfälle steht folgender Kontakt zur Verfügung: Med. vet. Martin Gort, Kirchbüntestrasse 6, 8890 Flums, Telefon +41 81 733 37 27.

#### **Datenschutz:**

- Der Vermieter/Verwalter verpflichtet sich, alle geltenden Datenschutzgesetze und -bestimmungen, einschließlich des schweizerischen Datenschutzgesetzes, einzuhalten.
- Der Mieter erklärt sich damit einverstanden, dass der Vermieter/Verwalter personenbezogene Daten des Mieters sammelt, speichert und verarbeitet, die für die Durchführung dieses Vertrags erforderlich sind.
- Der Vermieter/Verwalter wird die personenbezogenen Daten des Mieters vertraulich behandeln und sie nicht an Dritte weitergeben, es sei denn, dies ist zur Erfüllung des Vertrags oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich.
- Der Vermieter/Verwalter wird angemessene technische und organisatorische Maßnahmen treffen, um die Sicherheit der personenbezogenen Daten des Mieters zu gewährleisten und unbefugten Zugriff, Verlust oder Diebstahl zu verhindern.
- Der Mieter hat das Recht, Auskunft über die von ihm gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, sowie das Recht auf Berichtigung, Löschung oder Sperrung unrichtiger oder unrechtmäßig verarbeiteter Daten.
- Der Vermieter/Verwalter wird die personenbezogenen Daten des Mieters nach Beendigung des Vertrags für den Zeitraum aufbewahren, der zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen oder zur Durchsetzung von Rechtsansprüchen erforderlich

#### **Verwendung von Ortungsgeräten (z.B. AirTags):**

Zur Sicherstellung der Schlüsselverfügbarkeit und zur Vermeidung von Verlusten setzen wir bei ausgewählten Liegenschaften Ortungsgeräte (z. B. Apple AirTags) an den Schlüsselsets ein. Die AirTags dienen ausschliesslich des Zwecks, den Aufenthaltsort der Schlüssel bei Verlust oder Nicht-Rückgabe lokalisieren zu können. Es erfolgt keine Überwachung von Personen oder Bewegungen. Jedoch die Ortung (im Bedarfsfall), insbesondere bei:

- Verlust oder Nicht-Auffinden eines Schlüssels nach Abreise
- Verdacht auf versehentliche Mitnahme
- technischen oder organisatorischen Notfällen

### **Stornobedingungen Direktbuchungen:**

Ab Saison 24/25 (ab Ende April 2024) gelten folgende Stornobedingungen in Anlehnung an die Heidiland Stornobedingungen:

Der Mieter kann vom Vertrag unter folgenden Bedingungen zurücktreten:

- Bis 30 Tage vor Leistungsbeginn erfolgen: CHF 200 Franken Bearbeitungsgebühr
- 29-14 Tage vor Leistungsbeginn erfolgen: 50% des Gesamtbetrages
- 13-3 Tage vor Leistungsbeginn erfolgen: 75% des Gesamtbetrages
- verspätet erfolgen, sowie Nichtanreisen: 100% des Gesamtbetrages

Im Falle eines vorzeitigen Mietabbruchs bleibt der gesamte Mietzins geschuldet.

### **Stornierungen durch den Vermieter/Verwalter:**

Der Vermieter/Verwalter behält sich das Recht vor, eine bestätigte Reservierung aus wichtigem Grund oder – bis spätestens 60 Tage vor Anreise – aus betrieblichen oder organisatorischen Gründen zu stornieren.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei unvorhersehbaren Ereignissen wie Naturkatastrophen, behördlichen Anordnungen, Schäden an der Unterkunft oder sonstigen Umständen, die eine Vermietung unmöglich oder unzumutbar machen. Dazu zählen insbesondere Ausfälle von Schlüsselpersonal, logistische Einschränkungen oder andere wesentliche Betriebsgründe.

Im Falle einer Stornierung durch den Vermieter/Verwalter wird der bereits gezahlte Mietbetrag vollständig zurückerstattet, sofern keine Ersatzunterkunft angenommen wird.

Der Vermieter/Verwalter wird sich bemühen, dem Mieter innerhalb von 7 Tagen nach Mitteilung der Stornierung eine gleichwertige Alternative anzubieten, sofern verfügbar. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

### **Inkasso:**

- Der Mieter wird darauf hingewiesen, dass im Falle eines Zahlungsverzugs eine erste schriftliche Mahnung verschickt wird, in der er aufgefordert wird, den ausstehenden Betrag innerhalb einer angemessenen Frist zu begleichen.
- Sollte der Mieter auch nach Erhalt der ersten Mahnung den ausstehenden Betrag nicht fristgerecht begleichen, behält sich der Vermieter das Recht vor, die Buchung sofort zu stornieren.
- Die Stornierung der Buchung aufgrund des Zahlungsverzugs erfolgt ohne weitere Benachrichtigung seitens des Vermieters. Der Mieter verliert jeglichen Anspruch auf die Nutzung der Unterkunft und hat keinen Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen.
- Im Falle einer Buchungsstornierung aufgrund von Zahlungsverzug behält sich der Vermieter das Recht vor, die ausstehende Zahlung mithilfe eines Inkassounternehmens oder anderer rechtlicher Mittel

einzufordern. Alle entstehenden Kosten und Gebühren im Zusammenhang mit dem Inkassoverfahren gehen zu Lasten des Mieters.

- Der Vermieter behält sich das Recht vor, den Zahlungsrückstand bei Kredit- oder Auskunfteien zu melden, was Auswirkungen auf die Bonität des Mieters haben kann.

**Nichtraucher- und Haustierklausel:**

- Alle Ferienwohnungen sind Nichtraucher-Wohnungen und es herrscht striktes Rauch-Verbot. Bei Missachtung dieses Verbots kann der Vermieter den Mieter sofort und ohne Erstattung der Mietkosten aus der Wohnung verweisen. Zudem können Schadensersatzforderungen erhoben werden.
- Haustiere sind nur nach vorheriger Absprache mit dem Vermieter/Verwalter gestattet. Für die Mitnahme von Haustieren wird eine wöchentliche Gebühr in Höhe von CHF 50.-- erhoben.

**Salvatorische Klausel:**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

Es ist schweizerisches Recht anwendbar. Der ausschliessliche Gerichtsstand ist der Ort des Mietobjektes.

## II. Allgemeine Vertragsbedingungen zwischen Verwalter und Eigentümer/Vermieter (zusätzlich zu den obigen AGB)

### Dienstleistungsumfang Verwalters

#### Registrierung, Verwaltung und Präsentation auf Online-Plattformen

- Der Verwalter registriert, präsentiert und verwaltet die Liegenschaft des Eigentümers einschließlich der Angabe von Preisen, Verfügbarkeiten, Beschreibungen und Fotos auf allen wichtigen Online-Plattformen.
- CharmingStay übernimmt im Auftrag der Eigentümer die Verwaltung der Plattformen Airbnb, Booking.com, Heidiland, E-Domizil, Expedia Group, Interhome, MySwitzerland und Heidiland. Unter dieser Verwaltung fällt das jährliche Aktualisieren der Preise, das Blockieren von Zeiträumen für Eigenbedarf und Direktbuchungen sowie das Verwalten aller Buchungen über diese Plattformen
- Bei der Erstschatzung auf Online-Plattformen und für größere technische Änderungen seitens der Plattformen berechnet der Verwalter dem Eigentümer die entstandenen Kosten.
- Zur Ersteinrichtung erfasst der Eigentümer ein Stammdatenblatt, das die gewünschte Beschreibung des Objekts enthält. Zusätzlich stellt der Eigentümer dem Verwalter plattformgerechte Bilder zur Verfügung oder beauftragt diesen, entsprechende Fotos anzufertigen (Kosten bei CHF 100). Der Verwalter nimmt die Registrierung des Objekts anhand des Stammdatenblatts und der bereitgestellten Bilder vor. Die Kosten für die Ersterfassung auf der Plattform werden dem Eigentümer in Rechnung gestellt.
- Nach dem Erfassen werden für Mutationen, wie Änderungen in Beschreibungen oder das Hinzufügen neuer Bilder ein Verwaltungskostenbeitrag von CHF 50 pro Vorgang erhoben.

#### Vertragsbewirtschaftung und Inkasso

- Im Auftrag und Namen des Eigentümers erstellt und bewirtschaftet der Verwalter die Vereinbarungen mit den Gästen.
- Der Verwalter stellt sicher, dass die üblichen Vorschriften und Gesetze in Bezug auf die Gäste-Vermietung eingehalten werden, einschließlich Abgaben, Kurtaxen und Datenschutz.
- Der Verwalter führt vor Vertragsabschluss keine Überprüfung der Mieter hinsichtlich ihrer Bonität oder Vertrauenswürdigkeit durch. Daher übernimmt der Verwalter keine Verantwortung für die finanzielle Zuverlässigkeit oder das Verhalten der Mieter.
- Grundsätzlich übernimmt der Verwalter das Inkasso bei den Gästen gemäss den vertraglichen Vereinbarungen.
- Der Verwalter ist berechtigt, über die finanzielle Behandlung von Stornierungen seitens der Gäste nach eigenem Ermessen zu entscheiden. Dies umfasst insbesondere den Entscheid über einen allfälligen Erlass von Stornogebühren sowie die Aufteilung eines allfälligen Stornobetrages zwischen Eigentümer und Verwalter. Für die Bearbeitung jeder Stornierung erhebt der Verwalter grundsätzlich eine Bearbeitungsgebühr von CHF 200.–.
- Der Verwalter informiert den Eigentümer regelmäßig über die Gästebuchungen und stellt eine Excel-Liste mit allen Buchungen (das sogenannte Eigentümer-File) zur Verfügung. Der Eigentümer verpflichtet sich, diese Liste regelmäßig zu überprüfen und Unstimmigkeiten per E-Mail an den Verwalter zu melden.
- Basierend auf dem Eigentümer-File erfolgt vierteljährlich ein finanzieller Ausgleich zwischen Eigentümer und Verwalter. Der Ausgleich muss innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungserhalt erfolgen.

### Gästekommunikation und Gästebetreuung

- Der Verwalter übernimmt die Gästekommunikation und die Gästebetreuung einschließlich der Beantwortung von Anfragen, Buchungsbestätigungen, Check-in- und Check-out-Anweisungen sowie der Betreuung während des Aufenthaltes inklusive der Lösung von etwaigen Problemen oder Beschwerden.
- CharmingStay weist die Gäste an, sich gemäss Check-Liste in der Liegenschaft zu verhalten.
- Beim Check-Out führt CharmingStay eine Inspektion der Liegenschaft durch, um Schäden am Gebäude oder am Inventar festzustellen. Es ist jedoch zu beachten, dass CharmingStay nicht in der Lage ist, jedes einzelne Inventarstück, insbesondere Besteck, Gläser und Teller, detailliert zu überprüfen.
- Der Eigentümer wird daher angewiesen, wertvolle Gegenstände nicht in der Wohnung zu belassen. CharmingStay kann keine Haftung für das Entwenden oder Beschädigen dieser Gegenstände übernehmen

### Instandhaltung, Reinigung und Reparaturen bis CHF 50

- Der Verwalter sorgt für die regelmässige Reinigung der Immobilie vor und nach jedem Aufenthalt bzw. die Vorbereitung der Liegenschaft für die Gäste inklusive Willkommens-Paket. Der Verwalter überwacht auch den allgemeinen Zustand der Immobilie und koordiniert notwendige Reparaturen oder Wartungsarbeiten, bei Kosten über CHF 50.—nimmt der Verwalter immer Rücksprache mit dem Eigentümer.
- Für Instandhaltungen, Reinigungen und Wartungsarbeiten, die nicht direkt mit der Vermietung der Ferienliegenschaften zusammenhängen, sind separate Vereinbarungen und Kostenabsprachen zu treffen.
- Umfassendere und/oder saisonale Reinigungs- und Unterhaltsaufgaben in der Liegenschaft, wie beispielsweise die Säuberung von Terrassen, Fensterreinigungen, Gartenpflege, Rasenmähen, Grillutensilien und Schneeräumung stehen grundsätzlich in der Verantwortung des Eigentümers. Der Eigentümer ist verantwortlich für die Beauftragung dieser Arbeiten und trägt die vereinbarten Kosten dafür.
- Die Eigentümer sind dafür verantwortlich, den Zugang zur Wohnung das ganze Jahr über sicher und begehbar zu halten. Während der Wintermonate umfasst dies insbesondere die regelmässige Entfernung von Schnee und Eis, welche vom Eigentümer organisiert werden muss.
- Der Verwalter behält sich das Recht vor, den Verwaltungs- und Gästeservice zu unterbrechen, falls kein Zugang zur Wohnung möglich ist (extreme Wetterverhältnisse) bzw. die Sicherheit des Personals- und Gastes nicht garantiert werden kann. Dies dient dem Schutz und der Sicherheit. Finanzielle Ansprüche der Gäste aufgrund des fehlenden Zugangs zur Wohnung oder daraus resultierender Schäden sind vom Eigentümer zu übernehmen.
- Zusätzlich ist der Eigentümer verpflichtet, dem Mieter für die Schneeräumung geeignete Hilfsmittel, wie beispielsweise Schaufeln, zur Verfügung zu stellen. Sollte CharmingStay für außerordentliche Einsätze im Zusammenhang mit der Schnee- und Eisbeseitigung erforderlich sein, wird dem Eigentümer ein Kostenanteil in Höhe von CHF 100 in Rechnung gestellt

### Schadensmeldung und Haftung

- Inventar**  
Den Eigentümern wird empfohlen, kein wertvolles Mobiliar oder hochwertiges Inventar in den Wohnungen und Chalets bereitzustellen.
- Kleinere Schäden**, wie der Bruch von Weingläsern, Tellern oder ähnlichen Gegenständen, werden den Gästen nicht in Rechnung gestellt. Stattdessen liegt es in der Verantwortung des Eigentümers, das Inventar bei Bedarf zu ergänzen.
- Meldung und Abwicklung von Schäden**  
Der Verwalter ist für die Meldung und Weiterleitung von **sichtbaren** Schäden verantwortlich. Schäden, die

vom Mieter nicht anerkannt oder bestritten werden, sind vom Eigentümer direkt mit dem Mieter zu klären. Der Verwalter übernimmt hierbei keine Vermittlungs- oder Inkassotätigkeit.

- Haftung für Schäden durch Mieter  
Der Verwalter kann nicht für Schäden haftbar gemacht werden, die durch den Mieter verursacht wurden – unabhängig davon, ob der Mieter diese anerkennt oder nicht. Alle Ansprüche sind vom Eigentümer direkt mit dem Mieter zu regeln.
- Schutzmassnahmen für Inventar  
Der Eigentümer wird ausdrücklich auf die Bedeutung von präventiven Schutzmassnahmen für sein Inventar hingewiesen. Dazu gehören insbesondere:
  - **Wasserfeste Moltons und Matratzenschoner**, um Matratzen vor Flüssigkeiten und Flecken zu schützen
  - **Schutzbezüge für Sofas und Sessel**, insbesondere bei hellen oder empfindlichen Stoffen
  - **Teppichschutz** oder abwischbare Teppiche in stark frequentierten Bereichen
  - **Unterlagen für Esstische** zur Vermeidung von Hitzeschäden und Kratzern
  - **Schutzmatten unter Stühlen oder Möbelstücken**, um Bodenbeläge vor Abnutzung oder Kratzern zu bewahren
- Das Bereitstellen, Anbringen sowie die regelmässige Reinigung dieser Schutzmaterialien obliegen ausschliesslich des Eigentümers. Der Verwalter übernimmt hierfür keine Verantwortung und haftet nicht für daraus resultierende Schäden.

## Preisgestaltung/Abrechnung

- CharmingStay strebt eine **transparente, einheitliche und faire Preisgestaltung** an, ohne dabei auf eine Maximierung des Gewinnes abzuzielen, sondern auf eine langfristige und persönliche Bindung. Es gilt zu beachten, dass die individuelle und persönliche Gästebetreuung in einer Bergregion und die entsprechende Liegenschaften-Betreuung jedoch zeit- und kostenintensiv sind.
- Der Verwalter schlägt dem Eigentümer basierend auf verschiedenen relevanten Kriterien wie Lage, Größe, Ausstattung, Standard und regionalen Marktdaten (Wettbewerbsdaten) einen Preisrahmen vor. Innerhalb dieses Rahmens bestimmt der Eigentümer den Mietpreis. Zusätzliche Kosten für Plattformgebühren und/oder Inkassogebühren werden von dem Verwalter zu diesem festgelegten Mietpreis dazugerechnet.
- Der Verwalter bestimmt die Saisongestaltung anhand von schweizerischen Feiertagen und Ferienzeiten (Lead-Kanton ist der Kanton Zürich). Während der Sportwochen erfolgt die Vermietung der Wohnungen grundsätzlich nur für ganze Wochen (Samstag bis Samstag). Für bestimmte Wochen, wie beispielsweise die Weihnachts- und Silvesterwochen, behält sich der Verwalter das Recht vor, die Vermietungsstandards (z.B. Mietdauer, Check-out-Zeiten) basierend auf betrieblichen Erfordernissen und der aktuellen Buchungslage anzupassen. Der Eigentümer wird über Newsletter darüber informiert.

## Detaillierte Preisgestaltung (gültig ab Saison 25/26)

- Langzeit-Aufenthalt  
30% Kommission von der Miete. Die Miete exkludiert Nebenkosten (Bettwäsche, Frotteewäsche, Reinigungen), Kommissionen und Kurtaxen.

- Kurzzeit-Aufenthalt  
10% Kommission von der Miete plus CHF 170 Aufwandsentschädigung. Die Miete exkludiert Nebenkosten (Bettwäsche, Frotteewäsche, Reinigungen), Kommissionen und Kurtaxen. Für 2 Nächte wird dem Gast zusätzlich CHF 150 Short-Stay verrechnet auf dem Mietpreis. Für 3 und 4 Nächte zusätzlich CHF 100.
- Basierend auf dem Eigentümer-File erfolgt vierteljährlich ein finanzieller Ausgleich zwischen Eigentümer und Verwalter. Der Ausgleich muss innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungserhalt erfolgen.
- Die Kurtaxe wird dem Gast in Rechnung gestellt und seitens CharmingStay mit Heidiland Tourismus abgerechnet und ausgeglichen.

### Verantwortlichkeit des Eigentümers

- Der Eigentümer stellt die Liegenschaft mit dem entsprechend vereinbarten Inventars zur Verfügung
- Der Eigentümer verpflichtet sich, für die Sicherheit des Mietobjekts zu sorgen, indem er die Brandschutzbestimmungen, elektrische Installationen und bauliche Maßnahmen zur Verhinderung von potenziell gefährlichen Situationen (z.B. Geländer auf Terrassen, Treppen) gewährleistet.
- Der Eigentümer bemüht sich um die Reinlichkeit von Bettdecken, Kissen und Moltons; kann diese Reinigung auch beim Verwalter in Auftrag geben
- Der Eigentümer informiert über Eigenbedarf für den Folge-Winter (Hauptsaison) jeweils anfangs des Jahres bis spätestens Ende März
- Der Eigentümer ist bemüht, Fragen und Abklärungen des Verwalters zu Instandhaltung- und Reinigungsfragen innert nützlicher Zeit zu beantworten.
- Die Checkliste Liegenschaften Unterhalt Eigentümer ist integrierender Bestandteil dieser AGB. Sie konkretisiert die Verantwortlichkeiten der Eigentümer im Rahmen einer praxisorientierten Übersicht. Die jeweils aktuelle Fassung ist auf [www.charmingstay.ch](http://www.charmingstay.ch) publiziert.

### Laufzeit und Kündigung

- Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Unterzeichnung des Vertrags und wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen.
- Die Vertragsparteien können den Vertrag jederzeit, ohne Angabe von Gründen, mit einer Frist von drei Monaten schriftlich kündigen.
- Die Bestimmungen des Vertrags, die ihrer Natur nach über die Kündigung oder das Vertragsende hinausreichen, werden aufrechterhalten, bis sie erfüllt sind, und finden auf die zugelassenen Rechtsnachfolger beider Parteien Anwendung für definitiv gebuchte Wochen.
- Können die Verbindlichkeiten seitens Eigentümer nicht aufrechterhalten werden, trägt dieser die sämtlichen Kosten für Umtreibe gegenüber dem Verwalter, Gastes oder Plattformen. Pro stornierte Buchung wird dem Eigentümer eine Storno-Administrationsgebühr von CHF 250 in Rechnung gestellt; etwaige weitere Kosten, die von Plattformen und Gästen entstehen, werden dem Eigentümer ebenfalls weiterverrechnet.
- Sollte der Verwalter seine Verpflichtungen nicht erfüllen können, trägt er die anfallenden Stornokosten gegenüber dem Gast bzw. den Plattformen. Die Verpflichtungen gelten als erfüllt, wenn

der Verwalter sicherstellt, dass die Abwicklung bestehender Buchungen an einen neuen Verwalter übertragen werden kann.

### **Gewährleistung und Haftung**

- Die Vertragsparteien verpflichten sich zu einer sorgfältigen, getreuen und sachkundigen Vertragserfüllung und garantieren, dass alle erbrachten Leistungen den vertraglichen Bedingungen und Abmachungen, sowie den gesetzlichen Vorgaben entsprechen.
- Die Vertragsparteien haften für die vertragsgemäße Ausführung dieses Auftrages, insbesondere für die Einhaltung der damit verbundenen Sorgfaltspflichten.

### **Datenschutz und Datenhaltung**

Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze und -bestimmungen. Alle erhobenen personenbezogenen Daten sind vertraulich und dürfen nur für vereinbarte Zwecke genutzt werden. Die Nutzung der Daten beschränkt sich auf die Zwecke des Vertrags.

### **Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne der in diesem Vertrag vereinbarten Regelungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein, so soll dies die Gültigkeit der übrigen vereinbarten Regelungen nicht berühren. In einem solchen Fall ist der Vertrag derart auszulegen bzw. anzupassen, dass die von den Parteien mit diesem Vertrag beabsichtigten Ziele, soweit rechtlich zulässig, möglichst so umgesetzt werden können, wie dies der Fall gewesen wäre, wenn die ungültige oder undurchführbare Bestimmung hätte angewendet werden können.

### **Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Verträge unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht. Entsteht zwischen den Vertragsparteien im Zusammenhang mit diesem Vertrag Streit, verpflichten sie sich, in direkten Gesprächen eine gütliche Einigung zu suchen. Ist keine gütliche Einigung möglich, gilt als Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dem vorliegenden Vertrag St. Gallen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.