

**Vereinbarung  
über die Vermittlung von  
Produkten und Dienstleistungen  
über den Experience Shop**

zwischen

**Engadin Tourismus AG**

Via Maistra 1, 7500 St. Moritz

und

Name: .....  
(im Folgenden «Leistungspartner» oder «LP»)

Maloja  
Sils  
Silvaplana  
St. Moritz  
Pontresina  
Celerina  
Samedan  
Bever  
La Punt Chamues-ch  
Madulain  
Zuoz  
S-chanf

## 1 Präambel

Die Engadin Tourismus AG bezweckt dem Gast mit dem Experience Shop eine destinationsweit durchgängige Inspirations- und Buchungsplattform zur Verfügung zu stellen. Die Angebote sämtlicher teilnehmenden LP werden im Experience Shop als One-Stop-Shop vereint. Dabei stehen die optimale Erlebnisreise und die Einfachheit von der Angebotsinformation, zur Buchung, über die Einlösung bis zur Folgebuchung im Zentrum. Der Experience Shop bietet verschiedenste Schnittstellen zu allen relevanten Systemen der LP in der touristischen Destination sowie gegenüber weiteren Vertriebsplattformen und den Zahlungsanbietern. Der Experience Shop erhöht die Sichtbarkeit aller Angebote und trägt in Verbindung mit gezielten Marketing-Massnahmen dazu bei, den Vertriebs- und Einlöseprozess zu verbessern und letztlich die Wertschöpfung für die ganze Region zu steigern.

## 2 Vertragsgegenstand

### 2.1 Buchung durch den Kunden beim LP, Engadin Tourismus AG als Vermittler

Der Endkunde stellt im Experience Shop aus der Vielzahl von online buchbaren Leistungen der LP die einen auf seine Bedürfnisse zugeschnittenen Warenkorb zusammen. Dabei wählt er eines der vorkonfigurierten Packages oder stellt die Leistungen individuell zusammen.

Die Buchung von mehreren Leistungen von verschiedenen LPn kann über einen einzigen Warenkorb und Kauf- und Zahlungsvorgang abgeschlossen werden. Die Buchung des Endkunden erfolgt rechtlich immer direkt mit dem betreffenden LP und auch der Geldfluss erfolgt immer direkt vom Kunden an den LP. Der LP überträgt der Engadin Tourismus AG die dazu erforderliche Vermittlungs- und Abschlusskompetenz inklusive der Inkassovollmacht. Die Engadin Tourismus AG tritt somit als Vermittlerin des LPs auf. Der Vertragspartner des Endkunden und somit der jeweils verpflichtete Lieferant bzw. Dienstleister ist der LP.

### 2.2 Kontingente, Preise

Der LP ermöglicht der Engadin Tourismus AG einen Zugriff auf ihr branchenübliches Buchungs- bzw. Verwaltungssysteme, sodass die dort enthaltenen und entsprechend freigegebenen Angebote am Engadin Experience Shop bzw. St. Moritz Shop angezeigt werden können oder erfasst seine Leistung in dem von der Engadin Tourismus AG zur Verfügung gestellten Erfassungs- und Verwaltungssysteme. Die vom LP zur Verfügung gestellten bzw. erfassten Preise sind verbindlich. Die Preishoheit verbleibt ausschliesslich beim LP.

### 2.3 Inkasso

Indem die Engadin Tourismus AG über die Inkassovollmacht verfügt, stellt sie mit ihrem Zahlungsabwicklungspartner sicher, dass der Kunde erstens über eine Vielzahl der gängigen Zahlungsmethoden seiner Zahlungsverpflichtung nachkommen kann und zweitens das Entgelt direkt vom Kunden an den LP beglichen wird. Die Engadin Tourismus AG stellt sicher, dass sämtliche im Voraus zu begleichenden Zahlungsverpflichtungen des Kunden vor der Ausstellung

der Buchungsbestätigungen auch tatsächlich garantiert sind. Wählt der Gast «Zahlung vor Ort» und steht diese Zahlungsart beim LP zur Verfügung, ist ausnahmsweise der LP für das Inkasso verantwortlich. Die Engadin Tourismus AG behält sich vor, das Inkasso bei der Zahlungsart «Zahlung auf Rechnung» an ein externes Inkassounternehmen zu übertragen.

#### 2.4 Einlösung

Der Kunde erhält von der Engadin Tourismus AG nach der erfolgten Buchung die Buchungsbestätigung sowie zur Einlösung erforderlichen Berechtigungen (QR-Codes, Vouchers, etc.) elektronisch. Die Berechtigungen werden auch im Profil des Kunden im Experience Shop abgelegt, womit diese jederzeit auch über das Profil abgerufen werden können. Weiter besteht die Möglichkeit, dass der Kunde seine Berechtigungen auf seinem mobilen Gerät in seinem Profil ablegen und verwalten kann. Der Buchungsprozess ist vollständig digitalisiert. Auch der Einlöseprozess soll über den Leistungsträger bis zum Kunden vollständig digitalisiert sein. Auf expliziten Wunsch des Kunden können die Berechtigungen jedoch auch ausgedruckt werden.

Hat der LP sein Buchungs- und Verwaltungssystem direkt in den Experience Shop eingebunden, so erfolgt die Buchungsbestätigung an den LP über die Schnittstelle zum eingebundenen Buchungs- und Verwaltungssystem. Sind die Leistungen des LP im Erfassungssystem der Engadin Tourismus AG erfasst, erfolgt die Buchungsbestätigung an den LP per E-Mail.

#### 2.5 Annulationen

Der Kunde kann weder Annulationen, Umbuchungen noch Änderungen vornehmen. Wenn der Kunde Annulationen, Umbuchungen oder Änderungen vornehmen möchte, hat sich dieser an Experience Shop Support der Engadin Tourismus AG zu wenden.

### **3 Verpflichtungen der Vertragspartner**

#### 3.1 Kommissionen

Die Engadin Tourismus AG erbringt ihre Leistungen (siehe Ziffer 3.2) kommissionsfrei. Kommissionen von externen Anbietern im Bereich Zahlungsabwicklung (wie Kredit-, Debitkartengebühren, Inkasso auf Rechnung, Zahlungssplitting- und Handling, etc.) sowie Verwaltungs- und Vertriebsplattformen gehen zu Lasten der LP. Die Kommissionen von Drittplattformen, wie die von den an den Experience Shop angebotenen Marktplätze / OTA's, werden dem LP offen und mehrwertsteuerkonform ausgewiesen und direkt vom Entgelt in Abzug gebracht. Die Liste mit den angebotenen und bei Interesse auswählbaren Marktplätzen befindet sich im Anhang.

Die entsprechenden Kommissionssätze der Drittanbieter können sich während der Vertragslaufzeit ändern. Die Engadin Tourismus AG führt die Verhandlungen mit den Drittanbietern und setzt alles daran, dass die Kommissionssätze im branchenüblichen Rahmen gehalten werden.

Änderungen wird die Engadin Tourismus AG drei (3) Monate vor Änderung den LP mitteilen.

### 3.2 Verpflichtungen der Engadin Tourismus AG

- Einbindung des LP an den Experience Shop und den Zahlungsanbieter. Vorbehalten anderslautender Vereinbarungen, gehen einmalige und wiederkehrende Kosten der Integration in Experience Shop und Verwaltungssystem und den Zahlungsanbieter seitens Engadin Tourismus AG zu Lasten der Engadin Tourismus AG und einmalige und wiederkehrende Kosten seitens der Buchungs- und Verwaltungsplattform des LP zu Lasten des LP.
- Betrieb des Experience Shops: Die Engadin Tourismus AG ist für den ordnungsgemässen Betrieb des Online-Shops verantwortlich. Die Engadin Tourismus AG setzt alles dran, eine möglichst permanente Verfügbarkeit des Online-Shops sicher zu stellen. Allfällige Ausfälle des Online-Shops (z.B. auch infolge Wartungsarbeiten) berechtigen LP jedoch zu keinerlei Ersatzansprüchen.
- Endkundensupport: Die Engadin Tourismus AG ist für den Aufbau sowie die Koordination des Kundensupports verantwortlich. Der Kundensupport wird durch das Team der Engadin Tourismus AG an 365 Tagen im Jahr gewährleistet. Supportzeiten und Kontakte befinden sich im Anhang dieser Vereinbarung.

### 3.3 Verpflichtungen vom LP

- Pflicht zur Erfüllung der Leistung: LP ist verpflichtet, die ausgeschriebene Leistung vollumfänglich zu erfüllen. Bei Nicht- oder unvollständiger Erfüllung der ausgeschriebenen Leistung bzw. weiteren haftpflichtrechtlichen Ansprüchen des Endkunden haftet ausschliesslich der LP. Sollte die Engadin Tourismus AG dennoch vom Endkunden belangt werden, wird sie vom LP schadlos gehalten.
- Aufrechte Bewilligungen: LP garantiert dafür, dass er im Besitz sämtlicher notwendigen Bewilligungen für die angebotenen Leistungen ist.
- Preisangaben: LP ist verpflichtet, der Engadin Tourismus AG die korrekten Preisangaben für die angebotenen Leistungen zu übermitteln. Darüber hinaus haftet der LP für die korrekte Angabe gesetzlicher Steuern und Abgaben, die in den Preisen enthalten sind, insbesondere für die aktuell geltende MWST. Die korrekte Abrechnung der MWST auf dem Leistungsentgelt ist ebenso Pflicht des LP.
- Zugang zu Schnittstellen: LP gewährt Engadin Tourismus AG freien Zugang zu seiner Schnittstelle und seinen Schnittstellendefinitionen (etc.), soweit die Errichtung, Wartung und Weiterentwicklung der Software dies erfordert.

## 4 Systeme der Vertragspartner

### 4.1 Funktionsfähigkeit der Systeme

Die Vertragspartner sorgen nach dem «best effort» für das reibungslose Funktionieren ihrer Systeme und eine den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Sicherung dieser.

### 4.2 Experience Shop Backend Zugang

Sofern für die Buchungsverwaltung nötig, können die LP einen eigenen Zugang zum Backend des Experience Shops erhalten, wo sie ihre Angebote / Leistungen verwalten können.

### 4.3 Verzicht auf gegenseitige Verrechnung

Die Vertragspartner verzichten auf gegenseitige Verrechnung von Kosten, die im Zusammenhang mit der Administration im Zuge der Kooperation und der Koppelung ihrer Systeme anfallen (vorbehalten vorstehende Ziffer 3.3).

## 5 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Engadin Tourismus AG gegenüber den Endkunden, die im Experience Shop aufgeschaltet sind, umfassen sämtliche Kooperationspartner und Leistungserbringer, die ihre Leistungen im Experience Shop anbinden. Ebenfalls sind die allfällig zusätzlichen, aktuellen AGB des LP verlinkt. Der LP ist verpflichtet, die Engadin Tourismus AG im Falle von Änderungen der AGB zu informieren bzw. die geänderten AGB zu übermitteln. Die AGB der Engadin Tourismus AG befinden sich im Anhang.

## 6 Datenschutz

Die Vertragsparteien sind verpflichtet, die jeweils aktuell geltenden Vorschriften im Hinblick auf den Schutz personenbezogener Daten, vor allem aufgrund der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) einzuhalten. Die Vertragsparteien sehen vor, entsprechende Vereinbarungen zum Schutz von personenbezogenen Daten gemäss DSGVO abzuschliessen, um ihre Rollen, Pflichten etc. im Bereich des Datenschutzes eindeutig festzuhalten.

## 7 Inkrafttreten und Laufzeit

Die Vereinbarung tritt mit der Unterzeichnung in Kraft und gilt auf unbefristete Zeit. Unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten kann die vorliegende Vereinbarung von jeder Partei schriftlich gekündigt werden. Kündigung der Vereinbarung aus wichtigem Grund (z. B. Insolvenz eines Vertragspartners) ist ohne Frist durch schriftliche Mitteilung an den jeweils anderen Vertragspartner möglich.

## 8 Schlussbestimmungen

### 8.1 Schriftformerfordernis/Änderungen

Änderungen und/oder Ergänzungen, eine Aufhebung oder Kündigung dieses Vertrages, bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für das Abgehen der Schriftformerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

### 8.2 Änderungen von Firmenwortlaut oder Anschrift

Die Vertragspartner verpflichten sich, allfällige Änderungen des Firmenwortlautes sowie der Anschrift unverzüglich den anderen Vertragspartnern schriftlich bekannt zu geben. Die Zustellung von Schriftstücken kann rechtswirksam an die jeweils zuletzt bekannt gegebene Adresse erfolgen.

### 8.3 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so ist die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht davon berührt und es tritt anstelle der unwirksamen Bestimmungen eine wirksame, welche die Vertragspartner bei Kenntnis des Mangels im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vereinbart hätten, um einen vergleichbaren wirtschaftlichen Erfolg zu erlangen. Dies gilt auch für die Auslegung von Vertragslücken.

### 8.4 Leistungen durch Dritte

Die Engadin Tourismus AG ist berechtigt, die von ihr im Rahmen dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen auch durch Dritte erbringen zu lassen.

### 8.5 Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag vereinbaren die Vertragspartner die ausschliessliche Zuständigkeit des Gerichtes in St. Moritz.

## 9 Beilagen:

- a) Angebundene Marktplätze
- b) Supportzeiten und Kontakte
- c) AGB des Experience Shops der Engadin Tourismus AG



**10 Unterschriften**

**Für die Engadin Tourismus AG:**

St. Moritz,

---

Ort, Datum

---

Thomas Rechberger

Marijana Jakic

**Für das** \_\_\_\_\_

---

Ort, Datum

---

## 10.1 Supportzeiten und Kontakt

### **Supportzeiten:**

Montag - Freitag 08:00 - 18:00 Uhr

Samstag – Sonntag: Pikettdienst 08:00 – 16:00 Uhr gewährleistet

Reaktionszeit: 0 – 45 Minuten

### **Kontakt:**

Ferienshop@engadin.ch

## 10.2 AGB des Experience Shops der Engadin Tourismus AG

Siehe: <https://booking.engadin.ch/de/footer/agb-und-rechtliche-hinweise>