

Handbuch «Schnelles Reisegepäck Graubünden»

Abstract

Für Touren von einer Destination zur anderen kann der Gepäcktransfer ohne persönliche Begleitung ein entscheidendes Angebotsselement sein. Der Gepäcktransfer ist eine grosse logistische Herausforderung. Für Hotel, Reiseveranstalter oder Tourismusorganisationen bestehen grundsätzlich folgende drei Möglichkeiten, den Gepäcktransport für den Gast zu organisieren:

A) ‚Schnelles Reisegepäck Graubünden‘ – Transport durch RhB und PostAuto-Graubünden: Die kantonalen Transportunternehmen Rhätische Bahn (RhB) und PostAuto-Graubünden bieten seit 2012 einen flächendeckenden Same-Day-Gepäcktransport-Service für den Kanton Graubünden an.

B) Zusammenarbeit mit einem bestehenden Gepäcktransfer-Anbieter: Die SwissTrails GmbH bietet schweizweit einen Same-Day-Gepäcktransfer-Service an und ist in diesem Bereich führend. Zudem besteht die Möglichkeit, mit lokalen Anbietern zusammenarbeiten: Zum Beispiel mit lokalen Outdoor-Anbietern oder regionalen Taxiunternehmen.

C) Transport selber durchführen: Die zusätzlichen Kosten (Zeit, Benzin etc.), die beim Eigentransport anfallen, sollten vom Anbieter unbedingt berücksichtigt werden und in die Berechnung der Pauschale einfließen. Dies wird allzu gern vergessen.

Dieser Leitfaden beschreibt Option A) ‚Schnelles Reisegepäck Graubünden‘ und zeigt interessierten Hotels, Tourismusorganisationen und Reiseveranstalter, wie sie vom Angebot profitieren können.

Autor: Roman Flepp, Freizeitfabrik.ch

Erstausgabe: Mai 2015

Inhaltsverzeichnis

1.	«Schnelles Reisegepäck Graubünden»	3
2.	Die Gepäckabfertigung über das IT-Logistik System	4
3.	Die Gepäckübergabe	6
4.	Aktivierung als Partner	7
5.	Kontaktliste	8
A)	Transportmatrix – Übersicht der möglichen Verbindungen 2013	9
B)	Liste der aktuellen Partnerhotels 2013	10
C)	Abholung am Bahnhof und Postschalter	12
D)	Anbindung an schweizweite Transportangebote für die An- und Abreise	13
E)	Tatbestandsaufnahme und Schadensanzeige im Schadensfall	14

1. «Schnelles Reisegepäck Graubünden»

Die Rhätische Bahn (RhB) und PostAuto-Graubünden bieten gemeinsam mit weiteren Transportunternehmen das Angebot «Schnelles Reisegepäck Graubünden» an. «Schnelles Reisegepäck Graubünden» ist auf sportliche Abenteurer und Abenteurerinnen ausgerichtet, welche destinationsübergreifende Mehrtagestouren unter die Räder bzw. unter die Füsse nehmen. **Das Angebot steht für einen unbeschwerten, zuverlässigen und kostengünstigen Gepäcktransfer von Hotel zu Hotel und von Hotel zu Bahnhof.** Mit dem Service «Schnelles Reisegepäck Graubünden» ist ein täglicher Gepäcktransfer von und zu über 65 Partnerhotels und 17 Bahnhöfen im ganzen Kanton Graubünden und darüber hinaus möglich!

Gepäcktransfer von Hotel zu Hotel und von Hotel zu Bahnhof



Angebot	Touren von einer Destination zur nächsten ohne mühsames Gepäckschleppen. Sie geben Ihre Koffer vor 9 Uhr an der Rezeption auf und holen sie am gleichen Tag im Zielhotel oder Bahnhof wieder ab. Das Gepäck trifft im Verlauf des Nachmittags an Ihrem Zielort ein. Die in der Transportmatrix angegebenen Lieferzeiten sind dabei massgebend. «Schnelles Reisegepäck Graubünden» wird zwischen dem 1. Juni und dem 31. Oktober täglich angeboten.
Hinweise	Jedes Gepäckstück darf maximal 25 Kilogramm wiegen. Velos können nicht transportiert werden. Bei grenzüberschreitenden Gepäcktransporten müssen die Zollbestimmungen eingehalten werden. Für das unbegleitete Reisegepäck bestehen keinerlei Toleranzen. www.ezv.admin.ch
Preise	CHF 22.- pro Gepäckstück.
Haftung/ Versicherung	Eine fakultative Transportversicherung deckt den möglichen Schaden bei Verlust, Beschädigung oder Verspätung. Die Versicherungsprämie beträgt CHF 3.50 pro transportiertes Gepäckstück und Etappe und deckt eine Versicherungssumme bis CHF 2'000.- ab. Sie können diese Zusatzversicherung optional mitbuchen.

Buchung und Auskünfte

Die Buchung und Bezahlung des Gepäcktransports können Sie direkt beim Partnerhotel (Startpunkt der jeweiligen Etappe) vornehmen. Für gewisse Verbindungen (siehe Transportmatrix, Seite 9) und bei grösseren Gruppen ab 10 Personen ist jedoch eine Anfrage bzw. Voranmeldung für den Gepäcktransport nötig. Fragen und Voranmeldung: info@freizeitfabrik.ch

Weitere Informationen zum Angebot, und **attraktive Pauschalen und Touren-Vorschläge inkl. Gepäcktransport** finden Sie u. a. unter www.graubuenden.ch.

2. Die Gepäckabfertigung über das IT-Logistik System

Die Gepäckabfertigung wird beim Service «Schnelles Reisegepäck Graubünden» durch eine online-basierte IT-Lösung unterstützt. Das System trägt zu einer erheblichen Vereinfachung der Organisation und Abfertigung des Gepäcktransfers bei. Mit wenigen Klicks wird das Gepäck erfasst und die Gepäcketiketten gedruckt; schnell, einfach, zuverlässig und unkompliziert. **Neu kann ein Reiseveranstalter alle Gepäckstücke selber erfassen** und die Etiketten ausdrucken. So werden die Partnerhotels der Tourenanbieter entlastet. Und so funktioniert IT-Logistik System:

A. IT-Logistik System aufsuchen

Jeder Reiseveranstalter und jedes Partnerhotel erhält einen persönlichen URL-Login für einen einfachen Zugriff übers Internet. Dazu muss man sich als Partner aktivieren lassen (Aktivierung als Partner, Seite 7).

Mit folgendem **Link zum öffentlichen Testsystem** können Sie sich mit dem System vertraut:

<https://web.it-lg.rubicon.eu/WebClient/?CustomerID=8b22a58b-67f8-4049-a3df-ac8ceaf74743>

B. Auftragsformular ausfüllen

Der Benutzer wird automatisch auf das Auftragsformular weitergeleitet oder aufgefordert, einen Link zu betätigen. Beim Ausfüllen des Auftragsformulars gilt es folgendes zu beachten:

The screenshot shows a web browser window titled 'IT-LG - Neuen Auftrag erfassen'. The page has a navigation bar with 'Auftrag', 'Waren', 'Listen', 'Administration', and 'Info'. Below this is a status bar with 'Gepäck', 'Arbeitsvorrat 0', 'Anfragen 0', 'Auftrag suchen', 'Aushändigungen 0', and 'Empfang 0'. The main form area is divided into sections: 'Auftrag' (Auftragsnummer, Erfasst am/um, Status, Produkt, Tarif, Anzahl der Gegenstände, Stückpreis, Gesamtpreis, Versicherung abgeschlossen, Beschädigt), 'Öffentliche Bemerkung' (Veranstalter, Angebot, Kunde, Telefon), 'Wunschversanddatum' (22.05.2012 14:14), 'Von' (Arosa, Hotel Muster), 'Nach' (chur, Hotel Bolmerau), and 'Anspruchspartner'. At the bottom are buttons for 'Auftrag abschliessen / Drucken', 'Zwischenspeichern', and 'Abbrechen'.

Tarif Einzelreisende mit oder ohne Versicherung anwählen. Anzahl Gepäckstücke erfassen.

Falls eine Versicherung abgeschlossen wurde, entsprechendes Feld ankreuzen.

Falls ein Gepäckstück aufgegeben wird, das schon eine merkliche Beschädigung aufweist, sollte dies erfasst werden.

Wunschversanddatum überprüfen. **Immer 09:00 Uhr als Versandzeit angeben.** Die Abhol- und Lieferzeiten der Transportmatrix sind massgebend und sollen dem Kunden kommuniziert werden (Anhang A, Seite 9).

Abgabestelle auswählen.

Nach Destination suchen und entsprechenden Zielort auswählen.

Auftrag abschliessen und drucken oder mit der Funktion „Zwischenspeichern“ als Arbeitsvorrat ablegen. Dieser Arbeitsvorrat kann jederzeit abgerufen, adaptiert und mit der Funktion „Auftrag Abschliessen/Drucken“ ausgelöst werden.

C. Buchungsbelege und Gepäcketiketten ausdrucken

Mit dem Abschluss des Auftrags wird automatisch ein PDF-Dokument generiert. Dieses beinhaltet zwei Empfangsscheine sowie die einzelnen Gepäcketiketten. Eine Buchungsbestätigung ist dem Kunden zu übergeben, die Zweite ist für die interne Buchhaltung vorgesehen. Die Gepäcketiketten sind an den Gepäckstücken anzubringen. Dabei sind die vorgesehenen gelben Etikettenhüllen zu benutzen. **Der Gast erhält sein Gepäck nur beim Vorweisen einer der entsprechenden Bestätigung!**

Falls kein PDF generiert wird, sollten die Browsereinstellungen (Firefox, Internet Explorer, Safari) überprüft und geändert werden auf „Pop-Up Fenster für diese Seite erlauben“. Der Vorgang „Auftrag abschliessen und Drucken“ kann anschliessend nochmals wiederholt werden.

D. Stornierung

Eine Buchung kann grundsätzlich ohne Probleme storniert werden. Sollte versehentlich ein Auftrag ausgelöst worden sein, dann ist umgehend Kontakt mit dem IT-Logistik Support der SBB aufzunehmen (Kontakt, Seite 8).

E. Zeitpunkt der Auftragserfassung

Auftrag zum Gepäcktransfer kann jederzeit im IT-Logistik System erfasst werden. Das IT-Logistik System löst bei jeder Auftragsbestätigung automatisch eine E-Mail an das Zielhotel und an die involvierten Logistikpartner aus. Am Vortag des eigentlichen Transports wird eine weitere automatische Mail an das Zielhotel und an die involvierten Logistikpartner ausgelöst.

F. Verspätetes, vermisstes und beschädigtes Gepäck

Für die zuverlässige Erfüllung des Gepäcktransports sind die einzelnen Leistungsträger gemäss Transportplan verantwortlich. Als Zielhotel ist man jedoch in der Pflicht vermisstem Gepäck nachzugehen. Die zentrale Anlaufstelle für vermisstes Gepäck ist die Disposition „Logistik und Gepäck“ der SBB (Kontakt, Seite 8). Die SBB geht vermisstem Gepäck nach. Sollte Gepäck verspätet ankommen, nicht mehr auffindbar oder beschädigt sein, so muss das Zielhotel zusammen mit dem Gast eine Tatbestandsaufnahme durchzuführen. Das Vorgehen zur korrekten Tatbestandsaufnahme ist im Anhang D detailliert umschrieben.

G. Haftung/Versicherung

Eine fakultative Transportversicherung deckt den möglichen Schaden bei Verlust, Beschädigung oder Verspätung. Die Versicherungsprämie beträgt CHF 3.50 pro transportiertes Gepäckstück und deckt eine Versicherungssumme bis CHF 2'000.- ab. Der Kunde kann diese Zusatzversicherung optional mitbuchen. Die Versicherungsleistungen sind im Anhang D umschrieben.

H. Verrechnung

Das IT-Logistik System erfasst jede Buchung und jede Stornierung. Das System wird periodisch ausgewertet. Die zentrale Koordinationsstelle verschickt einmal jährlich alle Rechnungen an die einzelnen Partnerhotels und Reiseveranstalter. Bei Direktanfragen sind die Partnerhotels für das Inkasso bei ihren Gästen verantwortlich. Bei vermittelten Gästen ist es der jeweilige Reiseveranstalter. Für die Systemnutzung fallen keine Systemgebühren an. Der Service «Schnelles Reisegepäck Graubünden» ist daher für die Partnerhotels und Reiseveranstalter kostenlos.

3. Die Gepäckübergabe

Für jede Ortschaft legt PostAuto-Graubünden in Absprache mit der RhB und den weiteren Transportdienstleistern einen Transportplan fest. Dieser regelt, wie das Gepäck von A nach B gelangt; also welche PostAuto-Kurse und welche Zugverbindungen für den Gepäcktransport genutzt werden können. An die in der Transportmatrix vorgegebenen Liefer- und Abholzeiten müssen sich die Partnerhotels halten (Transportmatrix, Seite 9). Das Partnerhotel liefert das Gepäck gemäss Transportplan an der jeweiligen Postauto-Haltestelle oder am nächsten Bahnhof ab. Den Weitertransport übernehmen anschliessend PostAuto-Graubünden, die RhB und die weiteren Transportdienstleister.

Ortschaften mit bedienten Bahnhöfen

Die Abgabe von Gepäckstücken ist NUR an bedienten Bahnhöfen möglich und muss ca. 20 Minuten vor Abfahrt des definierten Zuges oder Kurses erfolgen. Der öffentliche Bahnschalter ist dabei zu nutzen. Partnerhotels in Ortschaften, die nicht bedient werden, können auf Aufgabestellen gemäss Transportmatrix ausweichen (Transportmatrix, Seite 9).

Ortschaften an PostAuto-Linien

In Ortschaften an einer PostAuto-Linie kann das Gepäck direkt beim PostAuto-Chauffeur abgegeben und entgegengenommen werden. Die Hotelmitarbeitenden müssen dabei pünktlich bei der betreffenden PostAutohaltestelle erscheinen!

Da die Gepäckübergabe nur an bedienten Bahnhöfen möglich ist, können PostAuto-Linien, die nicht an einem bedienten Bahnhof angeschlossen sind (z.B. Brigels), nicht bedient werden. Hier werden Partnerhotels gebeten die nächstgelegene Übergabestelle aufzusuchen (Im Beispiel Brigels: Hotel bringt Gepäck nach Ilanz und holt es dort ab).

Das Gepäckschliessfach und -Schleuse

Ein Gepäckschliessfach an der PostAuto-Haltestelle kann die Gepäckübergabe zwischen Partner-Hotel und PostAuto-Chauffeur vereinfachen. So kann der PostAuto-Chauffeur das eintreffende Gepäck im Schliessfach deponieren. Die Hotelmitarbeitenden können das Gepäck dadurch zeitlich flexibel abholen. Sie erhalten einen Schlüssel. Die Montage eines Schliessfaches empfiehlt sich vor allen an stark frequentierten Strecken, also dort, wo der Gepäcktransport-Service rege genutzt wird. Für die Übergabe zwischen Hotel und PostAuto-Chauffeur am Morgen hat das Gepäckschliessfach keine Funktion. Die Hotelmitarbeitenden müssen das Gepäck in jedem Fall persönlich dem PostAuto-Chauffeur übergeben.

Die Gesamtkosten für die Montage eines Schliessfachs an einer PostAuto-Haltestelle belaufen sich auf rund CHF 3'000 inkl. Transport, Montage und Zusatzschlüssel. Die Angebots-Eigner, also die Personen oder Organisationen, welche das Angebot lancieren, entwickeln und umsetzen, sind dafür verantwortlich.

Eine weitere Möglichkeit die Übergabe zwischen PostAuto-Chauffeur und Hotel zu optimieren ist der Einsatz einer Gepäckschleuse. Der PostAuto-Chauffeur deponiert abzuliefernde Gepäckstücke in einem offiziellen Depo-Raum von PostAuto-Graubünden. Das Hotel holt das Gepäck dann später auf einem nächsten PostAuto-Kurs ab. Eine solche Lösung ist zum Beispiel in Lenzerheide möglich.



4. Aktivierung als Partner

Der Service «Schnelles Reisegepäck Graubünden» steht nun allen interessierten Reiseveranstaltern und Hotels zur Verfügung. Für die Erfassung eines neuen Partners fallen keine Kosten an. Die Aufnahme eines neuen Partners beinhaltet folgende Leistungen:

- Einspeisung ins IT-Logistik System
- System-Schulung
- Allgemeiner Support bei Fragen

Jährliche Systemkosten, in Form von Jahresgebühren oder dergleichen, fallen für die Partner nicht an. Das Angebot ist somit für alle Teilnehmenden kostenlos.

Nutzen für Reiseveranstalter:

- Zuverlässiger Service zu günstigen Preisen
- Täglicher Transport
- Einfache Handhabung
- Dichtes Logistiknetz bei hoher Dienstleistungsqualität

Nutzen für Hotelpartner:

- Differenzierung zu Mitstreitern
- Eine innovative Dienstleistung bringt neue Kundschaft
- Das Angebot ermöglicht es ganz einfach neue Pauschalen zu kreieren
- Als Partnerhotel ist man bei Graubünden Ferien gelistet und profitiert von den produktbegleitenden Kommunikationsmassnahmen



5. Kontaktliste

Haben Sie Fragen zum Angebotskonzept «Schnelles Reisegepäck Graubünden»? Möchten Sie es nutzen und Ihren Betrieb an das Gepäck-Logistik-System anbinden? Gibt es Unregelmässigkeiten im Gepäcktransport? Haben Sie technische Probleme mit dem IT-Logistik-System? Dann zögern Sie nicht und kontaktieren Sie bitte jeweils den zuständigen Ansprechpartner.

<p>Zentrale Anlaufstelle «Schnelles Reisegepäck Graubünden»</p> <p>Haben Sie Fragen zum Angebotskonzept «Schnelles Reisegepäck Graubünden»?</p> <p>Brauchen Sie Hilfe mit dem IT-Logistik System?</p> <p>Möchten Sie Ihren Betrieb für «Schnelles Reisegepäck Graubünden» aktivieren?</p> <p>Haben Sie Fragen zu Ihrer Rechnung?</p> <p>Möchten Sie Etikettenhüllen (nach)-bestellen?</p>	<p>Freizeitfabrik - Produktmanager</p> <p>Flepp Roman Räffelstrasse 25 8003 Zürich</p> <p>Mobil: +41 (0)78 775 94 18 E-Mail: flepproman@freizeitfabrik.ch</p>
<p>Unregelmässigkeiten Gepäcktransport und technische Probleme mit dem IT-Logistik System</p> <p>Ist das Gepäck nicht, zu spät oder am falschen Ort angekommen?</p> <p>Haben Sie technische Probleme mit dem IT-Logistik System?</p>	<p>Disposition Logistik Gepäck SBB</p> <p>Telefon: +41 (0)51 222 28 28 E-Mail: dispo.railbaggage@sbb.ch</p> <p>Täglich von 7.00h – 23.00h</p>



A) Transportmatrix – Übersicht der möglichen Verbindungen 2013

Mit dem Service «Schnelles Reisegepäck Graubünden» ist der Gepäcktransfer von und zu 55 Destinationen im ganzen Kanton Graubünden und darüber hinaus möglich (Stand Mai 2013). Die Transportmatrix gibt eine Übersicht der möglichen Verbindungen und deren Einschränkungen. Die hier aufgelisteten Liefer- und Abholzeiten sind massgebend; ein Same-Day-Transport von Arosa nach Bellinzona ist zum Beispiel nicht möglich; in Falera kommt Gepäck immer mit dem gleichen PostAuto-Kurs um 16.01 Uhr an.

Table with columns for 'Von' (Origin) and 'Nach' (Destination) and rows for each destination. Cells contain times or 'Auf Anfr.' (on request). Destinations include Ander, Arosal, Balinuzza, Bergün/Br., Bivio, Chur, Chiavenna, Davos Dorf, Davos Platz, Disentis, Falera, Filims, Ilanz, Innsbruck, Isola, Klosters, Laax, La Rosa, Landeck, Lenzerheide, Livigno, Maloja, Mesocco, Nauders, Obersaxen, Parpan, Pontresina, Poschiaro, Punt la Drossa, Safflen Platz, Samadun, San Valentino, Savognin, Samnaun, Sedrun, Scuol-Tarasp, Silvaplana, Silvaplen, St. Moritz, Sta. Maria, Strada, Surcolum, Scharif, Tiefencastel, Thusis, Trin, Turahus, Vals, Vella, Versam, Vrin, Zillis, Zermatt.

Samnaun * Wenn eine Verzollung vorgenommen werden muss, sind die vorgesehenen Zeiten nicht einhaltbar.

Gepäcktransport am gleichen Tag nicht möglich
Generell: Transport durch ÖV (RhB, MGB, PostAuto). Lieferung und Abholung durch Hotel am Bahnhof oder beim PostAuto-Chauffeur
Auf Anfrage: Transport durch privates Transportunternehmen. Lieferung und Abholung durch Transporteur direkt beim Hotel. Anfrage an info@freizeitfabrik.ch



B) Liste der aktuellen Partnerhotels 2013

Die folgenden Partnerhotels machen beim Angebot «Schnelles Reisegepäck Graubünden» mit.

Ortschaft	Betrieb	Website
Arosa	Hotel Astoria	www.astoria-arosa.ch
Arosa	Hotel Seehof	www.seehof-arosa.ch
Arosa	Sporthotel Valsana	www.valsana.ch
Bergün/Bravuogn	Kurhaus Bergün	www.kurhausberguen.ch
Bergün/Bravuogn	Hotel Weisses Kreuz	www.weisseskreuz-berguen.ch
Bergün/Bravuogn	Hotel Adula	www.hotelalbula.ch
Brigels	Hotel Crestas	www.crestas.ch
Brigels	Berglodge Mulin	www.hotel-mulin.ch
Celerina	Hotel Inn Lodge	www.innlodge.ch
Celerina/St. Moritz	Hotel Chesa Rosatsch	www.hotelrosatsch.ch
Chur	Best Western Hotel Sommerau	www.sommerau.ch
Davos	Hotel Bünda	www.buendadavos.ch
Davos Dorf	Feriansiedlung Solaria	www.solaria.ch
Davos Frauenkirch	Hotel Lengmatta	www.lengmatta.ch
Davos Platz	Hotel Edelweiss	www.edelweiss-davos.ch
Davos Platz	Hotel Grischa	www.hotelgrischa.ch
Davos Platz	Hotel Sheraton Waldhaus	www.sheratondavoshotelwaldhuus.com
Disent s	Hotel/Hostel Cucagna	www.cucagna.ch
Disentis	Nangijala	www.nangijala.ch
Filisur	Hotel Schöntal	www.schoental.ch
Flims Dorf	Hotel Vorab	www.hotelvorab.ch
Flims Waldhaus	Hotel Adula	www.adula.ch
Flims Waldhaus	Schweizerhof Flims Romantik Hotel	www.schweizerhof-flims.ch
Ilanz	Hotel Eden Montana	www.eden-montana.ch
Klosters	Hotel Sport	www.hotel-sport.ch
Klosters	Silvretta Parkhotel Klosters	www.silvretta.ch
Klosters	Sport-Lodge Klosters	www.sport-lodge.ch
La Rösa/Valposchiavo	Albergo Posta La Rösa	www.larosa.ch
Laax Murschetg	signinahotel	www.signinahotel.com
Le Prese	Albergo Sport Raselli	www.sporthotel-raselli.ch
Lenzerheide	Hotel Collina	www.hotelcollina.ch
Lenzerheide	Hotel Dieschen	www.hotel-dieschen.ch
Lenzerheide	Hotel Kurhaus Lenzerheide	www.kurhaus-lenzerheide.ch
Lenzerheide	Hotel Lenzerhorn & Spa	www.hotel-lenzerhorn.ch

Ortschaft	Betrieb	Website
Maloja	Hotel Schweizerhaus	www.schweizerhaus.info
Müstair	Hotel Chavalatsch	www.hotel-muestair.ch
Müstair	Hotel Münsterhof	www.muensterhof.ch
Obersaxen	Hotel Central	www.central-obersaxen.ch
Parpan	Hotel Alpina	www.hotelalpinaparpan.ch
Parpan	Bestzeit Hotel & Sport	www.bestzeit.ch
Pontresina	Hotel Garni Chesa Mulin	www.chesa-mulin.ch
Pontresina	Hotel Saratz	www.saratz.ch
Pontresina	Jugendherberge Cuntschett	www.youthhostel.ch/pontresina
Pontresina	Sporthotel Pontresina	www.sporthotel.ch
Poschiavo	Hotel Croce Bianca	www.croce-bianca.ch
S-chanf	Hotel Scaletta	www.hotel-scaletta.ch
S-charl/Scuol	Gasthaus Mayor	www.gasthaus-mayor.ch
Salouf	Hotel Ela	www.hotel-ela.ch
Samedan	Bernina Hotel	www.hotel-bernina.ch
Samnaun	Hotel Laret Samnaun	www.laret.ch
Savognin	CUBE Savognin	www.cube-savognin.ch
Scuol	Badehotel Belvair	www.belvair.ch
Scuol	Hotel Belvédère	www.belvedere-scuol.ch
Scuol	Romantik Boutique-Hotel GuardaVal	www.guardaval-scuol.ch
Sedrun	Hotel Krüzli	www.kruezli.ch
Sedrun	Hotel La Cruna	www.hotelcruna.ch
Sils-Maria	Waldhaus Sils	www.waldhaus-sils.ch
St. Moritz	Hotel Hauser	www.hotelhauser.ch
St. Moritz	Hotel Schweizerhof	www.schweizerhofstmoritz.ch
St. Moritz	Kempinski Grand Hotel des Bains	www.kempinski.com
Surcuolm	Hotel Surselva	www.hotel-surselva.ch
Trun	Casa Tödi	www.casa-toedi.ch
Valbella	Hotel Valbella Inn	www.valbellainn.ch
Vella	Hotel Gravas	www.hotelgravas.ch
Waltensburg/Vuorz	Biohotel Ucliva	www.ucliva.ch
Zuoz	Hotel Castell	www.hotelcastell.ch

C) Abholung am Bahnhof- und Postschalter

Die Lieferung von Gepäck ist nicht nur zwischen Hotel und Hotel, sondern auch zwischen Hotel und Bahnhof- oder Postschalter möglich. Gerade bei der letzten Etappe einer Wander- oder Mountainbike-Tour ist dieser Service von Vorteil. Der Gast kann das Gepäck im Verlauf des Nachmittags am Bahnhof- oder Postschalter abholen. Für die Abholung sind die in der Transportmatrix angegebenen Lieferzeiten massgebend (Seite 9). Die Abfertigung an einem Post- oder Bahnhofschanter beim Beginn einer Tour ist jedoch nicht möglich. Diese Möglichkeit besteht nur bei einer Anfrage (Kontakt, Seite 8). Folgende bediente Stationen sind am Logistiknetz vom «Schnellen Reisegepäck Graubünden» angeschlossen:

Ort	Datum	Mo-Fr	Sa	So
Andermatt, MGB	01.05. – 20.10.	06.30 – 19.00	06.30 – 19.00	06.30 – 19.00
Arosa, RhB	09.05. – 14.06.	07.30 – 18.00	08.30 – 12.50 14.10 – 18.00	08.30 – 12.50 14.10 – 18.00
	15.06. – 20.10.	07.20 – 19.00	07.20 – 19.00	07.20 – 19.00
Chur, SBB		06.45 – 19.30	06.45 – 17.30	06.45 – 17.30
Davos Dorf, RhB	27.05. – 11.10. +ab 07.12.	07.30 – 18.20	07.30 – 18.20	07.30 – 18.20
	09.05. – 26.05.	07.30 – 11.40	07.30 – 11.40	07.30 – 11.40
	12.10. – 06.12.	13.45 – 18.20	13.45 – 18.20	13.45 – 18.20
Davos Platz, RhB	01.05. – 20.10.	06.40 – 20.05	06.40 – 19.05	06.40 – 19.05
Disentis/M., RhB	01.05. – 20.10.	05.30 – 11.20	05.30 – 11.20	05.30 – 11.20
		12.20 – 19.50	12.20 – 19.50	12.20 – 19.50
Ilanz, RhB	01.05. – 20.10.	06.10 – 18.50	06.50 – 16.40	08.00 – 18.40
Klosters Platz, RhB	01.05. – 20.10.	06.45 – 18.40	07.15 – 18.40	07.15 – 18.40
Lenzerheide, PostAuto	08.04. – 30.06.	07.45 – 12.00	08.00 – 11.00	Geschlossen
	14.10. – 08.12.	14.30 – 18.00		
	01.07. – 13.10.	07.45 – 12.00 13.45 – 18.00	08.00 – 11.00	Geschlossen
Pontresina, RhB	01.05. – 20.10.	06.40 – 18.00	06.40 – 18.00	06.40 – 18.00
Poschiamo, RhB	01.05. – 20.10.	05.50 – 20.50	05.50 – 20.50	05.50 – 20.40
Samedan, RhB	11.03. – 16.06.	07.00 – 18.20	07.00 – 18.20	08.00 – 11.20 13.00 – 18.20
	17.06. – 01.09.	07.00 – 18.20	07.00 – 18.20	07.00 – 18.20
	02.09. – 08.12.	07.00 – 18.20	07.00 – 18.20	08.00 – 11.20 13.00 – 18.20
Scuol-Tarasp, RhB	01.05. – 20.10.	07.10 – 19.40	07.10 – 19.40	07.10 – 19.40
Sedrun, MGB	01.01. – 30.04.	07.10 – 19.20	07.10 – 19.20	07.10 – 19.20
	17.06. – 01.09.	07.00 – 18.20	07.00 – 18.20	07.00 – 18.20
	02.09. – 08.12.	07.00 – 18.20	07.00 – 18.20	08.00 – 11.20 13.00 – 18.20
St. Moritz, RhB	01.05. – 20.10.	08.15 – 11.45	08.15 – 11.45	08.15 – 11.45
		13.45 – 18.20	13.45 – 18.20	13.45 – 18.20
Thusis, RhB	01.05. – 20.10.	07.00 – 18.45	07.00 – 18.30	07.00 – 18.30
Zernez, RhB	bis 20.05. ab 21.05.	07.40 – 11.20	07.40 – 11.20	07.40 – 11.20
		12.20 – 17.10	12.20 – 17.10	12.20 – 17.10
		06.20 – 19.10	06.20 – 19.10	06.20 – 19.10

Änderungen vorbehalten.

D) Anbindung an schweizweite Transportangebote für die An- und Abreise

Für die An- und Abreise können Gäste zudem die Angebote «Schnelles Reisegepäck» und «Reisegepäck Schweiz» der SBB nutzen. Die SBB ermöglicht in Zusammenarbeit mit den kantonalen Transportunternehmen einen schweizweiten Gepäcktransport vom Heimbahnhof an die Feriendestination und umgekehrt. Ein Gepäcktransport direkt ins Hotel ist teilweise auch möglich. Viele Hotels holen für Sie gerne das Gepäck am Bahnhof oder am Busterminal ab und bringen es direkt ins Hotel. Mehr Infos dazu unter www.sbb.ch/gepaeck.



E) Tatbestandsaufnahme im Schadensfall – Beschädigung oder Verlust

Sollte Gepäck verspätet ankommen, nicht mehr auffindbar oder beschädigt sein, so ist das Zielhotel in der Pflicht, zusammen mit dem Gast eine Tatbestandsaufnahme durchzuführen. Ablauf: Der Kunde meldet sich beim Hotel; das **Hotel füllt die Tatbestandsaufnahme aus** und gibt das Original dem Kunden; eine Kopie der Tatbestandsaufnahme ist zudem der zentralen Anlaufstelle (Kontakt, Seite 8) zu übergeben; **der Kunde meldet den Schaden der Versicherung** (Allianz Global Assistance); um den Schaden der Versicherung zu melden muss **das Formular Schadensanzeige Reisegepäck vom Kunden ausgefüllt und der Versicherung zugeschickt werden** (inkl. weiteren Unterlagen wie Quittungen etc.); die Versicherung (Allianz Global Assistance) wickelt den Fall anschliessend direkt mit dem Kunden ab.

Die entsprechenden Formulare a) Tatbestandsaufnahme und b) Schadensanzeige Reisegepäck können jederzeit bei der zentralen Anlaufstelle bezogen werden (Kontakt, Seite 8).

Sachbearbeiter	Name Mitarbeiterin/Mitarbeiter Nom de la collaboratrice/du collaborateur Nome della collaboratrice/del collaboratore		Hotel	
Tatbestandsaufnahme für Beschädigungen im Reisegepäck-Verkehr Procès-verbal pour avaries en trafic bagages Processo verbale per danni in traffico bagagli				
Kategorie Catégorie Categoria	Schnelles Reisegepäck Graubünden		<input type="checkbox"/> Koffer / Tasche / Rucksack <input type="checkbox"/> Valise / sac de voyage / sac à dos <input type="checkbox"/> Valigia / borsa / zaino	
Sendung Expédition Spedizione	No	vom du del	von de da	nach à a
ELVIA-Versicherung Assurance ELVIA Assicurazione ELVIA	<input type="checkbox"/>	Ja Oui Sì	Nein Non No	Versicherungssumme Valeur assurée Somma assicurati
				CHF 2'000.- Police No Poizza
Empfänger / Destinataire / Destinatario				
Vorname / Name Prénom / Nom Nome / Cognome				
Adresse Adresse Indirizzo				
PLZ / Ort NPA / Localité NPA / Località				
Tel _____ E-mail _____				
Beschreibung des Schadens (Art und Ausmass) Description du dommage (nature et importance) Descrizione del danno (natura e importanza)				
Bemerkungen / Observations / Osservazioni				
Datum Date Date	Unterschrift Empfänger Signature du destinataire Firma destinatario		Unterschrift Mitarbeiterin/Mitarbeiter Signature de la collaboratrice/du collaborateur Firma della collaboratrice/del collaboratore	
		<input type="checkbox"/> Original für Kunde Original pour le client Originale per il cliente		<input type="checkbox"/> Kopie für Freizeitfabrik Copie pour Freizeitfabrik Copia per Freizeitfabrik



Allianz Global Assistance
Hertistrasse 2
CH-8304 Wallisellen
Tel +41 44 283 32 22
Fax +41 44 283 31 19
claims@allianz-assistance.ch
www.allianz-assistance.ch

Formular Schadenanzeige Reisegepäck

Sehr geehrter Kunde

Für die Unregelmässigkeit mit Ihrem Gepäck und den damit verbundenen Unannehmlichkeiten bitten wir Sie um Entschuldigung.

Ihr Gepäckstück ist gegen Verspätete Ablieferung, Beschädigung und Totalverlust versichert. Wir bestätigen Ihnen die Unregelmässigkeit mit einer Tatbestandsaufnahme und bitten Sie folgendermassen vorzugehen:

Ist Ihr Gepäck....

...verspätet eingetroffen:

- Bitte füllen Sie die Schadenanzeige Reisegepäck aus
- Senden Sie die Schadenanzeige, die Kopie der Tatbestandsaufnahme, den Original Gepäckempfangsschein & allfällige Zusatzversicherung sowie Original Quittungen und Rechnungen an AGA International (Adresse in der Kopfzeile).

Auszug aus den Allgemeinen Versicherungsbestimmungen:

Bei verspäteter Ablieferung durch eine Transportunternehmung des öffentlichen Verkehrs beträgt die Entschädigung für unbedingt notwendige Anschaffungen und Mietkosten höchstens CHF 200.- je Gepäckstück und je angefangene 24 Stunden ab dem Zeitpunkt der ursprünglich geplanten Ablieferung und für maximal 14 Tage. Die zusätzlichen Auslagen müssen mittels Quittungen belegt werden können.

...beschädigt:

- Bitte füllen Sie die Schadenanzeige Reisegepäck aus
- Senden Sie die Schadenanzeige, die Kopie der Tatbestandsaufnahme, den Original Gepäckempfangsschein & allfällige Zusatzversicherung an AGA International (Adresse in der Kopfzeile).

Auszug aus den Allgemeinen Versicherungsbestimmungen:

Bei Beschädigung, wird die Reparatur organisiert oder die Entschädigung der Reparaturkosten (nachgewiesener Schaden) bis zur Höhe der Leistung, welche bei Totalschaden (Verlust) zu zahlen wäre, erstattet.
Achtung: Kratz- und Scheuerschäden an Fahrrädern werden bis höchstens CHF 200.- vergütet.

...verloren gegangen:

- Bitte füllen Sie die Schadenanzeige Reisegepäck aus
- Senden Sie die Schadenanzeige, die Kopie der Tatbestandsaufnahme, den Original Gepäckempfangsschein & allfällige Zusatzversicherung sowie eine Liste des Sendungsinhalts und - wenn vorhanden - die entsprechenden Quittungen direkt an AGA International (Adresse in der Kopfzeile).

Auszug aus den Allgemeinen Versicherungsbestimmungen:

Bei einem Totalverlust wird der aktuelle Anschaffungswert bezahlt. Ein persönlicher Liebhaber- oder Sammlerwert wird dabei nicht berücksichtigt. Maximalentschädigung bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme von CHF 2000.-.

1. Angaben zur versicherten Person (Bitte reichen Sie die Rechnung des gebuchten Reisearrangements ein)

Name	Vorname	
Strasse / Nr.	PLZ / Ort	
Telefon Privat	Telefon Geschäft	
Beruf	e-Mail	Geburtsdatum
Reisedaten von	bis	Reise <input type="checkbox"/> privat <input type="checkbox"/> beruflich
Konto-Nr.	IBAN-Nr.	
Name der Bank	PLZ / Ort	
Kontoinhaber (Name, Adresse)		

2. Angaben zum Schaden (nur bei Diebstahl, Beraubung oder verspäteter Auslieferung ausfüllen)

a) Handelt es sich um	<input type="checkbox"/> Diebstahl	<input type="checkbox"/> Beraubung	<input type="checkbox"/> Verspätete Auslieferung
	<input type="checkbox"/> Verlust des Gepäcks	<input type="checkbox"/> Beschädigung/Zerstörung	<input type="checkbox"/> Andere
b) Wo ist der Schaden entstanden?	Ort	Land	
c) Wann ist der Schaden entstanden?	Datum	Uhrzeit	
d) Wo wurde der Schaden festgestellt?	Ort	Land	
e) Wann wurde der Schaden festgestellt?	Datum	Uhrzeit	
f) Wo befand sich das betroffene Reisegepäck zum Zeitpunkt des Schadeneintritts?			
g) Wo haben Sie Ihr Gepäck zuletzt gesehen?	Ort	Land	
h) Wann haben Sie Ihr Gepäck zuletzt gesehen?	Datum	Uhrzeit	
i) Welcher Stelle haben Sie den Schaden gemeldet?			
<input type="checkbox"/> Polizei in	Datum	Uhrzeit	
<input type="checkbox"/> Fluggesellschaft (Name, Ort)	Datum	Uhrzeit	
<input type="checkbox"/> Hotel-/Reiseleitung	Datum	Uhrzeit	
<input type="checkbox"/> Andere (Name, Ort)	Datum	Uhrzeit	

3. Bei Reisegepäckschäden auf einer Flugreise/Zugreise (Bitte reichen Sie folgende Dokumente im Original ein)

- Flugtickets
- Gepäckscheine
- Polizeirapport bei Diebstahl
- Schadensbestätigung der Fluggesellschaft (PIR) oder der Bahn
- Bestätigung über den definitiven Verlust des Gepäcks (von Fluggesellschaft, Bahn etc.)

4. Allgemeine Angaben

a) Hatten Sie in den letzten 5 Jahren Reisegepäckschäden? Ja Nein

Wenn ja, wann? Datum In welcher Höhe?

Schadenursache Diebstahl Verlust Beschädigung

Wurden Entschädigungen geleistet? Ja Nein Wenn ja, wieviel?

Von welcher Versicherungsgesellschaft? Policen-Nr.

b) Besitzen Sie weitere Sach- oder Gepäckversicherungen (Hausrat, Schmuck etc.)? Ja Nein

Wenn ja, bei welcher Versicherungsgesellschaft?

Gesellschaft Agentur Policen-Nr.

Gesellschaft Agentur Policen-Nr.

Wurde der Schaden dort gemeldet? Ja Nein

5. Abhanden gekommene, beschädigte oder zerstörte Gegenstände (Es gilt für alle Gegenstände folgendes einzureichen)

die Original-Kaufquittung, bei Fehlen den Garantieschein, bei Beschädigung die Reparaturrechnung oder den Kostenvoranschlag

Bezeichnung der Gegenstände	Schadensart (Diebstahl / Verlust =V Beschädigung =B)	Kaufpreis	Kaufdatum	Bei wem gekauft (Geschäft)	Kaufbeleg	
					Ja	Nein
1.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gehören alle aufgeführten Gegenstände Ihnen? Ja Nein

Wenn nein, Eigentümer der Nr. ist

Eigentümer der Nr. ist

6. Erklärung Ich bestätige, dass die vorstehenden Angaben der Wahrheit entsprechen und vollständig sind. Ich nehme zur Kenntnis, dass ich den Anspruch auf Versicherungsleistung verlieren kann, wenn meine Angaben unwahr, unvollständig oder widersprüchlich sind, auch wenn dem Versicherer dadurch kein Nachteil entsteht. Ich bin damit einverstanden, wenn die AGA International (Schweiz) bei Reiseveranstaltern und -vermittlern, bei Transportunternehmen, Behörden (Polizei, Gerichte etc.) anderen Versicherungsträgern etc. Auskünfte einholt und Akten insieht und befreie die Genannten von ihrer gesetzlichen oder vertraglichen Schweigepflicht.

Ort, Datum **Unterschrift des Versicherungsnehmers** (bei Minderjährigen des gesetzl. Vertreters)
