

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN – DEUTSCHLAND**

### **I. UMFANG**

- 1.1** Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verträge zur Vermietung von Hotelzimmern zum Zwecke der Unterbringung sowie für alle anderen kundenbezogenen Aktivitäten und Dienstleistungen, die vom jeweiligen Hotel der Frasers Hospitality Gruppe in Deutschland („Hotel“) bereitgestellt werden, auf das im entsprechenden Vertrag mit Kunden Bezug genommen wird, es sei denn das Hotel hat den Kunden anderweitig informiert.
- 1.2** Unteraufträge und Untervermietungen von Zimmern (oder Flächen oder kleinen Räumen/Schränken), zusammen mit deren Nutzung zu anderen als zu Zwecken der Unterbringung, erfordern die vorherige schriftliche Zustimmung des Hotels, wobei Artikel 540 Paragraph 1 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuches („**BGB**“) außer Acht gelassen wird, insoweit der Kunde kein Verbraucher ist.
- 1.3** Die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn dies vorab ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- 1.4** Zum Zwecke dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen wird ein Kunde als ein Verbraucher oder als ein Unternehmer zu Zwecken der Artikel 13 und 14 des BGB verstanden.

### **2. VERTRAG, PARTEIEN UND BESCHRÄNKUNGEN**

- 2.1** Das Hotel und der Kunde sind die Vertragsparteien. Der Vertrag kommt mit der Annahme des Angebots des Kunden seitens des Hotels zustande. Das Hotel kann die Zimmerreservierung in seinem Ermessen schriftlich bestätigen.
- 2.2** Wenn Dritte die Reservierung für den Kunden vornehmen (z.B. ein Online-Buchungsvermittler), haften diese gegenüber dem Hotel als die buchende Partei zusammen mit dem Kunden als Gesamtschuldner, insoweit dies gesetzlich zulässig ist.
- 2.3** Ansprüche, die vom Kunden und/oder von der Drittpartei gegen das Hotel erhoben werden, erlöschen ein (1) Jahr nach deren Erhebung, gemäß der Verjährungsfrist, wie in Artikel 199 Paragraph 1 des BGB festgelegt, unabhängig davon ob Kenntnis über diese erlangt wurde oder nicht. Im Falle von durch Fahrlässigkeit verursachter materieller oder finanzieller Schäden gelten diese Verjährungsbeschränkungen nicht in Fällen, in denen gegen eine wesentliche Vertragspflicht verstoßen wurde.

### **3. DIENSTLEISTUNGEN, PREISE, BEZAHLUNG UND AUFRECHNUNG**

- 3.1** Das Hotel ist dazu verpflichtet, die vom Kunden reservierten Zimmer zur Verfügung zu stellen und die vereinbarten Dienstleistungen bereitzustellen, es sei denn dies wurde im Rahmen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen anderweitig dargelegt.
- 3.2** Der Kunde ist dazu verpflichtet, die vereinbarten oder die geltenden Preise des Hotels für die Nutzung des Hotelzimmers sowie für alle anderen Dienstleistungen die er in Anspruch genommen hat zu bezahlen. Dies gilt auch für Dienstleistungen, die der Kunde direkt oder über das Hotel bestellt hat und die von Dritten bereitgestellt werden und für die das Hotel bezahlt. Die vereinbarten Preise verstehen sich inklusive Steuern und lokaler Abgaben, die zum Zeitpunkt der Vertragsvereinbarung gelten. Nicht darin enthalten sind lokale Abgaben wie Kurtaxe/Touristenabgabe, die der Kunde gemäß der jeweiligen lokalen Gesetzgebung persönlich bezahlen muss. Für den Fall, dass die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer sich

nach Vertragsabschluss erhöht oder lokale Steuern oder Abgaben, die Gegenstand des Vertrags sind, eingeführt, geändert oder abgeschafft werden, kann der vertraglich vereinbarte Preis ebenso proportional erhöht werden. Im Falle von Verträgen mit Verbrauchern gilt dies nur, wenn der Zeitraum zwischen der Vereinbarung des Vertrags und dessen Erfüllung vier (4) Monate überschreitet.

- 3.3** Das Hotel kann den Zimmerpreis oder die Kosten anderer Hoteldienstleistungen erhöhen, wenn es festlegt ob und in welchem Maße es den Wünschen eines Kunden in Bezug auf eine Verringerung der Anzahl der Zimmer oder der Hoteldienstleistungen und/oder des vom Kunden gebuchten Zeitraums zustimmt. Beispielsweise (und nur zu Veranschaulichung), wenn ein Kunde ein Zimmer für dreißig (30) Nächte zu einem Preis für lange Aufenthalte von 200 EUR pro Nacht bucht und anschließend seinen Reservierungszeitraum auf fünfzehn (15) Nächte verringern möchte, dann kann das Hotel in seinem freien Ermessen als Bedingung zur Zustimmung zu dieser Bitte des Kunden den Preis von 200 EUR pro Nacht, jenem für lange Aufenthalte, für den gesamten Reservierungszeitraum von fünfzehn (15) Nächten, auf den Preis für kurze Aufenthalte, 300 EUR pro Nacht, erhöhen.
- 3.4** Der Kunde muss die Rechnung des Hotels umgehend nach deren Erhalt und ohne Abzüge oder Aufrechnung bezahlen, es sei denn es wurden von den Parteien ausdrücklich und schriftlich andere Zahlungsbedingungen vereinbart. Es gelten die gesetzlichen Regelungen hinsichtlich der Folgen eines Zahlungsverzugs. Das Hotel behält sich das Recht vor höhere Schäden nachzuweisen. Wenn es zu einem Zahlungsverzug kommt, kann das Hotel Zinsen einfordern. Des Weiteren kann das Hotel dem Kunden für jede Zahlungserinnerung die es an den Kunden sendet 5 EUR berechnen.
- 3.5** Bei Vereinbarung des Vertrags, oder nachfolgend im Einklang mit den gesetzlichen Regelungen für Pauschalreisen, ist das Hotel berechtigt eine angemessene Vorauszahlung, einen Sicherheitseinbehalt oder eine Kreditkartengarantie zu fordern. Der Betrag einer solchen Sicherheitsleistung sowie die Zahlungsfristen können schriftlich im Vertrag festgelegt werden. Es gelten die gesetzlichen Regelungen hinsichtlich der Folgen eines Zahlungsverzugs.
- 3.6** In einzelnen begründeten Fällen, z.B. Zahlungsverzug seitens des Kunden oder Ausweitung des Umfangs des Vertrags, kann das Hotel, auch nach der Vereinbarung des Vertrags, eine Vorauszahlung oder einen Sicherheitseinbehalt hinsichtlich Absatz 3.5 oben fordern, oder die vertraglich vereinbarte Vorauszahlung, den Sicherheitseinbehalt oder die Kreditkartengarantie bis hin zum vollständigen, fälligen Zahlungsbetrag erhöhen.
- 3.7** Falls das Hotel dem Kunden die von diesem gebuchten Zimmer und Dienstleistungen nicht bereitstellen kann, muss das Hotel alternative Zimmer und Dienstleistungen eines gleichwertigen Standards organisieren.
- 4. KUNDE – RÜCKTRITT, STORNIERUNG UND NICHTANREISE („NO-SHOW“)**
- 4.1** Der Rücktritt von einem mit dem Hotel vereinbarten Vertrag seitens des Kunden ist nur dann möglich, wenn ein solches Rücktrittsrecht ausdrücklich im Vertrag vereinbart ist, wenn ein gesetzliches Rücktrittsrecht anwendbar ist oder wenn das Hotel dem Rücktritt vom Vertrag ausdrücklich zustimmt. Die Zustimmung zu einem Rücktrittsrecht und jede Zustimmung zur Stornierung des Vertrags sollten jeweils schriftlich vorgelegt werden.
- 4.2** Insoweit das Hotel und der Kunde ein Datum für einen kostenfreien Rücktritt vom Vertrag vereinbart haben, kann der Kunde bis zu diesem Datum vom Vertrag zurücktreten, ohne dass Zahlungsansprüche seitens des Hotels anfallen. Das Rücktrittsrecht des Kunden verfällt, wenn er von seinem Recht auf Rücktritt vom Vertrag mit dem Hotel nicht bis zum vereinbarten Datum Gebrauch macht. Von Dritten ausgeführte oder auszuführende Dienstleistungen oder besondere Serviceleistungen (z.B. Blumen bei der Ankunft), deren Kosten dem Hotel bereits entstanden sind, müssen vom Kunden bezahlt werden.

**4.3** Wenn der Kunde seine Reservierung stornieren möchte, gelten für folgende Aufenthaltszeiträume folgende Regelungen:

**4.3.1** Bei weniger oder bis zu einschließlich siebenundzwanzig (27) Übernachtungen, muss der Kunde das Hotel bis spätestens 14 Uhr Ortszeit des Hotels am Tag vor dem jeweiligen Ankunftsdatum informieren. Falls der Kunde des Hotel bis zu diesem Zeitpunkt nicht informiert hat, muss der Kunde eine Stornogebühr von 80% des gesamten vertraglich vereinbarten Preises für den gesamten Reservierungszeitraum bezahlen, zuzüglich aller anderen nicht erstattungsfähigen Extras; und

**4.3.2** Bei achtundzwanzig (28) Übernachtungen oder mehr, muss der Kunden das Hotel bis spätestens 14 Uhr Ortszeit des Hotels sieben (7) Tage vor dem jeweiligen Ankunftsdatum informieren. Falls der Kunde des Hotel bis zu diesem Zeitpunkt nicht informiert hat, muss der Kunde eine Stornogebühr von 80% des gesamten vertraglich vereinbarten Preises für den gesamten Reservierungszeitraum bezahlen, zuzüglich aller anderen nicht erstattungsfähigen Extras.

Das Hotel behält sich jedoch das Recht vor, seine Stornierungsbedingungen nach Benachrichtung des Kunden mittels der Buchungsbestätigung zu ändern.

**4.4** Falls kein vertragliches Rücktrittsrecht vereinbart wurde oder dieses erloschen ist, kein gesetzliches Recht auf Rücktritt oder Stornierung angegeben ist und das Hotel nicht in die Vertragsauflösung einwilligt, müssen die vereinbarten Hoteldienstleistungen bezahlt werden, unabhängig davon, ob der Kunde die vertraglichen Leistungen in Anspruch nimmt.

**4.5** Insoweit das Hotel seine tatsächlichen Verluste berechnet, muss die maximale Entschädigungssumme dem vertraglich vereinbarten Preis der vom Hotel zu erbringenden Dienstleistungen abzüglich des Werts der vom Hotel eingesparten Ausgaben zusammen mit dem Betrag entsprechen, den das Hotel durch die alternative Nutzung der Dienstleistungen des Hotels erlangt. Die Entschädigungsregelungen gelten entsprechend, wenn der Kunde das vom ihm reservierte Zimmer oder die gebuchten Dienstleistungen nicht in Anspruch nimmt, ohne das Hotel rechtzeitig davon in Kenntnis zu setzen („No-show“).

## **5. HOTEL – RÜCKTRITT**

**5.1** Insoweit vereinbart wurde, dass der Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums kostenfrei vom Vertrag zurücktreten kann, hat das Hotel seinerseits das Recht, während dieses Zeitraums vom Vertrag zurückzutreten.

**5.2** Das Hotel ist aus sachlich gerechtfertigtem Grund berechtigt einen außerordentlichen Rücktritt vom Vertrag zu bewirken, insbesondere bei folgenden Gründen (ohne Beschränkung):

**5.2.1** Höhere Gewalt oder andere Umstände die außerhalb der Kontrolle des Hotels liegen machen die Erfüllung des Vertrags unmöglich;

**5.2.2** Zimmer oder Flächen werden mit schuldhaft irreführenden oder falschen Informationen oder unter Verschleierung wesentlicher Tatsachen reserviert; die Identität oder Liquidität des Kunden oder der Zweck seines Aufenthalts können wesentliche Tatsachen darstellen;

**5.2.3** Das Hotel hat berechtigten Grund zu der Annahme, dass die Nutzung der Dienstleistungen des Hotels seitens des Kunden den reibungslosen Betrieb des Hotels, dessen Sicherheit oder öffentlichen Ruf gefährden könnte, ohne dass dies dem Einflussbereich oder der Organisation des Hotels zuzuschreiben ist;

**5.2.4** Der Zweck oder der Grund des Aufenthalts sind illegal;

**5.2.5** Das Hotel ist geschlossen;

**5.2.6** Die ordnungsgemäße Unterbringung und/oder die richtigen Einrichtungen für ein Event sind nicht garantiert, da das Hotel renoviert wird; und

**5.2.7** es besteht ein Verstoß gegen Absatz 1.2.

**5.3** Wenn eine Vorauszahlung oder ein Sicherheitseinbehalt oder eine Kreditkartengarantie nicht innerhalb des in Absatz 3 dargelegten Zeitraums erfolgt, kann das Hotel vom Vertrag zurücktreten und Schadenersatz fordern.

**5.4** Der gerechtfertigte Rücktritt seitens des Hotels (Beispiele dessen in diesem Absatz 5 enthalten sind) begründet keine Schadenersatzansprüche des Kunden.

## **6. ZIMMERVERFÜGBARKEIT, BEREITSTELLUNG UND VERLASSEN**

**6.1** Falls nicht anderweitig ausdrücklich schriftlich vereinbart, hat der Kunde kein Recht die Bereitstellung bestimmter Zimmer zu verlangen.

**6.2** Die Zimmer stehen ab 14 Uhr Ortszeit des Hotels am Tag des angegebenen Ankunftsdatums zur Verfügung. Eine frühere Ankunftszeit ist je nach Verfügbarkeit auf Anfrage und gegen eine zusätzliche Gebühr, wie dem Kunden vom Hotel mitgeteilt, eventuell möglich.

**6.3** Die Zimmer müssen am Abreisetag bis 11 Uhr Ortszeit des Hotels geräumt werden. Nach dieser Zeit, mit der Begründung des verspäteten Verlassens des Zimmers zur Nutzung die über die vertraglich vereinbarte Zeit hinausgeht, kann das Hotel für die zusätzliche Nutzung des Zimmers bis 15 Uhr 50% des vollständigen Übernachtungspreises (Listenpreis) verlangen, für die zusätzliche Nutzung des Zimmers zwischen 15.01 Uhr und 17.59 Uhr 75% des vollständigen Übernachtungspreises (Listenpreis) und für die zusätzliche Nutzung des Zimmers nach 18 Uhr 100% des vollständigen Übernachtungspreises (Listenpreis). Es begründen sich hieraus keine vertraglichen Ansprüche seitens des Kunden. Es steht dem Kunden frei zu beweisen, dass das Hotel keinen oder einen wesentlich geringeren Anspruch auf Berechnung für die Nutzung des Zimmers hat. Mögliche weitere Schadenersatzansprüche seitens des Hotels sind vorbehalten.

## **7. HAFTUNG DES HOTELS**

**7.1** Das Hotel muss seine vertraglichen Pflichten mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns ausüben. Alle Ansprüche seitens des Kunden auf Schadenersatz sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen, abgesehen von der Haftung, die sich aus der Fahrlässigkeit des Hotels ergibt. Wenn das Hotel aus Gründen die in dessen Einflussbereich liegen gegen diese allgemeinen Geschäftsbedingungen verstößt, ist es lediglich für Schäden haftbar, bei denen es sich um direkte Schäden handelt und die eine vernünftigerweise vorhersehbare Folge eines solchen Verstoßes sind.

**7.2** Wenn bei den vom Hotel bereitgestellten Dienstleistungen Fehler oder Mängel auftreten, wird das Hotel angemessene Anstrengungen unternehmen diese zu beheben, wenn es vom Kunden darauf aufmerksam gemacht wurde oder dieser seine Einwände unverzüglich geäußert hat. Der Kunde muss sich nach besten Kräften bemühen jegliche Fehler zu beheben oder alle möglichen Verluste oder Schäden zu minimieren, und er muss das Hotel umgehend auf jegliche Fehler oder Schäden aufmerksam machen.

**7.3** Das Hotel ist dem Kunden gegenüber für gemäß des BGB in das Hotel mitgebrachtes Eigentum haftbar. Das Hotel empfiehlt dem Kunden ausdrücklich die Benutzung des Hotel- oder Zimmersafes. Wenn der Kunde Geld, Wertpapiere, Aktien, Anleihen oder Wertsachen mit einem Wert von mehr als 800 EUR oder andere Dinge mit einem Wert von mehr als 3500 EUR mitbringen möchte, ist ein separater Verwahrungsvertrag erforderlich.

- 7.4** Wenn dem Kunden ein Parkplatz in der Hotelgarage oder auf einem Hotelparkplatz zur Verfügung gestellt wird, begründet dies keinen Verwahrungsvertrag, selbst wenn eine Gebühr dafür bezahlt wird.
- 7.5** Ansprüche seitens des Kunden gegenüber dem Hotel erlöschen ein Jahr nach Kenntnis der Tatsachen auf denen dieser Anspruch basiert. Schadenersatzansprüche erlöschen nach 5 Jahren, unabhängig davon ob Kenntnis davon erlangt wurde oder nicht. Diese Verkürzung der gesetzlichen Verjährungsfristen gilt nicht in Fällen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder im Falle einer Haftung im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes.

## **8. HAFTUNG DES KUNDEN**

Wenn der Kunde dem Hotel, anderen Gästen oder deren Eigentum Schäden oder Verluste jeglicher Art verursacht, dann ist der Kunde für diese Schäden oder Verluste verantwortlich und ist dazu verpflichtet, dem Hotel auf Verlangen die Summe zu bezahlen, die erforderlich ist, um diese Schäden oder Verluste wiedergutzumachen oder zu beheben.

## **9. GRUPPENRESERVIERUNGEN**

Eine Reservierung von zehn Zimmern oder mehr wird als Gruppenbuchung betrachtet, jedoch kann das Hotel dies von Zeit zu Zeit variieren. Für Gruppenbuchungen gelten zusätzliche Geschäftsbedingungen und das Hotel verlangt möglicherweise, dass der Kunde eine Anzahlung leistet, um die Zimmer zu sichern und/oder verlangt die Vorabzahlung des gesamten Betrags des Aufenthalts.

## **10. SONSTIGES**

- 10.1** Jegliche mündliche Vereinbarungen oder Nebenabreden, die Auswirkungen auf diese allgemeinen Geschäftsbedingungen haben, sind ungültig, es sei denn sie liegen schriftlich vor, außer wenn eine andere Absicht eindeutig von den Parteien zum Ausdruck gebracht wurde. Das gleiche gilt für Änderungen und Ergänzungen sowie für den Widerruf dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen oder das Schriftformerfordernis.
- 10.2** Der Erfüllungs- und Zahlungsort ist der eingetragene Firmensitz des Hotels. Der Ort an dem das Hotel seinen eingetragenen Firmensitz hat, ist der ausschließliche Gerichtsstand für kommerzielle Aspekte. Vorausgesetzt, dass eine Vertragspartei die Voraussetzung von § 38 Abs. 2 der Zivilprozessordnung (ZPO) erfüllt hat und keinen allgemeinen Gerichtsstand im Land hat, gilt der Gerichtsstand des eingetragenen Firmensitzes des Hotels.
- 10.3** Das Hotel verwahrt die personenbezogenen Daten der Kunden sorgfältig und sicher. Die vollständigen Einzelheiten bezüglich dessen, wie das Hotel die personenbezogenen Daten nutzt, sind in der Datenschutzrichtlinie des Hotels dargelegt. Eine Kopie davon finden Sie unter <https://www.frasersproperty.com/privacy-policy>.
- 10.4** Der Vertrag unterliegt deutschem Recht und ist gemäß diesem auszulegen.
- 10.5** Das UN-Übereinkommen über den internationalen Warenkauf gilt nicht.
- 10.6** Sollten einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen ungültig oder nichtig sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Die Rechtsvorschriften sind ebenfalls anwendbar.

*Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden in Englisch und Deutsch ausgefertigt, jedoch ist nur die deutsche Version rechtsverbindlich.*