

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Hotel am Zoo GmbH & Co. KG (nachstehend „Hotel“)**

### **A. GELTUNGSBEREICH – DEFINITIONEN**

1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für Verträge über die mietweise Überlassung von Hotelzimmern zur Beherbergung und weiteren Leistungen des Hotels (Hotelaufnahmevertrag).
2. Die Unter- oder Weitervermietung der überlassenen Zimmer sowie deren Nutzung zu anderen als Beherbergungszwecken bedürfen der vorherigen Zustimmung des Hotels in Textform.
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden<sup>1</sup> finden nur Anwendung, wenn dies vorher ausdrücklich in Textform vereinbart wurde.
4. Diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) liegen folgende weitere Begriffsbestimmungen zugrunde:

„Verbraucher“ sind natürliche Personen, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließen, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

„Unternehmer“ sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Rechtsgeschäftsabschluss in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

„Textform“ meint eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist und die auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben wird. Ein „dauerhafter Datenträger“ ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben, z.B. ein Ausdruck oder ein PDF-Anhang zu einer E-Mail.

„Stornierung“ ist die Erklärung des Rücktritts vor dem vereinbarten bzw. planmäßigen Check-in.

„Check-In“ ist die Uhrzeit am Anreisetag, zu der das Zimmer bezogen werden kann

### **B. VERTRAGSABSCHLUSS, -PARTNER**

1. Dem Hotel steht es frei, die Zimmerbuchung in Textform zu bestätigen. Eine Verpflichtung zum Abschluss eines Hotelaufnahmevertrages besteht seitens des Hotels nicht. Das Hotel ist im Falle des Abschlusses eines Hotelaufnahmevertrages verpflichtet,

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden vorliegend die männlichen Formen gewählt, ohne dass dies geschlechtsspezifisch gemeint ist. Nichtsdestotrotz beziehen sich die Angaben auf Angehörige aller Geschlechter.

die vom Kunden gebuchten Zimmer bereitzuhalten und die vereinbarten Leistungen zu erbringen. Der Kunde ist verpflichtet den vereinbarten Preis für die Leistungen zu zahlen.

2. Vertragspartner sind das Hotel und der Kunde. Hat ein Dritter für den Kunden bestellt, haftet er dem Hotel gegenüber zusammen mit dem Kunden als Gesamtschuldner.

### **C. HINWEISE ZUR RESERVIERUNG**

1. Die **Standard-Reservierung** wird vom Hotel bis um 18 Uhr des Anreisetages (Check-In) aufrechterhalten. Bei Nicht-Anreise bis zu dieser Zeit wird die Reservierung vom Hotel gemäß den bei der Buchung angezeigten Konditionen aufgehoben. Ein Anspruch des Kunden auf Unterbringung besteht danach nicht mehr. Kann die Anreise erst nach dem Check-In erfolgen, muss der Kunde das Hotel über die voraussichtliche Anreisezeit informieren und sich den Eingang der Information beim Hotel bestätigen lassen. Die Reservierung wird sodann bis zur genannten voraussichtlichen Anreisezeit aufrechterhalten.
2. Die **garantierte Reservierung** wird vom Hotel die ganze Nacht über aufrechterhalten. Bei nicht fristgerechter Stornierung oder Nicht-Anreise kann das Hotel die Übernachtungskosten in Rechnung stellen.
3. Für Paketeleistungen und Preise, die an besondere Bedingungen gebunden sind, gelten individuelle Stornierungsbedingungen des gewählten Hotels, die dem Kunden rechtzeitig angezeigt werden.

### **D. Änderung/ Stornierung von Reservierungen durch den Kunden – Widerrufsrecht**

1. Ein Rücktritt des Kunden von dem mit dem Hotel geschlossenen Hotelaufnahmevertrag ist möglich, wenn dem Kunden ein gesetzliches Rücktrittsrecht zusteht oder das Hotel dem Kunden ein Rücktrittsrecht mindestens in Textform eingeräumt hat oder das Hotel einer Vertragsaufhebung mindestens in Textform zustimmt.
2. Grundsätzlich steht Verbrauchern bei entgeltlichen Fernabsatzverträgen mit einem Unternehmer per Gesetz ein vierzehntägiges Widerrufsrecht zu. Dies gilt jedoch nicht bei der Buchung von Beherbergungsleistungen für einen bestimmten Termin oder Zeitraum. Ein gesetzliches Widerrufsrecht besteht damit im Hinblick auf den Hotelaufnahmevertrag nicht (§ 312 g Abs. 2 Nr. 9 BGB).
3. Die teilweise oder vollständige Stornierung von Beherbergungsleistungen kann bis 24 Stunden vor dem Check-In kostenfrei für den Kunden erfolgen. Stornierungen können ausschließlich telefonisch unter der 06821-904690 oder per E-Mail unter der Adresse [info@hotelamzoo.de](mailto:info@hotelamzoo.de) angezeigt werden. Bereits im Voraus durch den Kunden zu entrichtende Zahlungen sind ihm zurückzuerstatten.
4. Hat der Kunde die Beherbergungs- und/oder Serviceleistung über ein **Buchungsportal** – die Buchung über die hoteleigene Website ist hiervon ausgenommen – bereits im Voraus bezahlt, so gelten bei einer vertragsgemäßen Stornierung die Stornierungsbedingungen des Buchungsportals. Es wird darauf hingewiesen, dass ggf. entrichtete Prepaid-Raten nicht erstattet werden oder Stornierungsgebühren erhoben werden.

5. Im Fall der Stornierung nach Ablauf der Stornierungsfrist gemäß vorstehendem Absatz 3 ist das Hotel berechtigt, den vereinbarten Preis für die Beherbergungsleistung zu verlangen.
6. Begehrt der Kunde eine Änderung der gebuchten Leistung nach erfolgtem Check-In kann diese direkt im Hotel erfolgen. Führt die Änderung der gebuchten Leistung zu einer Reduktion der gebuchten Leistung, ist das Hotel berechtigt, den Betrag, der auf die zu ändernde Leistung entfällt, dennoch gegen den Kunden geltend zu machen.
7. Ein dem Hotel ggf. entstehender Schadensersatz bleibt ausdrücklich für den Fall vorbehalten, dass der Kunde die Beherbergungsleistung schuldhaft nicht in Anspruch nimmt. Das Hotel hat die Aufwendungen, die es infolge der nicht erfolgten Inanspruchnahme der Beherbergungsleistung erspart hat, auf den ggf. anfallenden Schadensersatz anzurechnen.

## **E. PREISE, ZAHLUNG, AUFRECHNUNG**

1. Die Preise gelten pro Zimmer und pro Nacht, je nach Leistungsbeschreibung teils inklusive, teils exklusive Verpflegung. Das Hotel ist gesetzlich verpflichtet, den jeweiligen Gesamtpreis inkl. Steuern (wie Mehrwertsteuer) und sonstigen Preisbestandteilen (wie lokale Steuern und Abgaben) anzugeben. Nicht enthalten sind lokale Abgaben, die vom Kunden bzw. dessen Mitreisenden nach dem Kommunalrecht zusätzlich geschuldet sind, z.B. Kurtaxe.
2. Entsprechend der Reisedaten und Aufenthaltsdauer des Kunden wird der für das Hotel vorhandene Preis in EURO angezeigt. Das verbindliche Angebot für das von ihm ausgewählte Hotel zeigt den gültigen Zimmerpreis an. Die Buchung erfolgt zum jeweils ausgewählten Preis, der dem Kunden für das gewählte Reisedatum auf dem Buchungsportal angezeigt wird.
3. Fallen dem Kunden Unregelmäßigkeiten im Hinblick auf die Preisangaben der Hotels im Buchungsportal auf, bitten wir um eine Mitteilung an die im Impressum des Buchungsportals genannten Kontaktdaten. Zimmerpreise, die aus einem Fremdsystem an das Hotel übermittelt werden, unterliegen einem permanenten Aktualisierungsverfahren durch das Hotel. Es kann dennoch nicht vollständig ausgeschlossen werden, dass Zimmer zu dem in der Ergebnisliste angezeigten Preis nicht länger verfügbar sind. In diesem Falle wird der aktuelle buchbare Preis dem Kunden bei der Abfrage auf dem Buchungsportal angezeigt
4. Das Hotel kann seine Zustimmung zu einer vom Kunden gewünschten nachträglichen Verringerung der Anzahl der gebuchten Zimmer, der Personen, der Leistung des Hotels oder der Aufenthaltsdauer des Kunden davon abhängig machen, dass sich der Preis für die Zimmer und/oder für die sonstigen Leistungen des Hotels erhöht.
5. Soweit nichts anderes zwischen dem Kunden und Hotel vereinbart ist, zahlt der Kunde die Beherbergungsleistungen sowie etwaige zusätzlicher Optionen bei Auszug. Der Kunde teilt seine Zahlungsdaten entweder mit, (i) um die Reservierung vor dem Aufenthalt vorab zu bezahlen, (ii) oder als Garantie für die Reservierung. In Ausnahmefällen kann die Bezahlung innerhalb von 14 Tagen ab Zusendung der

Rechnung ohne Abzug erfolgen. Bei Zahlungsverzug ist das Hotel berechtigt ein Pauschalbetrag (Säumniszuschläge, Bearbeitungsgebühr) i.H.v. 25,00 Euro zu erheben.

6. Das Hotel ist berechtigt, bei Vertragsschluss vom Kunden eine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu verlangen.
7. In begründeten Fällen, z.B. Zahlungsrückstand des Kunden, ist das Hotel berechtigt, weitere Leistungen abzulehnen.
8. Der Kunde kann nur mit einer unstreitigen oder rechtskräftigen Forderung gegenüber einer Forderung des Hotels aufrechnen oder verrechnen.

#### **F. ÜBERGABE UND -RÜCKGABE DES HOTELZIMMERS**

1. Gebuchte Zimmer stehen dem Kunden ab 15:00 Uhr des vereinbarten Anreisetages (Check-In) zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine frühere Bereitstellung.
2. Am vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer dem Hotel spätestens um 10:00 Uhr geräumt zur Verfügung zu stellen. Danach kann das Hotel aufgrund der verspäteten Räumung des Zimmers für dessen vertragsüberschreitende Nutzung bis 14:00 Uhr 50% des vollen Logispreises (Listenpreises gemäß Aushang) in Rechnung stellen, danach 100%.

#### **G. HAFTUNG DES HOTELS - VERJÄHRUNG**

1. Das Hotel haftet dem Kunden gegenüber für seine Verpflichtungen aus dem Vertrag gemäß den gesetzlichen Vorschriften.
2. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind ausgeschlossen, sofern sie nicht auf einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung des Hotels beruhen. Gleichfalls ausgenommen sind solche Schäden, die aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren.
3. Soweit dem Kunden ein Stellplatz in der Garage oder auf einem Hotelparkplatz, auch gegen Entgelt, zur Verfügung gestellt wird, kommt dadurch kein Verwahrungsvertrag zustande. Bei Abhandenkommen oder Beschädigung auf dem Hotelgrundstück abgestellter oder rangierter Kraftfahrzeuge, Anhänger, Motorräder oder Anhänger und deren Inhalte haftet das Hotel – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - nicht.
4. Soweit die Haftung für das Hotel ausgeschlossen ist, gilt dieser Haftungsausschluss auch für die gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen des Hotels.
5. Ansprüche des Kunden gegen das Hotel verjähren abweichend von § 195 BGB innerhalb eines Jahres, es sei denn, es handelt sich um Ansprüche wegen Schäden, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, oder um Ansprüche wegen Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Hotels bzw. auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von vertragstypischen Pflichten des Hotels beruhen. Einer Pflichtverletzung des Hotels steht die eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen gleich. Die Verjährungsfrist beginnt mit Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den

anspruchsbegründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

## **H. AUSSCHLUSS DER VERBRAUCHERSTREITSCHLICHTUNG**

Das Hotel weist darauf hin, dass keine Verpflichtung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen besteht und eine solche Pflicht seitens des Hotels auch nicht freiwillig übernommen worden ist.

## **I. ÄNDERUNG DER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)**

1. Das Hotel ist zur Änderung der AGB mit Wirkung für die Zukunft berechtigt. Das Hotel wird Änderungen nur aus triftigen Gründen vornehmen, z.B. Änderungen der Rechtsprechung bzw. der Gesetzgebung oder andere gleichwertige Gründe vorliegen.
2. Würde die Änderung die Vereinbarungen bzw. das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Vertragsparteien erheblich stören, unterbleibt sie. Solche Änderungen bedürfen der Zustimmung des Kunden.

## **J. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

1. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sollen in Textform erfolgen.
2. Erfüllungs- und Zahlungsort ist der Standort des Hotels.
3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.