

# STEIGENBERGER

## HOTELS & RESORTS

### ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN GASTAUFNAHMEVERTRAG – SCHWEIZ

#### I. Geltungsbereich

1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für Gastaufnahmeverträge sowie alle für den Gast erbrachten weiteren Leistungen und Lieferungen des Hotels.
2. Abweichende Bestimmungen, auch soweit sie in allgemeinen Geschäftsbedingungen des Gastes oder des Bestellers enthalten sind, finden keine Anwendung, es sei denn, sie werden vom Hotel ausdrücklich schriftlich anerkannt.

#### II. Vertragsabschluss

1. Auf eine Buchungsanfrage des Gastes hin kommt mit entsprechender Buchungsbestätigung des Hotels ein Gastaufnahmevertrag (nachfolgend kurz „Vertrag“) zustande.
2. Vertragspartner sind die Steigenberger Hotels Aktiengesellschaft mit Sitz in Zürich (nachfolgend: das „Hotel“) und der Gast. Nimmt ein Dritter die Buchung für den Gast vor, haftet er dem Hotel gegenüber als Besteller zusammen mit dem Gast als Solidarschuldner für alle Verpflichtungen aus dem Vertrag. Davon unabhängig ist jeder Besteller verpflichtet, alle buchungsrelevanten Informationen, insbesondere diese allgemeinen Geschäftsbedingungen, an den Gast weiterzuleiten.
3. Die Unter- und Weitervermietung der überlassenen Zimmer sowie deren Nutzung zu anderen als der Beherbergung dienenden Zwecken, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Hotels.

#### III. Leistungen, Preise, Zahlung

1. Das Hotel ist verpflichtet, die vom Gast gebuchten Zimmer nach Massgabe dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen bereitzuhalten und die vereinbarten Leistungen zu erbringen.
2. Der Gast ist verpflichtet, die für die Zimmerüberlassung und die von ihm in Anspruch genommenen weiteren Leistungen geltenden bzw. vereinbarten Preise des Hotels zu zahlen. Dies gilt auch für vom Gast oder vom Besteller veranlasste Leistungen und Auslagen des Hotels gegenüber Dritten.
3. Die vereinbarten Preise schliessen die jeweilige gesetzliche Mehrwertsteuer ein. Überschreitet der Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Vertragserfüllung vier Monate, und erhöht sich der vom Hotel allgemein für derartige Leistungen berechnete Preis, so kann dieses den vertraglich vereinbarten Preis angemessen, höchstens jedoch um max. 10%, anheben.
4. Die Preise können vom Hotel auch dann geändert werden, wenn der Gast nachträglich Änderungen der Anzahl der gebuchten Zimmer, der Leistung des Hotels oder der Aufenthaltsdauer der Gäste wünscht, und das Hotel dem zustimmt.
5. Rechnungen des Hotels sind sofort nach Zugang ohne Abzug zur Zahlung fällig. Der Gast kommt automatisch und ohne Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung die Zahlung leistet. Bei Zahlungsverzug ist das Hotel berechtigt, gegenüber Privatpersonen Verzugszinsen in Höhe von 5% des Rechnungsbetrages zu berechnen. Im Geschäftsverkehr beträgt der Verzugszinssatz 8%. Dem Hotel bleibt die Geltendmachung eines höheren Schadens vorbehalten. Für jede Mahnung nach Verzugseintritt kann das Hotel eine Mahngebühr von Fr. 10.00 erheben.
6. Das Hotel ist berechtigt, bei Vertragsschluss oder danach eine angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu verlangen. Die Höhe der Vorauszahlung und deren Fälligkeit können im Vertrag schriftlich vereinbart werden. Das Hotel ist ferner berechtigt, während des Aufenthaltes des Gastes im Hotel aufgelaufene Forderungen durch Erteilung einer Zwischenrechnung jederzeit fällig zu stellen und sofortige Zahlung zu verlangen.
7. Der Gast kann nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung gegenüber einer Forderung des Hotels die Verrechnung erklären.

#### IV. Rücktritt des Gastes, Stornierung

1. Das Hotel räumt dem Gast ein jederzeitiges Rücktrittsrecht ein. Dabei gelten folgende Bestimmungen:
  - a) Im Falle des Rücktritts des Gastes von der Buchung hat das Hotel Anspruch auf eine angemessene Entschädigung.
  - b) Das Hotel hat die Wahl, gegenüber dem Gast statt einer konkret berechneten Entschädigung eine Rücktrittspauschale geltend zu machen. Die Rücktrittspauschale beträgt 80% des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtungen mit oder ohne Frühstück, 70% des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtungen mit Halbpension sowie 60% des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtungen mit Vollpensionsarrangements. Dem Gast steht der Nachweis frei, dass dem Hotel kein Schaden entstanden oder der dem Hotel entstandene Schaden niedriger als die geforderte

Entschädigungspauschale ist.

- c) Sofern das Hotel die Entschädigung konkret berechnet, beträgt die Höhe der Entschädigung max. die Höhe des vertraglich vereinbarten Preises für die vom Hotel zu erbringenden Leistungen unter Abzug des Wertes der von dem Hotel ersparten Aufwendungen sowie dessen, was das Hotel durch anderweitige Verwendungen der Hotelleistungen erwirbt.
2. Die vorstehenden Regelungen über die Entschädigung gelten entsprechend, wenn der Gast das gebuchte Zimmer oder die gebuchten Leistungen ohne dies dem Hotel rechtzeitig mitzuteilen, nicht in Anspruch nimmt.
3. Hat das Hotel dem Gast im Vertrag eine Option eingeräumt, innerhalb einer bestimmten Frist ohne weitere Rechtsfolgen vom Vertrag zurückzutreten, hat das Hotel keinen Anspruch auf Entschädigung. Massgeblich für die Rechtzeitigkeit der Rücktrittserklärung ist deren Zugang beim Hotel. Der Gast muss den Rücktritt schriftlich erklären.

#### V. Rücktritt des Hotels

1. Sofern dem Gast ein kostenfreies Rücktrittsrecht nach Ziffer IV Abs. 3 eingeräumt wurde, ist das Hotel ebenfalls berechtigt, innerhalb der vereinbarten Frist vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen anderer Gäste nach den gebuchten Zimmern vorliegen und der Gast auf Rückfrage des Hotels die Buchung nicht endgültig bestätigt.
2. Wird eine gemäss Ziffer III Abs. 6 vereinbarte Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung nicht binnen einer hierfür gesetzten Frist geleistet, so ist das Hotel ebenfalls zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
3. Ferner ist das Hotel berechtigt, aus wichtigem Grund vom Vertrag zurückzutreten, insbesondere falls
  - höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen oder dazu führen, dass das Hotel den Hotelbetrieb nicht mehr oder nur unter stark erschwerten Bedingungen aufrechterhalten kann;
  - Zimmer unter irreführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen, z. B. bezüglich der Person des Gastes oder des Zwecks, gebucht werden;
  - das Hotel begründeten Anlass zur Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Hotelleistung den reibungslosen **Geschäftsbe-trieb**, die Sicherheit oder das Ansehen des Hotels in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich des Hotels zuzurechnen ist;
  - eine unbefugte Unter- oder Weitervermietung gemäss Ziffer II Abs. 3 vorliegt;
  - ein Fall der Ziffer VI Abs. 3 vorliegt;
  - das Hotel von Umständen Kenntnis erlangt, dass sich die Vermögensverhältnisse des Gastes nach Vertragsabschluss wesentlich verschlechtert haben, insbesondere wenn der Gast fällige Forderungen des Hotels nicht begleicht oder keine ausreichende Sicherheitsleistung bietet und deshalb Zahlungsansprüche des Hotels gefährdet erscheinen;
  - der Gast zahlungsunfähig geworden ist, wie namentlich wenn er in Konkurs geraten oder fruchtlos gepfändet ist, ein gerichtliches oder aussergerichtliches der Schuldenregulierung dienendes Verfahren eingeleitet oder seine Zahlungen eingestellt hat;
  - das Hotel das Aufrechterhalten des Hotelbetriebs als wirtschaftlich untragbar und nicht zu rechtfertigen erachtet, wie beispielsweise das weitgehende Ausbleiben von ausländischen Gästen aufgrund von Reisebeschränkungen, Fachkräftemangel aufgrund von Quarantäne, Einreisebeschränkungen oder anderen pandemiebedingten Maßnahmen oder ähnliche Gründe im Zuge einer Pandemie wie die COVID-19 Krise.
4. Das Hotel hat den Gast von der Ausübung des Rücktrittsrechts unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.
5. In den vorgenannten Fällen des Rücktritts entsteht kein Anspruch des Gastes auf Schadensersatz.

#### VI. An- und Abreise

1. Der Gast erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer, es sei denn, das Hotel habe die Bereitstellung bestimmter Zimmer schriftlich bestätigt.
2. Gebuchte Zimmer stehen dem Gast ab 15.00 Uhr des vereinbarten Anreisetages zur Verfügung. Der Gast hat keinen Anspruch auf frühere Bereitstellung.
3. Gebuchte Zimmer sind vom Gast bis spätestens um 18.00 Uhr des vereinbarten Anreisetages in Anspruch zu nehmen. Sofern nicht ausdrücklich eine spätere Ankunftszeit vereinbart wurde, hat das Hotel das Recht, gebuchte Zimmer nach 18.00 Uhr anderweitig zu vergeben, ohne dass der Gast hieraus Ersatzansprüche herleiten kann. Dem Hotel steht insoweit ein Rücktrittsrecht zu.
4. Am vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer dem Hotel spätestens um 11.00 Uhr geräumt zur Verfügung zu stellen. Danach kann das Hotel über den ihm dadurch entstehenden Schaden hinaus für die zusätzliche Nutzung des Zimmers bis 18.00 Uhr den Tageszimmerpreis in Rechnung stellen, ab 18.00 Uhr 100 % des vollen gültigen Logispreises. Dem Gast steht es frei,

dem Hotel nachzuweisen, dass diesem kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist.

## **VII. Haftung des Hotels, Verjährung**

1. Sollten Störungen oder Mängel an den Leistungen des Hotels auftreten, wird sich das Hotel auf unverzügliche Rüge des Gastes bemühen, für Abhilfe zu sorgen. Unterlässt der Gast schuldhaft, einen Mangel dem Hotel anzuzeigen, so tritt ein Anspruch auf Minderung des vertraglich vereinbarten Entgelts nicht ein. Der Gast ist verpflichtet, dass ihm Zumutbare beizutragen, um die Störung zu beheben und einen möglichen Schaden gering zu halten.
2. Das Hotel haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen für alle Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie im Falle der Übernahme einer Garantie seitens des Hotels und bei arglistig verschwiegenen Mängeln.
3. Für alle sonstigen Schäden, die nicht von der Ziffer VII Abs. 2 umfasst und die durch leicht fahrlässiges Verhalten des Hotels, seiner gesetzlichen Vertreter oder seiner Erfüllungsgehilfen verursacht sind, haftet das Hotel nur dann, wenn diese Schäden auf die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise zurückzuführen sind. In diesen Fällen ist die Haftung auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt.
4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten für alle Schadensersatzansprüche unabhängig von deren Rechtsgrund einschliesslich von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch in Fällen etwaiger Schadensersatzansprüche eines Gastes gegen Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen des Hotels. Sie gelten nicht in den Fällen einer Haftung für einen Mangel nach Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit einer Sache oder eines Werkes, bei arglistig verschwiegenen Fehlern oder bei Personenschäden.
5. Für eingebrachte Sachen haftet das Hotel dem Gast nach den gesetzlichen Bestimmungen, d.h. bis zum Betrage von Fr. 1'000.00, sofern dem Hotel kein Verschulden zur Last fällt. Werden Kostbarkeiten (Schmuck etc.), Bargeld oder Wertpapiere dem Hotel nicht zur Aufbewahrung übergeben, so ist das Hotel nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit haftbar. Die Haftung ist in jedem Fall begrenzt auf maximal Fr. 5'000.00; dies gilt auch bezüglich Hotelzimmersafe. Das Hotel empfiehlt, Geld und Wertgegenstände im Safe am Hotelempfang aufbewahren zu lassen. Die Ansprüche des Gastes erlöschen, wenn er den Schaden nicht sofort nach dessen Entdeckung anzeigt.
6. Soweit dem Gast ein Stellplatz in der Hotelgarage oder auf einem Hotelparkplatz, auch gegen Entgelt, zur Verfügung gestellt wird, kommt dadurch kein Hinterlegungsvertrag zustande. Es besteht keine Überwachungspflicht des Hotels. Bei Abhandenkommen oder Beschädigung auf dem Hotelgrundstück abgestellter oder rangierter Kraftfahrzeuge und deren Inhalte, haftet das Hotel nicht, soweit das Hotel, seine gesetzlichen Vertreter oder seine Erfüllungsgehilfen nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zu vertreten haben. In diesem Falle muss der Schaden spätestens beim Verlassen des Hotelgrundstücks gegenüber dem Hotel geltend gemacht werden.
7. Weckaufträge werden vom Hotel mit grösster Sorgfalt ausgeführt. Schadensersatzansprüche, ausser wegen grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz, sind ausgeschlossen.
8. Nachrichten, Post und Warensendungen für die Gäste werden mit Sorgfalt behandelt. Das Hotel übernimmt die Zustellung, Aufbewahrung und – auf Wunsch – gegen Entgelt die Nachsendung derselben sowie auf Anfrage auch für Fundsachen. Schadensersatzansprüche, ausser wegen grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz, sind ausgeschlossen. Das Hotel ist berechtigt, nach spätestens einmonatiger Aufbewahrungsfrist unter Berechnung einer angemessenen Gebühr die vorbezeichneten Sachen dem lokalen Fundbüro zu übergeben.
9. Es gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Soweit diese abgeändert werden können, gilt für Schadensersatzansprüche des Gastes eine absolute Verjährung von 6 Monaten nach Abreise.

## **VIII. Schlussbestimmungen**

1. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages, der Antragsannahme oder dieser Geschäftsbedingungen für den Gastaufnahmevertrag müssen schriftlich erfolgen. Einseitige Änderungen oder Ergänzungen durch den Gast sind unwirksam.
2. Erfüllungs- und Zahlungsort ist der Sitz des Hotels.
3. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz des Hotels. Es bleibt dem Hotel jedoch unbenommen, am Wohnsitz des Gastes zu klagen.
4. Es gilt Schweizer Recht.
5. Sollten einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Gastaufnahme unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Vielmehr wird die betroffene Bestimmung in ihrem Gehalt auf das zulässige Mass reduziert. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

Stand: Februar 2022