



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

### **I. Geltungsbereich**

1. Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jegliche mietweise Überlassung von Hotelzimmern zur Beherbergung, sowie alle für den Kunden erbrachten weiteren Leistungen und Lieferungen.
2. Die Unter- oder Weitervermietung der überlassenen Zimmer zu anderen als Beherbergungszwecken bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Hotels.
3. Geschäftsbedingungen des Kunden finden nur Anwendung, wenn dies vorher ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

### **II. Vertragsabschluss, Vertragspartner, vertragliche Haftungsbegrenzung und Verjährung**

1. Der Vertrag kommt durch die Annahme des Antrags des Kunden durch das Hotel zustande. Dem Hotel steht es frei, die Zimmerbuchung schriftlich zu bestätigen.
2. Vertragspartner sind das gebuchte Hotel, nachfolgend „Hotel“ genannt, und der Kunde. Hat ein Dritter für den Kunden bestellt, haftet er dem Hotel gegenüber zusammen mit dem Kunden als Gesamtschuldner für alle Verpflichtungen aus dem Hotelaufnahmevertrag.
3. Das Hotel haftet für seine Verpflichtungen aus dem Vertrag. Diese Haftung ist beschränkt auf Leistungsmängel, die, außer im leistungstypischen Bereich, auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des Hotels zurückzuführen sind.
4. Alle Ansprüche gegen das Hotel verjähren grundsätzlich nach sechs Monaten.
5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkung und kurze Verjährungsfrist gelten zugunsten des Hotels auch bei Verletzung von Verpflichtungen bei der Vertragsanbahnung und positiver Vertragsverletzung.

### **III. Zahlung für Reservierungen über die Website von Leonardo Hotels**

1. Alle durchgeführten Online-Kreditkartentransaktionen unterliegen einem Authentifizierungsprozess des Kreditkartenunternehmens, nämlich „3DSecure“ für Visa / Mastercard oder „Safekey“ für American Express, unabhängig davon, ob sich die Reservierung auf eine Prepaid- oder Nicht-Prepaid-Rate bezieht.
2. Online-Kreditkartentransaktionen für im Voraus bezahlte („Prepaid“) Reservierungen: Wenn der Kunde eine Prepaid-Rate mit einer Kreditkarte bezahlen möchte, ist am Ende des Reservierungsvorgangs die Eingabe gültiger Kreditkartendaten erforderlich. Der Zahlungsvorgang wird vom Kreditkartenunternehmen des Kunden nach erfolgreichem Abschluss des Authentifizierungsvorgangs ausgeführt, die Kreditkarte wird direkt mit dem vollen Reservierungsbetrag belastet und ein sogenannter „Kreditkarten-Token“ wird generiert. Der Kreditkarten-Token ist eine Verschlüsselung des Kreditkartentyps und der Kreditkartennummer. Der Kreditkarten-Token wird für einen festgelegten Zeitraum für alle Zahlungsverpflichtungen des Kunden gespeichert, die vor oder während des Aufenthalts des Kunden im Hotel nicht beglichen werden. Das Hotel behält sich das Recht vor, den Kreditkarten-Token jederzeit während der Speicherfrist für derartige Zahlungsverpflichtungen, einschließlich etwaiger Gebühren bei Stornierung oder nicht rechtzeitiger Stornierung, zu belasten. Bei Belastung des Kreditkarten-Tokens führt das Kreditkartenunternehmen des Kunden einen Zahlungsvorgang durch und die Kreditkarte des Kunden wird belastet.
3. Online-Kreditkartentransaktionen für nicht im Voraus bezahlte („Nicht-Prepaid“) Reservierungen: Bei nicht im Voraus bezahlten Reservierungen ist es ggf. erforderlich, dass am Ende des Reservierungsvorgangs gültige Kreditkartendaten als Sicherheit für das Hotel zum Zwecke der Abrechnung von Kosten, die nicht vor Ort im Hotel beglichen werden, angegeben werden. Nach erfolgreichem Abschluss des Authentifizierungsvorgangs wird ein Kreditkarten-Token generiert.



Der Kreditkarten-Token wird für einen festgelegten Zeitraum für alle Zahlungsverpflichtungen des Kunden gespeichert, die vor oder während des Aufenthalts des Kunden im Hotel nicht beglichen werden. Das Hotel behält sich das Recht vor, den Kreditkarten-Token jederzeit während der Speicherfrist für solche Zahlungsverpflichtungen, einschließlich etwaiger Gebühren bei Stornierung oder nicht rechtzeitiger Stornierung, zu belasten, jedoch nicht vor dem Tag des reservierten Unterkunftsdatums. Bei Belastung des Kreditkarten-Tokens führt das Kreditkartenunternehmen des Kunden einen Zahlungsvorgang durch und die Kreditkarte des Kunden wird belastet.

4. PayPal: Wenn der Kunde die Zahlungsmethode Paypal wählt, ist ein aktives PayPal-Konto erforderlich. Der Kunde wird während des von PayPal gehosteten Buchungsvorgangs zu einem „iframe“ (PayPal-Anmeldefenster) weitergeleitet. Der Kunde wird aufgefordert, sich mit seinen Zugangsdaten zu legitimieren und die Zahlung anzuweisen. Der Kunde wird dann zurück zur Reservierungswebsite weitergeleitet, wo der Reservierungsprozess abgeschlossen wird. Der Zahlungsvorgang wird von PayPal direkt am Ende des Reservierungsvorgangs ausgeführt und das Paypal-Konto des Kunden wird belastet.
5. Sofortüberweisung / Pay Now: Wenn der Kunde die Zahlungsmethode Sofortüberweisung / Pay Now wählt, wird der Kunde während des Reservierungsvorgangs zu einem iframe-Fenster weitergeleitet, das von Sofort gehostet wird. Der Kunde wird aufgefordert, seine Bankzahlungsdaten einzugeben und sich unter Verwendung seines bekannten Bankprüfungsverfahrens zu legitimieren sowie die Zahlung anzuweisen. Der Kunde wird dann zurück zur Reservierungswebsite weitergeleitet, wo der Reservierungsprozess abgeschlossen wird. Der Zahlungsvorgang wird von Sofort direkt am Ende des Reservierungsvorgangs ausgeführt und das Konto des Kunden wird belastet.
6. Das Hotel behält sich das Recht vor, bestimmte Zahlungsmethoden nicht anzubieten oder auf andere zu verweisen. Die verfügbaren Zahlungsmethoden werden während des Reservierungsvorgangs angezeigt.

#### **IV. Leistungen, Preise, Zahlung, Aufrechnung**

1. Das Hotel ist verpflichtet, die vom Kunden gebuchten Zimmer bereitzuhalten und die vereinbarten Leistungen zu erbringen.
2. Der Kunde 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 Kunden veranlasste Leistungen und Auslagen des Hotels an Dritte.
3. Die vereinbarten Preise schließen die jeweilige gesetzliche Mehrwertsteuer ein. Eventuelle Erhöhungen der Mehrwertsteuer gehen zu Lasten des Kunden. 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 10 % anheben.
4. Die Preise können vom Hotel ferner geändert werden, wenn der Kunde 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 ohne Fälligkeitsdatum sind binnen 10 Tagen ab Zugang der Rechnung ohne Abzug zahlbar. Das Hotel ist berechtigt, aufgelaufene Forderungen jederzeit fällig zu stellen und unverzügliche Zahlung zu verlangen. Bei Zahlungsverzug ist das Hotel berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von derzeit 5% über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu verlangen. Die Geltendmachung eines höheren bzw. niedrigeren Schadens bleibt dem Hotel bzw. dem Kunden vorbehalten.



6. Das Hotel ist berechtigt, bei Vertragsschluss oder danach, unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen für Pauschalreisen, eine angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu verlangen. Die Höhe der Vorauszahlung und die Zahlungstermine können im Vertrag schriftlich vereinbart werden.
7. Der Kunde kann nur mit einer unstreitigen oder rechtskräftigen Forderung gegen über einer Forderung des Hotels aufrechnen oder mindern.

#### **V. Rücktritt des Kunden (Abbestellung, Stornierung)**

1. Ein Rücktritt des Kunden von dem mit dem Hotel geschlossenen Vertrag bedarf der schriftlichen Zustimmung des Hotels. Erfolgt diese nicht, so ist der vereinbarte Preis aus dem Vertrag auch dann zu zahlen, wenn der Kunde vertragliche Leistungen nicht in Anspruch nimmt. Dies gilt nicht in Fällen des Leistungsverzugs des Hotels oder einer von ihm zu vertretenden Unmöglichkeit der Leistungsverbringung.
2. Sofern zwischen dem Hotel und dem Kunden ein Termin zum kostenfreien Rücktritt vom Vertrag schriftlich vereinbart wurde, kann der Kunde bis dahin vom Vertrag zurücktreten, ohne Zahlungs- oder Schadensersatzansprüche des Hotels auszulösen. Das Rücktrittsrecht des Kunden erlischt, wenn er nicht bis zum vereinbarten Termin sein Recht zum Rücktritt schriftlich gegenüber dem Hotel ausübt, sofern nicht ein Fall des Leistungsverzugs des Hotels oder einer von ihm zu vertretenden Unmöglichkeit der Leistungsverbringung vorliegt.
3. Im Falle einer Stornierung durch den Kunden ohne vorherige Ankündigung und ohne Vereinbarung mit dem Hotel ist die volle Reservierungsgebühr zu zahlen.
4. Dem Hotel steht es frei, den ihm entstandenen und vom Kunden zu ersetzenden Schaden zu pauschalisieren. Der Kunde ist dann verpflichtet, 90 % des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtung mit oder ohne Frühstück, 70 % für Halbpensions- und 60 % für Vollpensionsarrangements zu zahlen. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass der oben genannte Anspruch nicht oder nicht in der geforderten Höhe entstanden ist.

#### **VI. Rücktritt des Hotels**

1. Sofern ein kostenfreies Rücktrittsrecht des Kunden innerhalb einer bestimmten Frist schriftlich vereinbart wurde, ist das Hotel in diesem Zeitraum seinerseits berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen anderer Kunden nach den vertraglich gebuchten Zimmern vorliegen und der Kunde auf Rückfrage des Hotels auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet.
2. Wird eine vereinbarte Vorauszahlung auch nach Verstreichen einer vom Hotel gesetzten, angemessenen Nachfrist mit Ablehnungsandrohung nicht geleistet, so ist das Hotel ebenfalls zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
3. Ferner ist das Hotel berechtigt, aus sachlich gerechtfertigtem Grund vom Vertrag außerordentlich zurückzutreten, beispielsweise falls: höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen; Zimmer unter irreführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen, z.B. in der Person des Kunden oder des Zwecks, gebucht werden; das Hotel begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Hotelleistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Hotels in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich des Hotels zuzurechnen ist; ein Verstoß gegen oben Klausel I Nr. 2 vorliegt.
4. Das Hotel hat den Kunden von der Ausübung des Rücktrittsrechts unverzüglich in Kenntnis zu setzen.
5. Bei berechtigtem Rücktritt des Hotels entsteht kein Anspruch des Kunden auf Schadensersatz.



## **VII. Zimmerbereitstellung, -übergabe und -rückgabe**

1. Der Kunde erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer.
2. Gebuchte Zimmer stehen dem Kunden ab 15.00 Uhr des vereinbarten Anreisetages zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf frühere Bereitstellung.
3. Im vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer dem Hotel spätestens um 12.00 Uhr geräumt zur Verfügung zu stellen. Danach kann das Hotel aufgrund der verspäteten Räumung des Zimmers für dessen vertragsüberschreitende Nutzung bis 18.00 Uhr 50% des vollen Logispreises (Listenpreises) in Rechnung stellen, ab 18.00 Uhr 100%. Dem Kunden steht es frei, nachzuweisen, dass dem Hotel kein oder ein wesentlich niedrigerer Anspruch auf Nutzungsentgelt entstanden ist.

## **VIII. Haftung des Hotels**

1. Das Hotel haftet mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns für seine Verpflichtungen aus dem Vertrag. Diese Haftung gilt im nicht leistungstypischen Bereich, jedoch beschränkt auf Leistungsmängel, Schäden, Folgeschäden oder Störungen, die auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind. Sollten Störungen oder Mängel an den Leistungen des Hotels auftreten, wird das Hotel bei Kenntnis oder auf unverzügliche Rüge des Kunden bemüht sein, für Abhilfe zu sorgen. Der Kunde ist verpflichtet, das ihm Zumutbare beizutragen, um die Störung zu beheben und einen möglichen Schaden gering zu halten.
2. Für eingebrachte Sachen haftet das Hotel dem Kunden nach den gesetzlichen Bestimmungen, das ist bis zum Hundertfachen des Zimmerpreises, höchstens € 3.000,00, sowie für Geld, Wertpapiere und Kostbarkeiten bis zu € 750,00. Geld, Wertpapiere und Kostbarkeiten können bis zu einem Höchstwert von € 25.000,00 im Zimmer- oder Hotelsafe aufbewahrt werden. Das Hotel empfiehlt, von dieser Möglichkeit Gebrauch zu machen. Die Haftungsansprüche erlöschen, wenn nicht der Kunde nach Erlangen der Kenntnis von Verlust, Zerstörung oder Beschädigung unverzüglich dem Hotel Anzeige macht (§ 703 BGB).
3. Für die unbeschränkte Haftung des Hotels gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
4. Soweit dem Kunden ein Stellplatz in der Hotelgarage oder auf einem Hotelparkplatz, auch gegen Entgelt, zur Verfügung gestellt wird, kommt dadurch kein Verwahrungsvertrag zustande. Der Hotelbetreiber haftet bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz nach den gesetzlichen Vorschriften. Er haftet nicht für auf dem Hotelgrundstück abgestellte und/oder rangierte Kraftfahrzeuge sowie für deren Inhalt, wenn die dem Schaden zugrundeliegende Pflichtverletzung fahrlässig verursacht, jedoch keine Kardinalpflicht ist. Kardinalpflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit wird durch den vorstehenden Absatz nicht eingeschränkt. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen des Hotels.
5. Weckaufträge werden vom Hotel mit größter Sorgfalt ausgeführt. Schadensersatzansprüche, außer wegen grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz, sind ausgeschlossen.



## **IX. Datenschutz**

Die Leonardo Hotels Gruppe respektiert die Vertraulichkeit der personenbezogenen Informationen seiner Kunden. Wir werden Ihre personenbezogenen Informationen ohne Ihre Zustimmung unter keinen Umständen an Dritte weitergeben, außer wenn wir Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Kreditkarteninformationen an das Hotel Ihrer Wahl übermitteln und wenn gesetzliche Vorschriften eine Übermittlung der Daten verlangen. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, Ihre personenbezogenen Informationen an unsere Partnerunternehmen (in und außerhalb der Europäischen Union) weiterzugeben, darunter auch unsere Mitarbeiter und die Mitarbeiter unserer Partnerunternehmen sowie unsere vertrauenswürdigen Bevollmächtigten und Vertreter, die mit unserer Zustimmung Zugang zu diesen Informationen haben und die diese Informationen kennen müssen oder Zugang zu diesen Informationen haben müssen, um unsere Dienstleistung für Sie auszuführen. Beachten Sie auch unsere Bestimmungen zum Datenschutz und zu Cookies für weitere Informationen.

## **X. Schriftverkehr**

Mit dem Abschluss Ihrer Buchung akzeptieren Sie den Erhalt

1. einer E-Mail, die wir Ihnen kurz nach Ihrem Buchungsabschluss zusenden mit Informationen über Ihre Reservierung
2. sowie einer E-Mail, die wir Ihnen gegebenenfalls direkt nach Ihrem Aufenthalt in dem Hotel

zusenden und in der Sie darum gebeten werden, das Formular für die Gästebewertung auszufüllen.

Neben den E-Mails, die Sie zur Buchungsbestätigung oder über Buchungsänderungen oder Stornierungen erhalten sowie jeglicher Kommunikation von dem Hotel bezüglich Ihrer Buchung, Einladungen für Gästebewertungen und den E-Mails, die Sie auf ausdrücklichen Wunsch erhalten, werden wir Ihnen keine weiteren Nachrichten, E-Mails oder Briefe zukommen lassen, sofern Sie nicht ausdrücklich anders zustimmen.

## **XI. Schlussbestimmungen**

1. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags, der Antragsannahme oder dieser Geschäftsbedingungen für die Hotelaufnahme sollen schriftlich erfolgen. Einseitige Änderungen oder Ergänzungen durch den Kunden sind unwirksam.
2. Erfüllung- und Zahlungsort ist der Sitz des Hotels.
3. Ausschließlicher Gerichtsstand - auch für Scheck- und Wechselstreitigkeiten - ist im kaufmännischen Verkehr der Sitz des Hotels.
4. Es gilt deutsches Recht.
5. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotelaufnahme unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle einer unwirksamen Klausel tritt automatisch eine, die den wirtschaftlichen Interessen der Parteien am nächsten kommt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.
6. Für die Durchführung von Tagungen, Banketten und anderen Veranstaltungen gelten gesonderte Geschäftsbedingungen.
7. Kinder bis einschließlich dem 3. Lebensjahr zählen als Kleinkinder/Babys. Bis einschließlich dem 12. Lebensjahr richtet sich der Preis für Kinder nach der jeweiligen Kinderpreispolitik der einzelnen Hotels.



## **XII. Leonardo AdvantageCLUB Registrierung**

1. Beim Bestätigen der Check Box wünschen Sie dem Leonardo AdvantageCLUB, dem Bonusprogramm der Leonardo Hotels, beizutreten. Die Gast Details Ihrer Reservierung werden für die automatische Anmeldung verwendet.
2. Mit dem Betritt zum Leonardo AdvantageCLUB stimmen Sie mit den AGBs überein. Ihre persönlichen Login Details werden Ihnen mit Ihrer Reservierungsbestätigung zugeschickt.