

# Allgemeine Geschäftsbedingungen



## 1. GELTUNGSBEREICH

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») gelten für Verträge aller Sunstar Hotels für die mietweise Überlassung von Hotel- und Veranstaltungsräumen sowie für die weiteren zusammenhängenden Leistungen der Hotels.

Für Veranstaltungen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Veranstaltungen. Diese AGB regeln die Rechtsbeziehung zwischen dem Kunden, nachfolgend Gast genannt, und der Sunstar Hotels, im Folgenden als Hotel bezeichnet. Der Einfachheit halber wird in diesen AGB – egal in Bezug auf welche Leistung – immer von Vertrag gesprochen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Gastes finden keine Anwendung. Etwas anderes gilt nur, wenn dies ausdrücklich schriftlich vom Hotel bestätigt wird.

Die Gültigkeitsdauer der Offerten entspricht dem Optionsdatum. Das Hotel behält sich das Recht vor, provisorisch reservierte Räumlichkeiten weiter zu vermieten, solange keine unterzeichnete Auftragsbestätigung vorliegt.

Alle Vertragserweiterungen, Ergänzungen oder Stornierungen bedürfen schriftlicher Form.

## 2. DEFINITIONEN

**Gruppen:** Gruppen im Sinne dieser AGB sind Reisegruppen mit einer Mindestzahl von 10 gebuchten Zimmern.

**Schriftliche Bestätigungen:** Als schriftliche Bestätigungen gelten auch Fax- und E-Mail Nachrichten.

**Vertragspartner:** sind der Gast und das Hotel

## 3. VERTRAGSGEGENSTAND

Der Vertrag über die Miete von Zimmern, Seminarräumen, Flächen sowie den Bezug von sonstigen Lieferungen und Leistungen kommt mit der schriftlichen Bestätigung des Gastes oder konkludent zustande. Eine Reservierung, die am Anreisetag selbst erfolgt, ist im Augenblick der Annahme durch das Hotel verbindlich.

Vertragsänderungen werden für das Hotel erst durch eine schriftliche Rückbestätigung verbindlich. Einseitige Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags durch den Gast sind unwirksam. Die Unter- und Weitervermietung der überlassenen Zimmer sowie deren Nutzung zu anderen als der Beherbergung dienenden Zwecken bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Hotels.

## 4. LEISTUNGSUMFANG

Der Leistungsumfang des Vertrags bestimmt sich nach der individuell vorgenommenen und bestätigten Reservierung des Gastes. Der Gast erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer, das Hotel verpflichtet sich jedoch, Zimmer der reservierten Kategorie bereitzuhalten. Sollte bei der Ankunft aus unvorhergesehenen Gründen kein gleichwertiges Zimmer wie reserviert verfügbar sein, erfolgt die Unterbringung in einem Zimmer der nächsthöheren Kategorie. Im Falle, dass kein Zimmer im Hotel verfügbar ist, wird das Hotel für eine mindestens gleichwertige Unterkunft in einem anderen Hotel besorgt sein. Allfällige Mehraufwendungen für das Ersatzquartier gehen zu Lasten des Hotels. Lehnt der Gast das Ersatzzimmer ab, so hat das Hotel vom Gast bereits erbrachte Leistungen (z.B. Anzahlungen) umgehend zu erstatten. Weitergehende Ansprüche des Gastes bestehen nicht.

## 5. ZIMMERÜBERGABE UND -RÜCKGABE

Gebuchte Zimmer stehen dem Gast ab 16.00 Uhr des vereinbarten Anreisetages zur Verfügung. Der Gast hat keinen Anspruch auf früheren Zimmerbezug. Bei einer Anreise nach 18.00 Uhr, muss das Hotel am Anreisetag bis spätestens 15.00 Uhr telefonisch oder schriftlich vom Gast über die spätere Anreise orientiert werden, ansonsten kann das Hotel frei über die Zimmer verfügen. Ein Zimmerbezug bis 05.00 Uhr zählt als volle Übernachtung.

Am vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer dem Hotel spätestens um 11.00 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%.

## 6. VORZEITIGE ABREISE

Reist der Gast vorzeitig ab, so ist das Hotel berechtigt, die gesamten gebuchten Leistungen zu 100% in Rechnung zu stellen. Das Hotel ist bestrebt, bei einer vorzeitigen Abreise die nicht in Anspruch genommenen Leistungen anderweitig zu vergeben. Sofern das Hotel die nicht in Anspruch genommenen Leistungen im vereinbarten Zeitraum anderweitig Dritten gegenüber erbringen kann, reduziert sich der Rechnungsbetrag des Gastes um den Betrag, den diese Dritten für die annullierte Leistung zahlen.

## 7. VERLÄNGERUNG DES AUFENTHALTES

Vorbehältlich anderer Absprachen hat der Gast keinen Anspruch darauf, dass sein Aufenthalt verlängert wird. Kann der Gast am Tag der Abreise das Hotel nicht verlassen, weil durch unvorhersehbare aussergewöhnliche Umstände / höhere Gewalt (z.B. extremer Schneefall, Hochwasser etc.) sämtliche Abreisemöglichkeiten gesperrt oder nicht benutzbar sind, so wird der Vertrag für die Dauer der Unmöglichkeit der Abreise automatisch zu den bisherigen Konditionen verlängert.

## 8. PREISE / NICHT RÜCKERSTATTBARE RATE / ZAHLUNGSPFLICHT

Die vom Hotel kommunizierten Preise verstehen sich in lokaler Währung (CHF oder EUR) pro Zimmer / Nacht und schliessen die gesetzliche Mehrwertsteuer mit ein. Allfällige Kurtaxen und andere Abgaben pro Gast / Nacht sind nicht im Preis inbegriffen. Das Hotel arbeitet mit tagesaktuellen Zimmerpreisen, welche sich nach der Verfügbarkeit der einzelnen Zimmerkategorien richten. Der Gast ist verpflichtet, die für die Zimmerüberlassung und die von ihm in Anspruch genommenen weiteren Leistungen die vereinbarten bzw. geltenden Preise des Hotels zu zahlen. Dies gilt auch für Bestellungen von seinen Begleitern und Besuchern. Eine Erhöhung gesetzlicher Abgaben nach Vertragsabschluss geht zu Lasten des Gastes. Preisangaben in Fremdwährungen sind Richtwerte und werden zum jeweiligen Tageskurs verrechnet. Gültigkeit haben jeweils diejenigen Preise, die vom Hotel bestätigt werden. Die Preise können vom Hotel geändert werden, wenn der Gast nachträglich Änderungen der Anzahl der gebuchten Zimmer, der Leistung des Hotels oder der Aufenthaltsdauer der Gäste veranlasst.

Bei einer offensichtlichen Falschbuchung aufgrund von systembedingten Fehlern des Buchungssystem (wesentlicher Erklärungsirrtum (Art. 24, Abs. 3 OR), sind die vereinbarten Preise nichtig. Das Sunstar Hotel hat in diesem Fall das Recht, die Buchung entschädigungslos aufzuheben.

Das Hotel ist berechtigt, bei Vertragsabschluss eine Anzahlung, vorwiegend während der Hochsaison, bei Gruppenreservierungen oder Veranstaltungen, in der Höhe von bis zu 100% des erwarteten Gesamtbetrages zu verlangen.

Zimmerpreise auf der Basis der nicht rückerstattbaren Rate werden bereits bei der definitiven Buchung zu 100% der Kreditkarte belastet. Eine Anrechnung von Treuekarten und Gutscheinen ist nicht möglich.

Die Anzahlung ist als Teilzahlung auf den geschuldeten Gesamtbetrag respektive allfällige Annullationskosten zu verstehen.

Zusätzlich zu einer Anzahlung kann das Hotel auch eine Kreditkartengarantie verlangen. Die Kreditkartengarantie dient zur Sicherung der Reservierung. Die finale Zahlung erfolgt vor Ort nach erneuter Rücksprache mit dem Gast.

Eine Vorauszahlung ist innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Reservierungsbestätigung zu überweisen. Bei kurzfristiger Reservierung kann diese Zeitspanne variieren und das Hotel kann eine Kreditkartengarantie über den gesamten Buchungsbetrag verlangen.

Bei nicht fristgerechter Anzahlung oder Leistung der Kreditkartengarantie kann das Hotel nach erfolglosem Verstreichen einer kurzen Nachfrist vom Vertrag (inkl. aller Leistungsversprechungen) unverzüglich (ohne Mahnung) zurücktreten und die unter Ziffer 9 dieser AGB aufgeführten Annullierungskosten verlangen.

Die Schlussrechnung ist – vorbehältlich anderer Vereinbarungen – spätestens anlässlich des Check-outs am Abreisetag in lokaler Währung (CHF oder EUR) bar oder per akzeptierter Kreditkarte zu bezahlen.

Rechnungen werden nur in seltenen Fällen und gegen eine Verwaltungsgebühr von CHF 20.00 ausgestellt. Rechnungen sind ohne jeden Abzug innerhalb 30 Tagen nach Rechnungsstellung zahlbar. Für jede Mahnung kann das Hotel eine Mahngebühr von CHF 20.00 erheben. Bei Zahlungsverzug beträgt der Verzugszins 6%. Sämtliche Bankgebühren oder allfällige Kursdifferenzen gehen zu Lasten des Gastes. Gegenüber Forderungen des Hotels ist die Verrechnungseinrede ausgeschlossen.

## 9. ÄNDERUNGEN UND ANNULLATION DER RESERVIERUNG / NICHT ERSCHEINEN DES GASTES (NO-SHOW)

### a) Änderung und Annullation der Reservierung

Massgeblich für die Berechnung einer rechtzeitigen Änderung oder Stornierung einer Reservierung sind das Eintreffen der schriftlichen Mitteilung im Hotel, sowie die anschliessende schriftliche Bestätigung des Hotels. Bei gewissen Raten gelten jedoch besondere Konditionen, die keine Änderung und Stornierung mehr möglich machen (z.B. nicht rückerstattbare Rate). In solchen Fällen versteht sich als Berechnungsgrundlage immer das Gesamtarrangement.

### b) Stornierung von internet-basierten Buchungen (Drittanbieter)

Stornierungen von internetbasierten Buchungssysteme sind nur rechtswirksam, wenn diese über das Buchungssystem des Drittanbieters unter Einhaltung der Annullationsbedingungen storniert und vom Hotel akzeptiert wurden.

### c) Nicht-erscheinen des Gastes (No-Show)

Bei einem Nichterscheinen des Gastes ("No-show") werden 100% der gebuchten Leistungen, jedoch mindestens eine Nacht zum gebuchten Preis, in Rechnung gestellt.

### d) Annullationsbedingungen

Tritt der Gast vom Vertrag zurück, ohne dass eine genehmigte Annullation vorliegt, oder erfolgen Um- bzw. Abbestellungen von bestimmten reservierten Leistungen, so kann das Hotel, falls nicht anders im jeweiligen Arrangement oder Rate ausgewiesen, die nachfolgenden Annullationsgebühren in Rechnung stellen.

#### **Standard-Annullationsbedingungen Einzelreservierungen Sommersaison (für die Sunstar Hotels Brissago und Piemont ganzjährig gültig)**

Bis 7 Tage vor Anreise:	Kostenfrei
6-3 Tage vor Anreise:	60% des Gesamtbetrages
2-0 Tage vor Anreise:	90% des Gesamtbetrages, sofern das Zimmer nicht weiterverkauft werden kann

#### **Standard-Annullationsbedingungen Einzelreservierungen Wintersaison**

Bis 15 Tage vor Anreise:	Kostenfrei
14-8 Tage vor Anreise:	50% des Gesamtbetrages
7-3 Tage vor Anreise:	75% des Gesamtbetrages
2-0 Tage vor Anreise:	90% des Gesamtbetrages, sofern das Zimmer nicht weiterverkauft werden kann

#### **Annullationsbedingungen Weihnachten & Silvester (24. Dezember bis 02. Januar)**

Bis 60 Tage vor Anreise:	Kostenfrei
59-30 Tage vor Anreise:	50% des Gesamtbetrages
29-15 Tage vor Anreise:	75% des Gesamtbetrages
14-0 Tage vor Anreise:	90% des Gesamtbetrages, sofern das Zimmer nicht weiterverkauft werden kann

#### **Annullationsbedingungen Gruppenreservierungen**

Die Stornierungsbedingungen für Gruppenreservierungen sind abhängig von der Gruppengrösse und werden separat geregelt. Sollten keine separaten Annullationsbedingungen vorliegen, gelten folgende Regeln:

Bis 60 Tage vor Anreise:	Kostenfrei
59-30 Tage vor Anreise:	50% des Gesamtbetrages
29-15 Tage vor Anreise:	80% des Gesamtbetrages
14-0 Tage vor Anreise:	100% des Gesamtbetrages, sofern das Zimmer nicht weiterverkauft werden kann

## 10. RÜCKTRITT DURCH DAS SUNSTAR HOTEL

Bis und mit 60 Tage vor dem vereinbarten Ankunftsstag des Gasts kann das Hotel ohne Kostenfolge vom Vertrag zurücktreten. Ferner ist das Hotel berechtigt, jederzeit aus sachlich gerechtfertigtem Grund durch unverzügliche einseitige und schriftliche Erklärung ausserordentlich und mit sofortiger Wirkung vom Vertrag zurückzutreten, beispielsweise falls

- eine offensichtliche Falschbuchung aufgrund von systembedingten Fehlern des Buchungssystem erfolgt ist. In solch einem Fall sind die vereinbarten Preise nichtig;

- eine vereinbarte Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung während der vom Hotel gesetzten Frist nicht geleistet wird;
- höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages objektiv unmöglich machen;
- Schliessung oder Änderung der Öffnungszeiten aus wirtschaftlichen oder rechtlichen Gründen;
- Zimmer oder Räume unter irreführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen, z.B. in der Person des Gasts oder des Gebrauchs- oder Aufenthaltszwecks, gebucht oder genutzt werden;
- das Hotel begründeten Anlass zur Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der vereinbarten Leistungen den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit anderer Hotelgäste oder das Ansehen des Hotels beeinträchtigen kann;
- der Gast zahlungsunfähig geworden ist (Konkurs oder fruchtlose Pfändung) oder er seine Zahlungen eingestellt hat oder ein Verstoß gegen vorstehende Ziffer 8 vorliegt;
- der Zweck bzw. der Anlass des Aufenthaltes gesetzeswidrig ist.

Bei einem Rücktritt des Hotels aus den vorgenannten Gründen erwächst dem Gast kein Anspruch auf Schadenersatz.

## 11. VERUNMÖGLICHTE ANREISE

Kann der Gast in Folge höherer Gewalt (Hochwasser, Lawinenabgang, Erdbeben etc.) nicht oder nicht rechtzeitig anreisen, so ist er nicht verpflichtet, das vereinbarte Entgelt für die versäumten Tage zu bezahlen. Der Gast muss die Unmöglichkeit der Anreise beweisen. Die Zahlungspflicht für den gebuchten Aufenthalt lebt jedoch ab dem Moment der Anreisemöglichkeit wieder auf.

## 12. REISERÜCKTRITTSVERSICHERUNG

Um dem Gast unnötige Kosten zu ersparen, bieten die Sunstar Hotels eine Reiserücktrittsversicherung der Allianz an. Diese Reiserücktrittsversicherung kann der Gast telefonisch über die Nummer +41 (0)44 283 32 22 oder online abschliessen auf [www.allianz-travel.ch](http://www.allianz-travel.ch). Die Sunstar Hotels übernehmen dabei keinerlei Haftung für auf dieser Seite vollzogene Geschäfte.

## 13. SORGFALTPFLICHT / HAFTUNG

Das Hotelzimmer ist durch den Gast mit grösster Sorgfalt zu benützen. Der Gast haftet gegenüber dem Hotel für alle Beschädigungen und Verluste, die durch ihn, Begleiter bzw. seine Hilfspersonen oder Veranstaltungsteilnehmer verursacht werden, ohne dass das Hotel dem Gast ein Verschulden nachweisen muss.

Das Hotel haftet für eingebrachte Sachen der Gäste gemäss den gesetzlichen Bestimmungen. Für leichtes Verschulden wird nicht gehaftet. Werden Kostbarkeiten (Schmuck etc.), Bargeld oder Wertpapiere dem Hotel nicht zur Aufbewahrung übergeben, so ist die Haftung des Hotels im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wegbedungen. Das Hotel empfiehlt, Geld und Wertgegenstände grundsätzlich im Zimmersafe aufzubewahren. Wird ein allfälliger Schaden dem Hotel nicht sofort nach seiner Entdeckung angezeigt, so gehen die Ansprüche des Gastes unter.

Das Hotel haftet unter keinem Rechtstitel für Leistungen, welche es dem Gast lediglich vermittelt hat. Das Hotel lehnt jede Haftung für Diebstahl und Beschädigung des durch Dritte eingebrachten Materials ab. Sollte der Gast zu Schaden kommen oder mit den Leistungen des Hotels nicht zufrieden sein, so hat er dies dem Hotel unverzüglich zu melden, andernfalls kann er keine Rechte mehr geltend machen. Sämtliche Forderungen gegenüber dem Hotel verjähren innert 3 Monate nach Vertragsende.

## 14. HUNDEHALTUNG

Hunde dürfen nur gegen eine besondere Vergütung in das Hotel mitgebracht werden. Der Gast, der einen Hund in das Hotel mitbringt, ist verpflichtet, diesen Hund während seines Aufenthaltes ordnungsgemäss zu halten bzw. zu beaufsichtigen oder auf seine Kosten durch geeignete Dritte verwahren bzw. beaufsichtigen zu lassen.

Hunde dürfen sich nur in den von den Hotels bestimmten Räumlichkeiten (Restaurant-, Gesellschafts- und Veranstaltungsräumen) aufhalten. Im Wellnessbereich des Hotels dürfen sich keine Hunde aufhalten.



## 15. ÄNDERUNGEN VORBEHALTEN

Den Sunstar Hotels steht es jederzeit frei, die allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern und anzupassen. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

## 16. DATENSCHUTZ

Die Datenschutzbestimmungen sind einsehbar unter: <https://www.sunstar.ch/de/datenschutz/>

## 17. ÜBERTRAGUNG DER FORDERUNG AN DRITTE

Sunstar Hotels behalten sich das Recht vor, im Falle von ausstehenden Forderungen, diese an Dritte zu übertragen, sowie Informationen zwecks Bonitätsprüfungen Dritten zur Verfügung zu stellen.

## 18. GERICHTSSTAND / ANWENDBARES RECHT

Für allfällige Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Liestal, Baselland Gerichtsstand, sofern kein anderer gesetzlich zwingender Gerichtsstand besteht.

Es kommt für alle Vertrags-, Reservations-, allfälligen Zusatzvereinbarungen und allgemeinen Bedingungen ausschliesslich schweizerischen Rechts zur Anwendung. Erfüllung- und Zahlungsort ist der Sitz des Hotels.