

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

von

The Living Circle Group Corp. («TLC Group»)

Bleicherweg 18

8002 Zürich

SCHWEIZ

und von ihren Hotels gemäss nachfolgender Definition

Letzte Änderung am: 3. Oktober 2025

## 1. GELTUNGSBEREICH

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «**AGB**») gelten für die vorübergehende Überlassung von Hotelzimmern als Unterkünfte sowie für weitere Zusatzleistungen, die im Zusammenhang mit einer solchen Unterkunft in einem Hotel der TLC Group erbracht werden, basierend auf individuellen Gästebuchungen und -reservierungen von maximal 5 Zimmern pro Buchung (nachfolgend «**Buchung/en**»).
- 1.2. Bei Buchungen, die unter einer Firmen-ID getätigten werden, oder bei Gruppenbuchungen von mehr als 5 Zimmern mit demselben An- und Abreisedatum gelten die vorliegenden AGB ergänzend zu den in solchen Fällen üblicherweise zwischen dem Hotel und dem Kunden abgeschlossenen separaten Vereinbarungen. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen dieser AGB und anderen Bedingungen einer solchen separaten Vereinbarung haben die in der separaten Vereinbarung getroffenen Bestimmungen und Bedingungen Vorrang.
- 1.3. Die AGB sind verbindlich für alle Buchungen in einem der folgenden Hotels oder in einer der Agritourismus-Einrichtungen der TLC Group (zusammen bezeichnet als «**Hotels**» und jedes einzelne Hotel als «**Hotel**»):
  - Alex Lake Zürich (Hotel Alex Management AG), Seestrasse 182, 8800 Thalwil (City & Lake Resort Zürich)
  - Storchen Zürich (Hotel Storchen AG), Weinplatz 2, 8001 Zürich (City & Lake Resort Zürich)
  - Widder Hotel (Widder Hotel AG), Rennweg 7, 8001 Zurich (City & Lake Resort Zürich)
- 1.4. Château de Raymontpierre (Dozière SA, Agritourism), Château de Raymontpierre 3, 2829 Vermes; Castello del Sole (Terreni alla Maggia SA), Terreni alla Maggia (Terreni alla Maggia SA), Via Muraccio 105, 6612 Ascona. In diesen AGB umfasst der Begriff **Kunde** sowohl den Gast als Endkunden als auch die vertragsschliessende Partei, die die Buchung vornimmt.

## 2. VERTRAGSABSCHLUSS

- 2.1. Nachdem der Kunde eine Buchung mündlich, schriftlich (z. B. per E-Mail) oder über eine auf den Websites des Hotels verfügbare Buchungsplattform vorgenommen hat, erhält er vom Hotel eine elektronische oder schriftliche Bestätigung mit den Einzelheiten der Buchung (einschliesslich Zimmerart oder Zimmerkategorie, Buchungstage, Preis und Zahlungsbedingungen, Anzahl der Gäste und andere gebuchte Zusatzleistungen). Mit Erhalt der schriftlichen Bestätigung durch den Kunden wird der Vertrag über eine Buchung abgeschlossen und diese AGB kommen zur Anwendung.
- 2.2. Änderungen oder Stornierungen einer Buchung nach Vertragsabschluss dürfen nur im Rahmen dieser AGB vorgenommen werden, und es können Stornierungsgebühren anfallen.
- 2.3. Der Kunde muss mindestens 18 Jahre alt und rechtlich befugt sein, Verträge abzuschliessen. Sämtliche Angaben des Kunden müssen wahrheitsgemäss, richtig, aktuell und vollständig sein. Wenn ein Kunde im Namen anderer Personen bucht oder einen Gutschein kauft, muss er deren Genehmigung einholen, bevor er in deren Namen handelt. Der Kunde wird die anderen Personen über die Bedingungen informieren, die für die Buchung und die Gutscheine gelten, um sicherzustellen, dass sie diesen Bedingungen zustimmen und sie einhalten. Der Kunde ist weiterhin für die Zahlung aller fälligen Beträge, für Umbuchungs-/Stornierungsanfragen und für alle anderen Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Buchung verantwortlich.

## 3. UNTERKUNFT UND SONSTIGE DIENSTLEISTUNGEN, BENUTZUNG VON HOTELZIMMERN UND KUNDENEIGENTUM

- 3.1. Nach Abschluss eines Buchungsvertrags erbringt das Hotel die in der Bestätigung beschriebenen Leistungen.
- 3.2. Das Hotel kann seine Leistungen jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne Preisanpassung einer Buchung ändern, es sei denn, die Änderung der Leistungen ist wesentlich.
- 3.3. Sofern in der Bestätigung oder per E-Mail nichts anderes vereinbart ist, hat der Kunde kein Recht, in einem bestimmten Zimmer der im Hotel gebuchten Kategorie untergebracht zu werden. Abbildungen verschiedener Zimmerkategorien oder Zimmerarten sind nur beispielhaft und können je nach der Zuteilung im Hotel und in der Aufteilung der einzelnen Zimmer variieren.
- 3.4. Die Inanspruchnahme von Zusatzleistungen, die nicht in der Buchungsbestätigung enthalten sind, kann mit dem Hotel vereinbart werden und mit zusätzlichen Gebühren verbunden sein.
- 3.5. Das Hotelzimmer sowie die zur Verfügung gestellten Gegenstände, Geräte und Einrichtungen dürfen vom Kunden ausschliesslich zum vorgesehenen Zweck benutzt werden. Das Hotel übernimmt keine Haftung für Sach- und Personenschäden, die durch die missbräuchliche Verwendung der Gegenstände, Geräte und Einrichtungen entstehen. Darüber hinaus ist es nicht erlaubt, in einem Hotelzimmer mit mehr Personen zu übernachten, als schriftlich bestätigt und beim Einchecken im Hotel angemeldet wurden.
- 3.6. Für vom Hotel festgestellte Schäden im Hotelzimmer, an Gegenständen, Geräten und Einrichtungen, die durch den Kunden oder seine Begleitung verursacht werden, haftet der Kunde für die vollständige Reparatur, den Schaden und die Kosten. Der Kunde verpflichtet sich, durch ihn oder seine Begleitung verursachte Schäden unverzüglich dem Hotel mitzuteilen.
- 3.7. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, ist das Rauchen im Hotel und in den Hotelzimmern nicht gestattet. Bei Zu widerhandlung werden dem Kunden Mehrkosten (erhöhter Reinigungsaufwand, Verdienstausfall etc.) in Rechnung gestellt.
- 3.8. Ohne Genehmigung des Hotels dürfen keine Speisen oder Getränke zum Verzehr in die Restaurants mitgebracht werden. Sofern nichts anderes angegeben, können in den Agritourismus-Einrichtungen Speisen und Getränke zur Mittagszeit ohne besondere Genehmigung in die ausgewiesenen Bereiche mitgebracht werden.

- 3.9. Der Kunde trägt die Verantwortung für seine mitgebrachten Wertsachen und Gegenstände und ist für eine ausreichende Versicherung verantwortlich. Für Beschädigung oder Diebstahl von Eigentum haftet das Hotel nur, wenn der Schaden oder Diebstahl durch das Hotel oder einen beauftragten Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen des Hotels verursacht wurde. Werden dem Hotel Wertsachen, grössere Geldbeträge oder Wertpapiere nicht zur Verwahrung übergeben, haftet das Hotel nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Hotels. Etwaige Ansprüche des Kunden verfallen, wenn der Kunde dem Hotel den Verlust oder Schaden nicht unverzüglich nach dessen Entdeckung anzeigen.
- 3.10. Die Nutzung eines Hotelparkplatzes erfolgt je nach Verfügbarkeit und ist mit zusätzlichen Gebühren verbunden. Soweit das Hotel einen Service zum Aufladen von Elektrofahrzeugen anbietet, ist das Aufladen abhängig von der Verfügbarkeit, und es werden neben den geltenden Parkgebühren zusätzliche Gebühren in Rechnung gestellt.
- 3.11. Das Hotel haftet nicht für Diebstahl oder Beschädigung von Fahrzeugen oder Gegenständen im Fahrzeug, die sich auf dem Hotelparkplatz befinden, es sei denn, der Diebstahl oder die Beschädigung wurde von einem Mitarbeiter des Hotels verursacht.
- 3.12. Wenn es die maximale Kapazität in der gebuchten Zimmerkategorie erlaubt und wenn es im Voraus angefragt wurde, können weitere Personen vorhandene Betten nutzen, oder das Hotel kann vorhandene Schlafsofas oder ein Babybett vorbereiten. In den Hotels des City & Lake Resort Zürich und im Château de Raymontpierre übernachten Kinder bis einschliesslich 12 Jahren kostenlos in Zimmern mit vorhandenen Betten inkl. Frühstück, wenn eine Zimmerkategorie inkl. Frühstück gebucht und vom Hotel bestätigt wird. Bei Übernachtungen im Castello del Sole übernachten Kinder bis einschliesslich 2 Jahren kostenlos im Zimmer der Eltern mit vorhandenen Betten. In allen Hotels der TLC Group sind die Eltern und/oder die verantwortlichen Erziehungsberechtigten jederzeit für die Sicherheit ihrer Kinder in allen Einrichtungen verantwortlich (einschliesslich und nicht beschränkt auf Erholungsbereiche, öffentliche Hotelbereiche, Restaurants, Versammlungsräume, Hotelflure, Wellness-Einrichtungen und Swimmingpools, Spielplätze und Strandbereiche). Die TLC Group übernimmt keine Haftung.
- 3.13. Für alle Zustellbetten, die bei der Buchung eines Zimmers in einem der Hotels des City & Lake Resort Zürich und des Château de Raymontpierre nicht zu den vorhandenen Betten gehören, wird ein Aufpreis in Höhe von CHF 50 pro Nacht und Bett berechnet. Nicht alle Zimmerkategorien des Hotels erlauben eine Dreifachbelegung. Für weitere Personen ab 12 Jahren oder einen Erwachsenen werden zusätzlich CHF 50 pro Person und Nacht beim Frühstück berechnet. Für Kinder ab 3 Jahren, die im Castello del Sole untergebracht sind, wird eine Gebühr von CHF 100 pro Nacht inklusive Frühstück und gegebenenfalls Zustellbett berechnet. Für alle weiteren Personen ab 12 Jahren wird die Kurtaxe erhoben.
- 3.14. Gut erzogene Hunde sind in den Hotels willkommen und im Empfangsbereich sowie in den Restaurants zur Mittagszeit und am Abend erlaubt, sofern in den Bestimmungen der jeweiligen Einrichtung nichts anderes angegeben ist. Wir berechnen CHF 35 pro Hund und Nacht, ohne Futter.

#### **4. PREISE, GEBÜHREN, TARIFE UND RECHNUNGSSTELLUNG**

- 4.1. Der Kunde verpflichtet sich, den vereinbarten Preis für die Buchung und die anderen vom Kunden während des Aufenthalts erworbenen Zusatzleistungen (wie Minibar- oder Restaurantkonsumationen, Telefongespräche etc.) zu bezahlen. Wird keine Vorauszahlung vom Hotel verlangt oder vom Kunden geleistet, ist der volle Betrag des Buchungspreises und der Zusatzleistungen spätestens bei Abreise des Kunden zur Zahlung fällig. Die Zahlung kann wahlweise per Kreditkarte, Debitkarte, Twint, über vom Hotel ausgestellte Gutscheine oder in bar erfolgen.
- 4.2. Sämtliche Preise sind in Schweizer Franken (CHF) inklusive der jeweils gültigen Mehrwertsteuer (MWST) zu bezahlen.
- 4.3. Für Buchungen gelten die Bedingungen des gebuchten Zimmerpreises zum Zeitpunkt der Buchung. Diese Bedingungen sind dynamisch und können unterschiedliche Bestandteile für dasselbe Programm zu unterschiedlichen Zeiten enthalten. Es besteht kein Anspruch auf Anpassung einer Buchung aufgrund einer Änderung der Zimmerpreiskondition, z. B. des Preises oder der bestätigten inbegriffenen Leistungen. Der Kunde hat dann die Möglichkeit, eine neue Buchung zu den aktuellen Konditionen vorzunehmen und die bestehende Buchung zu stornieren, wobei Stornierungsgebühren gemäss nachstehender Ziffer 5 anfallen können.
- 4.4. Kann eine Buchung oder ein Teil der inbegriffenen Leistungen vom Hotel nicht zur Verfügung gestellt oder erbracht werden, ist das Hotel bestrebt, eine Unterkunft in einem Hotel ähnlicher Kategorie und vergleichbarer Qualität zu organisieren. Darüber hinaus übernimmt das Hotel alle in diesem Zusammenhang anfallenden Kosten, namentlich Unterkunft inklusive der gleichen vom Hotel ursprünglich bestätigten Leistungen und Transport zum Hotel ähnlicher Kategorie. Falls solche unvorhergesehenen Fälle eintreten und das Hotel eine vergleichbare Unterkunft oder Leistung organisiert hat, hat der Kunde keinen Anspruch auf anderweitige Entschädigungen.
- 4.5. Die Zimmerpreise beinhalten keine Kurtaxe (pro Person und Nacht) oder andere anfallende Tourismussteuern, und diese Steuern werden zusätzlich in der Höhe des zum Zeitpunkt des Aufenthalts geltenden Betrags berechnet. Sollten sich diese Steuern zwischen der Buchung einer Unterkunft und der Erfüllung des Aufenthalts ändern, werden die Preise entsprechend angepasst.
- 4.6. Um eine Buchung zu garantieren, muss der Kunde zum Zeitpunkt der Buchung im Voraus bezahlen oder eine gültige und kreditfähige Kreditkarte oder einen gültigen Gutschein (gültiges Zahlungsmittel) vorlegen. Die Gültigkeitsdauer und die Beträge, die auf dem gültigen Zahlungsmittel zur Verfügung stehen, sollten die Unterkunftskosten einschliesslich der Mehrwertsteuer und Kurtaxe vollständig abdecken. Wenn die Buchung nicht im Voraus bezahlt wird oder zum Zeitpunkt der Buchung kein gültiges Zahlungsmittel bereitgestellt wird, ist ein Kreditantragsformular erforderlich, um eine Buchung zu garantieren. Die entsprechende Prüfung bedarf der Zustimmung des Hotels und dauert mindestens zwei Wochen. Ohne Bereitstellung eines gültigen Zahlungsmittels oder eines geprüften Kreditantrags hat das Hotel das Recht, eine Buchung zu stornieren oder den Preis für eine Buchung zum Zeitpunkt der Einreichung eines gültigen Zahlungsmittels oder der Prüfung eines Kreditantrags anzupassen. Das Hotel behält sich das Recht vor, alle bereits getätigten Buchungen zu kontrollieren und zu überprüfen, ob für die zur Verfügung gestellten Zahlungsmittel (z. B. Bank- oder Kreditkarten) ausreichende Beträge verfügbar sind; dies erfolgt durch die Vorautorisierung des Gegenwerts von mindestens einer Übernachtung. Sollte die Transaktion fehlschlagen, hat das Hotel das Recht, die Buchung sofort zu stornieren und ohne vorherige Ankündigung vom Vertrag zurückzutreten. Das Hotel wird den Kunden über eine solche Vertragskündigung informieren und vom Kunden ein alternatives Zahlungsmittel anfordern.
- 4.7. Beim Einchecken hat das Hotel das Recht, zusätzlich zum Zimmerpreis eine Pauschale pro Nacht auf der Kreditkarte als Garantie für die vom Kunden in Anspruch genommenen Zusatzleistungen zu genehmigen. Möchte der Kunde keine Kreditkarte zur Verfügung stellen, ist die Kaution in bar zu leisten. Konsumiert der Kunde mehr als den genehmigten oder hinterlegten Betrag, kann das Hotel

eine höhere Kautions verlangen. Eine Kautions, die zum Zeitpunkt der Abreise nicht für Zusatzleistungen verwendet wurde, wird freigegeben oder in bar zurückerstattet.

## 5. STORNIERUNGSBEDINGUNGEN

- 5.1. Stornierungen oder Umbuchungen können durch Kontaktaufnahme mit dem Hotel per Telefon, E-Mail, Brief oder über die Internetbuchungsmaschine vorgenommen werden, wenn die Buchung über diesen Kanal durchgeführt wurde. Bei anderen Kanälen muss die Stornierung über die verwendete Buchungsplattform erfolgen. Eine telefonische Stornierung kann vom Hotel dem Kunden schriftlich bestätigt werden.
- 5.2. Massgebend für die rechtzeitige Ausübung des Rechts auf Stornierung der Buchung ist der Zeitpunkt des Eingangs der Stornierung.
- 5.3. Sofern zum Zeitpunkt der Buchung nichts anderes vereinbart wurde, gelten für Kunden, die eine Buchung ändern oder stornieren möchten, folgende Stornierungsbedingungen für Buchungen eines Hotels des City & Lake Resort Zürich und des Château de Raymontpierre.

Für Buchungen von 1 bis 3 Zimmern für den gleichen Zeitraum:

- Bei einem Aufenthalt bis zu 4 Nächten ist eine Stornierung oder Umbuchung bis zu 48 Stunden vor dem Anreisedatum kostenlos.
- Bei einem Aufenthalt von mehr als 5 bis 14 Nächten ist eine Stornierung oder Umbuchung bis 7 Tage vor dem Anreisedatum kostenlos.
- Bei einem Aufenthalt von mehr als 14 Nächten ist eine individuelle Vereinbarung über die Stornierungsmöglichkeiten mit dem Hotel zu treffen.
- Sollte eine Stornierung oder Umbuchung später als oben beschrieben erfolgen, wird das Hotel alles daran setzen, das Zimmer weiterzuverkaufen, sodass keine Stornierungsgebühr anfällt. Sollte das Zimmer jedoch nicht weiterverkauft werden können, behalten wir uns das Recht vor, 100 % des Gesamtbetrags der Buchung zu berechnen.

Für Buchungen von 4 bis 5 Zimmern für den gleichen Zeitraum:

- Bei einem Aufenthalt bis zu 4 Nächten ist eine Stornierung oder Umbuchung bis 7 Tage vor dem Anreisedatum kostenlos.
- Bei einem Aufenthalt von mehr als 5 bis 14 Nächten ist eine Stornierung oder Umbuchung bis 14 Tage vor dem Anreisedatum kostenlos. Bei Buchungen von mehr als 4 Zimmern ist zum Zeitpunkt der Buchung eine Anzahlung von 50 % des Buchungspreises zu leisten. Im Falle einer fristgerechten Stornierung oder Umbuchung wird diese Anzahlung über das Zahlungsmittel zurückgestattet, das der Kunde für die ursprüngliche Buchung verwendet hat.
- Für Aufenthalte von mehr als 14 Nächten ist eine individuelle Vereinbarung über Stornierungsmöglichkeiten mit dem Hotel zu treffen.
- Sollte eine Stornierung oder Umbuchung später als oben beschrieben erfolgen, wird das Hotel alles daran setzen, das Zimmer weiterzuverkaufen, sodass keine Stornierungsgebühr anfällt. Sollte das Zimmer jedoch nicht weiterverkauft werden können, behalten wir uns das Recht vor, 100 % des Gesamtbetrags der Buchung zu berechnen.

- 5.4. Sofern zum Zeitpunkt der Buchung nichts anderes vereinbart wurde, gelten für Kunden, die eine Buchung ändern oder stornieren möchten, folgende Stornierungsbedingungen für Buchungen des Castello del Sole.

Für Buchungen von 1 bis 5 Zimmern für den gleichen Zeitraum:

- Die Stornierung oder Umbuchung ist bis 5 Tage vor dem Anreisedatum kostenlos.
- Sollte eine Stornierung oder Umbuchung später als oben beschrieben erfolgen, wird das Hotel alles daran setzen, das Zimmer weiterzuverkaufen, sodass keine Stornierungsgebühr anfällt. Wenn das Zimmer jedoch nicht weiterverkauft werden kann, behalten wir uns das Recht vor, den Betrag des verlorenen Zimmerumsatzes in Höhe von bis zu 3 Nächten des Gesamtbetrags der Buchung zu berechnen.

Die folgende Ausnahme gilt für Buchungen von 1 bis 5 Zimmern für den gleichen Zeitraum, die in den Monaten Juli und August getätigten wurden:

- Die Stornierung oder Umbuchung ist bis 14 Tage vor dem Anreisedatum kostenlos.
- Sollte eine Stornierung oder Umbuchung später als oben beschrieben erfolgen, wird das Hotel alles daran setzen, das Zimmer weiterzuverkaufen, sodass keine Stornierungsgebühr anfällt. Wenn das Zimmer jedoch nicht weiterverkauft werden kann, behalten wir uns das Recht vor, den Betrag des verlorenen Zimmerumsatzes in Höhe von bis zu 5 Nächten des Gesamtbetrags der Buchung zu berechnen.

- 5.5. In allen Fällen einer Nichtanreise einschließlich verspäteter Ankunft des Kunden (nach dem ersten Tag des Aufenthalts ohne vorherige Information) oder vorzeitiger Abreise wird der volle Preis für die gesamte Dauer des Aufenthalts berechnet. Wenn Sie für die erste Nacht Ihres Aufenthalts nicht anreisen, aber für die folgenden Nächte einchecken möchten, bestätigen Sie dies bitte vor dem ursprünglichen Anreisedatum beim Hotel. Wenn Sie dies nicht bestätigen, dann wird die gesamte Buchung zur Zahlung fällig und storniert.

## 6. AN- UND ABREISE IM HOTEL

- 6.1. Sofern nichts anderes vereinbart, stehen die Hotelzimmer am Anreisetag ab 15.00 Uhr für das Einchecken zur Verfügung und müssen am Abreisetag bis 12.00 Uhr (Auschecken) geräumt werden. Eine Ausnahme gilt für das Castello del Sole, das verlangt, dass die Zimmer bis spätestens 11.30 Uhr geräumt werden (Auschecken).
- 6.2. Ein früheres Einchecken und ein späteres Auschecken sind nur bei Verfügbarkeit und nach vorheriger Absprache mit dem Hotel möglich.
- 6.3. Ein vereinbartes früheres Einchecken bzw. späteres Auschecken ist zu den nachfolgenden Konditionen für alle Hotels des City & Lake Resort Zürich und das Château de Raymontpierre möglich.

Einchecken vor 12 Uhr	100 % Berechnung des tatsächlichen Zimmerpreises für 1 Nacht
Einchecken zwischen 12.00 und 15.00 Uhr	50 % Berechnung des tatsächlichen Zimmerpreises für 1 Nacht
Auschecken zwischen 12.00 und 14.00 Uhr	keine Mehrkosten
Auschecken zwischen 14.00 und 16.00 Uhr	50 % Berechnung des tatsächlichen Zimmerpreises für 1 Nacht
Auschecken nach 16 Uhr	100 % Berechnung des tatsächlichen Zimmerpreises für 1 Nacht

- 6.4. Ein vereinbartes früheres Einchecken bzw. späteres Auschecken ist zu den nachfolgenden Konditionen für das Castello del Sole möglich:

Einchecken vor 12 Uhr	100 % Berechnung des tatsächlichen Zimmerpreises für 1 Nacht
Einchecken zwischen 12.00 und 15.00 Uhr	50 % Berechnung des tatsächlichen Zimmerpreises für 1 Nacht
Auschecken zwischen 12.00 und 15.00 Uhr	30 % Berechnung des tatsächlichen Zimmerpreises für 1 Nacht
Auschecken zwischen 15.00 und 18.00 Uhr	50 % Berechnung des tatsächlichen Zimmerpreises für 1 Nacht
Auschecken nach 18 Uhr	100 % Berechnung des tatsächlichen Zimmerpreises für 1 Nacht

7. [Regelung von Zusatzleistungen wie Wellness-, Poolbereiche oder andere Leistungen bei Bedarf]

## 8. GUTSCHEINE

- 8.1. Gutscheine können online als Geschenkgutscheine erworben werden oder werden im Falle einer Leistungsstörung (z. B. gemäss Ziffer 11.4) vom Hotel als Gutschrift ausgestellt. Die nachfolgenden Bedingungen dieser Ziffer gelten zusätzlich zu diesen AGB für alle Gutscheine und Gutschriften für Unterkünfte oder sonstige Zusatzleistungen der Hotels.
- 8.2. Gutscheine können in Form eines Produktgutscheins ausgestellt werden, der eine bestimmte Leistung des Hotels beinhaltet (Übernachtungsgutscheine, Essens- und Getränkegutscheine oder Wellnessgutscheine), oder in Form eines Wertgutscheins im Falle einer Gutschrift, der gegen verschiedene vom Hotel erbrachte und angebotene Leistungen bis zum Höchstbetrag des Gutscheins eingelöst werden kann.
- 8.3. Die Bezahlung von Gutscheinen kann per Kreditkarte, Debitkarte, Twint oder in bar erfolgen. Vom Hotel als Gutschrift ausgegebene Gutscheine werden als Wertgutscheine ausgegeben und entsprechen dem Betrag der Gutschrift, der den Wert der zuvor vereinbarten Leistungen abdeckt, die infolge einer Störung/Unterbrechung aufgrund unvorhergesehener Umstände nicht erbracht werden können. Rechnungen des Hotels für den Kauf eines Gutscheins sind sofort fällig, und das Hotel ist berechtigt, Zinsen in Höhe von 5 % zu verlangen, wenn der offene Betrag nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung bezahlt wird.
- 8.4. Produktgutscheine sind immer für Unterkünfte oder andere vom Hotel erbrachte Leistungen, wie im Gutschein angegeben, bestimmt und können ohne vorherige Zustimmung des Hotels nicht für andere Leistungen eingelöst werden. Die im Gutschein zum Zeitpunkt des Verkaufs aufgeführten Leistungen können je nach Umständen und konkreten Angeboten zum Zeitpunkt der Einlösung geringfügig abweichen, stellen aber für den Gast niemals eine relevante Wertminderung dar. Wird die in einem Gutschein dargestellte Leistung zum Zeitpunkt der Einlösung zu einem höheren Preis angeboten, fallen zusätzliche Kosten an. Sollte die im Gutschein genannte Leistung entfallen und die Leistung aus irgendeinem Grund nicht erbracht werden können, wird der Gutschein in einen Wertgutschein ohne festgelegte Leistung eingetauscht, der dann für den Bezug, der zum Zeitpunkt der Einlösung verfügbaren Leistungen des Hotels verwendet werden kann. Produktgutscheine sind in jedem Fall maximal 12 Monate ab Verkaufsdatum gültig und werden weder bar ausbezahlt noch besteht für sie ein Widerrufsrecht.
- 8.5. Alle Gutscheine werden dem Käufer online zum Ausdrucken zugesandt oder beim Kauf direkt vor Ort mit einem eindeutigen Sicherheitscode vom Hotel ausgedruckt. Auch wenn mehrere Ausdrucke möglich sind, gilt nur der erste Gutschein als Original; dieser kann mit dem entsprechenden Sicherheitscode eingelöst werden und muss vom Hotel entwertet werden. Wenn weitere Gutscheine mit demselben Code zur Einlösung vorgelegt werden, besteht kein Anspruch auf Bereitstellung der angegebenen Unterkunft oder Leistung, auch wenn der Einlösger des ersten Gutscheins nicht sein rechtmässiger Eigentümer war. Gutscheine sind daher stets sicher aufzubewahren und nur mit Zustimmung des Käufers an Dritte weiterzugeben oder zu verschenken. Das Hotel prüft lediglich die Berechtigung und Gültigkeit des vom Einlösger erhaltenen Gutscheins. Wenn jemand einen Gutschein unberechtigt einlösen möchte oder jemand einen Gutschein mit Betrugabsichten vorlegt, kann die Person wegen Betrugs oder Fälschung strafrechtlich verfolgt werden.
- 8.6. Produktgutscheine, die eine vom Hotel festgelegte Leistungsart vorsehen, sind grundsätzlich 12 Monate ab dem auf dem Gutschein angegebenen Ausstellungsdatum gültig. Wertgutscheine, die keine Leistung an sich beinhalten, aber einen Gutschriftsbetrag darstellen, den der Eigentümer berechtigt ist, gegen verschiedene im Hotel zum Zeitpunkt der Einlösung verfügbare Leistungen einzulösen, sind maximal 24 Monate ab dem Verkaufsdatum gültig. Nach Ablauf dieser Fristen verfallen die Gutscheine, und das Hotel ist nicht mehr verpflichtet, solche Gutscheine (oder Gutschriften) anzunehmen, die nicht mehr eingelöst werden können. Abgelaufene oder verlorene Gutscheine werden weder ersetzt noch ausbezahlt. Das Hotel ist auch nicht verpflichtet, Gutscheine anzunehmen, die unbezahlt oder zum Zeitpunkt der Einlösung noch nicht bezahlt sind.
- 8.7. Zahlungen per Gutschein für fällige Anzahlungen oder Zahlungen vor Ort sind nicht möglich. Für jede Transaktion, bei der ein gültiger Produkt- oder Wertgutschein als Zahlungsmittel verwendet werden soll, ist eine vorherige Reservierung und eine schriftliche Bestätigung der Annahme durch das Hotel erforderlich.

## 9. KÜNDIGUNG/VERTRAGSRÜCKTRITT

- 9.1. Wird eine gemäss Ziffer 4 vereinbarte oder verlangte Vorauszahlung oder sonstige Zahlungsgarantie auch nach Ablauf einer vom Hotel gesetzten angemessenen kurzen Nachfrist nicht bereitgestellt oder geleistet, ist das Hotel zur sofortigen Kündigung des Vertrags und zum Rücktritt davon berechtigt.
- 9.2. Darüber hinaus ist das Hotel zur fristlosen Kündigung des Vertrags und zum Rücktritt davon berechtigt, wenn die Aufnahme, Fortsetzung oder vollständige Ausführung des Vertragsverhältnisses für das Hotel nicht oder nicht mehr zumutbar ist, insbesondere, wenn:
- höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu kontrollierende Umstände die Vertragserfüllung unzumutbar erscheinen lassen;
  - Buchungen unter Verwendung irreführender oder falsch dargestellter wesentlicher Tatsachen erfolgen (z. B. Kreditkartenmissbrauch, falsche Identität des Kunden oder Zweck seiner Buchung);
  - der Kunde ausstehende und fällige Beträge oder Forderungen der Hotels (z. B. aus früheren Buchungen und Aufenthalten) nicht bezahlt hat;
  - der Kunde grob gegen die Hausordnung eines Hotels verstossen hat;

- das Hotel begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Leistungen des Hotels den reibungslosen Geschäftsablauf, die Sicherheit oder den Ruf der anderen Gäste und/oder des Hotels gefährden kann, ohne dass dies auf den Fachbereich oder den Organisationsbereich des Hotels zurückzuführen ist.
- 9.3. In den vorgenannten Fällen ist das Hotel zur fristlosen Kündigung des Vertrags und zum Rücktritt davon berechtigt, ohne dass dem Kunden Schadensersatzansprüche entstehen. Etwaige vom Kunden geleistete Vorauszahlungen oder Käutionen sind gemäss den Bestimmungen von Ziffer 4 an das Hotel zu leisten.

## **10. HAFTUNG DES HOTELS**

- Das Hotel haftet gegenüber dem Kunden grundsätzlich nur für dem Kunden vorsätzlich oder grob fahrlässig zugefügte Schäden, die als unmittelbare Folge der Nichterfüllung seiner vertraglichen Pflichten oder einer wesentlichen unzureichenden Leistung durch das Hotel entstanden sind. In jedem Fall ist die Höhe des Schadens auf den Höchstbetrag der vom Kunden gebuchten oder bei der Abreise tatsächlich bezahlten Aufenthaltskosten (ohne Mehrwertsteuer und Barzahlung) begrenzt.
- Im Falle einer Störung oder eines Mangels an Leistungen des Hotels wird sich das Hotel nach Kenntnisnahme oder fristgerechter Beanstandung des Kunden bemühen, Abhilfe zu schaffen. Der Kunde soll alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die Störung zu beheben und einen allfälligen Schaden so gering wie möglich zu halten, und dem Hotel alle Störungen oder Beschädigungen unverzüglich mitteilen.
- Bei Verlust oder Beschädigung mitgebrachter Gegenstände haftet das Hotel ebenfalls nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Soweit das Hotel für Dritte haftet, haftet es ebenfalls nur für grobe Fahrlässigkeit des Dritten; die Haftung des Hotels ist ausgeschlossen, wenn der Dritte einen Verlust oder Schaden vorsätzlich verursacht.
- Nachrichten, Post- und Warenauslieferungen für den Kunden werden stets mit Sorgfalt behandelt. Das Hotel übernimmt deren Auslieferung, Verwahrung und – auf Wunsch und gegen Entgelt – deren Weiterleitung. Ausgeschlossen sind Schadensersatzansprüche für Schäden, die nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig begangen wurden, sowie Dritt- und Folgeschäden.
- Wird dem Gast, auch gegen Gebühr, ein Stellplatz in der Hotelgarage oder auf dem Hotelparkplatz zur Verfügung gestellt oder stellt das Hotel dem Gast eine andere Möglichkeit zur Aufbewahrung persönlicher Gegenstände, insbesondere persönlicher Gegenstände und Gepäck etc., zur Verfügung, so liegt kein Aufbewahrungsvertrag vor. Das Hotel ist nicht verpflichtet, diese Gegenstände zu überwachen. Das Hotel haftet nicht für Verlust oder Beschädigung von Fahrzeugen oder deren Inhalt sowie von in den Hotelräumen gelagerten Gegenständen, es sei denn, das Hotel, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben mit Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit gehandelt. In diesem Fall ist der Schaden dem Hotel spätestens beim Verlassen der Hotelräume anzuziehen.
- Die Haftung des Hotels ist ausdrücklich beschränkt auf die Summe des Haftpflichtversicherungsschutzes des Hotels, insbesondere auch für Dritt- und Folgeschäden. Jede weitergehende Haftung wird ausdrücklich abbedungen. Das Hotel haftet nicht für Verluste oder Schäden, die durch höhere Gewalt entstehen.
- Sämtliche Haftungsansprüche verfallen entschädigungslos, wenn der Kunde es unterlässt, das Hotel bei Kenntnisnahme von Verlust, Zerstörung oder Beschädigung unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.

## **11. HÖHERE GEWALT**

- Keine der Parteien gilt als vertragsbrüchig, sofern ein Ereignis höherer Gewalt die Erfüllung ihrer jeweiligen Vertragspflichten verhindert oder erheblich behindert. Als höhere Gewalt gelten alle Ursachen und/oder Ereignisse, die nicht vom Hotel oder vom Kunden verursacht wurden und nicht unter deren Kontrolle stehen, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Feuer, Krieg, Terrorismus, Schneelawinen, Pandemie/Epidemie oder jede gesundheitliche Situation sowie Anordnungen schweizerischer Behörden.
- Im Falle von höherer Gewalt kann der Kunde weder Schadensersatz noch Entschädigung oder entgangenen Gewinn geltend machen. In diesem Fall vereinbaren die Parteien, die Buchung auf ein neues mögliches Datum zu verschieben, abhängig von der Verfügbarkeit der Hotels innerhalb von 12 Monaten nach der verschobenen Buchung.
- Wird die Buchung zum Zeitpunkt der verschobenen Buchung vom Kunden nicht nachgeholt, so erlischt der Anspruch des Kunden auf die Buchung und der Kunde bleibt zur Zahlung des vereinbarten Preises verpflichtet.
- Kann das Hotel dem Kunden innerhalb der genannten Frist von 12 Monaten keinen Ausweichtermin anbieten, erhält der Kunde eine Gutschrift in Form eines Wertgutscheins mit einer Gültigkeitsdauer von 24 Monaten. Löst der Kunde den Wertgutschein nicht innert der vorgegebenen Frist ein, verfällt die Gutschrift.
- Das Hotel behält sich das Recht vor, die Preise je nach Kapazität, Verfügbarkeit und Jahreszeit anzupassen. Der Kunde hat daher weder Anspruch auf den ursprünglich gebuchten Preis noch auf eine bestätigte Leistung.

## **12. DATENSCHUTZ**

- Die Übermittlung von Informationen einschliesslich personenbezogener Daten des Kunden unterliegt den aktuellen Datenschutzbestimmungen der TLC Group.

## **13. DIVERSES**

- Wir können Änderungen an diesen AGB vornehmen, indem wir sie jederzeit aktualisieren, und mit Ihrer fortgesetzten Nutzung unserer Leistung nach jeder Änderung stimmen Sie den aktualisierten Bedingungen zu. Alle bestehenden Buchungen unterliegen weiterhin den AGB, die zum Zeitpunkt der Buchung für Ihre Buchung galten.
- Weder die Nichtausübung noch die verzögerte Ausübung eines Rechts oder Rechtsbehelfs durch die TLC Group oder das Hotel gemäss diesen AGB oder dem Vertrag oder durch Gesetz stellt einen Verzicht auf dieses oder ein anderes Recht oder auf diesen oder einen anderen Rechtsbehelf dar, noch verhindert oder beschränkt sie die weitere Ausübung dieses oder eines anderen Rechts oder Rechtsbehelfs.
- Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder einer separaten Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so wird der übrige Teil der AGB und/oder der Vereinbarung davon nicht berührt. Ungültige oder unwirksame Bestimmungen sind durch wirksame zu ersetzen, die ihrem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommen.

## **14. GERICHTSSTAND UND ANWENDBARES RECHT**

- 14.1. Diese AGB und die Vereinbarung sowie alle Streitigkeiten oder Ansprüche (inkl. ausservertragliche Streitigkeiten oder Ansprüche) aus oder in dem Zusammenhang mit ihnen oder ihrem Gegenstand oder ihrem Zustandekommen unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht.
- 14.2. Ausschliesslicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus oder in dem Zusammenhang mit diesen AGB oder einer Vereinbarung sind die ordentlichen Gerichte in Zürich, Schweiz.