

# SCHLOSS ELMAU

## LUXURY SPA & CULTURAL HIDEAWAY



### Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Hotelaufnahmevertrag im Hotel

#### **I. Geltungsbereich**

1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für Verträge der Schloss Elmau GmbH & Co KG, 82493 Elmau, ("Hotel") über die mietweise Überlassung von Hotelzimmern zur Beherbergung, sowie alle für den Kunden in diesem Zusammenhang erbrachten weiteren Leistungen und Lieferungen des Hotels.

2. Die Unter- oder Weitervermietung der überlassenen Zimmer sowie deren Nutzung zu anderen als Beherbergungszwecken bedürfen der vorherigen Zustimmung des Hotels in Textform, wobei § 540 Abs. 1 Satz 2 BGB abgedungen wird, soweit der Kunde nicht Verbraucher ist.

3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden nur Anwendung, wenn dies vorher ausdrücklich vereinbart wurde.

#### **II. Vertragsabschluss, Vertragspartner, Verjährung**

1. Vertragspartner sind das Hotel und der Kunde. Der Vertrag kommt durch die Annahme des Antrags des Kunden durch das Hotel zustande. Dem Hotel steht es frei, die Zimmerbuchung in Textform zu bestätigen.

2. Verbindliche Buchungen sind grundsätzlich nur in 6 Monaten vor Beginn des Buchungszeitraum möglich (Bindungszeitraum). Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind Buchungen, die vor Beginn des Bindungszeitraums eingehen und bestätigt werden, nur unverbindliche Vorreservierungen, die erst mit Beginn des Bindungszeitraums verbindlich werden und bis dahin vom Kunden und vom Hotel jederzeit ohne Kosten storniert werden können.

3. Alle Ansprüche gegen das Hotel verjähren grundsätzlich in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Schadensersatzansprüche verjähren kenntnisunabhängig spätestens in fünf Jahren. Die Verjährungsverkürzungen gelten nicht bei Ansprüchen bei arglistig verschwiegenen Mängeln oder die auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder einer verschuldeten Verletzung von Leib, Leben, Gesundheit oder Freiheit einer natürlichen Person beruhen, aus Beschaffenheitsgarantien sowie für Recht, sich bei einer vom Hotel zu vertretenden Pflichtverletzung, die kein Mangel ist, vom Vertrag zu lösen.

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

1. Das Hotel ist verpflichtet, die vom Kunden gebuchten Zimmer bereitzuhalten und die vereinbarten Leistungen zu erbringen. Das Hotel ist berechtigt, gebuchte Zimmer anderweitig zu vergeben, wenn der Kunde nicht bis 18 Uhr des Anreisetages das Zimmer übernimmt, es sei denn, eine spätere Ankunftszeit wurde vereinbart oder das Zimmer wurde bereits im Voraus vollständig bezahlt oder dem Hotel wurde eine Kreditkartengarantie erteilt, die eine Abbuchung des Zimmerpreises auch bei Nichterscheinen ermöglicht.

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 direkt oder über

das Hotel beauftragte Leistungen, die durch Dritte erbracht und vom Hotel verauslagt werden.

3. Die vereinbarten Preise verstehen sich einschließlich der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Steuern und lokalen Abgaben. Nicht enthalten sind lokale Abgaben, die nach dem jeweiligen Kommunalrecht vom Gast selbst geschuldet sind, wie zum Beispiel Kurtaxe. Bei Änderung der gesetzlichen Umsatzsteuer oder der Neueinführung, Änderung oder Abschaffung lokaler Abgaben auf den Leistungsgegenstand nach Vertragsschluss werden die Preise entsprechend angepasst. Bei Verträgen mit Verbrauchern gilt dieses nur, wenn der Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Vertragserfüllung vier Monate überschreitet.

4. Überschreitet der Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Vertragserfüllung vier Monate und erhöhen sich die Selbstkosten des Hotels nach Vertragsschluss und vor Bereitstellung des Zimmers um mehr als 5%, ist das Hotel berechtigt, den vereinbarten Preis durch einseitige Erklärung um denselben Betrag zu erhöhen. Die Erhöhung ist mindestens 4 Wochen vorher mitzuteilen, der Kunde ist in diesem Fall berechtigt, innerhalb von 2 Wochen von der Buchung zurückzutreten.

5. 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.

6. Rechnungen des Hotels ohne Fälligkeitsdatum sind mit Zugang der Rechnung ohne Abzug zahlbar. Bei Zahlungsverzug ist das Hotel berechtigt, die jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinsen in Höhe von derzeit 8% bzw. bei Rechtsgeschäften, an denen ein Verbraucher beteiligt ist, in Höhe von 5% über dem Basiszinssatz zu verlangen. Dem Hotel bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

7. Das Hotel ist berechtigt, bei Vertragsschluss vom Kunden eine angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung, zum Beispiel in Form einer Kreditkartengarantie, zu verlangen. Die Höhe der Vorauszahlung und die Zahlungstermine können im Vertrag in Textform vereinbart werden. Bei Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen für Pauschalreisen bleiben die gesetzlichen Bestimmungen unberührt.

8. Das Hotel ist ferner berechtigt, zu Beginn und während des Aufenthaltes vom Kunden eine angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung im Sinne vorstehender Nr. 7 für bestehende und künftige Forderungen aus dem Vertrag zu verlangen, soweit eine solche nicht bereits gemäß vorstehender Nr. 7 geleistet wurde. Bei Aufhalten von über einer Woche oder Forderungen von über € 1.000,00 für bereits erbrachte Leistungen kann das Hotel auch Zwischenabrechnungen erteilen, die sofort zur Zahlung fällig sind.

9. Das Hotel entscheidet in jedem Einzelfall frei über die Akzeptanz der Kreditkarte des Kunden und zwar auch dann, wenn die grundsätzliche Akzeptanz von Kreditkarten durch das Hotel allgemein bekannt gemacht worden ist.

# SCHLOSS ELMAU

## LUXURY SPA & CULTURAL HIDEAWAY



10. Der Kunde kann nur mit einer unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Forderung gegen über einer Forderung des Hotels aufrechnen. Soweit der Kunde kein Verbraucher ist, gilt dies auch für die Geltendmachung von - auch kaufmännischen - Zurückbehaltungsrechten und insbesondere auch für die Minderung von Zahlungen an das Hotel aufgrund von angeblichen Mängeln; dem Kunden bleibt in diesem Falle vorbehalten, diesbezüglich nach Zahlung Rückzahlung aus Bereicherungsrecht bzw. Schadenersatz nach Maßgabe des Vertrages geltend zu machen.

#### **IV. Rücktritt des Kunden (Abbestellung, Stornierung) und Nichtinanspruchnahme der Leistungen des Hotels**

1. Nachdem eine Buchung verbindlich geworden ist (vgl. Klausel II Nr. 2), ist ein Rücktritt des Kunden von dem mit dem Hotel geschlossenen Vertrag nur möglich, wenn ein Rücktrittsrechtausdrücklich vereinbart wurde, ein sonstiges gesetzliches Rücktrittsrecht besteht oder wenn das Hotel der Vertragsaufhebung ausdrücklich zustimmt. Die Vereinbarung eines Rücktrittsrechtes sowie die etwaige Zustimmung zu einer Vertragsaufhebung sollen jeweils in Textform erfolgen.

2. Sofern zwischen dem Hotel und dem Kunden ein Termin zum kostenfreien Rücktritt vom Vertrag in Textformvereinbart wurde, kann der Kunde bis dahin vom Vertrag zurücktreten, ohne Zahlungs- oder Schadenersatzansprüche des Hotels auszulösen. Das vereinbarte Rücktrittsrecht des Kunden erlischt, wenn er nicht bis zum vereinbarten Termin sein Recht zum Rücktritt in Textformgegenüber dem Hotel ausübt.

3. Ist ein Rücktrittsrecht nicht vereinbart oder bereits erloschen, besteht auch kein gesetzliches Rücktritts- oder Kündigungsrecht und stimmt das Hotel einer Vertragsaufhebung nicht zu, behält das Hotel den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung trotz Nichtinanspruchnahme der Leistung. Das Hotel hat die Einnahmen aus anderweitiger Vermietung der Zimmer sowie die ersparten Aufwendungen anzurechnen. Werden die Zimmer nicht anderweitig vermietet, so kann das Hotel den Abzug für ersparte Aufwendungen pauschalieren. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, mindestens 90% des vertraglich vereinbarten Preises (ohne Verpflegungspauschale) für Übernachtung mit oder ohne Frühstück sowie für Pauschalarrangements mit Fremdleistungen, 70 % für Halbpensions- und 60 % für Vollpensionsarrangements zu zahlen. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass der vorgenannte Anspruch nicht oder nicht in der geforderten Höhe entstanden ist.

#### **V. Rücktritt des Hotels**

1. Sofern ein kostenfreies Rücktrittsrecht des Kunden innerhalb einer bestimmten Frist vereinbart wurde, ist das Hotel in diesem Zeitraum seinerseits berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, Ab Beginn des Bindungszeitraums (vgl. Klausel II Nr. 2) ist das Hotel auch dann, wenn noch ein kostenfreies Rücktrittsrecht des Kunden besteht, nur zum Rücktritt berechtigt, wenn Anfragen anderer Kunden nach den vertraglich gebuchten Zimmern vorliegen und der Kunde auf Rückfrage des Hotels mit angemessener Fristsetzung auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet.

2. Wird eine vereinbarte oder gemäß Klausel III Nr. 8 verlangte Vorauszahlung oder Sicherheit auch nach Verstreichen einer vom Hotel gesetzten angemessenen Nachfrist 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, insbesondere falls

- Höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen;
  - Zimmer oder Räume schuldhaft unter irreführender oder falscher Angabe oder Verschweigen wesentlicher Tatsachen gebucht werden; wesentlich kann dabei die Identität des Kunden, die Zahlungsfähigkeit oder der Aufenthaltzweck sein;
  - 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 Herrschaftsbzw. Organisationsbereich des Hotels zuzurechnen ist;
  - der Zweck bzw. der Anlass des Aufenthaltes gesetzeswidrig ist;
  - ein Verstoß gegen Klausel I Nr. 2 vorliegt.
4. Bei berechtigtem Rücktritt des Hotels entsteht kein Anspruch des Kunden auf Schadenersatz.

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

1. Der Kunde erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde. Auch wenn in der Buchung und/oder Bestätigung ein bestimmtes Zimmer angegeben ist, behält sich das Hotel eine Umbuchung innerhalb derselben Kategorie oder in eine höhere Kategorie, ggf. auch in ein anderes Hotelgebäude, vor, soweit dieses Recht nicht ausdrücklich vertraglich ausgeschlossen ist.

2. Gebuchte Zimmer stehen dem Kunden ab 16:30 Uhr des vereinbarten Anreisetages zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf frühere Bereitstellung.

3. Am vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer dem Hotel spätestens um 11:30 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 90%. Vertragliche Ansprüche des Kunden werden hierdurch nicht begründet. Ihm steht es frei, nachzuweisen, dass dem Hotel kein oder ein niedrigerer Anspruch auf Nutzungsentgelt entstanden ist.

# SCHLOSS ELMAU

## LUXURY SPA & CULTURAL HIDEAWAY



### VII. Haftung des Hotels

1. Das Hotel hat seine Verpflichtungen aus dem Vertrag mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns zu erfüllen.

2. Eine vertragliche oder außervertragliche Schadensersatzpflicht seitens des Hotels besteht nur, sofern der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Für die schuldhafte Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit einer natürlichen Person haftet das Hotel nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auch bei nur einfacher Fahrlässigkeit. Zusätzlich haftet das Hotel nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auch für die nur einfach fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, allerdings der Summe nach begrenzt auf die Vermögensnachteile, die das Hotel bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung hätte voraussehen müssen. Wesentliche Vertragspflichten im vorgenannten Sinne sind solche Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages und die Erreichung des Vertragszweckes überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig nach Inhalt und Zweck des Vertrages vertrauen darf. Dies umfasst insbesondere die Verpflichtung, die gebuchten Zimmer rechtzeitig und in einer Weise zur Verfügung zu stellen, dass Leib, Leben und Gesundheit des Kunden und seiner Begleiter nicht gefährdet werden.

3. Im Vertrag oder diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Beschränkungen der Haftung des Hotels gelten auch für die etwaige persönliche Haftung der Organe, Angestellten oder Erfüllungsgehilfen des Hotels.

4. Ansprüche aus einer etwaigen Beschaffenheitsgarantie bleiben von den Einschränkungen dieser Klausel VII unberührt. Eine Umkehr der gesetzlichen Beweislast wird durch diese Klausel VII nicht begründet.

5. 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.

6. Für eingebrachte Sachen haftet das Hotel dem Kunden nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das Hotel empfiehlt die Nutzung des Hotel- oder Zimmersafes. Sofern der Gast Geld, Wertpapiere und Kostbarkeiten mit einem Wert von mehr als 800 Euro oder sonstige Sachen mit einem Wert von mehr als 3.500 Euro einzubringen wünscht, bedarf dies einer gesonderten Aufbewahrungsvereinbarung mit dem Hotel.

7. Soweit dem Kunden ein Stellplatz in der Hotelgarage 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 und deren Inhalte haftet das Hotel nur bei Verletzung einer dem Hotel obliegenden Verpflichtung und nur nach Maßgabe von vorstehenden Nr. 1ff.

8. Weckaufträge werden vom Hotel mit Sorgfalt ausgeführt. 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.

### VIII. Kauf von Waren

Soweit der Kunde im Zusammenhang mit dem Aufenthalt Waren vom Hotel erwirbt, kann er bei eventuellen Sach- oder Rechtsmängeln gemäß den gesetzlichen Bestimmungen vorrangig Nachbesserung oder Nachlieferung zur Beseitigung des Mangels verlangen und erst bei deren Fehlschlagen oder in den sonstigen gesetzlich bestimmten Ausnahmefällen vom Vertrag zurücktreten oder die vereinbarte Vergütung mindern. Es gilt eine Gewährleistungsfrist von einem Jahr, bzw., wenn der Kunde Verbraucher ist, von zwei Jahren, jeweils ab dem gesetzlichen Gewährleistungsbeginn. Im Übrigen gelten sämtliche Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch für den Warenkauf.

### IX. Schlussbestimmungen

1. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags, der Antragsannahme oder dieser Geschäftsbedingungen für die Hotelaufnahme sollen in Textform erfolgen. Einseitige Änderungen oder Ergänzungen durch den Kunden sind unwirksam.

2. Erfüllungsort und Zahlungsort ist der Sitz des Hotels.

3. Ausschließlicher Gerichtsstand – auch für Scheck- und Wechselstreitigkeiten – ist im kaufmännischen Verkehr der Sitz des Hotels. Sofern ein Vertragspartner die Voraussetzung des § 38 Abs. 2 ZPO erfüllt und keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland oder im Geltungsbereich der Verordnung (EG) Nr. 44/2001 hat, ist Gerichtsstand der Sitz des Hotels. Dem Hotel bleibt in jedem Falle vorbehalten, den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

4. Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts und des Kollisionsrechts ist ausgeschlossen.

5. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotelaufnahme oder des Vertrages unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und des Vertrages nicht berührt.

Die Europäische Kommission bietet eine Onlineplattform für Streitbeilegung an, die Sie hier finden:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Unter diesem Link finden Sie die Kontaktdaten der offiziellen

Streitbeilegungsstellen:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=mai.n.adr.show>

Wir sind weder verpflichtet noch bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

# SCHLOSS ELMAU

## LUXURY SPA & CULTURAL HIDEAWAY



### **General Terms and Conditions for Hotel Accommodation Contracts**

#### **I. Scope**

1. These terms and conditions ("Condition(s)") shall apply to all contracts of Schloss Elmau GmbH & Co KG, 82493 Elmau, ("Hotel") for the rental use of Hotel rooms ("Room(s)") for lodging purposes, as well as all other goods and services rendered by the Hotel to its customer ("Customer") in this context ("Contract(s)").

2. Any subletting or renting of Rooms to a third party and/or any use of Rooms for other than lodging purposes requires the Hotel's prior consent in text form, whereby Section 540, para. 1, sentence 2 of the German Civil Code ("BGB") shall not apply unless the Customer is a consumer.

3. The Hotel does not accept any terms and conditions which deviate from these Conditions, including any general terms and conditions of the Customer, except if such terms and conditions have been expressly accepted by the Hotel.

#### **II. Conclusion of Contract, Parties, Statute of Limitations**

1. The Contract is entered into between the Hotel and the Customer. The Contract shall come into force upon the Hotel's acceptance of the Customer's offer. The Hotel may, at its discretion, confirm the Room reservation in text form.

2. Binding reservations can generally only be made within 6 months preceding the first day of stay (Binding Period). Unless expressly otherwise agreed, reservations received and confirmed outside of the Binding Period only constitute non-binding pre-reservations which only become binding upon commencement of the Binding Period, and, until such time, can be cancelled by both the Customer and the Hotel freely and without any liability towards the respective other party.

3. Any claims against the Hotel shall generally become time-barred one year after the commencement of the statutory limitation period. Claims in damages shall become time-barred at the latest after five years. The foregoing shall not limit any longer limitation period under statutory law which may apply in the event of (a) fraudulent concealment of defects, (b) gross negligence or wilful misconduct, (c) the (i) death of, or (ii) personal injury to, or (iii) wrongful deprivation of personal liberty of, a natural person, caused by negligence or wilful misconduct, (d) guarantees of properties and/or (e) the right to withdraw from the Contract based on a breach imputable to the Hotel other than a defect.

#### **III. Supplies and Services, Prices, Payment, Offsetting**

1. The Hotel is obligated to make the Rooms booked by the Customer available and to render the services agreed. The Hotel's obligation to make the Rooms booked by the Customer available shall cease if the Customer fails to check in by 6 pm on the agreed arrival date, unless a later arrival has been expressly agreed or the Room has been fully paid in advance or the Customer has furnished a credit card guarantee securing the full Room fee in the event of non-arrival.

2. The Customer is obligated to pay the agreed or applicable Hotel prices for the Rooms provided and for other services received. This also applies to disbursements the Hotel may make with respect to third party services ordered by the Customer directly or via the Hotel.

3. The agreed prices include all taxes and local taxes in effect at the time of the conclusion of Contract. This does not include locally levied taxes, which are owed by the Customer personally according to municipal law, such as visitor's tax. If the statutory value added tax is changed or if local taxes concerning the Rooms and/or services are newly introduced, changed or abolished after these have been contractually agreed upon, the prices will be adjusted accordingly. If the Customer is a consumer, this applies only to the extent that the Contract is consummated four months or more after it has been concluded.

4. In the event that the Hotel has agreed to make the Rooms available more than four months after the date of the conclusion of the Contract and its provision costs increase by more than 5% after the said date and prior to the Rooms being made available, the Hotel shall have the right to increase the price agreed by an amount equivalent to such increase by giving notice of such increase to the Customer no less than 4 weeks in advance. In such case the Customer shall have the right to withdraw from the Contract, provided that the Hotel receives the Customer's notice to that effect within two weeks from the date on which the Customer has received the notice of the price increase.

5. The Hotel can make its consent to the Customer's later request for (a) a reduction of (i) the number of Rooms or (ii) the Customer's length of stay, or (b) a change of the scope or nature of services of the Hotel subject to the condition that the price for the Rooms and/or for the other services is increased.

6. Hotel invoices not stating a due date are payable without deduction and due upon receipt. Upon any default of payment, the Hotel shall be entitled to demand the applicable statutory default interest which currently amounts to 8 %age points, or, in transactions with a consumer, 5 %age points, above the statutory base interest rate. The Hotel reserves the right to claim damages for any additional loss it may establish.

7. The Hotel may require a reasonable advance or security, such as a credit card guarantee, from the Customer upon conclusion of the Contract. The amount and due date of the advance may be agreed in text form in the Contract. With respect to advance payments or a security for package tours, the statutory provisions shall apply and shall remain unaffected by the foregoing.

8. Furthermore, the Hotel may at any time, at the commencement of, or during, the Customer's stay, demand a reasonable advance or security for future claims under the Contract to the extent that this has not yet been provided in accordance with par. 7.

9. The Customer shall not be entitled to set off any of its claims against claims of the Hotel, except where the Customer's claims are undisputed or have been confirmed by a final court judgment. Unless the Customer is a consumer, the foregoing shall also apply to any right of retention under civil or commercial law, and in particular to



# SCHLOSS ELMAU

## LUXURY SPA & CULTURAL HIDEAWAY



any deductions from recurrent payments to the Hotel based on supposed defects. This shall, however, not limit Customer's claim for repayment of any amounts paid but not owed to the Hotel after such payment to the Hotel.

#### **IV. Cancellation by the Customer and Failure to Consummate the Contract (No Show)**

1. Once a reservation has become binding (see clause II. No. 2), the Customer may only withdraw from the Contract if a cancellation right (a) has expressly been agreed, or (b) exists under statutory law, or if the Hotel consents to the withdrawal. The agreement of a cancellation as well as the consent to a withdrawal from the Contract shall be agreed in text form.

2. If the Hotel and Customer have agreed on a cancellation right which may be exercised up to a certain date, the Customer may withdraw from the Contract up to that date without incurring any liability. The Customer's cancellation right will expire, if it is not exercised in text form on or before the agreed date.

3. The Hotel shall remain entitled to the full compensation agreed in the Contract ("Room Rate") even if the Room is not used, unless the Customer has exercised a cancellation right under the Contract or statutory law or the Hotel has consented to a withdrawal. The Hotel must credit against the Room Rate (a) alternative income from renting the Room to a third party and/or (b) any reduction in its own cost due to the fact that the Room has not been used. If the Room is not rented to a third party, the Hotel, may, at its discretion, deduct cost savings on a liquidated basis as set forth hereinafter. In this case, the Customer shall pay at least 90 % of the Room Rate (excluding consumption charge) for lodging with or without breakfast as well as all-inclusive arrangements with contracted services, 70 % of the Room Rate for half-board arrangements and 60 % of the Room Rate for full-board arrangements. The Customer remains entitled to establish that the actual cost savings are higher than the aforementioned discounts.

#### **V. Withdrawal by the Hotel**

1. If the Hotel and Customer have agreed on a cancellation right of the Customer which may be exercised up to a certain date, the Hotel may also cancel the Contract until such date, provided that, after commencement of the Binding Period, the Hotel may only exercise such right if cumulatively a free cancellation right of the Customer has been agreed irrespective of the Binding Period, another potential customer expresses an interest to book the Room in question and the Customer fails to waive its cancellation right when requested to do so by the Hotel with reasonable notice.

2. The Hotel may also cancel the Contract if the Customer fails to provide an advance or security which has been agreed or requested in accordance with Sec. III par. 8 within a reasonable grace period set by the Hotel.

3. Moreover, the Hotel may also cancel the Contract for any other reasonable cause. Such cause shall, without limitation, be presumed to exist where:

- A force majeure event or other circumstances beyond the Hotel's reasonable control prevent the consummation of the Contract;

- The Customer culpably provides misleading or false information or conceals facts when booking Rooms or spaces, whereby in particular the identity and solvency of the Customer and the purposes of the booking are to be considered material;

- the Hotel has justified cause to believe that the respective use of the Hotel's Rooms or services may disrupt the operations of the Hotel or prejudice the Hotel's security or reputation, provided that the reasons therefore are not attributable to the Hotel's sphere of control and/or organization;

- the Room is intended to be used for illegal purposes; and/or
- Sec. I par. 2 has been breached.

4. Where the Hotel cancels the Contract in accordance with the provisions hereinabove, it shall have no further liability to the Customer.

#### **VI. Availability, Handover and/or Vacation of Rooms**

1. The Customer is not entitled to demand a specific Room unless this has been expressly agreed. Even if the booking or reservation specify a particular room, the Hotel expressly reserves the right provide a different room of the same or a higher category, including, without limitation, also a room in a different building, except to the extent that this option has been expressly excluded in the contract.

2. Rooms are available to the Customer from 4:30 p.m. on the agreed arrival date. The Customer is not entitled to any earlier availability.

3. Rooms must be vacated and made available to the Hotel no later than 11:30 a.m. on the agreed departure date. If the Room is vacated only after that time, the Hotel may charge 50 %, and after 6:00 p.m. 90 %, of the full accommodation rate (list price) for use of the Room in excess of what was agreed in the Contract. Such charge does not give rise to any contractual claim or entitlement of the Customer. The Customer remains entitled to establish that the Hotel's actual claim based on excessive use is lower than the aforementioned amounts.

#### **VII. Liability of the Hotel**

1. The Hotel shall be responsible to consummate its obligations under the Contract with due commercial diligence.

2. The Hotel shall be liable in damages, whether based on contract or any other legal theory, only to the extent that the damage was caused by gross negligence or wilful misconduct imputable to the Hotel. In the event of death of a natural person or personal injury to the latter, the Hotel shall be liable also for slight negligence in accordance with statutory law. In addition, the Hotel shall also be liable in accordance with statutory law for a slightly negligent violation of a fundamental duty under the Contract, but such liability shall be limited to such damage as the Hotel could have reasonably foreseen at the time of conclusion of the Contract. Fundamental duties as used herein comprises all duties which must be fulfilled by the Hotel in order to enable consummation of the Contract and the achievement of its purposes and fulfilment of which the Customer may reasonably expect in view of the content

# SCHLOSS ELMAU

## LUXURY SPA & CULTURAL HIDEAWAY



and purposes of the Contract. This in particular includes the obligation to make the Rooms available on time and in a state which does not endanger the life, limb or health of the Customer and/or any person accompanying the Customer.

3. Any limitations on the Hotel's liability agreed in the Contract or these Conditions shall apply also to the personal liability of the Hotel's officers, employees or agents.

4. Any mandatory liability arising from a guarantee of properties shall remain unaffected by this Sec. VII. This Sec. VII shall not be construed to shift the statutory burden of proof in any way.

5. Should disruptions or defects in the performance of the Hotel occur, the Hotel shall act to remedy such upon knowledge thereof or upon objection by the Customer made without undue delay. The Customer shall be responsible to reasonably mitigate or eliminate any disruption and/or damage resulting therefrom.

6. The Hotel shall be liable to the Customer for property brought into the Hotel in accordance with statutory provisions. The Hotel recommends the use of the Hotel or room safe. If a guest wishes to bring with him money, securities, stocks, bonds or valuables with a value of more than 800 EUR or other things with a value of more than 3,500 EUR, a separate safekeeping agreement is required.

7. If parking space is provided to the Customer in the Hotel garage or a Hotel parking lot, this does not constitute a safekeeping agreement, even if this is done against a fee. In the event of loss of, or damage to, motor vehicles parked or maneuvered on the Hotel's property and/or the contents thereof, the Hotel shall be liable in damages only where it has breached an obligation under the Contract and only within the limits agreed in the preceding pars..

8. Wake-up calls will be carried out by the Hotel with due diligence. Messages, mail, and merchandise deliveries for guests will be handled with due care. The Hotel will deliver, hold and, for a fee, forward such items (on request).

### VIII. Sale of Goods

In the event that the Customer purchases goods from the Hotel in connection with its stay, and such goods are defective, the Customer may exercise its statutory remedies for repair or replacement, and, only where that fails or in other exceptional cases as provided for in statutory law, withdraw from the contract of purchase or demand a reduction in the agreed price. Such rights and claims shall be subject to a limitation period of one year, if the customer is a consumer two years, from commencement of the statutory limitation period. Except for the foregoing, all other Conditions shall also apply mutatis mutandis to such purchases.

### IX General Provisions

1. Amendments of, and supplements to, the Contract, the booking confirmation and/or these Conditions should be made in text form. Unilateral amendments or supplements by the Customer are invalid.

2. The place of performance and payment shall be at the seat of the Hotel.

3. If the Customer is a commercial business, the courts having jurisdiction at the seat of the Hotel shall have exclusive jurisdiction over disputes in connection with the Contract including disputes relating to cheques or bills of exchange. If the Customer fulfills the requirements of § 38, paragraph 2 of the German Code of Civil Procedure (ZPO) and does not have a domicile or residence in Germany or within the territorial scope of EC Regulation 44/2001, the courts having jurisdiction at the seat of the Hotel shall also have jurisdiction over disputes in connection with the Contract. The Hotel shall in any event remain entitled to take legal action against the Customer in the courts having general personal jurisdiction over the Customer.

4. The Contract shall be governed by, and shall be construed in accordance with, German law. The application of the UN Convention on the International Sale of Goods and German conflict-of-law provisions are precluded.

5. Should individual provisions of these Conditions or the Contract be or become invalid or void the validity of the remaining provisions shall remain unaffected thereby.

The European Commission offers an online platform for dispute resolution which is available here: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Under this link you will find the contact details of alternative dispute resolution entities: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

We neither commit to, nor are we obligated to, use alternative dispute resolution entities to resolve disputes with consumers.

Schloss Elmau, February 2017