

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN HOTEL BUSSLOO B.V. UND THERMEN BUSSLOO B.V.**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von **HOTEL BUSSLOO B.V.** und **THERMEN BUSSLOO B.V.**, mit Sitz in Apeldoorn (Niederlande) und Geschäftsstelle in Voorst (Niederlande), in das Handelsregister der (niederländischen) Industrie- und Handelskammer unter der Nummer 08111153 bzw. 08111154 eingetragen, nachstehend gemeinsam ‚Hotel Thermen Bussloo‘ genannt, sind am 17 Oktober 2012 bei der Geschäftsstelle des Landgerichts Zutphen (Niederlande) unter der Nummer 29/2012 sowie beim Handelsregister der (niederländischen) Industrie- und Handelskammer hinterlegt worden. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen können ebenfalls über die Website: [www.thermenbussloo.nl](http://www.thermenbussloo.nl) eingesehen werden; auf Wunsch kann ein Exemplar zugeschickt werden. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden als „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ bezeichnet.

### **1. DEFINITIONEN UND INTERPRETATIONEN**

- 1.1** Falls nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist, haben die nachstehend genannten Wörter und Begriffe die ihnen in diesem Artikel aufgeführte Bedeutung.

**Dienstleistungen:** Die von Hotel Thermen Bussloo zu erbringenden Dienstleistungen gliedern sich in vier (4) Gruppen und können separat voneinander oder in Kombination als Arrangement abgenommen werden und setzen sich wie folgt zusammen:

- a. Hotel-, Gaststätten- und Catering-Dienstleistungen: die Lieferung von Speisen und/oder Getränken und/oder Übernachtungen sowie die Zurverfügungstellung von (Saal-)Räumlichkeiten und Gelände; und/oder
- b. Wellness-Dienstleistungen: Wellness-Fazilitäten, Innen- und Außensaunas, (Kelo-)Saunas, (verschiedene) Schwimmbäder, darunter Whirlpools, Sprudelbäder, Dampfkabinen, Salzkristallgrotten, Solebäder, Pfefferminzkabinen, Salzwasserbecken, Vermietung von Handtüchern, Bademänteln und dergleichen; und/oder
- c. Health & Beauty-Dienstleistungen: wozu Schönheitsbehandlungen, Gesundheitsbehandlungen, Entgiftungen, Saftkuren, Rasul-Schlamm-Behandlungen, Hammam-Behandlungen und dergleichen gehören; und/oder
- d. Eventhosting-Dienstleistungen: Angebot von Unterkünften an Gäste aufgrund eines Vertrages mit Dritten, die im Bereich der Organisation von Indoor- oder Outdoor-Schulungen, (Außensport-)Tätigkeiten in der Umgebung von Hotel Thermen Bussloo tätig sind, jedoch nicht über selbständige Unterkünfte für das Anbieten von Hotel-, Gaststätten- und Catering-Dienstleistungen verfügen;
- e. sonstige Dienstleistungen: Shuttle-Service, Fahrradverleih, Bootsverleih, Nordic Walking und alle sonstigen von Hotel Thermen Bussloo angebotenen Dienstleistungen, die nicht unter die vorstehend genannten Punkte a. bis d. fallen.

**Dienstleistungsverträge:** Verträge zwischen Hotel Thermen Bussloo und einem Kunden, die sich auf die Erbringung einer oder mehrerer Dienstleistungen beziehen;

**Hotelunternehmen:** der Teil der Unternehmenstätigkeiten von Hotel Thermen Bussloo, der sich auf die Bereitstellung von Übernachtungsmöglichkeiten sowie die Zurverfügungstellung von (Saal-)Räumlichkeiten und Gelände bezieht;

**Restaurantunternehmen:** der Teil der Unternehmenstätigkeiten von Hotel Thermen Bussloo, der sich auf die Lieferung von Speisen und/oder Getränken, sei es in Kombination mit dem Hotelunternehmen oder auch nicht, bezieht;

**Erbringungen von Dienstleistungen:** die Erbringung seitens Hotel Thermen Bussloo von Hotel-, Gaststätten- und Catering-Dienstleistungen und/oder Wellness-Dienstleistungen und/oder Health & Beauty-Dienstleistungen und/oder Eventhosting-Dienstleistungen, wobei alles einschließlich der dazugehörigen Tätigkeiten und Dienstleistungen sowie im weitesten Sinnes des Wortes gilt;

**Konsument-Kunde(n):** (eine) natürliche Person(en), die nicht in Ausübung eines Berufes oder für ein Unternehmen handelt/handeln, die mit Hotel Thermen Bussloo einen Vertrag abgeschlossen hat/haben;

**Geschäftskunde(n):** juristische Person(en) oder Gesellschaft(en), die mit Hotel Thermen Bussloo einen Vertrag geschlossen hat/haben;

**Kunden:** Konsument-Kunden und Geschäftskunden zusammengenommen;

**Gast/Gäste:** die natürliche(n) Person(en), für die von Hotel Thermen Bussloo aufgrund eines mit dem Kunden geschlossenen Vertrages eine oder mehrere Dienstleistungen erbracht werden müssen. Wo in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von einem Gast oder Kunden gesprochen wird, ist damit sowohl Gast als auch Kunde gemeint, falls nicht aus dem Inhalt der Bestimmung und deren Auslegung zwingend hervorgeht, dass nur einer von beiden gemeint sein kann;

**Vertrag:** ein Dienstleistungsvertrag und/oder ein Kaufvertrag;

**Rechnungsbetrag:** der Gesamtbetrag der seitens des Kunden an Hotel Thermen Bussloo zu zahlenden Beträge aufgrund eines oder mehrerer Verträge sowie von (einer) aufgrund eines Vertrages erbrachten/erbrachter Dienstleistung(en), einschließlich Bedienungsgeld, Touristensteuer und (niederländischer) Mehrwertsteuer, wobei dieser, sofern zutreffend, infolge dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, eventuell um weitere, von dem Kunden zu zahlende Beträge zu erhöhen ist;

**Annullierung:** die in schriftlicher Form vom Kunden an Hotel Thermen Bussloo gerichtete Mitteilung, dass von einer oder mehreren vereinbarten Dienstleistung(en) vollständig oder teilweise kein Gebrauch gemacht wird oder die in schriftlicher Form seitens Hotel Thermen Bussloo an den Kunden gerichtete Mitteilung, dass eine oder mehrere vereinbarte Dienstleistung(en) vollständig oder teilweise nicht erbracht werden;

**No-Show (Nichterscheinen):** die Nichtnutzung ohne Annullierung seitens eines Kunden und/oder Gastes einer oder mehrerer aufgrund eines Vertrages von Hotel Thermen Bussloo zu erbringenden Dienstleistung(en);

**Sachen:** alle Sachen, darunter auch Gelder, Geldwerte und Wertpapiere;

**Umsatzgarantie:** eine schriftliche Erklärung seitens des Kunden, dass in Bezug auf einen oder mehrere Verträge seitens Hotel Thermen Bussloo mindestens ein bestimmter vereinbarter Umsatzbetrag erzielt wird;

**Persönliche Informationen:** freiwillig erteilte Angaben von Gästen, einschließlich jedoch nicht auf diese beschränkt, folgender Kontaktdaten wie, Name, Nationalität, Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Postanschriften, Geburtsdatum, Namen und Geburtsdaten von Kindern, Kreditkartendaten, Ankunfts- und Abreisedatum/Besuchsdatum in/bei Hotel Thermen Bussloo, Vorlieben und Interessen hinsichtlich beispielsweise Präferenzlage des Zimmers (Erdgeschoss/im Obergeschoss usw.), Typ des Betts, Lieblingszeitung des Gastes, konsumierte Speisen und/oder Getränke im Restaurantunternehmen, sportliche und kulturelle Interessen sowie Fragen/Bemerkungen, welche von Kunden und/oder Gästen bei oder nach einem Aufenthalt in Hotel Thermen Bussloo gemacht werden;

**Kaufvertrag:** jeder Vertrag, der zwischen Hotel Thermen Bussloo und dem Kunden geschlossen wird, in Bezug auf den Verkauf und die Lieferung von Produkten seitens Hotel Thermen Bussloo, sowie jegliche Vertragsänderung oder -ergänzung sowie alle (Rechts-)Geschäfte zur Vorbereitung und Ausführung dieses Kaufvertrages;

**Produkte:** alle Produkte, wie beispielsweise – jedoch nicht ausschließlich - Health & Beauty-Produkte, die von Hotel Thermen Bussloo sowohl in dem/den eigenen Geschäft(en) als auch auf der Website [www.thermenbussloo.nl](http://www.thermenbussloo.nl) zum Kauf angeboten werden;

**1.2** Artikelbezeichnungen dienen ausschließlich als Referenz; auf diese können keine Rechte begründet werden.

**1.3** In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden sich Verweise auf (niederländische) gesetzliche Bestimmungen, so wie diese zum Zeitpunkt der Festschreibung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen lauten.

**1.4** In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen umfasst der Singular, wenn der Kontext dies erfordert, auch den Plural und umgekehrt.

## **2. GÜLTIGKEIT DER ALLGEMEINEM GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

**2.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ab dem Zeitpunkt, zu dem der Vertrag laut vorliegendem Artikel 3.1 zustande kommt, und gelten für den Inhalt und die Ausführung aller Verträge sowie für die aufgrund eines Vertrages seitens Hotel Thermen Bussloo erbrachten Dienstleistungen.

- 2.2** Die Gültigkeit jeglicher allgemeinen oder spezifischen Bedingungen oder Klauseln wird von Hotel Thermen Bussloo ausdrücklich zurückgewiesen, wenn nicht im Voraus schriftlich und ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden ist. Wenn die Gültigkeit anderer Allgemeiner Geschäftsbedingungen seitens Hotel Thermen Bussloo akzeptiert wird, prävalieren im Falle eines Widerspruchs jederzeit diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 2.3** Abweichungen von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur gültig, wenn diese dem Kunden von Fall zu Fall schriftlich und ausdrücklich von Hotel Thermen Bussloo bestätigt worden sind.
- 2.4** Wenn auf der Grundlage zwingenden Rechts die Auslegung irgendeiner Bestimmung in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht zulässig ist, gilt die aufgrund des zwingenden Rechts zulässige Auslegung.
- 2.5** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten unter anderem für alle natürlichen Personen, juristischen Personen und Gesellschaften, derer sich Hotel Thermen Bussloo beim Abschluss und/oder bei der Ausführung eines Vertrages und der Erbringung der Dienstleistungen beziehungsweise im Allgemeinen im Rahmen des Betriebes von Hotel Thermen Bussloo bedient oder bedient hat.
- 2.6** Wenn diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einmal für einen bestimmten Vertrag rechtskräftig geworden sind, gilt jeweils, wenn schriftlich nichts anderes vereinbart worden ist, die jeweils aktuelle Version dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für alle weiteren zwischen denselben Parteien geschlossenen Verträge,.

Für jeden Aufenthalt in Hotel Thermen Bussloo gelten zudem die Hausregeln von Hotel Thermen Bussloo. Diese stellen einen integralen Bestandteil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dar. Hotel Thermen Bussloo hat die Hausregeln für die Kunden und/oder Gäste an einer deutlich sichtbaren Stelle zu deren Kenntnisnahme aufzuhängen, anzubringen oder auszulegen bzw. muss diese Hausregeln den Kunden und/oder Gästen schriftlich zur Verfügung stellen. Kunden und/oder Gäste sind gehalten, den Hausregeln Folge zu leisten.

### **Abschnitt 1 DIENSTLEISTUNGSVERTRÄGE**

#### **3. RESERVIERUNGEN UND ZUSTANDEKOMMEN VON DIENSTLEISTUNGSVERTRÄGEN**

- 3.1** Wenn ein Kunde und/oder Gast von einer oder mehreren Dienstleistungen Gebrauch machen möchte, muss/müssen diese Dienstleistung(en) rechtzeitig schriftlich, telefonisch oder elektronisch (online) über die Website [www.thermenbussloo.nl](http://www.thermenbussloo.nl) reserviert werden. Für die reservierte(n) Dienstleistung(en) kann – im Ermessen von Hotel Thermen Bussloo – eine vollständige oder partielle Vorauszahlung verlangt werden. Diese Vorauszahlung hat in Übereinstimmung mit den in Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Abrechnung und Bezahlung) genannten Bestimmungen zu erfolgen.
- 3.2** Verträge kommen zu dem Zeitpunkt zustande, an dem Hotel Thermen Bussloo, oder eine Zwischenperson im Namen von Hotel Thermen Bussloo, eine Buchung/Reservierung des Kunden schriftlich bestätigt hat oder wenn Hotel Thermen Bussloo die Buchung/Reservierung des Kunden durchführt. Änderungen, Ergänzungen und/oder Erweiterungen eines Vertrages sind nur dann verbindlich, wenn diese schriftlich und ausdrücklich vereinbart worden sind.
- 3.3** Innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden nach einer Reservierung (online) erhält der Kunde eine E-Mail von Hotel Thermen Bussloo mit einer Buchungsbestätigung sowie ein Exemplar dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wobei die Buchungsbestätigung als Beweis für die Buchung gilt. Der Kunde ist gehalten, die Buchungsbestätigung zu kontrollieren und Hotel

Thermen Bussloo unverzüglich schriftlich über jeglichen Irrtum in Bezug auf die Buchung zu informieren – ansonsten wird die Buchung wie in der Buchungsbestätigung festgelegt ausgeführt. Jede/alle Buchung(en) – ob online oder nicht – ist/sind nur gültig, nachdem sie von Hotel Thermen Bussloo, bzw. einer Zwischenperson im Namen von Hotel Thermen Bussloo, per E-Mail bestätigt worden ist/sind.

- 3.4** Alle von Hotel Thermen Bussloo erteilten Angebote in Bezug auf das Zustandekommen von Verträgen und die Erbringung von Dienstleistungen sind unverbindlich und erfolgen auf der Grundlage der Aussage „solange der Vorrat (bzw. die Kapazität) reicht“; diese können jederzeit von Hotel Thermen Bussloo widerrufen werden, auch wenn sie eine Annahmefrist beinhalten. Beruft sich Hotel Thermen Bussloo innerhalb einer den Umständen entsprechend angemessenen Frist nach der Annahme seitens des Kunden auf diesen genannten Vorbehalt, dann wird der geplante Vertrag als nicht zustande gekommen angesehen und werden Hotel Thermen Bussloo und der Kunde und/oder der Gast Handlungen, die in der Zwischenzeit im Rahmen der Ausführung dieses Vertrages vorgenommen worden sind, rückgängig machen, wobei Hotel Thermen Bussloo und der Kunde und/oder der Gast einander gegenseitig die vollständige berechtigterweise erforderliche Kooperation gewähren werden.
- 3.5** Alle von Hotel Thermen Bussloo gelieferten Abbildungen, Beschreibungen, Maß- und Gewichtsangaben sowie sonstige Informationen sind für Hotel Thermen Bussloo nicht bindend und dienen nur dem Zweck, eine allgemeine Vorstellung über die von Hotel Thermen Bussloo angebotenen Dienstleistungen zu liefern. Hotel Thermen Bussloo übernimmt keinerlei Haftung für fehlerhafte Abbildungen, fehlerhafte Beschreibungen, fehlerhafte Maß- und Gewichtsangaben sowie für sonstige Falschinformationen.
- 3.6** Alle Angebote werden von Hotel Thermen Bussloo, direkt oder indirekt, nach bestem Wissen und Gewissen sowie mit der größten Sorgfalt unterbreitet. Hotel Thermen Bussloo haftet ebenso wenig dafür, dass sich diesbezüglich keine Abweichungen ergeben.
- 3.7** Optionen werden mit einem im Voraus festgelegten Verfalldatum erteilt. Eine Option, die nicht spätestens am Verfalldatum seitens des Kunden in eine tatsächliche Reservierung umgeändert wird, wird als verfallen angesehen, ohne dass diesbezüglich eine Kündigung seitens Hotel Thermen Bussloo erforderlich ist. Eine Option kann nur schriftlich erteilt werden.
- 3.8** Es wird davon ausgegangen, dass Verträge für Kunden oder in deren Namen, die von Zwischenpersonen (beispielsweise Schiffsmaklern, Reisebüros und anderen Hotel-, Gaststätten- und Cateringbetrieben – jedoch nicht auf diese beschränkt) abgeschlossen werden, sei es im Namen der Geschäftskontakte derselben oder auch nicht – unter anderem auf Kosten und Risiko dieser Zwischenpersonen geschlossen worden sind. Hotel Thermen Bussloo schuldet den Zwischenpersonen, wenn schriftlich nichts anderes vereinbart worden ist, keine wie auch immer bezeichnete Kommission oder Provision. Eine vollständige oder teilweise Bezahlung des seitens des Kunden Hotel Thermen Bussloo geschuldeten Betrags entlastet die Zwischenperson im selben Maße.
- 3.9** Hotel Thermen Bussloo kann jederzeit, aus jedem beliebigen Grund, den Abschluss eines Vertrages verweigern, außer in dem Falle, dass eine solche Weigerung ausschließlich aus einem oder mehreren, in Artikel 429 quater des (niederländischen) Strafgesetzbuchs genannten Gründen (Diskriminierung) erfolgt. Hotel Thermen Bussloo hat das Recht, Kunden und/oder Gästen den Zugang zum Hotelbetrieb und/oder Restaurantbetrieb sowie das Angebot von Dienstleistungen zu verweigern, wenn dies der eigenen Beurteilung zufolge für eine normale/ordentliche Betriebsführung erforderlich ist.

#### **4. ABRECHNUNG UND BEZAHLUNG**

- 4.1** Der Kunde hat den im Vertrag angegebenen Preis zu zahlen oder falls der Vertrag mehr als drei (3) Monate vor dem Zeitpunkt geschlossen wurde, zu dem die laut dem Vertrag zu erbringende(n) Dienstleistung(en) erbracht werden muss/müssen, die Preise, die zu dem Zeitpunkt gelten, an dem die Dienstleistung(en) erbracht werden muss/müssen, worunter ebenfalls die auf Listen genannten Preise verstanden werden, die von Hotel Thermen Bussloo an einer für Kunden und/oder Gäste sichtbaren Stelle angebracht sind oder in eine Liste aufgenommen worden sind, welche Kunden und/oder Gästen, ggf. auf deren Wunsch, ausgehändigt wird. Eine Liste für Kunden und/oder Gäste gilt als sichtbar angebracht, wenn diese in öffentlich zugänglichen Räumen von Hotel Thermen Bussloo sichtbar ist.
- 4.2** Für ergänzende Dienstleistungen, einschließlich unter anderem der Nutzung von Garderobe, Garage/Parkmöglichkeiten, Schließfach, Reinigung und/oder regulärer Kleiderreinigung, Telefon, Telefax, Internet und Radio- und/oder Fernsehdienstleistungen, kann von Hotel Thermen Bussloo ein zusätzliches Entgelt erhoben werden.
- 4.3** Alle Rechnungen, wozu Rechnungen in Bezug auf Annullierung oder No-Show zählen, sind vom Kunden zu dem Zeitpunkt zu bezahlen, an dem sie ihm vorgelegt werden.
- 4.4** Wenn eine Umsatzgarantie erteilt worden ist, hat der Kunde die Pflicht, Hotel Thermen Bussloo laut dem/den betreffenden Vertrag/Verträgen mindestens den in der Umsatzgarantie festgelegten Betrag zu zahlen.
- 4.5** Wenn dem Kunden laut den in Absatz 4 dieses Artikels 4 genannten Bestimmungen eine Rechnung über einen niedrigeren Betrag als einhundertfünfzig Euro (EUR 150,--) geschickt wird, dann kann Hotel Thermen Bussloo zehn Prozent (10 %) vom Rechnungswert als Verwaltungsgebühren in Rechnung stellen.
- 4.6** Solange Kunden und/oder Gäste ihren Verpflichtungen gegenüber Hotel Thermen Bussloo nicht vollständig und in korrekter Weise nachgekommen sind, hat Hotel Thermen Bussloo das Recht, alle Sachen, die Kunden und/oder Gäste zu Hotel Thermen Bussloo mitgebracht haben, in Gewahrsam zu nehmen und in diesem zu halten, bis Kunden und/oder Gäste all ihren gegenüber Hotel Thermen Bussloo bestehenden Verpflichtungen – zur Zufriedenheit desselben – vollständig und in korrekter Weise nachgekommen sind.
- 4.7** Wenn eine andere Zahlungsweise als die direkte Bezahlung, beispielsweise in bar oder mittels einer Lastschrift bzw. vorab oder bei Ankunft vereinbart worden ist, muss der Kunde Rechnungen, unabhängig vom Vertrag, innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Rechnungsdatum zugunsten Hotel Thermen Bussloo begleichen. Wenn eine Rechnung zugeschickt oder nachgeschickt wird, hat Hotel Thermen Bussloo jederzeit das Recht, dem Kunden einen Kreditbeschränkungszuschlag in Höhe von zwei Prozent (2%) des Rechnungsbetrags in Rechnung zu stellen. Dieser Zuschlag entfällt, wenn der Kunde die Rechnung rechtzeitig und vollständig begleicht.
- 4.8** Wenn und insoweit eine rechtzeitige und vollständige Bezahlung unterbleibt, ist der Geschäftskunde in Verzug, ohne dass dazu irgendeine Inverzugsetzung erforderlich ist. Der Konsument-Kunde ist in Verzug, nachdem er schriftlich angemahnt worden ist und ihm eine Frist von vierzehn (14) Tagen gesetzt worden ist, in der er die von Hotel Thermen Bussloo erhobene Forderung noch begleichen kann, dies unter Androhung der Folgen infolge des Ausbleibens der rechtzeitigen und vollständigen Bezahlung nach erhaltener Mahnung.
- 4.9** Wenn der Kunde in Verzug ist, hat er Hotel Thermen Bussloo alle auf das Inkasso für die von ihm zu zahlenden Beträge entfallenden (außer)gerichtlichen Kosten auf Seiten von Hotel Thermen Bussloo zu ersetzen. Die außergerichtlichen Inkassokosten werden in Übereinstimmung mit den diesbezüglich gesetzlich festgelegten Bestimmungen berechnet.

- 4.10** Darüber hinaus hat der Geschäftskunde, wenn er in Verzug ist, einen Betrag für die Zinsen in Höhe von zwei Prozent (2 %) zuzüglich zu dem zu zahlenden gesetzlichen Zinssatz zu entrichten. Ein Teil eines Monats wird bei der Berechnung der zu zahlenden Zinsen als gesamter Monat gerechnet.
- 4.11** Hotel Thermen Bussloo hat zur Sicherheit der Entrichtung von eventuellen Forderungen gegenüber Kunden und/oder Gästen in Bezug auf Hoteldienstleistungen, die ggf. um sonstige Dienstleistungen ergänzt wurden, ein Einbehaltungsrecht in Bezug auf von Kunden und/oder Gästen mitgebrachte Sachen. Wenn Hotel Thermen Bussloo Sachen in Gewahrsam hat – wie in Artikel 8.5 genannt – und der Kunde und/oder Gast, von dem Hotel Thermen Bussloo die Sachen in Gewahrsam genommen hat, drei (3) Monate lang in Verzug bleibt, sieht Hotel Thermen Bussloo es als ihm freigestellt an, diese Sachen nicht länger aufzubewahren.
- 4.12** Jede Zahlung seitens des Kunden dient, unbeschadet irgendeines vom Kunden bei dieser Zahlung angebrachten Vermerks bzw. einer erfolgten Bemerkung, als Minderung der Schuld des Kunden gegenüber Hotel Thermen Bussloo in der nachfolgend genannten Reihenfolge, in Bezug auf:
- die Vollstreckungskosten;
  - die gerichtlichen und außergerichtlichen Inkassokosten;
  - die Zinsen;
  - den Schaden;
  - die Hauptsumme.
- 4.13** Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden ist, erfolgt die Bezahlung in Euro. Wenn Hotel Thermen Bussloo die Zahlung in ausländischer Währung akzeptiert, gilt der zu dem Zeitpunkt der Zahlung geltende Wechselkurs. Hotel Thermen Bussloo kann diesbezüglich als Verwaltungskosten einen Betrag in Höhe von höchstens zehn Prozent (10 %) des Betrages in Rechnung stellen, der in der Fremdwährung angeboten wird. Hotel Thermen Bussloo kann dies durch Erhöhung des geltenden Wechselkurses um höchstens zehn Prozent (10 %) durchführen.

## **5. GARANTIESUMME UND ZWISCHENZEITLICHE BEZAHLUNG**

- 5.1** Hotel Thermen Bussloo kann jederzeit vom Kunden verlangen, dass dieser eine Garantiesumme von höchstens dem Rechnungsbetrag abzüglich der eventuell bereits ausgeführten zwischenzeitlichen Bezahlungen unter dem Namen Hotel Thermen Bussloo hinterlegt oder hinterlegen lässt. Erhaltene Garantiesummen werden ordentlich verwaltet, dienen ausschließlich der Sicherheit für Hotel Thermen Bussloo und gelten ausdrücklich nicht als bereits gebuchter Umsatz.
- 5.2** Hotel Thermen Bussloo hat des Weiteren jederzeit das Recht, um eine zwischenzeitliche Bezahlung von inzwischen erbrachten Dienstleistungen zu ersuchen.
- 5.3** Hotel Thermen Bussloo darf sich an der infolge der vorstehend genannten Bestimmungen hinterlegten Garantiesumme in Bezug auf all das, was Kunden und/oder Gäste Hotel Thermen Bussloo aus welchem Grunde auch immer schulden, schadlos halten. Ein eventueller Überschuss wird dem Kunden von Hotel Thermen Bussloo unverzüglich zurückgezahlt.

## **6. ANNULLIERUNG SEITENS DES KUNDEN**

- 6.1** Wenn Kunden eine Reservierung annullieren, haben sie die Pflicht, die in Artikel 6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Beträge zu zahlen. Jede Annullierung hat schriftlich sowie mit einem Datum versehen zu erfolgen. Mit einer mündlichen Annullierung sind für den Kunden keine Rechte verbunden.

- 6.2** Im Falle von No-Show (Nichterscheinen) hat der Kunde in allen Fällen die Pflicht, den Rechnungswert der vereinbarten Dienstleistung(en) zu bezahlen, und zwar zuzüglich der in Absatz 3 dieses Artikels genannten Beträge.
- 6.3** Beträge, die Hotel Thermen Bussloo Dritten im Zusammenhang mit dem Vertrag bzw. der laut dem Vertrag zu erbringenden Dienstleistungen infolge einer Annullierung seitens des Kunden bereits zu zahlen hat, müssen vom Kunden Hotel Thermen Bussloo jederzeit vollständig erstattet werden.

ANNULLIERUNG VON WELLNESS-DIENSTLEISTUNGEN UND/ODER HEALTH & BEAUTY-DIENSTLEISTUNGEN

- 6.4** Wenn ein Geschäftskunde eine Reservierung für Wellness-Dienstleistungen und/oder Health & Beauty-Dienstleistungen tätigt, mit oder ohne Nutzung des Restaurantbetriebes, gilt für Annullierungen Folgendes:
- Bei einer Annullierung mehr als drei (3) Monate vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist kein Betrag zu entrichten. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden vollständig – abzüglich der Verwaltungskosten, dies unbeschadet der in Artikel 6.3 genannten Bestimmungen - zurücküberwiesen;
  - bei einer Annullierung mehr als zwei (2) Monate vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfzehn Prozent (15 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
  - bei einer Annullierung mehr als einen (1) Monat vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfzig Prozent (50 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
  - bei einer Annullierung mehr als vierzehn (14) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind sechzig Prozent (60 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
  - bei einer Annullierung mehr als sieben (7) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfundsiebzig Prozent (75 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen; und
  - bei einer Annullierung weniger als sieben (7) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist der gesamte Rechnungsbetrag zu zahlen.
- 6.5** Wenn ein Konsument-Kunde eine Reservierung für Wellness-Dienstleistungen und/oder Health & Beauty-Dienstleistungen tätigt, mit oder ohne Nutzung des Restaurantbetriebes, dann gilt für Annullierungen Folgendes:
- Bei einer Annullierung mehr als einen (1) Monat vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist kein Betrag zu entrichten. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden vollständig – abzüglich der Verwaltungskosten, dies unbeschadet der in Artikel 6.3 genannten Bestimmungen;
  - bei einer Annullierung mehr als vierzehn (14) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfunddreißig Prozent (35 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
  - bei einer Annullierung mehr als sieben (7) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfzig Prozent (50 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
  - bei einer Annullierung mehr als drei (3) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind sechzig Prozent (60 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
  - bei einer Annullierung mehr als vierundzwanzig (24) Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfundachtzig Prozent (85 %) des Rechnungsbetrages fällig; und
  - bei einer Annullierung weniger als 24 Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist der gesamte Rechnungsbetrag zu zahlen.

ANNULLIERUNG VON HOTELUNTERKÜNFTE/ÜBERNACHTUNGEN

**6.6 Geschäftskunden**

Wenn ein Geschäftskunde eine Reservierung ausschließlich für die Hotelunterkunft, mit oder ohne Frühstück, tätigt, dann gilt für die Annullierung dieser Reservierung Folgendes:

- a. Bei einer Annullierung mehr als drei (3) Monate vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist kein Betrag zu entrichten. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden vollständig – abzüglich der Verwaltungskosten, dies unbeschadet der in Artikel 6.3 genannten Bestimmungen - zurücküberwiesen;
- b. bei einer Annullierung mehr als zwei (2) Monate vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfzehn Prozent (15 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
- c. bei einer Annullierung mehr als einen (1) Monat vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfunddreißig Prozent (35 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
- d. bei einer Annullierung mehr als vierzehn (14) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind sechzig Prozent (60 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
- e. bei einer Annullierung mehr als sieben (7) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfundachtzig Prozent (85 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen; und
- f. bei einer Annullierung weniger als sieben (7) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist der gesamte Rechnungsbetrag zu zahlen.

**6.7 Konsument-Kunden**

Wenn ein Konsument-Kunde eine Reservierung ausschließlich für die Hotelunterkunft, mit oder ohne Frühstück, tätigt, dann gilt für die Annullierung dieser Reservierung Folgendes:

- a. Bei einer Annullierung mehr als einen (1) Monat vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist kein Betrag zu entrichten. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden vollständig – abzüglich der Verwaltungskosten, dies unbeschadet der in Artikel 6.3 genannten Bestimmungen;
- b. bei einer Annullierung mehr als vierzehn (14) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfzehn Prozent (15 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
- c. bei einer Annullierung mehr als sieben (7) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfunddreißig Prozent (35 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
- d. bei einer Annullierung mehr als drei (3) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind sechzig Prozent (60 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
- e. bei einer Annullierung mehr als vierundzwanzig (24) Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfundachtzig Prozent (85 %) des Rechnungsbetrages fällig; und
- f. bei einer Annullierung weniger als 24 Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist der gesamte Rechnungsbetrag zu zahlen.

- 6.8** Annullierungen von Reservierungen für Feiertage müssen spätestens einundzwanzig (21) Tage vor dem geplanten Ankunftsdatum erfolgen, ansonsten hat der Kunde einhundert Prozent (100 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen.

ANNULLIERUNG FÜR DEN RESTAURANTBETRIEB

### **6.9 Geschäftskunden**

Wenn ein Geschäftskunde eine Reservierung ausschließlich für den Restaurantbetrieb (Tischreservierung) tätigt, dann gilt für die Annullierung dieser Reservierung Folgendes:

- (i) wenn ein Menü vereinbart worden ist:
  - a. Bei einer Annullierung mehr als vierzehn (14) Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist kein Betrag zu entrichten. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden vollständig – abzüglich der Verwaltungskosten, dies unbeschadet der in Artikel 6.3 genannten Bestimmungen - zurücküberwiesen;
  - b. bei Annullierung vierzehn (14) Tage, jedoch weniger als sieben (7) Tagen vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfundzwanzig Prozent (25 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
  - c. bei Annullierung sieben (7) Tage oder weniger vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfzig Prozent (50 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
  - d. bei Annullierung drei (3) Tage oder weniger vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfundsiebzig Prozent (75 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen.
- (ii) Wenn kein Menü vereinbart worden ist:
  - a. bei Annullierung mehr als zweimal vierundzwanzig (24) Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist kein Betrag zu entrichten. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden vollständig – abzüglich der Verwaltungskosten, dies unbeschadet der in Artikel 6.3 genannten Bestimmungen - zurücküberwiesen;
  - b. bei Annullierung zweimal vierundzwanzig (24) Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfzig Prozent (50 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen.

### **6.10 Konsument-Kunden**

Wenn ein Konsument-Kunde eine Reservierung ausschließlich für den Restaurantbetrieb (Tischreservierung) tätigt, dann gilt für die Annullierung dieser Reservierung Folgendes:

- (i) Wenn ein Menü vereinbart worden ist:
  - a. bei Annullierung mehr als viermal vierundzwanzig (24) Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist kein Betrag zu entrichten. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden vollständig – abzüglich der Verwaltungskosten, dies unbeschadet der in Artikel 6.3 genannten Bestimmungen - zurücküberwiesen;
  - b. bei Annullierung viermal vierundzwanzig (24) Stunden oder weniger vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfzig Prozent (50 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
- (ii) wenn kein Menü vereinbart worden ist:
  - a. bei Annullierung mehr als zweimal vierundzwanzig (24) Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist kein Betrag zu entrichten;
  - b. bei Annullierung zweimal vierundzwanzig (24) Stunden oder weniger vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfzig Prozent (50 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen.

- 6.11** Annullierungen von Reservierungen für Feiertage müssen spätestens einundzwanzig (21) Tage vor dem geplanten Ankunftsdatum erfolgen, ansonsten hat der Kunde einhundert Prozent (100 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen.

### **ANNULLIERUNG VON EVENTHOSTING-DIENSTLEISTUNGEN UND SONSTIGEN DIENSTLEISTUNGEN**

- 6.12** Wenn ein Kunde eine Reservierung für Eventhosting-Dienstleistungen tätigt, dann gilt für die Annullierung dieser Reservierung Folgendes:
- a. Bei einer Annullierung vierundzwanzig (24) Stunden oder weniger vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind hundert Prozent (100 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
  - b. bei einer Annullierung mehr als vierundzwanzig (24) Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfundsiebzig Prozent (75 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
  - c. bei einer Annullierung zweiundsiebzig (72) Stunden oder mehr vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfzig Prozent (50 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen; und
  - d. bei einer Annullierung sieben (7) Tage oder mehr vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind fünfundzwanzig Prozent (25 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen;
  - e. bei einer Annullierung vierzehn (14) Tage oder mehr vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) sind zehn Prozent (10 %) des Rechnungsbetrages zu zahlen; und
  - f. bei einer Annullierung ab einem (1) Monat oder mehr vor dem Anfangsdatum der vom Kunden reservierten Dienstleistung(en) ist kein Betrag zu entrichten. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden vollständig – abzüglich der Verwaltungskosten, dies unbeschadet der in Artikel 6.3 genannten Bestimmungen - zurücküberwiesen.

## **7. ANNULLIERUNG SEITENS HOTEL THERMEN BUSSLOO**

- 7.1** Hotel Thermen Bussloo ist unter Beachtung der nachfolgenden Ausführungen befugt, einen Vertrag zu annullieren, wenn der Kunde nicht innerhalb von sieben (7) Tagen nach Abschluss des jeweiligen Vertrages schriftlich mitgeteilt hat, dass er verlangt, dass Hotel Thermen Bussloo auf seine Annullierungsbefugnis verzichtet, und zwar unter der Voraussetzung, dass der Kunde dabei eindeutig mitgeteilt hat, dass er auf seine eigene Annullierungsbefugnis verzichtet.
- 7.2** Wenn Hotel Thermen Bussloo einen Vertrag zur Erbringung von Hotel-, Gaststätten- und Catering-Dienstleistungen annulliert, gelten die Artikel 6.10 bis einschließlich 6.12 dementsprechend, und zwar in Abhängigkeit dessen, ob es sich um Reservierungen in Bezug auf den Restaurantbetrieb, den Hotelbetrieb oder Eventhosting-Dienstleistungen handelt, wobei an die Stelle des Wortes ‚Kunde‘ ‚Hotel Thermen Bussloo‘ zu setzen ist.
- 7.3** Hotel Thermen Bussloo ist jederzeit befugt, einen Vertrag in Bezug auf die Erbringung von Hotel-, Gaststätten- und Catering-Dienstleistungen zu annullieren, ohne an die Erstattung der vorstehend genannten Beträge gebunden zu sein, wenn ausreichende Hinweise darauf bestehen, dass die aufgrund dieses Vertrages in Hotel Thermen Bussloo zu veranstaltende Sitzung einen solch anderen Charakter hat, als Hotel Thermen Bussloo auf der Grundlage der Ankündigung seitens des Kunden oder aufgrund der Art des Kunden und/oder der Gäste hätte erwarten können, dass Hotel Thermen Bussloo den Vertrag nicht abgeschlossen hätte, wenn das Hotel Thermen Bussloo über den tatsächlichen Charakter der Sitzung informiert gewesen wäre.
- 7.4** Macht Hotel Thermen Bussloo von der in vorstehendem Artikel 7.3 beschriebenen Befugnis nach Beginn der jeweiligen Sitzung Gebrauch, dann ist der Kunde gehalten, die bis zu diesem Zeitpunkt in Anspruch genommenen Hotel-, Gaststätten- und Catering-Dienstleistungen sowie eventuell vereinbarte Entgelte zu bezahlen – seine Zahlungsverpflichtung für die übrigen Aspekte verfällt jedoch. Das Entgelt für in Anspruch genommene Hotel-, Gaststätten- und Catering-Dienstleistungen wird in dem vorliegenden Fall im Verhältnis zum Zeitablauf des Vertrages berechnet.

- 7.5** Hotel Thermen Bussloo ist berechtigt, statt die eigene, im vorstehenden Artikel 7.3 genannte Befugnis auszuüben, weitere Forderungen in Bezug auf den Verlauf der jeweiligen Sitzung zu stellen. Wenn ausreichende Hinweise darauf vorliegen, dass diese Forderungen nicht eingehalten werden, hat Hotel Thermen Bussloo auch dann noch das Recht, seine in Artikel 7.3 genannte Befugnis auszuüben.
- 7.6** Wenn und insofern Hotel Thermen Bussloo zugleich als Reiseveranstalter im Sinne von Titel 7A, Buch 7 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (der Niederlande) auftritt, gilt in Bezug auf Reiseverträge im Sinne des Gesetzes, dass Hotel Thermen Bussloo den Reisevertrag in einem wesentlichen Punkt wegen schwerwiegender, dem/den Reisenden unverzüglich mitgeteilter Umstände ändern darf. Hotel Thermen Bussloo darf den Reisevertrag auch in anderen als wesentlichen Punkten wegen schwerwiegender, dem/den Reisenden unverzüglich mitgeteilter Umstände ändern. Bis einundzwanzig (21) Tage vor Beginn der Reise darf Hotel Thermen Bussloo die Reisesumme im Zusammenhang mit Erhöhungen bei den Transportkosten erhöhen, einschließlich – jedoch nicht auf diese beschränkt - der Brennstoffkosten, der zu zahlenden Gebühren oder der geltenden Wechselkurse. Wenn der Reisende eine wie vorstehend genannte Änderung zurückweist, hat Hotel Thermen Bussloo das Recht, den Reisevertrag mit unmittelbarer Wirkung zu kündigen.
- 8. ALLGEMEINE VERPFLICHTUNGEN VON HOTEL THERMEN BUSSLOO**
- 8.1** Die in diesem Artikel 8 genannten Rechte und Pflichten gelten für alle von Hotel Thermen Bussloo zu erbringenden Dienstleistungen.
- 8.2** In dem Falle, dass eine besondere Regelung – wie in Artikel 9, 10 und 11 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannt – von einer in diesem Artikel 8 genannten allgemeinen Bestimmung abweicht, gilt diese besondere Regelung.
- 8.3** Hotel Thermen Bussloo ist, unbeschadet der in den nachstehend genannten Absätzen dieses Artikels 8 genannten Bestimmungen, kraft des Vertrages verpflichtet, die vereinbarte(n) Dienstleistung(en) zu den vereinbarten Zeitpunkten in der bei Hotel Thermen Bussloo geltenden Art und Weise zu erbringen.
- 8.4** Die in Artikel 8.3 genannte Verpflichtung gilt nicht:
- im Falle von No-Show;
  - wenn ein Kunde die in Artikel 5 genannte Garantiesumme und/oder zwischenzeitliche Zahlung nicht rechtzeitig oder vollständig entrichtet;
  - wenn der Kunde in irgendeiner Weise den Verpflichtungen, die er aus welchem Grunde auch immer gegenüber Hotel Thermen Bussloo hat, nicht rechtzeitig und vollständig nachkommt; und
  - im Falle von höherer Gewalt seitens Hotel Thermen Bussloo im Sinne von Artikel 17.
- 8.5** Hotel Thermen Bussloo ist nicht gehalten, Sachen von Kunden und/oder Gästen in Empfang und/oder in Verwahrung zu nehmen. Wenn Hotel Thermen Bussloo damit einverstanden ist, Sachen von Kunden und/oder Gästen in Empfang und/oder in Verwahrung zu nehmen und dem Kunden und/oder Gast für die Entgegennahme und/oder in Verwahrung dieser Sachen irgendeinen Betrag in Rechnung stellt, hat Hotel Thermen Bussloo auf diese Sachen zu achten, wie es sich für einen guten Hausvater gehört, unbeschadet der in Artikel 16 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Bestimmungen.
- 8.6** Hotel Thermen Bussloo ist berechtigt, von Kunden und/oder Gästen zu verlangen, dass sich diese mit (einer) anderen Dienstleistung(en) als denen zufriedengeben, die laut dem Vertrag zur Verfügung hätten gestellt werden müssen, außer wenn ein solcher Wunsch als deutlich unangemessen und für den Kunden und/oder Gast als offensichtlich zu beschwerlich angesehen werden muss. Der Kunde und/oder Gast hat/haben im letztgenannten Fall das Recht, den Vertrag, auf den sich der vorstehend genannte Wunsch von Hotel Thermen Bussloo bezieht, mit

unmittelbarer Wirkung zu beenden, und zwar unbeschadet seiner sich aus anderen mit Hotel Thermen Bussloo abgeschlossenen Verträgen ergebenden Verpflichtungen. Der Kunde und/oder Gast hat/haben, wenn Hotel Thermen Bussloo Ausgaben einspart, indem, den vorstehenden Ausführungen gemäß eine andere Unterkunft als in dem Vertrag genannt zur Verfügung gestellt werden sollte, Recht auf den mit dieser Einsparung verbundenen Betrag. Ansonsten ist Hotel Thermen Bussloo zur Erstattung von Beträgen gehalten.

**8.7** Hotel Thermen Bussloo hat das Recht, die Erbringung von Dienstleistungen für (einen) Kunden und/oder Gast/Gäste zu jedem Zeitpunkt mit unmittelbarer Wirkung zu beenden, wenn Kunden und/oder Gäste die für Hotel Thermen Bussloo geltenden Hausregeln wiederholt übertreten oder sich anderweitig so verhalten, dass Ruhe und Ordnung in Hotel Thermen Bussloo und/oder die normale Betriebsführung von Hotel Thermen Bussloo dadurch gestört wird oder gestört werden kann. Gegebenenfalls müssen Kunden und/oder Gäste nach vollständiger Bezahlung der zu zahlenden Beträge, die auf dem/den zwischen Hotel Thermen Bussloo und einem Kunden geschlossenen Vertrag/Verträgen basieren, Hotel Thermen Bussloo auf das erste Ersuchen hin verlassen. Hotel Thermen Bussloo darf diese Befugnis nur dann ausüben, wenn Art und Ernst der von Kunden und/oder Gästen begangenen Übertretungen dem vernünftigen Urteil von Hotel Thermen Bussloo zufolge dazu ausreichenden Anlass geben.

**8.8** Hotel Thermen Bussloo wird Verträge bzw. Dienstleistungen nach bestem Wissen und Gewissen und entsprechend den sich aus gutem Sachverstand ergebenden Anforderungen ausführen bzw. erbringen. Wenn Kunden und/oder Gäste mit der/den erbrachten Dienstleistung(en) bzw. einem Teil dieser nicht zufrieden ist/sind, muss der jeweilige Kunde und/oder Gast Hotel Thermen Bussloo seine Reklamation unverzüglich schriftlich mitteilen, dies mittels der auf ein Ansuchen hin zur Verfügung zu stellenden Reklamationsformulare. Der Kunde und/oder Gast muss eine deutliche Beschreibung der Reklamation liefern (auf jeden Fall Datum, Uhrzeit, detaillierte Beschreibung der Reklamation, möglicherweise beteiligte Arbeitnehmer von Hotel Thermen Bussloo angeben) und Hotel Thermen Bussloo eine den Umständen entsprechend angemessene Frist gönnen, die vereinbarte(n) Dienstleistung(en) noch ordnungsgemäß zu erbringen. Ist die Reklamation Hotel Thermen Bussloo nicht innerhalb der in diesem Artikel genannten Frist mitgeteilt worden, so verfällt jeglicher diesbezügliche Anspruch des Kunden und/oder Gastes gegenüber Hotel Thermen Bussloo.

**8.9** Wenn nichts anderes vereinbart worden ist, hat Hotel Thermen Bussloo das Recht, auf die Erbringung von Dienstleistungen zu verzichten bzw. diese jederzeit zu unterbrechen, wenn sich der Kunde und/oder Gast nicht entsprechend dem Niveau von Hotel Thermen Bussloo und den bei Hotel Thermen Bussloo geltenden Normen und Werten verhält. Hotel Thermen Bussloo kann unter anderem Forderungen in Bezug auf Erscheinungsbild, Verhalten und persönliche Hygiene von Kunden und/oder Gästen stellen. Auf Wunsch müssen Kunden und/oder Gäste Hotel Thermen Bussloo auf das erste Ansuchen hin verlassen.

## **9. ALLGEMEINE RECHTE UND PFLICHTEN DES HOTELBETRIEBES**

**9.1** Hotel Thermen Bussloo ist gehalten, Kunden und/oder Gästen während des vereinbarten Zeitraums eine Unterkunft in der bei Hotel Thermen Bussloo üblichen Qualität zur Verfügung zu stellen. Die Unterkunft steht dem Kunden und/oder Gast ab vierzehn Uhr (14.00 h) am Ankunftstag bis elf Uhr (11.00 h) am Abreisetag zur Verfügung. Auf Wunsch und gegen Zuzahlung einer entsprechenden Gebühr kann ein späteres Auschecken vereinbart werden. Die Unterkunft steht dem Kunden und/oder Gast dann am Abreisetag bis vierzehn Uhr (14.00 h) zur Verfügung.

**9.2** Hotel Thermen Bussloo ist gehalten, die zur Unterkunft gehörenden, in diesem Hotel üblichen Hotel-, Gaststätten- und Catering-Dienstleistungen zu erbringen und die dort üblichen Fazilitäten bereitzustellen.

**9.3** Wenn nichts anderes vereinbart ist, hat Hotel Thermen Bussloo unbeschadet der in Artikel 6 genannten Bestimmungen (Annullierung seitens des Kunden) das Recht, einen Vertrag oder eine Reservierung in Bezug auf Übernachtungen als hinfällig anzusehen, wenn sich der Kunde bzw. Gast nicht am vereinbarten Anreisetag bis spätestens achtzehn Uhr (18.00 h) bei Hotel Thermen Bussloo meldet.

## **10. RECHTE UND PFLICHTEN DES RESTAURANTBETRIEBES**

**10.1** Der Restaurantbetrieb ist verpflichtet, Kunden und/oder Gästen die vereinbarten Fazilitäten zur Verfügung zu stellen und die vereinbarten Speisen und/oder Getränke in einer Menge, Qualität und in einer Weise, wie es in einem Restaurant üblich ist, zu liefern.

**10.2** Wenn im Voraus keine Speisen und/oder Getränke vereinbart worden sind, liefert der Restaurantbetrieb auf Wunsch des Kunden und/oder Gastes diejenigen Speisen und/oder Getränke, die der Restaurantbetrieb zu diesem Zeitpunkt liefern kann, und zwar unbeschadet der weiteren, in vorstehendem Artikel 10.1 genannten Bestimmungen.

**10.3** Wenn ein Gast nicht innerhalb einer halben Stunde nach dem vereinbarten Zeitpunkt angekommen ist, kann der Restaurantbetrieb die Reservierung unbeschadet der in Artikel 7 genannten Bestimmungen als annulliert ansehen.

## **11. RECHTE UND PFLICHTEN IN BEZUG AUF SAALVERMIETUNG**

**11.1** Hotel Thermen Bussloo ist gehalten, dem/den Kunden und/oder Gast/Gästen die zu der Zurverfügungstellung von (Saal)Räumlichkeiten gehörenden Hotel-, Gaststätten- und Catering-Dienstleistungen bereitzustellen.

**11.2** Hotel Thermen Bussloo ist nach Rücksprache mit den Behörden vor Ort befugt, den Vertrag wegen begründeter Angst vor der Störung der öffentlichen Ordnung, dies laut der angemessenen Einschätzung von Hotel Thermen Bussloo, zu lösen. Wenn Hotel Thermen Bussloo von dieser Befugnis Gebrauch macht, ist Hotel Thermen Bussloo zu keinerlei Schadenersatz verpflichtet.

## **12. RECHTE UND PFLICHTEN IN BEZUG AUF WELLNESS- UND HEALTH & BEAUTY-DIENSTLEISTUNGEN**

**12.1** Im Falle von Wellness-Dienstleistungen sowie Health & Beauty-Dienstleistungen gilt, dass in dem Falle, dass der Gast mehr als fünf (5) Minuten zu spät erscheint, Hotel Thermen Bussloo das Recht hat, die Behandlung des Gastes um die verlorene Zeit zu verkürzen, wobei der Gast dann doch verpflichtet ist, den gesamten Rechnungsbetrag für die vereinbarten Wellness-Dienstleistungen und/oder Health & Beauty-Dienstleistungen zu bezahlen.

**12.2** Hotel Thermen Bussloo ist nicht gehalten, Sachen des Gastes in Empfang oder Verwahrung zu nehmen. Hierfür sind verschließbare Kleiderspinde und Wertschließfächer in den Umkleieräumlichkeiten sowie in der Thermen-Landschaft vorhanden, die mit einem an einem Handgelenk- oder Knöchelband zu tragenden Schlüssel zu bedienen sind. Außerdem verfügt jedes Hotelzimmer über einen Hotelsafe, der mittels einer vom Gast einzugebenden Geheimzahl benutzt werden kann. Der Gast ist selbst für den verschließbaren Kleiderspind und das Wertschließfach sowie für den eventuell dazugehörigen Schlüssel verantwortlich.

## **Abschnitt 2 KAUFVERTRÄGE**

## **13. LIEFERUNG VON PRODUKTEN UND GEFAHRENÜBERGANG**

**13.1** Die von Hotel Thermen Bussloo angegebenen Lieferfristen sind vorläufig und können niemals als endgültige Fristen angesehen werden. Bei einer nicht rechtzeitigen Lieferung muss der Kunde Hotel Thermen Bussloo schriftlich, spätestens innerhalb von zwei (2) Werktagen, in Verzug setzen. Der Kunde hat Hotel Thermen Bussloo in diesem Fall eine angemessene Frist zu gewähren, so dass Hotel Thermen Bussloo seinen Verpflichtungen noch nachkommen kann.

**13.2** In dem Falle, dass die Produkte nicht von Kunden und/oder Gästen in Empfang genommen werden, hat Hotel Thermen Bussloo das Recht, die jeweiligen Produkte vollständig auf Rechnung und Gefahr des Kunden zu lagern.

**13.3** Zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde die Produkte in Empfang nimmt, geht das Risiko in Bezug auf die Beschädigung und/oder das Verschwinden der Produkte auf den Kunden über.

#### **14. ÜBERPRÜFUNG VON PRODUKTEN UND REKLAMATIONSPFLICHT FÜR DIESE**

**14.1** Der Kunde hat die Pflicht, die Produkte direkt nach der Lieferung auf eventuelle Mängel und/oder Beschädigungen zu kontrollieren. Eventuelle Mängel und/oder Beschädigungen muss der Kunde Hotel Thermen Bussloo innerhalb von zwei (2) Werktagen nach Lieferung schriftlich mitteilen – bei Unterlassung hat Hotel Thermen Bussloo das Recht, diesbezügliche Reklamationen nicht in Behandlung zu nehmen.

**14.2** Der Kunde kann auf keinen Fall noch Ansprüche geltend machen, wenn die an Hotel Thermen Bussloo gerichtete Mitteilung später als zwei (2) Werktage nach dem Zeitpunkt erfolgt, zu dem davon ausgegangen werden kann, dass der Kunde eventuelle Mängel und/oder Beschädigungen hätte entdecken können.

**14.3** Eine Rücksendung der Produkte an Hotel Thermen Bussloo kann nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens Hotel Thermen Bussloo erfolgen. Im Rücksendungsfall müssen sich die Produkte im ursprünglichen Zustand sowie in der Originalverpackung befinden. Die Kosten für die Rücksendung gehen zu Lasten des Kunden.

**14.4** Wenn Hotel Thermen Bussloo die Reklamation für begründet hält, hat Hotel Thermen Bussloo, ohne zu einem weiteren Schadenersatz verpflichtet zu sein, die Wahl, entweder die Produkte zu ersetzen oder für die Produkte eine Gutschrift zu erteilen, deren Betrag sich höchstens auf den Rechnungswert beläuft.

**14.5** Das Vorhandensein eines Mangels und/oder einer Beschädigung im Sinne dieses Artikels gibt/geben dem Kunden nicht das Recht, seine Zahlungsverpflichtungen auszusetzen.

#### **15. GARANTIE AUF PRODUKTE**

**15.1** Wenn schriftlich nichts anderes vereinbart worden ist, garantiert Hotel Thermen Bussloo keine anderen Eigenschaften als diejenigen, die in den von Hotel Thermen Bussloo verwendeten Beschreibungen und Spezifikationen enthalten sind.

**15.2** Die Garantie gilt nicht bzw. erlischt, wenn:

- im Handel übliche oder technisch nicht zu vermeidende geringe Unterschiede in puncto Qualität, Maße, Endverarbeitung oder Farbe vorliegen;
- der Kunde den in Artikel 14 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Bestimmungen nicht nachgekommen ist;
- der Kunde die Anweisungen und Vorschriften von Hotel Thermen Bussloo in Bezug auf die Lagerungsweise und die Nutzung der Produkte nicht genau beachtet hat;
- der Kunde all seinen sich aus dem Kaufvertrag ergebenden Verpflichtungen nicht nachgekommen ist.

- 15.3** Wenn Hotel Thermen Bussloo dem Kunden Produkte liefert, die Hotel Thermen Bussloo von den eigenen Zulieferern erhalten hat, ist Hotel Thermen Bussloo niemals zu einer weiterführenden Garantie oder Haftung gegenüber dem Kunden gehalten, als worauf Hotel Thermen Bussloo in Bezug auf die eigenen Zulieferer Anspruch erheben kann.
- 15.4** Alle auf der Website [www.thermenbussloo.nl](http://www.thermenbussloo.nl) genannten Preise verstehen sich zuzüglich Versandkosten. Die Versandkosten werden auf dieser Website angegeben.
- 15.5** Die Lieferung der Produkte erfolgt an die vom Kunden genannten Adresse.
- 15.6** Hotel Thermen Bussloo wird vom Kunden bestellte Produkte möglichst rasch, jedoch spätestens innerhalb von dreißig (30) Tagen liefern, wobei ab dem Tag, an dem der Kunde seine Bestellung aufgegeben hat, gerechnet wird.
- 15.7** Wenn die Lieferung der vom Kunden bestellten Produkte nicht möglich ist, da das Produkt nicht zur Verfügung steht, informiert Hotel Thermen Bussloo den Kunden so schnell wie möglich darüber. Innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dieser Mitteilung wird Hotel Thermen Bussloo dem Kunden den von ihm bezahlten Betrag zurückzahlen.
- 15.8** Der Kunde hat das Recht, einen Kaufvertrag innerhalb von sieben (7) Werktagen nach Erhalt des Produkts ohne Angabe von Gründen rückgängig zu machen. Diese Frist beginnt an dem Tag nach Erhalt des Produkts durch den Kunden oder in dessen Namen. Während dieser Frist muss der Kunde wie ein guter Hausvater für das Produkt und die Verpackung sorgen. Der Kunde darf das Produkt nur in dem Maße auspacken oder gebrauchen, soweit dies für die Beurteilung, ob er das Produkt behalten möchte, erforderlich ist. Der Kunde muss Hotel Thermen Bussloo schriftlich mitteilen, dass er den Kaufvertrag rückgängig machen möchte und muss die Produkte im ursprünglichen Zustand sowie in der Originalverpackung an Hotel Thermen Bussloo, laut den von Hotel Thermen Bussloo gelieferten Anweisungen zurückzuschicken. Die Kosten für die Rücksendung gehen zu Lasten des Kunden. Innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rücksendung der Produkte wird Hotel Thermen Bussloo dem Kunden den von ihm bezahlten Betrag zurückzahlen.

## **16. HAFTUNG UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG**

- 16.1** Unbeschadet der in Artikel 8.5 genannten Bestimmungen haftet Hotel Thermen Bussloo nicht für Beschädigungen und Verlust von Sachen, die ein Gast, der im Hotel abgestiegen ist, dorthin mitgebracht hat. Der Geschäftskunde schützt Hotel Thermen Bussloo vor diesbezüglichen Ansprüchen von Gästen. Die hier gemachten Ausführungen gelten nicht, wenn die Beschädigung oder der Verlust auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens Hotel Thermen Bussloo beruhen.
- 16.2** Unbeschadet der in Artikel 16.6 und Artikel 16.7 genannten Bestimmungen haftet Hotel Thermen Bussloo niemals für Schäden, die Kunden, Gäste und/oder Dritte erleiden, es sei denn, dass dieser Schaden eine direkte Folge von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens Hotel Thermen Bussloo ist. Dieser Haftungsausschluss gilt insbesondere auch für Schäden, die infolge des Konsums von durch Hotel Thermen Bussloo zubereiteten oder servierten Lebensmitteln entstehen, sowie für Schäden, die als Folge von Automatisierungsproblemen entstehen. Wenn zwingendes Recht nur eine weniger weitreichende Beschränkung der Haftung zulässt, gilt die weniger weitreichende Beschränkung.
- 16.3** In keinem Fall ist Hotel Thermen Bussloo gehalten, einen höheren Betrag an Kunden und/oder Gäste zu zahlen als:
- den Rechnungsbetrag; oder wenn dieser höher ist,
  - den vom Versicherer von Hotel Thermen Bussloo an Hotel Thermen Bussloo in Bezug auf den Schaden ausgezahlten Betrag, bzw.

- c. die in Bezug auf den Schaden von einem anderen Dritten als dem Versicherer erhaltene Erstattung.
- 16.4** Für Schäden an Fahrzeugen von Kunden und/oder Gästen haftet Hotel Thermen Bussloo niemals, außer wenn und insoweit der Schaden die direkte Folge von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Hotel Thermen Bussloo ist.
- 16.5** Hotel Thermen Bussloo übernimmt keinerlei Haftung für den Verlust oder direkte bzw. indirekte Schäden, die als direkte oder indirekte Folge irgendeines Mangels oder irgendeiner Eigenschaft oder eines Umstands an, in oder auf irgendeinem beweglichen oder unbeweglichen Vermögen entstanden sind, an welchem Hotel Thermen Bussloo Halter, (Erb-)Pächter bzw. Eigentümer ist oder welches Hotel Thermen Bussloo anderweitig zur Verfügung steht, außer wenn und insofern die Schäden die direkte Folge von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Hotel Thermen Bussloo sind.
- 16.6** Wenn an von Gästen zur Verwahrung gegebenen Sachen, für welche ein Entgelt im Sinne von Artikel 8.5 in Rechnung gestellt wird, ein Schaden entsteht, hat Hotel Thermen Bussloo die Pflicht, den an diesen Sachen infolge von Beschädigung oder Verlust entstandenen Schaden zu erstatten. Ein Schadenersatz ist niemals für die in den abgegebenen Sachen vorhandenen anderen Sachen zu leisten.
- 16.7** Wenn Hotel Thermen Bussloo Sachen von Kunden und/oder Gästen in irgendeiner Weise in Empfang und/oder zur Verwahrung nimmt, wo diese und von wem diese dann auch hinterlegt, bewahrt und/oder zurückgelassen werden, ohne dass Hotel Thermen Bussloo dafür irgendein Entgelt fordert, so haftet Hotel Thermen Bussloo niemals für einen an diesen Sachen oder im Zusammenhang mit diesen entstandenen Schaden, auf welche Weise dieser auch entstanden sein möge, außer wenn und insofern der Schaden die direkte Folge von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Hotel Thermen Bussloo ist.
- 16.8** Der Geschäftskunde schützt Hotel Thermen Bussloo vollständig vor jeglichem Schaden, welchen der Gast und/oder irgendeine Dritter gegenüber dem Hotel Thermen Bussloo geltend machen sollte, wenn und insoweit dieser Anspruch im weitesten Sinne im Zusammenhang mit irgendeiner/irgendwelchen von Hotel Thermen Bussloo kraft irgendeines mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages zu erbringenden oder erbrachten Dienstleistung(en) oder mit der Unterkunft im Zusammenhang steht, in welcher (eine) solche Dienstleistung(en) erbracht wurde(n) oder erbracht werden musste(n). Diese Gewährleistungspflicht gilt auch, wenn der mit dem Geschäftskunden abgeschlossene Vertrag vollständig oder teilweise – aus welchem Grund auch immer – beendet, gekündigt oder aufgehoben worden ist.
- 16.9** Kunden haften gegenüber Hotel Thermen Bussloo für alle direkten und indirekten Schäden, die Hotel Thermen Bussloo und/oder irgendeinem seitens Hotel Thermen Bussloo oder in dessen Namen an der Erbringung von Dienstleistungen beteiligten Dritten als direkte oder indirekte Folge eines anzurechnenden Mangels (Nichterfüllung) und/oder einer unrechtmäßigen Handlung gegenüber Hotel Thermen Bussloo entstanden sind und/oder entstehen werden, wozu die Übertretung von Hausregeln zählt, welche von dem Kunden und/oder dem Gast und/oder denjenigen begangen worden ist/sind, der/die ihm Gesellschaft leistet/leisten, sowie für alle Schäden, die durch irgendein Tier und/oder irgendeinen Stoff und/oder irgendeine Sache verursacht worden sind, dessen/deren Halter er/sie ist/sind und welches/welcher/welche unter seiner/ihrer Aufsicht steht/stehen.
- 17. HÖHERE GEWALT**
- 17.1** Als höhere Gewalt für Hotel Thermen Bussloo, aufgrund derer ein eventueller Mangel Hotel Thermen Bussloo nicht angerechnet werden kann, gilt jeder vorhergesehene oder unvorhergesehene, vorhersehbarer oder unvorhersehbarer Umstand, der die Ausführung des

Vertrages seitens Hotel Thermen Bussloo so erschwert, dass die Ausführung des Vertrages unmöglich bzw. unzumutbar wird, wobei dies der Beurteilung von Hotel Thermen Bussloo obliegt.

**17.2** Unter den in Artikel 17.1 genannten Umständen werden unter anderem solche Umstände bei Personen und/oder Dienstleistungen und/oder Einrichtungen verstanden, von denen Hotel Thermen Bussloo bei der Ausführung des Vertrages Gebrauch machen möchte, sowie all das, was für vorstehend genannte Parteien als höhere Gewalt oder aufschiebende Bedingung bzw. aufhebende Bedingung gilt, sowie Nichterfüllung seitens der vorstehend genannten Parteien.

**17.3** Wenn eine der Parteien bei einem Vertrag infolge höherer Gewalt im Sinne dieses Artikels nicht in der Lage ist, irgendeine sich aus diesem Vertrag ergebende Verpflichtung zu erfüllen, ist diese gehalten, die Gegenpartei hierüber so schnell wie möglich zu informieren, wobei dies die Gültigkeit der in Artikel 7 genannten Bestimmungen unbeschadet lässt.

## **18. FUNDSACHEN**

**18.1** Im Gebäude und den Grundstücksbestandteilen von Hotel Thermen Bussloo verlorene oder zurückgelassene Sachen, welche von einem Kunden und/oder Gast gefunden werden, müssen von diesem möglichst umgehend bei Hotel Thermen Bussloo abgeliefert werden.

**18.2** Hotel Thermen Bussloo erhält das Eigentum an Sachen, deren rechtmäßiger Besitzer sich nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach deren Ablieferung bei Hotel Thermen Bussloo gemeldet hat.

**18.3** Wenn Hotel Thermen Bussloo Sachen, die von einem Kunden und/oder Gast zurückgelassen worden sind, diesem zuschickt, erfolgt dies vollständig auf Kosten und Gefahr des Kunden und/oder Gastes. Hotel Thermen Bussloo ist niemals zur Übersendung verpflichtet.

## **19. GEISTIGES UND INDUSTRIELLES EIGENTUM**

**19.1** Alle Rechte, die sich aus geistigem und industriellem Eigentum ergeben, sowie Urheberrechte liegen bei Hotel Thermen Bussloo.

## **20. DATENSCHUTZRICHTLINIE**

**20.1** Hotel Thermen Bussloo sammelt persönliche Informationen von Gästen im Rahmen von Buchungen/Reservierungen, des Abschlusses von Verträgen und der Erbringung von Dienstleistungen. Hotel Thermen Bussloo sammelt nicht bewusst Informationen in Bezug auf Rasse oder ethnische Herkunft, politische, religiöse oder philosophische Überzeugungen, Mitgliedschaft einer Gewerkschaft, Daten zu Gesundheit oder sexueller Neigung. Hotel Thermen Bussloo sammelt und verarbeitet persönliche Informationen ausschließlich zu Zwecken, welche Kunden und/oder Gästen mittels dieser Datenschutzrichtlinie mitgeteilt worden sind. Hotel Thermen Bussloo ist bei den zuständigen Behörden als Stelle, die persönliche Informationen sammelt und verarbeitet, eingetragen.

**20.2** Hotel Thermen Bussloo darf persönliche Informationen zur Verarbeitung von Buchungen/Reservierungen für die geplante Abnahme von Dienstleistungen, zur Festschreibung und Führung von geschäftlichen Informationen, um finanziellen Anforderungen zu entsprechen oder den geltenden gesetzlichen und ordnungsrechtlichen Rahmen einzuhalten, (wozu die Aufbewahrung von geschäftlichen oder finanziellen Bescheiden in Bezug auf einen Vertrag zu steuerlichen Zwecken gehört,) zur Backoffice-Verarbeitung (wie die Führung einer Liste mit unerwünschten Gästen, die Verfolgung bei Nichtzahlung, Übertretung von Hausregeln), zur Buchführung über die Nutzung von Fazilitäten (Telefon, Bar, Internet, Pay-TV), zum Zugang zu Zimmern und zur allgemeineren Optimierung der Dienstleistungen, wozu die Verbesserung der

Website-Navigation gehört, sowie zur Implementierung von Maßnahmen zur Vermeidung von Betrug sowie zu allgemeinen Marketingzwecken nutzen.

- 20.3** Unter allgemeinen Marketingzwecken wird auf jeden Fall Folgendes verstanden: der Versand von Newslettern, Angeboten und touristischem Marketingmaterial oder die Kontaktaufnahme zu Empfang, Serviceleistungen, Hotelangeboten, die Durchführung von Studien zur Kundenzufriedenheit und die Auswertung der Ergebnisse solcher Studien sowie die Behandlung von Reklamationen. Kunden können sich dafür entscheiden, ihr Abonnement von E-Mail-Newslettern von Hotel Thermen Bussloo zu kündigen, indem sie den in einem der E-Mail-Newsletter vorhandenen Link anklicken. Wenn dies laut dem geltenden gesetzlichen und ordnungsrechtlichen Rahmen erforderlich ist, werden Kunden und/oder Gäste gefragt, im Voraus ihre ausdrückliche Zustimmung zum Erhalt von Marketingmaterial abzugeben.
- 20.4** Hotel Thermen Bussloo sammelt nur persönliche Informationen, die für die Verarbeitung von Daten, wie sie in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannt werden, erforderlich sind. Hotel Thermen Bussloo wird alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um dafür zu sorgen, dass die gespeicherten persönlichen Informationen akkurat und aktuell sind. Persönliche Informationen werden während eines solchen Zeitraums aufbewahrt, der für die Verarbeitung von persönlichen Informationen laut diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den gesetzlichen Anforderungen erforderlich oder wünschenswert ist.
- 20.5** Kunden und/oder Gäste haben jederzeit das Recht, Hotel Thermen Bussloo zu ersuchen, ihre eigenen persönlichen Informationen einsehen zu dürfen, zu ändern bzw. ändern zu lassen, zu korrigieren bzw. korrigieren zu lassen oder zu entfernen bzw. entfernen zu lassen. Kunden und/oder Gäste haben das Recht, mittels einer schriftlichen Mitteilung mit dieser Auslegung an die von Zeit zu Zeit auf der Website [www.thermenbussloo.nl](http://www.thermenbussloo.nl) publizierte Adresse für die Korrespondenz von Hotel Thermen Bussloo Einwände gegen die Nutzung ihrer eigenen persönlichen Informationen zu Marketingzwecken zu erheben. Eine Erläuterung zu der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgeschriebenen Datenschutzpolitik wird auf das erste Ersuchen des Kunden und/oder des Gastes geliefert.
- 20.6** Hotel Thermen Bussloo trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um persönliche Informationen vor (einer) versehentlichen oder unrechtmäßigen Änderung(en) oder vor Verlust bzw. vor nicht genehmigter Nutzung, Veröffentlichung oder unbefugtem Zugriff zu schützen. Dazu hat Hotel Thermen Bussloo technische Maßnahmen wie Firewalls sowie organisatorische Maßnahmen implementiert, zu denen ein Registrierungssystem mit Kennwortempfehlung, physischer Sicherung vor Ort sowie Kamera-Überwachungsanlagen gehört. Wenn im Rahmen einer Buchung/Reservierung Kreditkartendaten eingegeben werden müssen, dann bedient sich Hotel Thermen Bussloo zur Verschlüsselung solcher persönlicher Informationen der SSL-Technologie (Secure Socket Layer).
- 20.7** Hotel Thermen Bussloo hat das Recht, persönliche Informationen mit Dritten zu den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Zwecken auszutauschen. Es kann sein, dass Hotel Thermen Bussloo die in diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgenommenen persönlichen Informationen von Kunden und/oder Gästen an interne oder externe Empfänger überträgt, die ihren Sitz in Ländern mit einem anderen Datenschutzniveau haben. In diesem Fall implementiert Hotel Thermen Bussloo geeignete Maßnahmen, einschließlich vertraglicher Bestimmungen, um die sichere Übertragung von persönlichen Informationen an externe Empfänger in einem Land, in dem das Schutzniveau anders ist als in dem Land, in dem die persönlichen Informationen gesammelt worden sind, zu gewährleisten.
- 20.8** Die in diesem Artikel 20 festgeschriebene Datenschutzpolitik gilt für jegliche Art der Datenverarbeitung, die Hotel Thermen Bussloo ausführt, sowie für die Durchführung von Buchungen/Reservierungen in Bezug auf die geplante Abnahme von Dienstleistungen über die Website [www.thermenbussloo.nl](http://www.thermenbussloo.nl).

- 20.9** Hotel Thermen Bussloo sammelt im Allgemeinen keine persönliche Informationen von Kindern unter achtzehn (18) Jahren, mit Ausnahme von Namen, Geburtsdatum und Nationalität, die unmittelbar von einem Erwachsenen oder mit dessen Zustimmung oder in seinem Namen angegeben worden sind. Kunden und/oder Gäste müssen dafür sorgen, dass Kinder Hotel Thermen Bussloo keine persönlichen Informationen ohne Zustimmung, beispielsweise online, liefern. Wenn Kunden und/oder Gäste der Ansicht sind, dass mit ihnen verbundene Minderjährige Hotel Thermen Bussloo persönliche Informationen in anderer als in vorstehend genannter Weise geliefert haben, hat der Kunde und/oder Gast das Recht, mit Hotel Thermen Bussloo Kontakt aufzunehmen, sodass die jeweiligen persönlichen Informationen gelöscht werden können.
- 20.10** Abhängig von dem geltenden gesetzlichen und ordnungspolitischen Rahmen können auch andere als die vorstehend genannten persönlichen Daten als sensible Daten angesehen werden: Kreditkartennummer, Entspannungsgewohnheiten, persönliche Aktivitäten und Hobbys, kulturelle Gewohnheiten, Raucher-/Nichtraucherstatus, usw. Hotel Thermen Bussloo hat solche Daten, die als sensibel angesehen werden können, möglichst im Rahmen der Optimierung der Erbringung von Dienstleistungen zu sammeln oder zu dem Zweck, Kunden und/oder Gästen einen bestimmten Service liefern zu können, wie eine bestimmte Diät oder bestimmte Zugangsmöglichkeiten für Behinderte. In solchen Fällen wird Hotel Thermen Bussloo, wenn der geltende gesetzliche und ordnungspolitische Rahmen dies erfordert, Kunden und/oder Gäste beim Sammeln und Verarbeiten solcher sensibler Daten um ihre ausdrückliche Zustimmung fragen.
- 20.11** Persönliche Informationen können unter anderem in nachstehend genannten Situationen gesammelt werden: Vornahme von Buchungen/Reservierungen, sei es online oder auch nicht, Ein- und Auschecken, Nutzung von Fazilitäten während des Aufenthalts in Hotel Thermen Bussloo, bei Korrespondenz im Rahmen der Behandlung von Anfragen, Ansprüchen und/oder Streitigkeiten, Teilnahme an Marketing-Programmen, Studien zur Kundenzufriedenheit, Wettbewerbe, Anmeldung zum Erhalt des Newsletters oder elektronische oder digitale Lieferung von Informationen (per E-Mail), Lieferung von persönlichen Informationen durch Zwischenpersonen (Reiseveranstalter, Reisebüros, Reservierungssysteme) und Internettätigkeiten, wozu die Verbindung mit der Website von Hotel Thermen Bussloo (Registrierung von IP-Adressen, Session-Cookies) und die Nutzung von (drahtlosem) Internet gehört.
- 20.12** Vorbehaltlich der Rechte von Kunden und/oder Gästen laut der in diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgenommenen Datenschutzpolitik von Hotel Thermen Bussloo hat Hotel Thermen Bussloo das Recht, persönliche Informationen mit internen oder externen Empfängern wie Arbeitnehmern und Geschäftspartnern von Hotel Thermen Bussloo sowie externen Service-Anbietern wie IT-Subunternehmen, Banken, Kreditkartenunternehmen, externen Beratern, Anbietern von Mailing-Services, Druckereien und lokalen und/oder nationalen Behörden auszutauschen, wenn die örtliche Gesetzgebung dies erfordert oder dies Teil einer internen Studie bei Hotel Thermen Bussloo laut den örtlichen Rechtsvorschriften ist.

## **21. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

- 21.1** Hotel Thermen Bussloo ist jederzeit befugt, Änderungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorzunehmen. Änderungen treten zu dem über die Website [www.thermenbussloo.nl](http://www.thermenbussloo.nl) angekündigten Zeitpunkt des Inkrafttretens in Kraft. Hotel Thermen Bussloo wird die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen Kunden und/oder Gästen rechtzeitig zur Verfügung stellen. Wenn für das Inkrafttreten kein Zeitpunkt genannt worden ist, treten Änderungen gegenüber Kunden und/oder Gästen in Kraft, sobald ihnen die Änderung mitgeteilt worden ist.

- 21.2** Die Ungültigkeit einer oder mehrerer der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Klauseln berührt die Gültigkeit aller anderen Bedingungen nicht. Stellt sich heraus, dass eine Klausel in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen aus irgendeinem Grunde ungültig ist, werden sich die Vertragsparteien auf eine gültige Ersatzklausel verständigen, die der ungültigen Klausel in puncto Auslegung und Reichweite so weit wie möglich entspricht.
- 21.3** Eine Unterlassung seitens einer Vertragspartei in einem Vertrag, ein auf einem Vertrag basierendes Recht auszuüben oder dieses Recht auszusetzen, gilt nicht als Verzicht auf ein solches Recht. Eine einfache oder teilweise Ausübung eines Rechts aufgrund irgendeines Vertrages seitens einer Partei schließt eine andere oder weitere Ausübung dieses Rechtes oder anderer Rechte nicht aus.
- 21.4** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten keine Klauseln zugunsten Dritter. In dem Fall, dass jedoch davon ausgegangen werden muss, dass diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Klauseln zugunsten Dritter enthalten, wobei eine solche Klausel von einem Dritten akzeptiert worden ist, kann und wird dieser Dritte keine Partei in einem Vertrag werden.
- 21.5** An Hotel Thermen Bussloo im Rahmen eines Vertrages und/oder der Erbringung von Dienstleistungen gerichtete Mitteilungen sind schriftlich an die von Hotel Thermen Bussloo von Zeit zu Zeit auf der Website [www.thermenbussloo.nl](http://www.thermenbussloo.nl) veröffentlichte Korrespondenzadresse zu richten. Mitteilungen an Kunden und/oder Gäste haben schriftlich an die vom Kunden und/oder Gast im Zusammenhang mit dem Abschluss des zuletzt unterzeichneten Vertrages angegebene Korrespondenzadresse zu erfolgen.

## **22. ANWENDBARES RECHT UND STREITIGKEITEN**

- 22.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen dem niederländischen Recht.
- 22.2** Streitigkeiten zwischen Hotel Thermen Bussloo und einem Geschäftskunden werden ausschließlich dem zuständigen Gericht in Zutphen (Niederlande) vorgelegt, es sei denn, dass kraft zwingender gesetzlicher Bestimmungen ein anderes Gericht zuständig ist. Dies gilt unbeschadet der Befugnis von Hotel Thermen Bussloo, die Streitigkeit vor dem Gericht schlichten zu lassen, das in Ermangelung dieser Klausel zuständig wäre.
- 22.3** Forderungen von Kunden verjähren nach Ablauf eines (1) Jahres nach dem Zeitpunkt, zu dem ein Kunde seine Forderung bekannt gibt oder hätte bekannt geben müssen.

-o0o-