

## **BESTIMMUNGEN ZUR BUCHUNG VON UNTERKUNFTSERVICE ONLINE (im Folgenden die: "BESTIMMUNGEN") genannt**

### **1. VORLÄUFIGE BESTIMMUNGEN**

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen eine Vertragsvorlage für Reservierungen dar und definieren die Rechte und Pflichten des Hotels und des Kunden.
- 1.2. Um eine Reservierung vorzunehmen, muss man das Formular ausfüllen, die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen lesen und akzeptieren und die Zahlung leisten.
- 1.3. Der Kunde nimmt die Reservierung freiwillig vor. Das Hotel erhebt keine Reservierungsgebühr.
- 1.4. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Reservierungen ab dem 10.05.2023r.
- 1.5. **Die folgenden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendeten Begriffe haben die gemäß den folgenden Definitionen festgelegte Bedeutung:**
  - 1.5.1. **Kunde** - eine natürliche Person, die mindestens 18 Jahre alt und voll geschäftsfähig ist (Verbraucher) oder, im Falle einer Reservierung für ein Unternehmen, eine Person, die im Zusammenhang mit ihrem Beruf oder ihrer Dienstleistung, die für eine juristische Person erbracht wird, und/oder eine Organisationseinheit, die keine juristische Person ist und der das Gesetz Rechtsfähigkeit verleiht, in ihrem Namen und für ihre Rechnung reserviert (kein Verbraucher);
  - 1.5.2. **Hotel** – Hotel Maxymilian, ul. M. Borzymowskiego 3/4 Kolberg verwaltet von PRIMA HOTELS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA, Straße: ul. Marcina Borzymowskiego 3-4, 78-100 Kołobrzeg, Steuernummer: 6711816785, Email: hotel@hotel-maxymilian.pl, Telefon: +48 94 354 00 12 ;
  - 1.5.3. **Online-Zahlungen** – Online-Zahlungsmethoden, die dem Kunden vom Hotel als Teil des Buchungsvorgangs zur Verfügung gestellt werden.
  - 1.5.4. **Allgemeine Geschäftsbedingungen** - diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### **2. TECHNISCHE ANFORDERUNGEN**

- 2.1. Eine Reservierung erfordert eine Verbindung zum Internet und ein E-Mail-Konto, an das eine E-Mail mit der Bestätigung der Reservierung (falls der Reservierungsvorgang abgeschlossen ist) oder eine E-Mail mit der Benachrichtigung über die Unterbrechung der Reservierung (falls der Reservierungsvorgang nicht abgeschlossen wurde) gesendet wird.
- 2.2. Für Unterstützung oder Antworten auf Fragen wenden Sie sich bitte direkt an das Hotel.

### **3. RESERVIERUNG**

- 3.1. **DER MOMENT DER RESERVIERUNG:** Eine Reservierung gilt als abgeschlossen, sobald das Hotel die Reservierungsanfrage akzeptiert indem eine E-Mail an den Kundengesendet wurde, die die Reservierung bestätigt. Wenn Sie keine E-Mail erhalten, überprüfen Sie bitte die SPAM-Nachrichten oder kontaktieren Sie das Hotel.
- 3.2. **RESERVIERUNGSÄNDERUNG:** Die Änderung einer Reservierung durch den Kunden umfasst die folgenden Schritte:
  - 3.2.1. eine an den Kunden gesendete Nachricht enthält einen Link, um die Änderung vorzunehmen,
  - 3.2.2. wenn Sie die obige Option auswählen, wird das Reservierungsverwaltungssystem im Webbrowser gestartet. Das Reservierungsverwaltungssystem ermöglicht die Stornierung und/oder Änderung der Reservierung, abhängig von den Bedingungen des gebuchten Angebots.
  - 3.2.3. Nach dem Absenden einer Änderungsanfrage wird diese je nach Angebotskonfiguration automatisch akzeptiert oder zur Bestätigung des Status an das Hotel gesendet. Bitte beachten Sie, dass die Änderung nicht als abgeschlossen gilt, bis das Hotel kontaktiert und die Änderung vom Hotel bestätigt wurde.
- 3.3. **ABLEHNEN EINER RESERVIERUNG:** Das Hotel behält sich das Recht vor, eine Reservierung abzulehnen, wenn keine Zimmer im Hotel verfügbar sind. In einem solchen Fall erhält der Kunde automatisch eine Nachricht an die E-Mail-Adresse des Kunden, die er während des Reservierungsvorgangs angegeben hat, um den Kunden darüber zu informieren, dass die Reservierung nicht durchgeführt werden kann.
- 3.4. **EINE RESERVIERUNG STORNIEREN** Die Stornierung einer Reservierung durch den Kunden umfasst die folgenden Schritte:
  - 3.4.1. Auswahl der Option „Ändern“ in der an den Kunden gesendeten Nachricht zur Bestätigung der Reservierung,
  - 3.4.2. wenn Sie die obige Option auswählen, wird das Reservierungsverwaltungssystem im Webbrowser gestartet. Wählen Sie im Reservierungsverwaltungssystem die Option „Stornieren“ und geben Sie

den Grund für die Stornierung ein.

- 3.4.3. Nach der Stornierung erhält der Kunde eine Nachricht an die bei der Reservierung angegebene E-Mail-Adresse, in der die Stornierung bestätigt wird, und im Falle einer kostenlosen Stornierung und einer vorherigen Zahlung für die Reservierung wird dem Kunden der gezahlte Betrag auf das Konto zurückerstattet, das für die Zahlung der Reservierung verwendet wurde. Bitte beachten Sie, dass der Erhalt der Stornierungsbestätigung einer Stornierung der Reservierung gleichkommt. Sollten Sie keine Stornierungsbestätigung erhalten, überprüfen Sie bitte Ihren SPAM-Ordner und kontaktieren Sie das Hotel.
- 3.5. **RESERVIERUNGSHINWEISE:** Die in das Formular eingegebenen Kommentare sind für das Hotel keinesfalls bindend. Für deren Erfüllung übernimmt das Hotel keine Gewähr. Das Hotel behält sich das Recht vor, den Kunden per E-Mail oder Telefon zu kontaktieren, um diese zu besprechen und den Kunden über die Zahlung (sowohl im Voraus als auch am Tag der Ankunft) zu informieren, wenn die Erfüllung der Kommentare/Anfragen dies und deren Umsetzung erfordern nur nach Zustimmung des Hotels und des Kunden.
- 3.6. **EXTRAS:** Die in der Reservierung gewählten Extras sind für das Hotel verbindlich und sofern eine Lieferung auf das Zimmer erforderlich ist, erfolgt diese Lieferung auf das Zimmer spätestens bei der Anreise des Kunden, sofern der Kunde und das Hotel nicht gesondert etwas anderes vereinbaren. Im Falle der Personalisierung einer zusätzlichen Serviceleistung kontaktieren Sie bitte das Hotel im Voraus, um die Möglichkeit der Personalisierung (z. B. Auswahl der Blumenart, Farbe usw.) zu klären.
- 3.7. **ZAHLUNG:** Der Kunde kann die Reservierung mit Online-Zahlungen bezahlen. Die Bestellung ist zahlungspflichtig.

#### 4. ÜBERNACHTEN IM HOTEL

- 4.1. Die Bedingungen für den Aufenthalt im Hotel sind in gesonderten Geschäftsbedingungen des Hotels geregelt.
- 4.2. Die Reservierungsbedingungen gelten unmittelbar und gehen bei Widersprüchen zu den Geschäftsbedingungen des Hotels vor.
- 4.3. Die Reservierungsbedingungen werden mit der Reservierungsbestätigung per E-Mail verschickt.

#### 5. RECHTE UND PFLICHTEN

- 5.1. Der Kunde verpflichtet sich, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Hotels, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Hotels, einzuhalten, alle Gebühren pünktlich zu zahlen und alle Richtlinien, Regeln und Einschränkungen zu befolgen, insbesondere diejenigen, die durch Gesetze oder Empfehlungen der zuständigen Behörden und Dienste, die im Hotel gelten, auferlegt wurden.
- 5.2. Der Kunde ist verpflichtet, authentische Daten zu verwenden, einschließlich personenbezogener Daten, zu deren Verwendung der Kunde berechtigt ist.
- 5.3. Der Kunde verpflichtet sich, keine Maßnahmen zu ergreifen, die den Bestimmungen des allgemein geltenden Rechts oder bewährten Praktiken widersprechen.
- 5.4. Das Hotel verpflichtet sich, die Bedingungen der vorgenommenen Reservierung zu erfüllen.
- 5.5. Das Hotel behält sich das Recht vor, die E-Mail-Adresse des Kunden zu sperren, der gegen die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder das Gesetz verstoßen hat.

#### 6. HAFTUNG

- 6.1. Der Kunde haftet allein für die Wahl der Reservierung und deren Eignung für seine eigenen Bedürfnisse und die Personen, für die er reserviert.
- 6.2. Der Kunde haftet für seine Handlungen und Unterlassungen, einschließlich der Angabe falscher Informationen oder der Nichteinhaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 6.3. Weder das Hotel noch der Anbieter der Buchungsmaschine auf der Website haften für die Unterbrechung des Reservierungsprozesses in der Phase des Ausfüllens des Formulars oder den sogenannten Warenkorbabbruch (Nichtabschluss der Reservierung) durch den Kunden. Der Kunde muss das Reservierungsformular erneut ausfüllen.
- 6.4. Eine Abreise vor dem reservierten Check-out-Datum hat keinen Einfluss auf den Preis und entspricht einer Gebühr gemäß den Bedingungen der vorgenommenen Reservierung.
- 6.5. Weder das Hotel noch der Anbieter der Buchungsmaschine auf der Website haften für:
  - 6.5.1. Eingabe falscher Daten durch den Kunden,
  - 6.5.2. fehlenden Internetzugang oder Einschränkungen in seiner Verfügbarkeit,
  - 6.5.3. Einschränkungen und/oder Fehlfunktionen der Software oder Geräte des Kunden, die die Grundlage für Reservierungen sind,

- 6.5.4. Schäden erlitten vom Kunden und entgangenen Gewinn des Kunden, die durch Handlungen und/oder Unterlassungen Dritter verursacht wurden und außerhalb des Einflussbereichs des Hotels liegen,
- 6.5.5. durch das Auftreten höherer Gewalt dem Kunden entstandene Schäden und entgangenen Gewinn des Kunden,
- 6.5.6. Zahlungen, die mit Online-Zahlungen getätigt wurden.
- 6.6. In den AGB vorgesehene Haftungsausschlüsse oder -beschränkungen gelten nicht, soweit nach dem Inhalt zwingender gesetzlicher Vorschriften die Haftung nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann, insbesondere nicht bei vorsätzlich verursachten Schäden.
- 6.7. Alle Ansprüche unterliegen der gesetzlichen Verjährungsfrist.

## **7. REKLAMATIONEN**

- 7.1. Der Kunde hat das Recht, eine Beschwerde einzureichen und diese innerhalb der gesetzlichen Frist von 14 Tagen ab Zugang der Reklamation vom Hotel prüfen zu lassen. Reklamationen sind per Post oder elektronisch an die Adresse des Hotels zu richten. Die Beschwerde sollte die folgenden Angaben zum Kunden enthalten: Vorname, Nachname, Adresse des Kunden, die bei der Buchung angegebene E-Mail-Adresse und eine Beschreibung des aufgetretenen Problems.
- 7.2. Unmittelbar nach Bearbeitung der Beschwerde wird das Hotel dem Kunden bezüglich der Lösung antworten. Die Antwort wird in derselben Form gesendet, in der die Beschwerde eingereicht wurde.

## **8. PERSÖNLICHE DATEN UND DATENSCHUTZ**

- 8.1. Die Regeln der Verarbeitung personenbezogener Daten und Datenschutzbedingungen sind in der Datenschutzrichtlinie auf der Website des Hotels angegeben.

## **9. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

- 9.1. Das Hotel behält sich das Recht vor, Änderungen an den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorzunehmen, die nach der Aktualisierung in der Buchungsmaschine auf der Website wirksam werden, mit dem Vorbehalt, dass der Kunde, der eine Reservierung vorgenommen hat, an die zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gebunden ist.
- 9.2. Stellt eine Person einen Rechtsverstoß fest, ist sie verpflichtet, sich mit dem Hotel in Verbindung zu setzen
- 9.3. Für Angelegenheiten, die nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt sind, gelten die einschlägigen Bestimmungen des polnischen Rechts oder/und Vorschriften, die für den Wohnort des Verbrauchers relevant sind.
- 9.4. Falls eine Bestimmung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch eine rechtskräftige Gerichtsentscheidung geändert und/oder außer Kraft gesetzt wird, bleiben die übrigen Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Kraft. Die Einrichtung erklärt sich bereit, Streitigkeiten gütlich beizulegen, einschließlich der Geltendmachung von Ansprüchen durch außergerichtliche ADR (Alternative Dispute Resolution – alternative Streitbeilegung). Reichen Sie in diesem Fall Beschwerden bitte ein über: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL> . Die zuständige Stelle, an die die Beschwerde gerichtet werden kann, liegt im Ermessen des Verbrauchers. Das Register solcher Einrichtungen in Polen mit ihren Kontaktdaten und ihrer Website-Adresse finden Sie hier: [https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php) Jegliche Streitigkeiten zwischen dem Hotel und einem Kunden, der eine nicht als Verbraucher vorgenommene oder getätigte Reservierung, entscheidet das für den Sitz des Hotels zuständige Gericht.
- 9.5. Das anwendbare Recht ist das polnische Recht, und die polnische Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist die Grundlage für die Auslegung.