

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

### Hotel Bayerischer Hof

#### I. Geltungsbereich

1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für Verträge über die mietweise Überlassung von Hotelzimmern, Konferenz-, Bankett- und Veranstaltungsräumen des Hotels sowie für alle damit zusammenhängenden weiteren Leistungen und Lieferungen des Hotels.
2. Geschäftsbedingungen des Vertragsnehmers finden nur Anwendung, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

#### II. Vertragsabschluss und Vertragsinhalt

1. Angebote des Hotels sind stets freibleibend. Der Vertrag kommt durch die Annahme des Hotels zustande. Dem Hotel steht es frei, die Buchung schriftlich zu bestätigen.
2. Die Unter- und Weitervermietung der überlassenen Hotelzimmer, Veranstaltungsräume, Flächen oder Vitrinen sowie die Nutzung der angemieteten Räumlichkeiten und Flächen zu Vorstellungsgesprächen, Verkaufs- und ähnlichen Veranstaltungen ist grundsätzlich nicht gestattet und bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Hotels.
3. Der Kunde erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer. Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind Hotelzimmer am Anreisetag ab 15.00 Uhr in Anspruch zu nehmen (Check-in-Zeit). Der Kunde hat keinen Anspruch auf frühere Bereitstellung. Am vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer dem Hotel spätestens um 12.00 Uhr (Check-out-Zeit) 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 (Listenpreis) in Rechnung stellen, ab 18.00 Uhr 100 %. Vertragliche Ansprüche des Kunden werden hierdurch nicht begründet. Ihm steht es frei, nachzuweisen, dass dem Hotel kein oder ein wesentlich niedrigerer Anspruch auf Nutzungsentgelt entstanden ist.
4. Das Mitnehmen von Speisen, Getränken, Blumen und Einrichtungsgegenständen zu Veranstaltungen ist grundsätzlich nicht gestattet. Ausnahmen bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung mit der Bankettabteilung. In diesen Fällen wird ein Korkgeld und/oder sonstiger Ausgleich zuzüglich eines Bedienungsanteils zur Deckung der Gemeinkosten berechnet.
5. Die Nutzung der Hoteleinrichtungen ist ausschließlich im Rahmen der jeweiligen Öffnungszeiten möglich. Die aktuellen Öffnungszeiten werden am Eingang der jeweiligen Hoteleinrichtung ausgehängt. Das Hotel behält sich vor, die Öffnungszeiten zu ändern bzw. Einrichtungen ganz oder teilweise zu schließen, insbesondere aufgrund von Umbauarbeiten oder Hotelveranstaltungen oder wenn eine Nutzung aus anderen Gründen nicht oder nur eingeschränkt möglich ist. Für die Nutzung des Blue SPA gelten im Übrigen die Allgemeinen Nutzungsbedingungen des Blue SPA, für die Nutzung der Hotelgarage die gesonderten Einstellbedingungen und für die Nutzung der Astor Cinema Lounge die gesonderten Vertragsbedingungen.

### III. Preise, Zahlung

1. Der Kunde ist verpflichtet, die für die Beherbergung und/oder Veranstaltung sowie weitere von ihm in Anspruch genommenen Leistungen geltenden bzw. vereinbarten Preise des Hotels zu bezahlen. Dies gilt auch für vom Kunden veranlasste Leistungen und Auslagen des Hotels an Dritte. Für Dienstleistungen nach 24.00 Uhr ist das Hotel berechtigt, für die Bereitstellung von Mitarbeitern tarifbezogene Nachzuschläge pro angefangene Stunde zu veranschlagen.
2. Die vereinbarten Preise schließen die jeweilige gesetzliche Mehrwertsteuer ein, soweit nicht eine anders lautende Vereinbarung getroffen worden ist. Überschreitet der Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Vertragserfüllung vier Monate und erhöht sich der vom Hotel allgemein für derartige Leistungen berechnete Preis oder die gesetzliche Mehrwertsteuer, so kann das Hotel den vereinbarten Preis angemessen, höchstens jedoch um 10 % anheben.
3. Die Abrechnung erfolgt in Euro (€). Bei ausländischen Zahlungsmitteln gehen die Kursdifferenzen und Bankspesen zu Lasten des zur Zahlung Verpflichteten. Anzahlungen in fremder Währung werden mit dem Tag der Valutierung in Anrechnung zur Gesamtrechnung gebracht.
4. Rechnungen des Hotels sind binnen 10 Tagen ab Zugang der Rechnung, spätestens jedoch 30 Tage nach Abreise ohne Abzug zu zahlen. Bei Zahlungsverzug ist das Hotel berechtigt, Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu berechnen. Bei Rechtsgeschäften, an denen ein Verbraucher nicht beteiligt ist, ist das Hotel berechtigt Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu berechnen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines niedrigeren, dem Hotel der eines höheren Schadens vorbehalten.
5. Das Hotel ist berechtigt, jederzeit eine angemessene Vorauszahlung zu verlangen. Sofern die Höhe der Vorauszahlung und die Zahlungstermine im Vertrag nicht abweichend schriftlich vereinbart sind, sind folgende Vorauszahlungen vereinbart:
  - a) Im Beherbergungsbereich (Logis und Frühstück) bei Gruppen ab 10 Zimmernächten
    - 10 % Deposit bei Vertragsabschluss als Garantie, zuzüglich
    - 50 % Deposit 90 Kalendertage vor Anreise der Gruppe, zuzüglich
    - 30 % Deposit 30 Kalendertage vor Anreise der Gruppe,Rest nach Vorlage der Rechnung innerhalb von 10 Kalendertagen.
  - b) für den Veranstaltungsbereich (Raummiete, Rahmenkosten, Speisenumsatz, pauschalierter Getränke & Speisenumsatz und Tagungspauschalen) bei Aufträgen ab € 2.500,00 Auftragsvolumen
    - 10 % Deposit bei Vertragsabschluss als Garantie, zuzüglich
    - 50 % Deposit 90 Kalendertage vor Beginn der Veranstaltung, zuzüglich
    - 30 % Deposit 30 Kalendertage vor Beginn der Veranstaltung,Rest nach Vorlage der Rechnung innerhalb von 10 Kalendertagen.
6. An allen vom Auftraggeber eingebrachten Sachen jeder Art ist hinsichtlich sämtlicher Forderungen, die im Zusammenhang mit vorstehendem Auftrag stehen, mit der Einbringung ein Pfandrecht bestellt.
7. Reklamationen zur Rechnungslegung sind unmittelbar nach bekannt werden gegenüber dem Hotel mitzuteilen.
8. Die Form der Rechnungslegung (Empfänger) ist bei Auftrag bzw. spätestens mit Ende der Dienstleistung dem Hotel entsprechend bekannt zu geben.

#### **IV. Rücktritt des Hotels**

1. Wird eine vereinbarte Vorauszahlung auch nach Verstreichen einer vom Hotel gesetzten angemessenen Nachfrist nicht geleistet, so ist das Hotel zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
2. Das Hotel ist ebenfalls zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Kunde
  - in Zahlungsschwierigkeiten gerät
  - einen Insolvenzantrag beim Amtsgericht gestellt hat
  - oder gegenüber dem Kunden ein vorläufiges Insolvenzverfahren durch das Amtsgericht beschlossen wird oder ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird.
3. Ferner ist das Hotel berechtigt, aus sachlich gerechtfertigtem Grund vom Vertrag zurückzutreten, beispielsweise falls
  - höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen,
  - Beherbergungen sowie Veranstaltungen unter irreführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen, z.B. des Kunden oder Zwecks, gebucht werden,
  - das Hotel begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Beherbergung und/oder Veranstaltung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Hotels in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich des Hotels zuzurechnen ist oder
  - ein Verstoß gegen vorstehende Ziffer II. 2 vorliegt.
4. Das Hotel hat den Kunden von der Ausübung des Rücktrittsrechts unverzüglich in Kenntnis zu setzen.
5. Bei berechtigtem Rücktritt des Hotels entsteht kein Anspruch des Kunden auf Schadensersatz. Etwaige Ansprüche gemäß Ziff. IX bleiben unberührt.

#### **V. Stornierung durch den Kunden**

1. Stornierungen haben schriftlich zu erfolgen.
2. Im Beherbergungsbereich (Logis) gilt für eine Stornierung durch den Kunden folgendes:
  - 2.1 Bei einer Stornierung hat der Kunde 90 % des vereinbarten Zimmerpreises pro Zimmer und gebuchter Nächte zu zahlen.
  - 2.2 Bei Gruppenbuchungen ab 10 Zimmernächten können
    - a) bis zu 90 Kalendertagen vor Anreise der Gruppe 90 % der gebuchten Zimmernächte kostenfrei reduziert werden
    - b) bis zu 60 Kalendertagen vor Anreise der Gruppe 70 % der gebuchten bzw. verbleibenden Zimmernächte kostenfrei reduziert werden
    - c) bis zu 30 Kalendertagen vor Anreise der Gruppe 40 % der gebuchten bzw. verbleibenden Zimmernächte kostenfrei reduziert werden
    - d) bis zu 14 Kalendertagen vor Anreise der Gruppe 20 % der gebuchten bzw. verbleibenden Zimmernächte kostenfrei reduziert werden und
    - e) bis zu 5 Kalendertagen vor Anreise der Gruppe 5 % der gebuchten bzw. verbleibenden Zimmernächte kostenfrei reduziert werden.
  - 2.3 Bei individuellen Reservierungen gelten die Stornierungsfristen der schriftlichen Bestätigung.
3. Bei Buchung eines Abrufkontingentes gilt bei Stornierung der Zimmer nach Abruf Ziffer 2. entsprechend. Erfolgt der Abruf der Zimmer direkt durch den Gast, steht der Veranstalter bis zum Abruf für das gebuchte Kontingent ein.

4. Im Veranstaltungsbereich gilt für eine Stornierung durch den Kunden folgendes:
  - a) Bis zu 60 Kalendertage, respektive bei Anmietung des Festsaals 120 Kalendertage, vor dem Veranstaltungstermin kann der Veranstalter bis zu einem Raummietvolumen von € 2.000,00 kostenfrei zurücktreten. Ab einem Raummietvolumen von € 2.000,00 ist das Hotel berechtigt, 10 % des vereinbarten Mietpreises in Rechnung zu stellen.
  - b) Tritt der Veranstalter zwischen dem 60. Kalendertag, respektive bei Anmietung des Festsaals dem 120. Kalendertag, und dem 30. Kalendertag vor dem Veranstaltungstermin zurück, so ist das Hotel berechtigt, den vereinbarten Mietpreis in Rechnung zu stellen, sofern eine Weitervermietung nicht mehr möglich ist, jedenfalls aber 10 % des vereinbarten Mietpreises.
  - c) Tritt der Veranstalter zwischen dem 30. Kalendertag und dem 14. Kalendertag vor dem Veranstaltungstermin zurück, so ist das Hotel berechtigt, den vereinbarten Mietpreis zuzüglich 50 % des entgangenen Speisenumsatzes in Rechnung zu stellen.
  - d) Tritt der Veranstalter zwischen dem 14. Kalendertag und dem 7. Kalendertag vor dem Veranstaltungstermin zurück, so ist das Hotel berechtigt, den vereinbarten Mietpreis zuzüglich 75 % des entgangenen Speisenumsatzes in Rechnung zu stellen, bei späterem Rücktritt auch den vollen Speisenumsatz.
  - e) Die Berechnung des Speisenumsatzes erfolgt nach der Formel: Speisen-/ Menüpreis = Bankett x Personenzahl. War für das Menü noch kein Preis vereinbart, wird der Speisenpreis bzw. das preiswerteste 3-Gang-Menü des jeweils gültigen Veranstaltungsangebotes zu Grunde gelegt. Waren für die Veranstaltung noch keine Raum-mieten veranschlagt, so gelten die für diesen Zeitraum gültigen Raummietenpreise.
  - f) Wurde eine Tagungspauschale je Teilnehmer vereinbart, so ist das Hotel berechtigt, bis zu 60 Kalendertage, respektive bei Anmietung des Festsaals 120 Kalendertage, vor dem Veranstaltungstermin 10 %, bei einem Rücktritt zwischen dem 60. Kalendertag, respektive bei Anmietung des Festsaals dem 120. Kalendertag, und dem 30. Kalendertag vor dem Veranstaltungstermin 60 %, bei einem späteren Rücktritt 85 % der vereinbarten Tagungspauschale x vereinbarter Teilnehmer in Rechnung zu stellen. Ist eine Veranstaltung für weniger als 25 Personen gebucht, ist die Stornierung bis zu 60 Kalendertage vor dem Veranstaltungstermin kostenfrei möglich.
5. Als Stornierung im Sinne der vorstehenden Regelungen gilt auch eine Veränderung des Vertragsumfangs durch verspätete Ankunft oder vorzeitige Abreise.
6. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines niedrigeren Schadens, dem Hotel der eines höheren Schadens vorbehalten.

## **VI. Änderungen der Teilnehmerzahl und der Veranstaltungszeit**

1. Eine Änderung der Teilnehmerzahl um mehr als 5 % muss spätestens 5 Werktage vor Veranstaltungsbeginn der Bankettabteilung mitgeteilt werden; sie bedarf der schriftlichen Zustimmung des Hotels. Ohne entsprechende Zustimmung des Hotels erfolgt die Abrechnung bei einer Abweichung nach unten nach der vertraglich vereinbarten Teilnehmerzahl unter Anrechnung etwaiger ersparter Aufwendungen.
2. Im Falle einer Abweichung nach oben wird die tatsächliche Teilnehmerzahl berechnet.
3. Das Hotel ist berechtigt, einer Abweichung der Teilnehmerzahl später als fünf Werktage vor Veranstaltungsbeginn um mehr als 10 % nur unter der Bedingung zuzustimmen, dass die vereinbarten Preise neu festgesetzt werden und die bestätigten Räume getauscht werden.
4. Verschieben sich ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Hotels die vereinbarten Anfangs- und Schlusszeiten der Veranstaltung, so kann das Hotel zusätzliche Kosten der Leistungsbereitschaft in Rechnung stellen.
5. Das Hotel kann dem Kunden andere als die ursprünglich gebuchten Veranstaltungsräume zuweisen, wenn dies dem Kunden zumutbar ist, insbesondere wenn dringende Instandhaltungsarbeiten durchgeführt werden müssen oder die ursprünglich gebuchten Räume anderweitig benötigt werden und die alternativ zugewiesenen Räume den ursprünglich gebuchten in Kapazität und Ausstattung vergleichbar, zumindest aber für die vom Kunden geplante Veranstaltung gleichermaßen geeignet sind. Das Hotel wird den Kunden von einer Änderung der Veranstaltungsräume unverzüglich in Kenntnis setzen.

## **VII. Technische Einrichtungen und Anschlüsse**

1. Soweit das Hotel für den Vertragsnehmer auf dessen Veranlassung technische oder sonstige Einrichtungen sowie Dienstleistungen von Dritten beschafft, handelt es im Namen, in Vollmacht und für Rechnung des Kunden. Der Kunde haftet für die pflegliche Behandlung und die ordnungsgemäße Rückgabe. Er stellt das Hotel von allen Ansprüchen Dritter aus der Überlassung dieser Einrichtungen frei.
2. Bei Installationen von technischen Aufbauten und Anlagen kann das Hotel verlangen, dass diese vom TÜV abgenommen werden und dass der Kunde dem Hotel unverzüglich und unaufgefordert das technische Prüfzeugnis vorlegt.
3. Die Verwendung von eigenen elektrischen Anlagen des Vertragsnehmers unter Nutzung des Stromnetzes des Hotels bedarf dessen schriftlicher Zustimmung. Das Hotel ist berechtigt, hierfür eine pauschale Nutzungsgebühr in Rechnung zu stellen. Der Kunde haftet für durch die Verwendung seiner Geräte auftretende Störungen oder Beschädigungen an den technischen Anlagen des Hotels, soweit diese nicht in den Verantwortungsbereich des Hotels fallen.
4. Der Kunde ist mit Zustimmung des Hotels berechtigt, eigene Telefon-, Telefax- und Datenübertragungseinrichtungen zu benutzen. Das Hotel ist berechtigt, hierfür eine Anschlussgebühr zu verlangen.
5. Bleiben durch den Anschluss eigener Anlagen des Vertragsnehmers geeignete Anlagen des Hotels ungenutzt, ist das Hotel berechtigt, eine Ausfallvergütung zu berechnen.

### **VIII. Mitgebrachtes Dekorationsmaterial und sonstige Gegenstände**

1. Vom Kunden mitgebrachtes Dekorationsmaterial hat den feuerpolizeilichen Anforderungen zu entsprechen. Das Hotel kann die Vorlage eines behördlichen Nachweises verlangen.
2. Wegen der Gefahr möglicher Beschädigungen ist die Aufstellung und Anbringung von Gegenständen an Wänden untersagt. Entsprechende Plakatständer oder Dekowände stellt das Hotel gegen Berechnung zur Verfügung.
3. Die mitgebrachten Ausstellungs- oder sonstigen Gegenstände sind nach Ende des Aufenthalts und/oder der Veranstaltung unverzüglich zu entfernen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, darf das Hotel die Entfernung und Lagerung auf Kosten des Kunden vornehmen. Verbleiben die Gegenstände im Veranstaltungsraum, kann das Hotel für die Dauer des Verbleibs Raummiete berechnen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines niedrigeren, dem Hotel der eines höheren Schadens vorbehalten. Die erforderliche Entsorgung von zurückgebliebenem Material erfolgt ebenfalls zu Lasten des Kunden. Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch für Gegenstände, die von Fremdfirmen gemietet und in die Räume des Hotels gebracht worden sind.

### **IX. Haftung des Hotels**

1. Ansprüche auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, werden ausgeschlossen, es sei denn, das Hotel oder die gesetzlichen Vertreter, leidenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen des Hotels haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt bzw. die Schadensersatzansprüche beruhen auf der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Eine hiernach bestehende Haftung ist in allen Fällen einfacher Fahrlässigkeit der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt.
2. Ist der Kunde Beherbergungsgast, haftet das Hotel für eingebrachte Sachen nach den Paragraphen 701 ff. BGB. Danach ist die Haftung auf das Hundertfache des Zimmerpreises für einen Tag, höchstens jedoch € 3.500,00, bzw. für Geld- und Wertgegenstände € 800,00 beschränkt.
3. Das Hotel haftet gemäß Abs. 1 für Schäden am Fahrzeug des Kunden, das auf einem Stellplatz in der Hotelgarage abgestellt ist, die von ihm, seinen Angestellten oder Beauftragten verschuldet wurden. Der Kunde ist verpflichtet, einen solchen Schaden unverzüglich, offensichtliche Schäden jedenfalls vor Verlassen der Hotelgarage/des Hotelparkplatzes anzuzeigen. Das Hotel haftet nicht für Schäden, die allein durch andere Kunden/Mieter oder sonstige dritte Personen zu verantworten sind. Das Hotel haftet im Verhältnis zu Kunden nicht für Schäden, die mit dem Fahrzeug des Kunden an Rechtsgütern Dritter verursacht wurden. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, sowie die Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit des Hotels bzw. der gesetzlichen Vertreter, leidenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen des Hotels ebenso wie die Haftung für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten bleibt hiervon unberührt.

### **X. Haftung des Kunden**

Der Kunde haftet für Schäden an Gebäude und/oder Inventar, die durch ihn selbst, seine Familienangehörigen oder Gäste, Veranstaltungsteilnehmer bzw. -besucher, Mitarbeiter oder sonstige Dritte aus seinem Bereich verursacht werden, nach den gesetzlichen Bestimmungen. Es obliegt dem Kunden, sich für derartige Haftpflichtfälle ausreichend zu versichern. Das Hotel ist berechtigt, einen Nachweis über eine entsprechende Versicherung zu verlangen.



## **XI. Schlussbestimmungen**

1. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages, einschließlich dieser Schriftformklausel, müssen schriftlich erfolgen.
2. Erfüllungs- und Zahlungsort ist der Sitz des Hotels.
3. Ausschließlicher Gerichtsstand - auch für Scheck- und Wechselstreitigkeiten ist im kaufmännischen Verkehr der Sitz des Hotels. Hat der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, ist Gerichtsstand ebenfalls der Sitz des Hotels.
4. Es gilt deutsches Recht.
5. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder nichtig sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Gleiches gilt bei Vertragslücken. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

## **XII. Ergänzende Bestimmungen für den Erwerb von Gutscheinen**

1. Die Annahme des Vertragsangebots des Kunden gemäß Ziff. II. 1. dieser AGB erfolgt im Falle einer Gutscheinbestellung in dem Zeitpunkt, in dem der Kunde den Gutschein vom Hotel erhält.
2. Aufgrund eines vom Hotel erworbenen Gutscheins ist der Kunde berechtigt, vom Hotel die im Gutschein aufgeführte Leistung zu fordern. Die aufgrund des Gutscheins vom Hotel zu erbringende Leistung erfolgt auf Grundlage dieser AGB. Das Hotel ist nur gegen Vorlage des Gutscheins zur Leistung verpflichtet (Kleines Inhaberpapier gemäß §§ 807, 793 ff. BGB).
3. Der Kunde ist berechtigt, den Gutschein an Dritte weiterzugeben, insbesondere zu verschenken. Auf Wunsch des Kunden legt das Hotel bereits auf dem Gutscheinformular einen Dritten fest, der den Gutschein erhalten soll. Die Festlegung eines Namens auf dem Gutschein berührt die unter Ziff. XII. 2 beschriebene rechtliche Qualität des Gutscheins nicht.
4. Ist der Kunde Verbraucher und schließt er mit dem Hotel durch Erwerb eines Gutscheins unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln einen Vertrag ab, so steht ihm ein Widerrufsrecht nach §§ 355, 312g, 312c BGB zu. Fernkommunikationsmittel sind Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien eingesetzt werden können, insbesondere Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails sowie Rundfunk, Tele- und Mediendienste. Ein Widerrufsrecht besteht nicht, wenn der Gutschein die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Freizeitgestaltung zum Gegenstand hat und sich das Hotel verpflichtet hat, die Dienstleistungen zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines genau angegebenen Zeitraums zu erbringen. Dies ist insbesondere bei Gutscheinen mit bestimmtem Reservierungsdatum der Fall.

## **XIII. Widerrufsrecht**

Sofern der Kunde Verbraucher ist, hat dieser bei Abschluss eines Fernabsatzgeschäfts oder eines außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrags grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht, über das das Hotel entsprechend dem gesetzlichen Muster nachfolgend informieren:

## **WIDERRUFSBELEHRUNG**

(gilt für Gutscheine ohne ein bestimmtes Reservierungsdatum)

### **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angaben von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die letzten Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Hotel Bayerischer Hof, Promenadeplatz 2-6, 80333 München, E-Mail: [gutschein@bayerischerhof.de](mailto:gutschein@bayerischerhof.de), Fax: +49 (0) 89 2120-646, Telefon: +49 (0) 89 2120-894) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Für Warenrücksendungen nutzen Sie bitte ausschließlich folgende Adresse: Hotel Bayerischer Hof, Abteilung Gutscheinverkauf, Promenadeplatz 2-6, 80333 München.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Ware wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.



Darüber hinaus informieren wir Sie nachfolgend über das Muster-Widerrufsformular nach den gesetzlichen Regelungen:

#### **Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An: Hotel Bayerischer Hof, Abteilung Gutscheinverkauf, Promenadeplatz 2-6, 80333 München, E-Mail: [gutschein@bayerischerhof.de](mailto:gutschein@bayerischerhof.de), Fax: +49 (0) 89 2120-646
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(\*) Unzutreffendes streichen

Für Warenrücksendungen nutzen Sie bitte ausschließlich folgende Adresse: Hotel Bayerischer Hof, Abteilung Gutscheinverkauf, Promenadeplatz 2-6, 80333 München.

Die gesetzlichen Ausnahmen vom Widerrufsrecht in Bezug auf Gutscheine werden nachfolgend aufgeführt: **Kein Widerrufsrecht** besteht nach der gesetzlichen Regelung insbesondere bei Verträgen zur Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht.

#### **XIV. Streitbeilegung**

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten geschaffen. Die Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen erwachsen. Nähere Informationen sind unter dem folgenden Link verfügbar: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir weder bereit noch verpflichtet.

## **Datenschutzrichtlinie**

Willkommen auf der Webseite des Hotel Bayerischer Hof. Unsere Webseite soll Ihnen Informationen über unser Unternehmen und unsere Dienstleistungen präsentieren und bietet Ihnen die Möglichkeit, Buchungen in unserem Hotel vorzunehmen oder Gutscheine für Leistungen unseres Hotels zu erwerben. Damit Sie wissen, was mit Ihren personenbezogenen Daten geschieht, möchten wir Ihnen erläutern, wie wir diese nutzen und welche Entscheidungen Sie über die Art und Weise der Erhebung und Nutzung Ihrer Daten treffen können.

Verantwortlich für die Verarbeitung von Daten auf dieser Seite ist das Hotel Bayerischer Hof („Hotel Bayerischer Hof“, „uns“ oder „wir“). Weitere Angaben finden Sie im [Impressum](#).

### **1. Erhebung und Nutzung von Daten**

1.1 Beim Besuch unserer Webseite erfassen unsere Webserver vorübergehend technische Details des Gerätes, von dem aus Sie unsere Webseite besuchen, wie beispielsweise verwendeter Browsertyp, installiertes Betriebssystem oder Geräteeinstellungen. Darüber hinaus erfassen wir Ihre IP-Adresse und, sofern Sie unsere Webseite z.B. mit Ihrem Mobiltelefon aufrufen, auch die individuelle Kennziffer Ihres Gerätes (sog. Unique Device Identifier). Unser Webserver sammelt weiterhin bestimmte Daten, die das von Ihnen benutzte Webbrowserprogramm automatisch übermittelt.

Dazu gehören

- der Name Ihres Internet-Service-Providers,
- die Adresse der Webseite, von der aus Sie uns besuchen,
- die Unterseite der Webseite des Hotels Bayerischer Hof, die Sie besuchen, sowie
- Datum und Dauer Ihres Besuches.

1.2 Bei unserer Webseite handelt es sich auch um eine Informationsplattform, über die wir Ihre Anfragen beantworten möchten. Um die Kontaktaufnahme persönlicher gestalten zu können, haben Sie die Möglichkeit, uns über das Kontaktformular Ihren Namen, Ihre Anschrift sowie Ihre E-Mail-Adresse mitzuteilen. Informationen können Sie aber natürlich auch nur unter Benutzung einer E-Mail-Adresse erhalten.

1.3 Wenn Sie Bestellungen oder Buchungen über unsere Webseite oder sonst anderweitig (z.B. telefonisch) ausführen, nehmen wir in der Regel im Rahmen des Bestellvorgangs personenbezogene Angaben wie Name, Anschrift, ggfs. gewünschte Versandadresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Kreditkartennummer und Bankverbindung auf. Wenn Sie hierbei ein Kundenkonto anlegen, werden wir Sie außerdem auffordern, hierfür ein individuelles Passwort zu vergeben.

1.4 Während Ihres Aufenthalts speichern wir zudem weitere Daten, wie beispielsweise Informationen über Rechnungen in unseren Restaurants oder über Wellnessaufenthalte, sowie über Ihre Kritik, Äußerungen und Wünsche.

## **2. Zwecke, für die wir Ihre Daten verwenden**

Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten, um Ihnen den Besuch unserer Webseite zu ermöglichen (Verbindungsaufbau) und um auf Grundlage der automatisch übermittelten Daten (siehe Ziffer 1.1) anonyme Nutzungsstatistiken zu erstellen, die es uns ermöglichen, die Nutzung unserer Webseite nachzuvollziehen und diese bedarfs- und zielgruppengerechter auszugestalten.<sup>1</sup> Zudem erfolgt die Verarbeitung der Daten, um Ihre Kontaktanfragen zu beantworten, Bestellungen oder Buchungen durchzuführen und unsere Leistungen im Hinblick auf Ihre Wünsche auszurichten. Darüber hinaus ermöglichen wir Ihnen den Zugang zu unserer Mediadatenbank, wenn Sie dies angefordert haben.<sup>2</sup> Bei Bedarf können wir Ihre Daten auch zur Durchsetzung unserer Rechte oder Rechte Dritter verwenden.<sup>3</sup>

Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten außerdem zu werblichen Zwecken, wie beispielsweise zum Versand von Broschüren.<sup>4</sup> Mit Ihrer Zustimmung verwenden wir Ihre Daten zum Versand von E-Mail-Newslettern.<sup>5</sup>

## **3. Weitergabe Ihrer Daten an Dritte**

3.1 Im Zusammenhang mit der Abwicklung von Bestellungen und Buchungen übermitteln wir personenbezogene Daten an Dienstleister, die uns bei der Abwicklung unterstützen. Dies betrifft insbesondere Anbieter von Kreditkartenabrechnungs-Services, soweit die Datenübermittlung zur Abwicklung der Bezahlung erforderlich ist. Wir arbeiten insoweit mit den folgenden Unternehmen zusammen: American Express International Inc. NL Deutschland, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main (für AMEX Card); SIX Payment Services (Europe) S.A., Zweigniederlassung Deutschland, Dreieichstraße 59, 60594 Frankfurt am Main, Deutschland (für Visa, MasterCard, Diners/Discover Card, JCB, CUP, Maestro, VPay). Eine Bonitätsprüfung behalten wir uns prinzipiell vor.

3.2 Bei der Abfrage unserer Newsletter kann es zur Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten an einen unserer Schwesterbetriebe (Hotel Zur Tenne, Weinhandlung Gebrüder Volkhardt) kommen, sofern Sie zugestimmt haben.

3.3 Auf unserer Webseite setzen wir den Adobe Typekit Dienst, der Firma Adobe Systems Ireland Limited ein. Dieser Dienst dient der Bereitstellung und Darstellung von Schriften auf unserer Webseite. Bei aktiviertem JavaScript lädt Ihr Browser Schriftdateien von den Servern von Adobe Typekit herunter. Die Datenverarbeitung dient lediglich der Identifizierung unserer Webseite und unseres Adobe Kontos. Dies ist notwendig um entsprechende Schriften darzustellen und eine Kostenabrechnung zwischen uns und Adobe zu ermöglichen. Wenn Sie der Datenverarbeitung mit Wirkung für die Zukunft widersprechen möchten, können Sie dies durch das unter [www.adobe.com/de/privacy/opt-out.html](http://www.adobe.com/de/privacy/opt-out.html) bereitgestellte Opt-out vornehmen.

## **4. Cookies**

Wir setzen auf unserer Webseite Cookies ( \_ga: Google-Analytics / \_gat: Google-Analytics / \_gid: Google-Analytics / cookieconsent\_status ) ein. Dies dient vor allem dazu, Ihren Online-Besuch angenehmer und individueller zu gestalten.

4.1 Cookies sind kleine, oft verschlüsselte Textdateien, die in Ihrem Browserverzeichnis

---

<sup>1</sup> Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) der EU- Datenschutz-Grundverordnung (im Folgenden: DSGVO).

<sup>2</sup> Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. a) oder b) DSGVO.

<sup>3</sup> Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO.

<sup>4</sup> Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO.

<sup>5</sup> Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO.

gespeichert werden. Über Cookies ist es möglich, Sie als einen bestimmten Kunden zu identifizieren und Ihre persönlichen Präferenzen bei der Nutzung unserer Webseite, aber auch technische Informationen, zu speichern. Dies hat für Sie vor allem den Vorteil, dass Sie die in den Cookies enthaltenen Informationen nicht bei jedem Besuch unserer Webseite erneut einzugeben brauchen. Für sich gesehen beinhalten oder enthüllen Cookies nicht zwingend personenbezogene Informationen. Wenn Sie jedoch auf unserer Webseite personenbezogene Informationen eingeben, können diese mit den in den Cookies gespeicherten Daten verknüpft werden. Betreiber anderer Webseiten haben jedoch keinen Zugriff auf diese Dateien.

4.2 Für unsere Webseite verwenden wir außerdem Google Analytics. Dabei handelt es sich um einen durch Google Inc. angebotenen Webanalysedienst, mit dem detaillierte Statistiken über den Traffic einer Webseite und die Traffic-Quellen generiert werden können. Wir nutzen Google Analytics ausschließlich zu statistischen Zwecken, beispielsweise um nachzuvollziehen, wie viele Nutzer eine bestimmte Produktinformation angeklickt haben. Google Analytics basiert auf Cookie-Technologie und erfasst Informationen über Ihre Nutzung unserer Webseite einschließlich Ihrer IP-Adresse. Damit über die IP-Adresse keine Nutzeridentifikation stattfindet, haben wir einen speziellen Code implementiert, der sicherstellt, dass Ihre IP-Adresse nur in verkürzter und damit anonymisierter Form erfasst wird. Eine Identifikation einzelner Nutzer ist über diese verkürzte IP-Adresse nicht mehr möglich. Die von Google Analytics erfassten Informationen werden an Google Inc. mit Sitz in den USA weitergeleitet. Google Inc. ist unter dem US Privacy Shield selbst zertifiziert, um ein nach EU-Recht angemessenes Datenschutzniveau zu gewährleisten. Sie können die Erfassung und Weiterleitung dieser Informationen an Google Inc. verhindern, indem Sie das unter dem folgenden Link verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren: [tools.google.com/dlpage/gaoptout](https://tools.google.com/dlpage/gaoptout).

4.3 Die Grundeinstellungen der meisten Browser sehen vor, dass Cookies akzeptiert werden. Sie können die Benutzung von Cookies in den Einstellungen Ihres jeweiligen Browserprogramms völlig abschalten, das Setzen bestimmter Cookies ablehnen oder sich über jedes Setzen eines Cookies benachrichtigen lassen. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie zum Beispiel unter der „Hilfe“-Rubrik Ihres Browsers. Da beispielsweise die Login-Funktion für Ihr Kundenkonto auf Cookie-Technologie basiert, ist es möglich, dass einige Bereiche unserer Webseite nicht ordnungsgemäß funktionieren, wenn Ihr Browser so eingestellt ist, dass die Annahme von Cookies verweigert wird.

## **5. Aufbewahrung von Daten**

Wir speichern personenbezogene Daten nur so lange, wie es für die Erbringung der von Ihnen gewünschten Leistungen oder zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen erforderlich ist.

5.1 Daten, die beim Surfen auf unserer Webseite erhoben werden (siehe Ziffer 1.1) und die rechtlich als personenbezogene Daten gelten können (wie z.B. die vollständige IP-Adresse), werden für einen Zeitraum von 14 Tagen gespeichert, es sei denn, ein außergewöhnlicher Vorfall, wie beispielsweise ein Hackerangriff, erfordert eine längerer Speicherdauer.

5.2 Personenbezogene Daten, die bei einer Buchung entstehen, werden für die Dauer von maximal 10 Jahren aufbewahrt. Bei einer Mitgliedschaft zur Nutzung des Blue Spa werden die personenbezogenen Daten bis zur Beendigung der Mitgliedschaft gespeichert. Danach werden die Spa Mitgliedschaftsverträge 10 Jahr aufbewahrt. Wenn Sie einen Newsletter abonnieren, speichern wir die entsprechenden Daten mindestens bis zur Abmeldung.

5.3 Daten ohne Personenbezug können dauerhaft gespeichert werden.

## **6. Ihre Rechte**

6.1 Um Ihre personenbezogenen Daten, die wir über unserer Webseite oder anderweitig erhoben haben, einzusehen, löschen, aktualisieren oder einschränken zu lassen, können Sie uns jederzeit per E-Mail oder telefonisch kontaktieren. Unsere Kontaktdaten finden Sie am Ende dieser Richtlinie und im Impressum. Dasselbe gilt, wenn Sie weitere Fragen zu den Daten, die wir über Sie gespeichert haben, oder zu deren Verwendung haben.

6.2 Wünschen Sie eine Löschung Ihrer Daten, werden diese umgehend von unseren Systemen entfernt, sofern wir nicht beispielsweise aufgrund steuerrechtlicher oder handelsrechtlicher Aufbewahrungspflichten zur weiteren Speicherung Ihrer Daten verpflichtet sind. In einem solchen Fall werden wir sicherstellen, dass Ihre Daten für andere Zwecke gesperrt werden.

6.3 Darüber hinaus können Sie sich jederzeit an uns wenden und in begründeten Fällen **der Verarbeitung personenbezogener Daten, die Sie betreffen, widersprechen**. Dies gilt insbesondere für die Erhebung Ihrer Daten zur statistischen Erfassung unserer Web-Nutzer durch Google Analytics sowie für Werbezwecke.

6.4 Wenn Sie in die Nutzung Ihrer persönlichen Daten zu Werbezwecken eingewilligt haben, können Sie Ihre einmal erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

## **7. Verlinkungen auf andere Webseiten**

Unsere Webseite enthält Links zu Webseiten, die von Dritten Anbietern betrieben werden, unter anderem auch zu sozialen Netzwerken wie Facebook, Twitter oder Pinterest. Diese Datenschutzrichtlinie findet auf die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten durch solche Dritten keine Anwendung. Bitte beachten Sie, dass wir weder für die Inhalte fremder Webseiten noch für die dortige Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen Verantwortung übernehmen können. Wir empfehlen Ihnen daher, die dortigen Bestimmungen zum Datenschutz zu prüfen.

## **8. Änderung dieser Datenschutzrichtlinie**

Falls diese Datenschutzrichtlinie inhaltlich geändert wird, werden Sie die Änderungen auf dieser Seite finden. Damit Sie stets wissen, welche Informationen wir sammeln und wie wir sie nutzen, werden wir auch ältere Fassungen der Datenschutzrichtlinie unter Angabe ihrer Gültigkeitsdauer hier bereithalten.

## **9. Kontakt**

Sollten Sie Fragen zu dieser Datenschutzrichtlinie oder zur Verwendung personenbezogener Daten durch uns haben, können Sie sich jederzeit schriftlich oder per E-Mail ([bdsb@bayerischerhof.de](mailto:bdsb@bayerischerhof.de)) an uns wenden, Sie haben zudem die Möglichkeit, sich direkt an die zuständige Datenschutzbehörde zu richten. Für das Hotel Bayerischer Hof ist dies das Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht (<https://www.lida.bayern.de/de/index.html>).

## Privacy Notice

Welcome to the Hotel Bayerischer Hof. Below, we discuss what happens to your data when you book with us.

The Hotel Bayerischer Hof (“Hotel Bayerischer Hof”, “us”, “we”) is responsible for the processing of data.

### **1. Collection and usage of data**

1.1 In order to answer your inquiries and make contact requests more personal, you have the option of providing your name, address and email address via the contact form. Of course, providing just your e-mail is sufficient for us to answer your inquiries.

1.2 If you place orders or bookings, we will generally record personal information such as your name and address and possibly your desired delivery address, email address, telephone number, credit card number and bank details as part of the order process.

1.3 During your stay, we also store other data such as information about invoices in our restaurants or wellness stays as well as your feedback and wishes.

### **2. Purposes for which we use your data**

We process personal data in order to answer your contact inquiries, to process orders or bookings and to tailor our services to your wishes. Furthermore, we provide you with access to our media database if you have requested it.<sup>1</sup> Where required, we may also use your personal data in order to enforce our third party rights.<sup>2</sup>

We also use your personal data for marketing our services to you (such as sending brochures).<sup>3</sup> With your consent we will also send you e-mail newsletters.<sup>4</sup>



### **3. Disclosure of data to third parties**

3.1 We transmit personal data collected in connection with the handling of orders and bookings to service providers who help us process your orders and bookings. In particular, this pertains to providers of credit card billing services, insofar as it is necessary to transmit the data for the purpose of payment processing. We work with the following companies in this regard: American Express International Inc. NL Deutschland, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main, Germany (for AMEX cards); SIX Payment Services (Europe) S.A., Zweigniederlassung Deutschland, Dreieichstrasse 59, 60594 Frankfurt am Main, Germany (for Visa, MasterCard, Diners/Discover Card, JCB, CUP, Maestro and VPay cards). We reserve the right for a solvency check.

3.2 When requesting our newsletters, your personal data may be transferred to one of our sister companies (Hotel Zur Tenne, Kitzbuehel, Austria and Gebrüder Volkhardt Wein), if you have given consent.

### **4. Retention of data**

We only store personal data for as long as it is necessary for the provision of the services you require.

4.1 Personal data arising from a booking will be stored for the duration of 10 years. In the case of a membership for the use of the Blue Spa, personal data will be stored until the end of the membership. After that we will store the contracts for 10 years. If you subscribe to a newsletter, corresponding data will be stored at least until you unsubscribe.

4.2 Data without personal references can be stored permanently.

### **5. Your rights**

5.1 If you wish to view, delete, update or limit your personal data that we have collected, you can contact us at any time by email or phone. You will find our contact details at the end of this Privacy Notice. The same applies if you have any questions about the data we hold about you or the use thereof.

5.2 If you wish to have your data deleted, it will be erased immediately from our system unless we are obliged to continue storing it to comply with statutory retention periods. Under such circumstances, we will ensure that your data is prevented from being used for other purposes.

5.3 In addition, you may contact us at any time and **object to the processing of personal data concerning you in justified cases.**

5.4. If you have given consent to your personal data being used for advertising purposes, you may withdraw this consent at any time with future effect.

## **6. Amendments to this Privacy Notice**

In the event of changes to the content of this Privacy Notice, the amendments will be published on this page. To ensure that you are always aware of the information we collect and how we use it, we will also make older versions of this Privacy Notice available here, indicating their respective terms of validity.

## **7. Contact**

Should you have any questions about this Privacy Notice or our use of your personal data, please do not hesitate to contact the Hotel Bayerischer Hof directly in writing or via e-mail (bdsb @ bayerischerhof.de). You also have the option of contacting the responsible data protection agency. For the Hotel Bayerischer Hof, this is the Bavarian Data Protection Authority (<https://www.lda.bayern.de/en/index.html>).

<sup>1</sup> Legal basis is Art. 6 (1) a) or b) of the General Data Protection Regulation (in the following: GDPR). <sup>2</sup>Legal basis is Art. 6 (1) f) GDPR.

<sup>3</sup> Legal basis is Art. 6 (1) f) GDPR.

<sup>4</sup> Legal basis is Art. 6 (1) a) GDPR.

## GENERAL TERMS & CONDITIONS

### Hotel Bayerischer Hof

#### I. Application

1. These Standard Terms of Business apply to contracts for the rental of hotel rooms, hotel Conference, Banqueting and function rooms as well as for all further Services and deliveries by the hotel in connection herewith.
2. The customer's Standard terms shall only apply when this has been expressly agreed in writing.

#### II. Conclusion and content of the contract

1. Offers from the hotel are always non-binding. The contract comes into being through the acceptance of the hotel. The hotel shall be free as to whether it confirms the booking in writing.
2. The subletting of the hotel rooms, function rooms, areas or cupboards provided as well as the use of the rented premises and areas for job interviews, sales and similar functions is generally not permitted and requires the prior written consent of the hotel.
3. The customer shall have no right to the availability of particular rooms. Unless otherwise agreed, the hotel rooms are to be occupied not earlier than 15:00 hrs on the day of arrival (check-in time). The customer shall have no right to an earlier availability time. On the agreed day of departure, the hotel rooms are to be vacated not later than 12:00 hrs (check-out time). Thereafter by reason of the delayed vacating of the room, the hotel may charge 50 % of the full accommodation price (list price) for such longer use up until 18:00 hrs, after 18:00 hrs 100 %. No contractual rights of the customer shall be created thereby. The customer shall be free to evidence that the hotel has incurred no or a significantly lower claim for compensation of use.
4. It is generally not permitted to bring food, drink, flowers or furnishings to functions. Exceptions require a written agreement with the catering department. In such cases, a corkage fee and/or other charges plus a service charge to cover the general costs shall be invoiced.
5. The use of the hotel facilities is permitted only during the relevant open hours. The current opening hours are displayed at the entrance of the relevant hotel facility. The hotel reserves the right to change the opening hours or to close facilities in whole or in part, in particular due to renovation works or hotel functions or when their use is not possible or restricted for other reasons. In addition, the general conditions of use for the blue spa apply to the use of the blue spa and separate terms and conditions apply to the use of the hotel garage and the use of the astor cinema lounge.

### III. Prices, payments

1. The customer is obliged to pay the hotel's applicable or agreed prices for the accommodation and/or functions as well as for other Services which are used. This also applies to Services provided and expenses incurred by the hotel to third parties on the customer's instructions. For Services provided after 24:00 hrs, the hotel is entitled to impose a night surcharge for each hour or part of an hour in which employees are held available.
2. The agreed prices include the current statutory Value Added Tax, except where a different agreement has been reached. If the period between the conclusion and the fulfilment of the contract exceeds four months and the prices generally charged by the hotel for such Services or the statutory Value Added Tax increase, then the hotel may raise the agreed prices by a reasonable amount, however, not more than 10 %.
3. Invoices shall be issued in EURO (€). Where payments are made in foreign currency, any exchange rate differences and bank charges shall be borne by the payer. Advance payments in foreign currency shall be credited towards the total invoice on the value date.
4. Invoices from the hotel shall be paid within 10 days after receipt of the invoice but not later than 30 days after the day of departure without deduction. Where payment is delayed, the hotel is entitled to charge interest at the rate of 5 percentage points above the basic rate of interest. In the case of legal transactions to which a consumer is not a party the hotel is entitled to charge interest at the rate of 9 percentage points above the basic rate of interest. The customer remains entitled to evidence a lower, the hotel a higher loss.
5. The hotel is entitled at any time to demand a reasonable payment in advance. Except where the amount of the advance payment and the due dates for payment have been otherwise agreed in writing in the contract, the following advance payments are agreed:
  - a) for accommodation (room & breakfast) for groups of at least 10 room nights
    - 10 % deposit upon conclusion of the contract as guarantee, plus
    - 50 % deposit 90 calendar days before arrival date, plus
    - 30 % deposit 30 calendar days before arrival date,Remainder within 10 calendar days after presentation of the invoice.
  - b) for functions (room rental, general charges, flat rate for beverages & catering revenue and conference charges) for Orders of at least € 2,500.00 in value
    - 10 % deposit upon conclusion of the contract as guarantee, plus
    - 50 % deposit 90 calendar days before the start of the function, plus
    - 30 % deposit 30 calendar days before the start of the function,Remainder within 10 calendar days after presentation of the invoice.
6. A pledge is created by the deposit of all items of any type brought in by the customer in respect of all Claims, which are connected with the relevant contract.
7. Complaints possibly concerning the billing have to be communicated to the hotel immediately after arising.
8. The hotel has to be notified about the requested billing mode (addressee) when signing contracts or immediately upon completion of Services.

#### **IV. The Hotel's right to withdraw**

1. If an agreed advance payment is not made even after the expiry of a reasonable deadline set by the hotel, the hotel shall be entitled to withdraw from the contract.
2. The hotel shall also be entitled to withdraw from the contract if
  - the customer falls into payment arrears
  - the customer has filed for bankruptcy at a district court
  - provisional bankruptcy proceedings have been initiated against the customer by the district court or if bankruptcy proceedings have been opened or have been dismissed due to insufficient assets.
3. The hotel is also entitled to withdraw from the contract for objectively justified reasons, for example if
  - force majeure or other circumstances for which the hotel is not responsible make the fulfilment of the contract impossible,
  - accommodation or functions were booked under misleading or incorrect statements of material facts, e.g. the customer or the purpose of use,
  - the hotel has justified cause to assume that the accommodation and/or function may endanger the smooth business operations, the safety or the reputation of the hotel in public, without this being attributable to the management or organization of the hotel or
  - there is a breach of the above clause II.2.
4. The hotel must notify the customer without delay of the exercise of the right to withdraw.
5. If the hotel is entitled to withdraw, then the customer shall not be entitled to damages. Any claims under clause IX. shall remain unaffected.

#### **V. Cancellation by the customer**

1. Cancellations must be made in writing.
2. For accommodation, the following applies to a cancellation by the customer:
  - 2.1 In case of cancellation the customer is obliged to pay 90 % of the agreed room rate for each room and booked nights.
  - 2.2 For group bookings of at least 10 room nights
    - a) up to 90 calendar days before arrival of the group, 90 % of the booked or remaining room nights may be reduced free of charge,
    - b) up to 60 calendar days before arrival of the group, 70 % of the booked or remaining room nights may be reduced free of charge,
    - c) up to 30 calendar days before arrival of the group, 40 % of the booked or remaining room nights may be reduced free of charge,
    - d) up to 14 calendar days before arrival of the group, 20 % of the booked or remaining room nights may be reduced free of charge,
    - e) up to 5 calendar days before arrival of the group, 5 % of the booked or remaining room nights may be reduced free of charge.
  - 2.3 In respect of individual bookings, the cancellation period stated on the written confirmation shall apply.
3. Where an allocation of rooms has been reserved on call, clause V.2. shall apply accordingly to the cancellation of rooms after booking. If guests book individual rooms directly, the customer remains liable until the full allocation of rooms has been booked.

4. For functions, the following shall apply to a cancellation by the customer:
  - a) up to 60 calendar days before the date of the function, or 120 days for rental of the Festsaal, the customer may withdraw free of charge up to a room rental value of € 2,000.00. For a room rental value of € 2,000.00 and more the hotel is entitled to invoice 10 % of the agreed rental price.
  - b) If the customer withdraws between 60 and 30 calendar days before the date of the function, or between 120 and 30 calendar days for the rental of the Festsaal, then the hotel is entitled to invoice the agreed rental price, to the extent it is no longer possible to re-rent the rooms, however at least 10 % of the agreed rental price.
  - c) If the customer withdraws between 30 and 14 calendar days before the date of the function, then the hotel is entitled to invoice the agreed rental price plus 50 % of the lost food revenue.
  - d) If the customer withdraws between 14 and 7 calendar days before the date of the function, then the hotel is entitled to invoice the agreed rental price plus 75 % of the lost food revenue, upon later withdrawal also the full food revenue.
  - e) The catering revenue shall be calculated using the formula: catering menu price x the number of persons. If no price had been agreed for the menu, the food price or the cheapest 3-course meal at the then current function prices shall form the basis. If no estimated room rental for the function was given, the current room rental prices for this period shall apply.
  - f) If a daily rate per participant has been agreed, then the hotel shall be entitled to charge 10 % of the agreed daily rate times the agreed number of participants for a cancellation up to 60 calendar days before the date of the function, or 120 days for the rental of the Festsaal, 60 % for a cancellation between 60 calendar days, or 120 calendar days for the rental of the Festsaal, and 30 calendar days before the date of the function, or 85 % in the case of a later cancellation. If a function has been booked for fewer than 25 persons, a cancellation is possible free of charge up to 60 calendar days before the date of the function.
5. A change of the contractual extent through later arrival or early departure shall also be deemed to be a cancellation for the purposes of the above provisions.
6. The customer remains entitled to evidence a lower loss, the hotel a higher one.

## **VI. Changes to the number of participants and function times**

1. A change to the number of participants by more than 5 % must be notified to the catering department at least 5 working days before the start of the function; this requires the written approval of the hotel. Without a corresponding written approval from the hotel, where the number of participants is lower the charges shall be based on the contractually agreed number of participants crediting any expenditure saved.
2. In the event of a higher number, the actual number of participants will be charged.
3. The hotel is entitled to make its approval of a reduction by more than 10 % of the number of participants, which is notified later than five working days before the start of the function, subject to the condition that the agreed prices are redetermined and/or the confirmed rooms are changed.
4. If the agreed start and end times of the function are changed without the prior written approval of the hotel, the hotel may invoice additional costs for holding the Services ready.
5. The hotel may allocate different function rooms to the customer from those originally booked, when this is not unreasonable for the customer, in particular when urgent maintenance works have to be carried out or the originally booked rooms are otherwise required and the alternative rooms allocated are comparable to those originally booked in capacity and facilities, or are at least suitable in the same way for the function planned by the customer. The hotel shall notify the customer without delay of any change of the function rooms.



## **VII. Technical facilities and connections**

1. To the extent the hotel obtains technical or other facilities as well as Services from third parties at the request of the customer on its behalf, it acts in the name, with the authority and for the account of the customer. The customer shall be liable for handling such items with due care and for their proper return. The customer shall indemnify the hotel against all Claims of third parties for the Provision of these facilities.
2. For installations of technical extras and equipment, the hotel may demand that these are inspected by the TÜV and that the customer furnishes the technical examination certificate to the hotel without delay and without being asked.
3. The use of the customer's own electrical equipment using the hotel's electricity requires its written approval. The hotel is entitled to invoice a fixed usage fee for this. The customer shall be liable for disruptions or damage to the technical facilities of the hotel occurring through the use of his equipment, to the extent this does not fall within the hotel's area of responsibility.
4. The customer is entitled with the approval of the hotel to use its own telephone, telefax and data transfer facilities. The hotel is entitled to charge a connection fee for this.
5. If suitable equipment from the hotel remains unused through the connection of the customer's own equipment, the hotel is entitled to invoice a shortfall fee.

## **VIII. Customer's decoration materials and other items**

1. Decoration materials brought in by the customer must comply with the fire regulations. The hotel may demand the presentation of an official certificate.
2. Because of the danger of possible damage, the hanging and fixing of items to the walls is prohibited. The hotel will provide appropriate Stands or decorative screens, for which there is a charge.
3. All exhibition or other items brought by the customer must be removed without delay after the end of the stay and/or the function. If the customer fails to comply with this Obligation, the hotel may carry out the removal and storage at the customer's expense. If the items remain in the function room, the hotel may charge the room rental until they are removed. The customer remains entitled to evidence a lower, the hotel a higher loss. The necessary disposal of rubbish left behind shall again take place at the customer's expense. The above provisions also apply to items which are rented from third parties or are brought into the hotel rooms.

## **IX. Liability of the Hotel**

1. Claims to compensation for damage, regardless of their legal basis, are precluded unless the hotel, its legal representative, its manager or any of its agents have acted with intent or gross negligence or the claim to compensation for damage is based on a breach of an essential contractual obligation. Any liability in this context in any case of simple negligence is limited in amount to the damage typical of and foreseeable under the contract. Liability for damage or injury to life, body or health are unaffected.
2. Where the customer is a guest with accommodation, the hotel shall be liable for items brought in under section 701 et seq. German Civil Code. Thereunder, the liability is limited to 100 times the room price for one day, however, at most € 3,500.00 or € 800.00 for money and valuable items.
3. The hotel shall be liable pursuant to clause IX.1. for any damage to vehicles of the customer which have been parked in a hotel garage parking bay, when such damage is the responsibility of the hotel, its employees or agents. The customer shall be obliged to notify such damage without delay, obvious damage at the latest before leaving the hotel garage/parking area. The hotel shall not be liable for damage which is solely caused by other customers or other third parties. The hotel shall not be liable towards the customer for losses to the belongings of third parties which are caused by the customer's vehicle. Liability for death, personal injury or damage to health as well as liability for intent and gross negligence of the hotel, its legal representative, its manager or any of its agents and the liability for breach of an essential contractual obligation shall remain unaffected.

## **X. Liability of the Customer**

The customer shall be liable for damage to buildings and/or furnishings which are caused by himself, his family members or guests, participants or visitors to functions, employees or other third parties from his sphere, under the statutory provisions. It shall be for the customer to obtain sufficient insurance for such types of liability. The Hotel is entitled to demand evidence of a corresponding insurance.

## **XI. Final Provisions**

1. Amendments or additions to this contract, including to this written form requirement, must be made in writing.
2. Place of fulfilment and payment is the registered offices of the hotel.
3. Exclusive place of jurisdiction in commercial transactions, including for cheque and bills of exchange disputes, is the registered offices of the hotel. If the customer has no general place of jurisdiction in Germany, the place of jurisdiction shall again be the registered offices of the hotel.
4. German law shall apply.
5. Should individual terms of these Standard terms of business be invalid or void, this shall not thereby affect the validity of the remaining terms. The same applies to gaps in the contract. Apart from this, the statutory provisions shall apply.

## **XII. Supplementary Terms for the Purchasing of Vouchers**

1. In the event of a voucher being ordered, a contractual offer pursuant to clause II.1. of these Terms & Conditions as made by the customer is deemed to have been accepted at the time the customer receives the voucher from the hotel.
2. On the basis of a voucher purchased from the hotel, the customer is entitled to demand that the hotel provide the service stated on the voucher. The service stated on the voucher will be provided in accordance with these Terms & Conditions. The hotel is only required to provide the service upon presentation of the voucher (a bearer ticket within the meaning of section 807 and sections 793 ff. of the German Civil Code [BGB]).
3. The customer is entitled to pass on the voucher to third parties, in particular as a gift. At the request of the customer, the hotel will already state on the voucher form the name of a third party as the intended recipient of the voucher. The stipulation of a name does not affect the legal nature of the voucher as described in clause XII.2.
4. If the customer is a consumer and, by purchasing a voucher, concludes a contract with the hotel by the sole means of remote communication media, the customer has a right of cancellation pursuant to sections 355, 312g, 312c of the German Civil Code (BGB). Remote communication media are communication media that can be used to negotiate or conclude a contract between a consumer and a trader without the need for both parties to be present at the same time. In particular, they include letters, catalogues, telephone calls, faxes and emails, as well as radio, telecommunications and media services. There is no right of cancellation if the voucher relates to the provision of services in the areas of lodging, conveyance, food and drink provision or leisure activities and the hotel has committed to providing the services at a particular point in time or within a precisely defined period of time. This applies in particular to vouchers with specific booking dates.

## **XIII. Cancellation right**

If the customer is a consumer, he/she has a general legal cancellation right when entering into a distance selling transaction or off-premises contract about which the hotel informs below in accordance with the legal model:

### **INSTRUCTION ON CANCELLATION RIGHT**

(does apply to vouchers without specific booking dates)

#### **Cancellation right**

You have the right to cancel this contract within 14 days without giving any reason.

The cancellation period will expire 14 days after the day on which you or a third party designated by you that is not the carrier took possession of the last goods.

To exercise the cancellation right, you must inform us (Hotel Bayerischer Hof, Promenadeplatz 2-6, 80333 Munich, e-mail: [gutschein@bayerischerhof.de](mailto:gutschein@bayerischerhof.de), fax: +49 (0) 89 2120-646, Telephone: +49 (0) 89 2120-894) of your decision to cancel the contract by an unequivocal statement (e.g. a letter sent by post, fax or e-mail). You may use the attached model cancellation form, but it is not obligatory.

To meet the cancellation deadline, it is sufficient for you to send your communication concerning your exercise of the cancellation right before the cancellation period has expired.

To return goods, please use only this address: Hotel Bayerischer Hof, Abteilung

Gutscheinverkauf, Promenadeplatz 2-6, 80333 Munich.

### Effects of cancellation

If you cancel this contract, we shall reimburse to you all payments received from you, including the costs of delivery (with the exception of the supplementary costs resulting from your choice of a type of delivery other than the least expensive type of standard delivery offered by us), without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which we are informed about your decision to cancel this contract. We will carry out such reimbursement using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless you have expressly agreed otherwise; in any event, you will not incur any fees as a result of such reimbursement.

We can refuse to make the reimbursement until we have received the goods or until you have provided documentation of the fact that you have sent the goods back, whichever occurs first.

You must return or hand over the items immediately and at any event within 14 days at the latest as of the date on which you notified us of the cancellation of this agreement. The deadline is met if you send the items back before the 14-day period expires.

You are responsible for paying the direct costs of returning the items.

You are only required to pay any diminished value of the items if this diminished value results from handling other than what is necessary to ascertain the nature, properties and functioning of the items.

We also inform you below regarding the model cancellation form according to applicable law:

### Model cancellation form

(If you wish to cancel the contract, please fill in this form and return it to us.)

- To: Hotel Bayerischer Hof, Abteilung Gutscheinverkauf, Promenadeplatz 2-6, 80333 Munich, e-mail: gutschein@bayerischerhof.de, fax: +49 (0) 89 2120-646
- I/We (\*) hereby cancel the contract into which I/we (\*) have entered governing the purchase of the following goods (\*)/the provision of the following services (\*)
- ordered on (\*)/received on (\*)
- Name of the consumer(s)
- Address of the consumer(s)
- Signature of the consumer(s) (only for notification on paper)
- Date

(\*) Delete whatever does not apply

To return goods, please use only this address: Hotel Bayerischer Hof, Abteilung Gutscheinverkauf, Promenadeplatz 2-6, 80333 Munich.

The legal exceptions to the cancellation right in relation to vouchers are specified below. According to applicable law, there is **no cancellation right** in situations including

- contracts for the provision of services in the fields of accommodation other than for residential purposes, transport of goods, car rental services, deliveries of food and beverages, or services related to leisure activities, if the contract provides for a specific date or period of performance.

#### **XIV. Dispute resolution**

The EU Commission has set up a website for online dispute resolution. The website serves as a point of contact for out-of-court resolution of disputes regarding contractual obligations arising from online purchase agreements. More information is available using the following link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. We are neither willing nor obligated to participate in any dispute resolution proceedings at a consumer dispute resolution body.

Status: 29 May 2018

## Privacy Notice

Welcome to the Hotel Bayerischer Hof. Below, we discuss what happens to your data when you book with us.

The Hotel Bayerischer Hof (“Hotel Bayerischer Hof”, “us”, “we”) is responsible for the processing of data.

### **1. Collection and usage of data**

1.1 In order to answer your inquiries and make contact requests more personal, you have the option of providing your name, address and email address via the contact form. Of course, providing just your e-mail is sufficient for us to answer your inquiries.

1.2 If you place orders or bookings, we will generally record personal information such as your name and address and possibly your desired delivery address, email address, telephone number, credit card number and bank details as part of the order process.

1.3 During your stay, we also store other data such as information about invoices in our restaurants or wellness stays as well as your feedback and wishes.

### **2. Purposes for which we use your data**

We process personal data in order to answer your contact inquiries, to process orders or bookings and to tailor our services to your wishes. Furthermore, we provide you with access to our media database if you have requested it.<sup>1</sup> Where required, we may also use your personal data in order to enforce our third party rights.<sup>2</sup>

We also use your personal data for marketing our services to you (such as sending brochures).<sup>3</sup> With your consent we will also send you e-mail newsletters.<sup>4</sup>



### **3. Disclosure of data to third parties**

3.1 We transmit personal data collected in connection with the handling of orders and bookings to service providers who help us process your orders and bookings. In particular, this pertains to providers of credit card billing services, insofar as it is necessary to transmit the data for the purpose of payment processing. We work with the following companies in this regard: American Express International Inc. NL Deutschland, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main, Germany (for AMEX cards); SIX Payment Services (Europe) S.A., Zweigniederlassung Deutschland, Dreieichstrasse 59, 60594 Frankfurt am Main, Germany (for Visa, MasterCard, Diners/Discover Card, JCB, CUP, Maestro and VPay cards). We reserve the right for a solvency check.

3.2 When requesting our newsletters, your personal data may be transferred to one of our sister companies (Hotel Zur Tenne, Kitzbuehel, Austria and Gebrüder Volkhardt Wein), if you have given consent.

### **4. Retention of data**

We only store personal data for as long as it is necessary for the provision of the services you require.

4.1 Personal data arising from a booking will be stored for the duration of 10 years. In the case of a membership for the use of the Blue Spa, personal data will be stored until the end of the membership. After that we will store the contracts for 10 years. If you subscribe to a newsletter, corresponding data will be stored at least until you unsubscribe.

4.2 Data without personal references can be stored permanently.

### **5. Your rights**

5.1 If you wish to view, delete, update or limit your personal data that we have collected, you can contact us at any time by email or phone. You will find our contact details at the end of this Privacy Notice. The same applies if you have any questions about the data we hold about you or the use thereof.

5.2 If you wish to have your data deleted, it will be erased immediately from our system unless we are obliged to continue storing it to comply with statutory retention periods. Under such circumstances, we will ensure that your data is prevented from being used for other purposes.

5.3 In addition, you may contact us at any time and **object to the processing of personal data concerning you in justified cases.**

5.4. If you have given consent to your personal data being used for advertising purposes, you may withdraw this consent at any time with future effect.

## **6. Amendments to this Privacy Notice**

In the event of changes to the content of this Privacy Notice, the amendments will be published on this page. To ensure that you are always aware of the information we collect and how we use it, we will also make older versions of this Privacy Notice available here, indicating their respective terms of validity.

## **7. Contact**

Should you have any questions about this Privacy Notice or our use of your personal data, please do not hesitate to contact the Hotel Bayerischer Hof directly in writing or via e-mail (bdsb @ bayerischerhof.de). You also have the option of contacting the responsible data protection agency. For the Hotel Bayerischer Hof, this is the Bavarian Data Protection Authority (<https://www.lda.bayern.de/en/index.html>).

<sup>1</sup> Legal basis is Art. 6 (1) a) or b) of the General Data Protection Regulation (in the following: GDPR). <sup>2</sup>Legal basis is Art. 6 (1) f) GDPR.

<sup>3</sup> Legal basis is Art. 6 (1) f) GDPR.

<sup>4</sup> Legal basis is Art. 6 (1) a) GDPR.