

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- HOTEL



Version Stand April 2021

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachstehend die „AGB“) gelten uneingeschränkt und ohne Vorbehalte für jeden Kauf und jede Buchung bei dem Unternehmen LA COQUILLADE, Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit Geschäftssitz Hameau de la Coquillade in GARGAS (84400) und der Umsatzsteuer-Identifikationsnummer FR68493453310, registriert im RCS Avignon unter der Nummer 493 453 310 (nachstehend bezeichnet als das „Hotel“). Dabei geht es um Käufe und Buchungen von Aufenthalten in den Hotelzimmern des Anwesens La Coquillade und Zusatzleistungen (nachstehend bezeichnet als „Dienstleistungen“), die vom Hotel angeboten werden, durch die konsumierenden Gäste oder durch Reisebüros (nachstehend bezeichnet als die „Kunden“).

Die AGB werden vor Abschluss des Vertrags über die Lieferung der Dienstleistungen systematisch jedem Kunden mitgeteilt. Sie regeln alle Etappen, die für die Buchung und die Weiterverfolgung der Buchung zwischen den Vertragspartnern notwendig sind.

Der Kunde erkennt an, dass er vor jeglicher Buchung zur Kenntnis genommen und ohne Einschränkungen und Vorbehalte akzeptiert hat:

- die AGB und;
- die Datenschutzbestimmungen des Hotels, die über folgenden Link auf der Internetseite nachzulesen sind: <https://coquillade.fr/fr/politique-de-confidentialite.html>

Da die AGB späteren Änderungen unterzogen werden können, gilt für den Kauf des Kunden immer die Version, die am Tag der Bestätigung der Reservierung in Kraft ist. Das Hotel behält sich das Recht vor, die Öffnungs- und Schließungszeiten seiner Dienstleistungen zu ändern.

Die wichtigsten Merkmale der Dienstleistungen werden auf der Internetseite des Hotels unter folgender Adresse vorgestellt: <https://coquillade.fr/fr/> (nachstehend bezeichnet als „die Internetseite“).

Die Kontaktdaten des Hotels sind die folgenden:

- info@coquillade.fr
- +33 4 90 74 71 71.

Buchungen

Der Kunde verfügt über die Möglichkeit, die Dienstleistungen anhand der obenstehenden Kontaktdaten des Hotels telefonisch oder per E-Mail oder über die Internetseite des Hotels zu buchen.

Das Hotel behält sich das Recht vor, Buchungen eines Kunden, mit dem Streitigkeiten bezüglich der Bezahlung einer früheren Bestellung bestehen, zu stornieren oder abzulehnen.

Im Falle einer Buchung per Telefon oder E-Mail wird eine zusammenfassende E-Mail an den Kunden gesendet, um die Buchung der Dienstleistungen zu bestätigen und den Vertrag zu bilden.

Wenn der Kunde seine Buchung über die Internetseite tätigt, wählt er die Dienstleistungen, die er buchen möchte, nach den folgenden Modalitäten:

1. Auswahl von Zimmertyp und Tarif;
2. Ggf. Auswahl von Zusatzleistungen;
3. Überprüfung und Bestätigung des detaillierten Überblicks zur Buchung, des Gesamtbetrags der Reservierung und der tariflichen Konditionen;
4. Angabe seiner Kontaktdaten;
5. Angabe der Bankverbindung im Falle einer Vorauszahlung, einer Anzahlung oder der Übernahme einer Garantie durch das Hotel;
6. Lesen und Akzeptieren der AGB, der Datenschutzbestimmungen des Hotels (durch Ankreuzen der beiden entsprechenden Kästchen) und der vor der Reservierungsbestätigung ausgewählten tariflichen Konditionen;
7. Bestätigung der Reservierung: Der Kunde hat die Möglichkeit, die detaillierten Angaben zu seiner Buchung mit dem Gesamtpreis zu überprüfen und eventuelle Fehler zu korrigieren, bevor er seine

Zustimmung per Doppelklick bestätigt. Es obliegt also dem Kunden, die Korrektheit der Reservierung zu überprüfen und jegliche Fehler umgehend zu melden;

8. Bestätigungs- und Buchungsmail: Der Verkauf der Dienstleistungen wird erst nach Zusendung der Buchungsbestätigung per Mail an den Kunden durch das Hotel und nach Eingang der vollständigen Anzahlung beim Hotel als definitiv betrachtet.

Mit der Aufgabe der Bestellung erkennt der Kunde an, dass er die Art, den Zweck und die Modalitäten der Buchung der von dem Hotel angebotenen Dienstleistungen zur Kenntnis genommen und alle für die Durchführung der Buchung notwendigen Informationen in Kenntnis der Lage erfragt und erhalten hat. Er ist allein verantwortlich für seine Wahl der Dienstleistungen und deren Angemessenheit für seine Wünsche, sodass das Hotel diesbezüglich nicht haftbar gemacht werden kann.

Mit Aufgabe der Bestellung bescheinigt der Kunde die Richtigkeit und Exaktheit der übermittelten Informationen.

Jede auf der Internetseite des Hotels getätigte Buchung von Dienstleistungen stellt einen auf Distanz geschlossenen Vertrag zwischen dem Kunden und dem Hotel dar.

Ankunft im Hotel

Gemäß der geltenden Bestimmungen kann von Kunden ausländischer Staatsangehörigkeit verlangt werden, dass sie bei der Ankunft im Hotel einen individuellen polizeilichen Meldezettel ausfüllen. Hierfür wird der Kunde gebeten, einen Personalausweis vorzulegen.

Die Zimmer

Im Hotelgewerbe ist es üblich, das Zimmer ab 16 Uhr zu beziehen und es vor 12 Uhr zu räumen. Im Falle einer späten Ankunft bitten wir Sie, uns dies im Vorfeld mitzuteilen.

Für jede unbefugte Abreise zwischen 12.00 Uhr und 15.00 Uhr werden 150 € berechnet, nach 15.00 Uhr der geltende Übernachtungsbetrag.

Alle unsere Zimmer sind Nichtraucherzimmer. Sollte das Zimmer nach Ihrer Abreise nach Tabak riechen, wird Ihnen ohne Vorankündigung eine zusätzliche Übernachtung berechnet.

Für verlorene oder bei Ihrer Abreise nicht zurückgegebene Schlüssel wird ein Betrag von 25 € pro Stück berechnet.

Preise

Die Zimmerpreise variieren je nach Buchungstermin und Verfügbarkeit der gewünschten Zimmerkategorie.

Die aufgeführten Preise sind in Euro. Sie verstehen sich pro Zimmer und pro Nacht, inkl. MwSt. Die Höhe der Kurtaxe wird dem Kunden vor seiner Buchung mitgeteilt.

Umquartierung

Sollte das Hotel aufgrund eines außergewöhnlichen Ereignisses oder wegen eines Falles höherer Gewalt im Sinne des Artikels 1218 des Code Civil komplett oder teilweise darin gehindert werden, dem Kunden das reservierte Zimmer zur Verfügung zu stellen, behält sich das Hotel das Recht vor, die Buchung und die Dienstleistungen ganz oder teilweise zu stornieren oder dem Kunden mit seinem Einverständnis ganz oder teilweise eine alternative Unterbringung in einem Hotel der gleichen Kategorie mit gleichartigen Dienstleistungen anzubieten.

Es ist ausdrücklich vereinbart, dass im Sinne der vorliegenden AGB, sofern das Hotel daran gehindert wird, seine Verpflichtungen auszuführen, ein Fall höherer Gewalt insbesondere bei folgenden Ereignissen vorliegt: Epidemien, Streiks, Überschwemmungen, Ausfall von Wasser oder Strom, Brände, terroristische Anschläge, Krawalle, notwendige Wartungsarbeiten, Panne oder Ausfall von Webhosting oder Internetzugang, von einer administrativen oder richterlichen Behörde auferlegte Einschränkungen oder

ein Fall höherer Gewalt, der weitere Dienstleister betrifft, die mit der Ausführung der Dienstleistungen zu tun haben.

Buchung und Zahlungsmittel

Die Buchung der Dienstleistungen wird erst wirksam, wenn der Kunde seine Garantie darauf gibt, indem er entweder eine Kreditkartennummer mit Verfallsdatum der Karte hinterlegt oder eine Anzahlung leistet, und nach Erhalt einer detaillierten Buchungsbestätigung per E-Mail vonseiten des Hotels. Die Bezahlung aller Dienstleistungen erfolgt direkt im Hotel (abzüglich der bei der Buchung geleisteten Anzahlung).

Das Hotel behält sich das Recht vor, Buchungen abzulehnen, falls die Kreditkartennummer nicht korrekt oder die Buchung unvollständig sein sollte.

Vorautorisierung: Das Hotel behält sich das Recht vor, die Zahlungsfähigkeit der Kreditkarten zu überprüfen, indem es eine Vorautorisierung für die erste Nacht vornimmt, die am Tag der Abreise des Kunden vom Hotel rückgängig gemacht wird. Gegebenenfalls wird die Funktionsweise dieser Vorautorisierung dem Kunden am Tag seiner Ankunft im Hotel im Detail erklärt.

Online-Reservierungen auf Partnerseiten: Bei Buchungen über Internetseiten unserer Partner muss die Stornierung über die jeweilige Seite erfolgen. Die Stornierungsbedingungen, die dabei angewandt werden, sind die des Partners und können von denen des Hotels abweichen.

Je nach Dienstleistungen und Buchungsmethode erfolgt die Bezahlung der Dienstleistungen komplett oder teilweise am Tag der Buchung, entsprechend den Zahlungsmodalitäten, die dem Kunden vor der Bestätigung seiner Buchung übermittelt wurden. Der geschuldete Restbetrag wird ggf. am Tag der Ankunft des Kunden im Hotel bezahlt. Die Zahlung kann mit der Bankkarte, per Überweisung oder in bar (wenn der Betrag nicht höher ist als 3.000 Euro) getätigt werden.

Akzeptierte Bankkarten: Eurocard - Mastercard - Visa - American Express – CUP - JCB

Konditionen für Stornierung und Änderung des Aufenthalts außerhalb von Sonderangeboten

Der Kunde wird daran erinnert, dass er laut Paragraph L. 121-21-8 12 des Code de la Consommation nicht über das im Paragraph L. 121-21 vorgesehene Widerrufsrecht verfügt.

Die Geschäftsbedingungen des gebuchten Tarifes präzisieren die Modalitäten für die Stornierung und/oder Änderung der Reservierung.

Buchungsbedingungen: 50 % Anzahlung auf den kompletten Aufenthalt (Bankkarte oder Überweisung). Im Falle einer Stornierung vonseiten des Hotels aus anderen Gründen als die im Paragraph „Umquartierung“ der vorliegenden AGB aufgeführten Fälle höherer Gewalt hat der Verbraucherkunde das Recht auf ein Entschädigungsgeld in Höhe des doppelten Betrages der geleisteten Anzahlung.

Änderungsbedingungen: Jeder Antrag auf eine Änderung der bereits gebuchten Dienstleistungen muss schriftlich (Fax, E-Mail oder per Post) ans Hotel gerichtet werden. Wenn innerhalb von 8 Tagen nach Erhalt des Antrags keine schriftliche Zustimmung des Hotels vorliegt, gilt der Vertrag nach den bei der Buchung der Dienstleistungen festgelegten Bedingungen als fortbestehend.

Ein Doppel- oder Twin-Zimmer ist für den Empfang von 2 Erwachsenen bestimmt. Sollte die Zahl der Personen, die tatsächlich im Hotel wohnen, die bei der Buchung der Dienstleistungen vom Kunden angegebene Personenzahl überschreiten, kann dies das Hotel dazu veranlassen, Ihnen gleich bei Ihrer Ankunft ein Zimmer einer anderen Kategorie zuzuteilen. In diesem Fall tragen Sie alle Zusatzkosten (Babybett 15 € pro Nacht, zusätzliche Person 35 € pro Nacht) und ein neuer Tarif kommt je nach

bezogenem Zimmer zur Anwendung.

Bedingungen für die Stornierung durch den Kunden: jede Stornierung durch den Kunden muss schriftlich bestätigt werden (Fax, per Post, E-Mail).

- Erfolgt die Stornierung der reservierten Dienstleistungen mehr als 7 Tage vor der Ankunft des Kunden im Hotel bis um 15.00 Uhr, so wird die Anzahlung vollständig zurückerstattet;

- Erfolgt die Stornierung der reservierten Dienstleistungen weniger als 7 Tage vor der Ankunft des Kunden im Hotel nach 15.00 Uhr oder sollte der Kunde nicht erscheinen, trägt der Kunde 100 % der Kosten des Aufenthaltes (es wird also eine zusätzliche Berechnung von 50 % des Aufenthalts vorgenommen).

Diese Änderungs- und Stornierungsbedingungen für den Aufenthalt sind nicht anwendbar, wenn der Kunde bestimmte Sonderangebote in Anspruch genommen hat.

Bei Aufenthalten, die vor der Einführung eventueller Sonderangebote gebucht wurden, erfolgt keinerlei Rückerstattung, auch nicht teilweise.

Tiere

Das Hotel duldet unter bestimmten Bedingungen gut erzogene Hunde in bestimmten Zimmern und nach vorheriger Zustimmung des Hotels. Die Bedingungen sind: auf dem Anwesen herrscht zu jeder Zeit Leinenpflicht; aus hygienischen Gründen werden rund um die Schwimmbäder und im SPA Tiere nicht geduldet (mit Ausnahme von Blindenhunden). Wird der Hund alleine im Zimmer zurückgelassen, obliegt es dem Kunden, das Hotel darüber zu informieren, damit der Zimmerservice seine Arbeit unter sicheren Bedingungen verrichten kann.

Der Aufpreis pro Tag und Tier beträgt 25 €. Im Falle einer Beschädigung wird dem Kunden die für die Reparatur notwendige Summe berechnet.

Haftung, Diebstahl, Sachbeschädigung

Das Hotel übernimmt keinerlei Haftung bei Diebstahl, Verlust oder Beschädigung von Gepäck oder persönlichen Gegenständen der Kunden, wenn diese Gegenstände in den gemeinschaftlichen Bereichen des Hotels, in einem Zimmer oder auf Zimmerterrassen abgestellt oder in den Restaurants, im Salon, in den Schwimmbädern, im Spa, in einem Auto auf dem Hotelparkplatz oder an irgendeinem anderen Ort des Hotels während des Aufenthalts zurückgelassen werden.

Der Kunde haftet für jeden Schaden, jede Beschädigung und jeden Akt von Vandalismus, die in Zusammenhang mit der Bewohnung der Örtlichkeiten und/oder durch Teilnehmer und/oder Personal, für die/das er verantwortlich ist, auftreten könnten, sei es an beweglichen, dekorativen oder unbeweglichen Gegenständen, egal, ob sie dem Hotel gehören oder nicht. Aus diesem Grund behält sich das Hotel das Recht vor, den Kunden ohne Entschädigung oder Rückerstattung des laufenden Aufenthalts aus der Einrichtung zu verweisen und die Kosten für durch seine Taten entstandene Schäden von ihm zurückzuverlangen.

Jedes fehlende Zubehör, jede Sachbeschädigung sowie jeder bei Ihrer Abreise nicht gemeldete Konsum in der Minibar wird Ihnen ohne Benachrichtigung berechnet.

Lärmbelästigung

Ein Hotelzimmer ist ein Ort der Ruhe. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden und verpflichtet sich, das Zimmer in vernünftiger Weise zu nutzen. Jegliches Verhalten, das den guten Sitten und der öffentlichen Ordnung zuwider läuft, veranlasst das Hotel zu einer mündlichen Aufforderung an den Kunden, sein sträfliches Verhalten zu unterlassen. Sollte der Kunde sein sträfliches Verhalten nicht definitiv beenden, behält sich das Hotel das Recht vor, ihn ohne Entschädigung oder Rückerstattung aus der Einrichtung zu verweisen (auch wenn schon eine Zahlung erfolgt ist) und Schadensersatz für die entstandenen Schäden und Beeinträchtigungen von ihm zu verlangen.

Streitfälle

Reklamationen müssen bis spätestens 30 Tage nach Abreise des Kunden

per Post mit Einschreiben und Empfangsbestätigung an das Hotel gerichtet werden. Nach dieser Frist kann keine Reklamation mehr berücksichtigt werden.

Wenn der Kunde Unternehmer ist

BEI JEGLICHEM STREITFALL, DER AUS DER INTERPRETATION ODER DURCHFÜHRUNG DER VORLIGENDEN AGB ENTSTEHEN KÖNNTE, WIRD DIE STREITIGKEIT DEM HANDELSGERICHT VON AVIGNON UNTERBREITET.

Wenn der Kunde Verbraucher ist

Der Verbraucherkunde wird informiert, dass er sich unter folgender Adresse an die Verbraucher-Schlichtstelle wenden kann:

- www.mtv.travel ;

Der Verbraucherkunde wird außerdem über die Existenz der europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung informiert.

Im Falle eines Scheiterns des Vermittlungsprozesses kann die zuerst handelnde Partei vor die zuständigen Gerichte gehen.

Persönliche Daten

In Anwendung der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 und des Gesetzes für Informatik und Freiheiten 78-17 vom 6. Januar 1978, geändert vom Gesetz Nr. 2018-493 vom 20. Juni 2018, allesamt zum Schutz natürlicher Personen bezüglich der Verarbeitung ihrer persönlichen Daten, werden die

persönlichen Daten des Kunden vom Hotel verarbeitet, das als verantwortlicher Datenbearbeiter agiert.

In den Datenschutzbestimmungen des Hotels, die auf der Internetseite unter dem Link <https://coquillade.fr/fr/politique-de-confidentialite.html> abrufbar sind, werden alle Informationen präzisiert, die betreffen: die gesammelten persönlichen Daten, die gesetzliche Grundlage der Verarbeitung der persönlichen Daten, die Art der Datensammlung, die Orte des Transfers dieser Daten, die Aufbewahrungsdauer dieser Daten, die Instrumente zum Schutz dieser Daten und die Verwaltungsmodalitäten der Cookies der Internetseite.

Wir erinnern Sie daran, dass jede Person, deren persönliche Daten gesammelt werden, über ein Recht auf Widerspruch, Zugang, Berichtigung und Löschung der betreffenden Daten verfügt. Jeder Kunde kann jederzeit online von diesem Recht Gebrauch machen, indem er unter folgender Adresse eine E-Mail an den Marketingservice richtet: „Marketing@coquillade.fr“/marketing@coquillade.fr“ oder per Post an folgende Adresse: „Direction LA COQUILLADE - Hameau de la Coquillade à GARGAS (84400)“.

Im Falle einer Reklamation können die Personen, deren persönliche Daten verarbeitet werden, eine Reklamation an die CNIL richten.