

## ALLGEMEINE BEDINGUNGEN VON THERMEN RESORTS

Diese Allgemeinen Bedingungen von **THERMEN RESORTS** werden von verschiedenen (in)direkten Tochtergesellschaften der Gesellschaft mit beschränkter Haftung niederländischen Rechts Quality Wellnessresorts Holding B.V. mit Sitz in Voorst verwendet und sind bei der Geschäftsstelle des Gerichts Gelderland, Standort Zutphen, hinterlegt. Diese Allgemeinen Bedingungen können auch auf den Websites der (in)direkten Tochtergesellschaften der Quality Wellnessresorts Holding B.V., die diese Allgemeinen Bedingungen von Thermen Resorts verwenden, eingesehen werden und sind auf Anfrage in gedruckter Form erhältlich. Diese Allgemeinen Bedingungen werden als „Allgemeine Bedingungen“ bezeichnet.

### 1. DEFINITIONEN UND AUSLEGUNG

**1.1** Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, haben die folgenden Begriffe die in diesem Artikel angegebene Bedeutung.

**Angebot/Angebote:** jedes Angebot von Thermen Resorts zum Abschluss eines Vertrags;

**Dienstleistungen:** Die von Thermen Resorts zu erbringenden Dienstleistungen sind in sechs (6) Gruppen unterteilt, können einzeln oder in Kombination als Arrangement erworben werden und umfassen:

- a. Gastronomiedienstleistungen: die Bereitstellung von Speisen und/oder Getränken und/oder Unterkünften sowie die Bereitstellung von (Saal-)Räumen und Außenanlagen; und/oder
- b. Wellnessdienstleistungen: Wellnesseinrichtungen, Innen- und Außensaunen, (Kelo-)Saunen, (verschiedene) Schwimmbäder, darunter Whirlpools, Quellbecken, Dampfbäder, Salzgrotte, Salzwasserbad, Minzraum, Verleih von Handtüchern, Bademänteln und dergleichen; und/oder
- c. Gesundheits- und Schönheitsdienstleistungen: unter anderem, aber nicht ausschließlich, Schönheitsbehandlungen, Gesundheitsbehandlungen, Entgiftungskuren, Saftkuren, Massagen, Rasulbehandlungen, Hamam-Behandlungen und dergleichen; und/oder
- d. Veranstaltungsdienstleistungen: Bereitstellung von Unterkünften für Gäste auf der Grundlage eines Vertrags mit Dritten, die Indoor- oder Outdoor-Trainings oder (Outdoor-)Sportaktivitäten in der Umgebung von Thermen Resorts organisieren, jedoch nicht über eigene Unterkünfte für die Erbringung von Gastronomiedienstleistungen verfügen; und/oder
- e. Retreat-Dienstleistungen: ein- oder mehrtägige Programme, darunter unter anderem, aber nicht ausschließlich, solche, die Yoga, Meditation oder Familienaufstellungen betreffen; und/oder
- f. sonstige Dienstleistungen: Verleih von Bademänteln und Handtüchern, Shuttleservice, Fahrradverleih, Bootsverleih, Nordic Walking und alle weiteren von Thermen Resorts angebotenen Dienstleistungen, die nicht unter den oben genannten Punkten a. bis e. aufgeführt sind;

**Dienstleistungsvertrag:** Vertrag zwischen Thermen Resorts und einem Kunden über die Erbringung einer oder mehrerer Dienstleistungen;

**Erbringung von Dienstleistungen:** die Erbringung von Gastronomiedienstleistungen und/oder Wellnessdienstleistungen und/oder Gesundheits- und Schönheitsdienstleistungen und/oder Veranstaltungsdienstleistungen und/oder Retreat-Dienstleistungen und/oder sonstigen Dienstleistungen durch Thermen Resorts, einschließlich aller damit verbundenen Tätigkeiten und Dienstleistungen, alles im weitesten Sinne des Wortes;

**Feiertage:** in den Niederlanden allgemein anerkannte Feiertage;

**Gast/Gäste:** die natürliche(n) Person(en), für die Thermen Resorts auf der Grundlage eines mit dem Kunden geschlossenen Vertrags eine oder mehrere Dienstleistungen zu erbringen hat. Wo in diesen Allgemeinen Bedingungen von Gast oder Kunde die Rede ist, sind sowohl Gast als auch Kunde gemeint, es sei denn, aus dem Inhalt der Bestimmung und ihrem Sinn ergibt sich, dass nur einer von beiden gemeint sein kann;

**Geschäftskunde(n):** (eine) (juristische) Person(en) oder Gesellschaft(en), die in Ausübung eines Berufs oder Gewerbes handelt (handeln) und mit Thermen Resorts einen Vertrag abgeschlossen hat (haben).

**Hotelbetrieb:** der Teil der Geschäftstätigkeit von Thermen Resorts, der sich auf die Bereitstellung von Unterkünften sowie die Bereitstellung von (Saal-)Räumen und Außenanlagen bezieht;

**Kaufvertrag:** Vertrag zwischen Thermen Resorts und einem Kunden über den Verkauf und die Lieferung von Produkten durch Thermen Resorts;

**Kunde(n):** sowohl Verbraucher-Kunden als auch Geschäftskunden;

**Nichterscheinen:** die Nichtinanspruchnahme einer oder mehrerer von Thermen Resorts aufgrund eines Vertrags zu erbringender Dienstleistung(en) durch einen Kunden und/oder Gast ohne Stornierung;

**Produkte:** alle Produkte, wie beispielsweise - jedoch nicht ausschließlich - Gesundheits- und Schönheitsprodukte sowie Badeschuhe, die von Thermen Resorts in ihren Geschäften zum Verkauf angeboten werden.

**Rechnungswert:** der Gesamtbetrag der vom Kunden an Thermen Resorts zu zahlenden Beträge aus einem oder mehreren Verträgen sowie aus einer oder mehreren auf der Grundlage eines Vertrags erbrachten Dienstleistung(en), einschließlich Servicegebühr, Touristensteuer und Mehrwertsteuer, sofern zutreffend, zuzüglich etwaiger weiterer Beträge, die der Kunde gemäß der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen zu zahlen hat;

**Reservierungswert:** Der Wert des Vertrags, der dem erwarteten Gesamtumsatz entspricht (Umsatz für Thermen Resorts aus den Leistungen gemäß dem Vertrag), einschließlich etwaiger Touristensteuern und Mehrwertsteuer, in Bezug auf einen mit einem Kunden und/oder Gast abgeschlossenen Vertrag. Diesem erwarteten Umsatz liegen das Angebot und etwaige nachfolgende schriftliche Preisvereinbarungen und/oder, falls diese diesbezüglich keine eindeutige Aussage enthalten oder kein Angebot und keine etwaigen nachfolgenden schriftlichen Preisvereinbarungen vorliegen, die bei Thermen Resorts geltenden Durchschnittswerte zugrunde;

**Restaurantbetrieb:** der Teil der Geschäftstätigkeit von Thermen Resorts, der sich auf die Bereitstellung von Speisen und/oder Getränken bezieht, gegebenenfalls in Kombination mit dem Hotelbetrieb;

**Sachen:** alle Sachen, einschließlich Geld, Geldwerte und geldwerte Papiere;

**Stornierung:** die schriftliche Mitteilung des Kunden an Thermen Resorts, dass eine oder mehrere vereinbarte Dienstleistungen ganz oder teilweise nicht in Anspruch genommen werden, oder die schriftliche Mitteilung von Thermen Resorts an den Kunden, dass eine oder mehrere vereinbarte Dienstleistungen ganz oder teilweise nicht erbracht werden;

**Umsatzgarantie:** eine schriftliche Erklärung des Kunden, dass Thermen Resorts im Rahmen eines oder mehrerer Verträge mindestens einen bestimmten vereinbarten Umsatz erzielen wird;

**Verbraucherkunde(n):** (eine) natürliche Person(en), die nicht in Ausübung eines Berufs oder Gewerbes handelt (handeln) und mit Thermen Resorts einen Vertrag abgeschlossen hat (haben).

**Vertrag/Verträge:** ein oder mehr Dienstleistungsverträge und/oder ein oder mehr Kaufverträge;

- 1.2 Die Titel der Artikel dienen ausschließlich als Verweis. Daraus können keine Rechte abgeleitet am werden.
- 1.3 In diesen Allgemeinen Bedingungen sind Verweise auf gesetzliche Bestimmungen Verweise auf gesetzliche Bestimmungen in der zum Zeitpunkt der Festlegung der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen geltenden Fassung.
- 1.4 In diesen Allgemeinen Bedingungen umfasst, sofern der Kontext dies erfordert, die Einzahl auch die Mehrzahl und umgekehrt.

## 2. ANWENDBARKEIT DER ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN

- 2.1 Diese Allgemeinen Bedingungen gelten für alle Angebote und Verträge sowie für alle sich daraus ergebenden und darauf aufbauenden Schuldverhältnisse und Dienstleistungen.

- 2.2** Wenn die Allgemeinen Bedingungen für einen Vertrag gelten, gelten sie automatisch - ohne dass dies zwischen den betreffenden Parteien gesondert vereinbart werden muss - für jeden später zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag, sofern in dem betreffenden Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich zwischen den Parteien vereinbart wurde.
- 2.3** Die Anwendbarkeit allgemeiner oder spezifischer Bedingungen des Kunden auf einen Vertrag wird von Thermen Resorts ausdrücklich abgelehnt, es sei denn, die betreffenden Bedingungen wurden von Thermen Resorts ausdrücklich schriftlich für einen Vertrag für anwendbar erklärt. Die Annahme der Anwendbarkeit der Bedingungen des Kunden auf einen Vertrag in dieser Weise bedeutet keinesfalls, dass diese Bedingungen stillschweigend auch für später abgeschlossene Verträge gelten.
- 2.4** Abweichungen von diesen Allgemeinen Bedingungen sind nur gültig, wenn sie von Thermen Resorts dem Kunden von Fall zu Fall schriftlich und ausdrücklich bestätigt wurden.
- 2.5** Diese Allgemeinen Bedingungen gelten auch für alle natürlichen Personen, juristischen Personen und Gesellschaften, die Thermen Resorts bei Abschluss und/oder Ausführung eines Vertrags und bei der Erbringung der Dienstleistungen oder allgemein im Rahmen des Betriebs von Thermen Resorts in Anspruch nimmt oder in Anspruch genommen hat.
- 2.6** Im Falle der Nichtigkeit oder Nichtigerklärung einer oder mehrerer Bestimmungen der Allgemeinen Bedingungen durch den Kunden bleiben die übrigen Bestimmungen der Allgemeinen Bedingungen für den Vertrag uneingeschränkt gültig. Die Parteien werden sich beraten, um eine nichtige oder für nichtig erklärte Bestimmung der Allgemeinen Bedingungen durch eine gültige bzw. unanfechtbare Bestimmung zu ersetzen, die dem Zweck und der Bedeutung der nichtigen bzw. für nichtig erklärten Bestimmung so weit wie möglich entspricht.
- 2.7** Soweit ein Vertrag von einer oder mehreren Bestimmungen der Allgemeinen Bedingungen abweicht, überwiegen die Bestimmungen des Vertrags. Die übrigen Bestimmungen der Allgemeinen Bedingungen bleiben in diesem Fall auf den Vertrag uneingeschränkt anwendbar.
- 2.8** Wenn Übersetzungen dieser Allgemeinen Bedingungen herausgegeben wurden, hat die niederländische Fassung Vorrang vor der/den Fassung(en) in einer anderen Sprache.
- 2.9** Thermen Resorts ist berechtigt, diese Allgemeinen Bedingungen einseitig zu ändern. In diesem Fall wird Thermen Resorts den Kunden spätestens einen Monat vor Inkrafttreten der geänderten Allgemeinen Bedingungen schriftlich über die Änderungen informieren und die neuen Allgemeinen Bedingungen beifügen. Darüber hinaus können die neuen Allgemeinen Bedingungen auch auf der Website von Thermen Resorts eingesehen werden.
- 2.10** Für jeden Aufenthalt in Thermen Resorts gilt auch die Hausordnung von Thermen Resorts. Thermen Resorts hängt die Hausordnung an einer gut sichtbaren Stelle zur Kenntnisnahme für die Kunden und/oder Gäste aus bzw. bringt sie an einer gut sichtbaren Stelle an bzw. legt sie an einer gut sichtbaren Stelle aus bzw. händigt sie den Kunden und/oder Gästen schriftlich aus. In diesem Zusammenhang gelten öffentlich zugängliche Räume von Thermen Resorts als gut sichtbare Stellen. Darüber hinaus kann die Hausordnung von Thermen Resorts auch auf der Website von Thermen Resorts eingesehen werden. Kunden und Gäste sind verpflichtet, die Hausordnung einzuhalten.

## **Abschnitt 1 DIENSTLEISTUNGSVERTRÄGE**

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

- 3.1** Wenn ein Kunde und/oder Gast eine oder mehrere Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchte, müssen diese Dienstleistungen rechtzeitig schriftlich, telefonisch oder elektronisch (online) über die Website der (in)direkten Tochtergesellschaft der Quality Wellnessresorts Holding B.V., mit der der Dienstleistungsvertrag abgeschlossen wird, reserviert werden. Für die reservierte(n) Dienstleistung(en) kann nach Ermessen von Thermen Resorts eine vollständige oder teilweise Vorauszahlung verlangt werden. Diese Vorauszahlung hat gemäß den Bestimmungen in Artikel 4 dieser Allgemeinen Bedingungen (Abrechnung und Zahlung) zu erfolgen.
- 3.2** Verträge kommen zustande, sobald Thermen Resorts oder ein Vermittler im Namen von Thermen Resorts eine Buchung/Reservierung des Kunden schriftlich bestätigt hat oder wenn Thermen Resorts die Buchung/Reservierung des Kunden ausführt. Darüber hinaus kommt ein Vertrag durch die Annahme eines Angebots durch den Kunden zustande. Änderungen, Ergänzungen und/oder Erweiterungen eines Vertrags sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich und ausdrücklich vereinbart wurden. Der Vertrag ersetzt alle früheren Vorschläge, Schriftwechsel, Vereinbarungen oder sonstigen Mitteilungen zwischen den Parteien, die vor Abschluss des Vertrags stattgefunden haben, unabhängig davon, inwieweit diese vom Vertrag abweichen oder ihm widersprechen. Zusagen und Vereinbarungen von Untergebenen oder Vertretern von Thermen Resorts sind für Thermen Resorts nur gegenüber dem Kunden verbindlich, wenn diese Zusagen und/oder Vereinbarungen von Thermen Resorts schriftlich bekräftigt oder dem Kunden bestätigt wurden.
- 3.3** Innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden nach einer (Online-)Reservierung erhält der Kunde von Thermen Resorts oder von einem Vermittler im Namen von Thermen Resorts eine E-Mail mit einer Buchungsbestätigung, die als Nachweis für die Buchung dient. Der Kunde ist verpflichtet, die Buchungsbestätigung zu überprüfen und Thermen Resorts unverzüglich schriftlich über einen Fehler in der Buchung/Reservierung zu informieren. Andernfalls erfolgt die Ausführung der Buchung wie in der Buchungsbestätigung angegeben. Alle Buchungen, unabhängig davon, ob sie online vorgenommen wurden oder nicht, sind erst nach Bestätigung per E-Mail durch Thermen Resorts oder einen Vermittler im Namen von Thermen Resorts gültig. Geschäftskunden können bis zu einer Woche vor Beginn der vom Geschäftskunden reservierten Dienstleistung(en) Änderungen an der in der Buchungsbestätigung angegebenen Gruppengröße vornehmen. Wenn die Anzahl der Personen um mehr als 15 % unter der angegebenen Personenzahl liegt, gelten die Stornierungsbedingungen gemäß Artikel 6 dieser Allgemeinen Bedingungen. Wenn die Anzahl der Personen zum Zeitpunkt des Beginns der vom Geschäftskunden reservierten Dienstleistung(en) geringer ist als eine Woche zuvor angegeben, werden dem Geschäftskunden die Kosten für die Anzahl der Personen, die weniger als eine Woche zuvor angegeben wurde, vollständig in Rechnung gestellt.
- 3.4** Alle von Thermen Resorts unterbreiteten Angebote zum Abschluss von Verträgen und zur Erbringung von Dienstleistungen sind unverbindlich und gelten „solange der Vorrat (bzw. die Kapazität) reicht“ und können jederzeit von Thermen Resorts widerrufen werden, auch wenn sie eine Annahmefrist enthalten. Macht Thermen Resorts innerhalb einer nach den Umständen angemessenen Frist nach der Annahme durch den Kunden von diesem Vorbehalt Gebrauch, so gilt der beabsichtigte Vertrag als nicht zustande gekommen und werden Thermen Resorts und der Kunde und/oder der Gast alle in der Zwischenzeit im Rahmen der Ausführung des Vertrags getroffenen Maßnahmen rückgängig machen, wobei Thermen Resorts und der Kunde und/oder der Gast sich gegenseitig jegliche nach billigem Ermessen erforderliche Mitwirkung gewähren.
- 3.5** Alle von Thermen Resorts bereitgestellten Abbildungen, Beschreibungen, Maß- und Gewichtsangaben sowie sonstige Informationen sind für Thermen Resorts nicht bindend und dienen lediglich dazu, einen allgemeinen Eindruck von der Qualität der von Thermen Resorts angebotenen Dienstleistungen zu vermitteln. Thermen Resorts übernimmt keine Haftung für

fehlerhafte Abbildungen, fehlerhafte Beschreibungen, fehlerhafte Maß- und Gewichtsangaben und sonstige fehlerhafte Informationen.

- 3.6** Alle Angebote werden von Thermen Resorts direkt oder indirekt nach bestem Wissen und mit größter Sorgfalt erstellt. Thermen Resorts übernimmt jedoch keine Gewähr dafür, dass keine Abweichungen auftreten.
- 3.7** Optionen werden mit einem im Voraus festgelegten Ablaufdatum gewährt. Eine Option, die nicht spätestens am Ablaufdatum vom Kunden in eine tatsächliche Reservierung umgewandelt wird, oder eine Option, von der der Kunde zuvor schriftlich erklärt hat, dass er davon keinen Gebrauch machen wird, gilt als erloschen, ohne dass Thermen Resorts eine Kündigung aussprechen muss. Eine Option kann nur schriftlich gewährt werden.
- 3.8** Verträge, die von Vermittlern, darunter unter anderem, aber nicht ausschließlich Schiffsagenten, Reisebüros und andere Gastronomiebetriebe, für Kunden oder in deren Namen, gegebenenfalls im Namen ihrer Geschäftspartner, abgeschlossen werden, gelten als auch auf Rechnung und Gefahr dieser Vermittler abgeschlossen. Thermen Resorts schuldet Vermittlern keine Provision oder Vermittlungsgebühr, wie auch immer diese bezeichnet wird, es sei denn, dies wurde ausdrücklich schriftlich vereinbart. Die Kunden und die Vermittler haften gesamtschuldnerisch für die Zahlung der Thermen Resorts geschuldeten Beträge. Die vollständige oder teilweise Zahlung des vom Kunden an Thermen Resorts geschuldeten Betrags entlastet den Vermittler in gleichem Umfang.
- 3.9** Thermen Resorts kann jederzeit aus beliebigen Gründen den Abschluss eines Vertrags ablehnen, es sei denn, eine solche Ablehnung erfolgt ausschließlich aus einem oder mehreren Gründen, die in Artikel 429 quater niederländisches Strafgesetzbuch (Diskriminierung) genannt sind. Thermen Resorts hat das Recht, Kunden und/oder Gästen den Zugang zum Hotelbetrieb und/oder Restaurantbetrieb sowie das Angebot von Dienstleistungen zu verweigern, wenn dies nach ihrer Einschätzung für einen normalen/ordnungsgemäßen Geschäftsbetrieb erforderlich ist.

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

- 4.1** Der Kunde und/oder Gast schuldet den im Vertrag festgelegten Preis oder, sofern der Vertrag mehr als drei (3) Monate vor dem Zeitpunkt geschlossen wurde, zu dem die gemäß diesem Vertrag zu erbringenden Dienstleistung(en) zu erbringen ist (sind), die zum Zeitpunkt der Erbringung der Dienstleistung(en) geltenden Preise, darunter auch die Preise, die in Listen aufgeführt sind, die von Thermen Resorts an einem für Kunden und/oder Gäste sichtbaren Ort angebracht sind oder in einer Liste enthalten sind, die den Kunden und/oder Gästen gegebenenfalls auf Anfrage ausgehändigt wird. Eine Liste gilt als für Kunden und/oder Gäste sichtbar angebracht, wenn sie in öffentlich zugänglichen Räumen von Thermen Resorts sichtbar ist.
- 4.2** Für zusätzliche Dienstleistungen, darunter unter anderem, jedoch nicht ausschließlich, die Nutzung von Garderobe, Garage/Parkplatz, Safe, chemischer Reinigung und/oder regulärer Wäscherei, Telefon, Fax, Internet und Radio- und/oder Fernsehdiensten, kann Thermen Resorts eine zusätzliche Gebühr berechnen.
- 4.3** Alle Rechnungen, einschließlich Rechnungen für Stornierungen oder Nichterscheinen, sind vom Kunden und/oder Gast zu dem Zeitpunkt fällig, zu dem sie ihm vorgelegt werden.
- 4.4** Wenn eine Umsatzgarantie abgegeben wurde, ist der Kunde und/oder Gast verpflichtet, Thermen Resorts mindestens den in der Umsatzgarantie festgelegten Betrag für den betreffenden Vertrag bzw. die betreffenden Verträge zu zahlen.

- 4.5** Solange Kunden und/oder Gäste nicht alle ihre Verpflichtungen gegenüber Thermen Resorts vollständig und ordnungsgemäß erfüllt haben, ist Thermen Resorts berechtigt, alle von Kunden und/oder Gästen in Thermen Resorts mitgebrachten Sachen in Besitz zu nehmen und zu behalten, bis die Kunden und/oder Gäste alle ihre Verpflichtungen gegenüber Thermen Resorts vollständig und zur Zufriedenheit von Thermen Resorts erfüllt haben.
- 4.6** Wenn eine andere Zahlungsweise als die direkte Zahlung vereinbart wurde, sind Rechnungen vom Kunden und/oder Gast innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Rechnungsdatum an Thermen Resorts zu begleichen. Wird eine Rechnung zu- oder nachgeschickt, ist Thermen Resorts jederzeit berechtigt, dem Kunden und/oder Gast einen Kreditzuschlag in Höhe von zwei Prozent (2 %) des Rechnungswerts in Rechnung zu stellen, der entfällt, wenn der Kunde und/oder Gast die Rechnung fristgerecht und vollständig begleicht.
- 4.7** Sofern und soweit die rechtzeitige und vollständige Zahlung ausbleibt, gerät der Geschäftskunde in Verzug, ohne dass es einer Inverzugsetzung bedarf. Der Verbraucherkunde gerät in Verzug, nachdem er schriftlich gemahnt und ihm eine Frist von vierzehn (14) Tagen zur Begleichung der Forderung von Thermen Resorts gesetzt wurde, unter Hinweis auf die Folgen bei Ausbleiben der rechtzeitigen und vollständigen Zahlung nach der Mahnung.
- 4.8** Wenn der Kunde und/oder Gast in Verzug ist, hat er Thermen Resorts alle (außergerichtlichen) Kosten zu erstatten, die Thermen Resorts im Zusammenhang mit der Einziehung der geschuldeten Beträge entstehen. Die außergerichtlichen Beitreibungskosten werden gemäß den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen berechnet.
- 4.9** Darüber hinaus schuldet der Geschäftskunde bei Zahlungsverzug Zinsen in Höhe von zwei Prozent (2 %) über dem fälligen gesetzlichen Handelszinssatz. Bei der Berechnung der fälligen Zinsen wird ein Teil eines Monats als voller Monat berechnet.
- 4.10** Thermen Resorts hat ein Zurückbehaltungsrecht an von Kunden und/oder Gästen in das Hotel mitgebrachten Sachen als Sicherheit für die Erfüllung etwaiger Forderungen gegenüber Kunden und/oder Gästen aus Gastronomiedienstleistungen, gegebenenfalls ergänzt durch sonstige Leistungen. Wenn Thermen Resorts Sachen im Sinne von Artikel 8.5 in ihrem Besitz hat und der Kunde und/oder Gast, von dem Thermen Resorts die Sachen in ihren Besitz bekommen hat, drei (3) Monate in Verzug ist, ist Thermen Resorts berechtigt, diese Sachen nicht länger aufzubewahren.
- 4.11** Jede Zahlung des Kunden und/oder Gastes wird, unabhängig von etwaigen Vermerken oder Bemerkungen des Kunden und/oder Gastes bei dieser Zahlung, in der folgenden Reihenfolge auf die Verbindlichkeiten des Kunden und/oder Gastes gegenüber Thermen Resorts angerechnet:
- die Kosten der Vollstreckung;
  - die gerichtlichen und außergerichtlichen Beitreibungskosten;
  - die Zinsen;
  - der Schaden;
  - die Hauptsumme.
- 4.12** Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, erfolgt die Zahlung in Euro. Wenn Thermen Resorts Zahlungen in Fremdwährungen akzeptiert, gilt der zum Zeitpunkt der Zahlung gültige Wechselkurs. Thermen Resorts kann dabei eine Verwaltungsgebühr in Höhe von maximal zehn Prozent (10 %) des in Fremdwährung angebotenen Betrags berechnen. Thermen Resorts kann dies durch eine Anpassung des geltenden Wechselkurses um maximal 10 % erreichen.
- 4.13** Unbeschadet zwingender rechtlicher Bestimmungen ist der Kunde und/oder Gast nicht berechtigt, seine Zahlungsverpflichtungen gegenüber Thermen Resorts auszusetzen und/oder mit Zahlungsverpflichtungen von Thermen Resorts gegenüber dem Kunden und/oder Gast zu verrechnen.

- 4.14** Thermen Resorts ist berechtigt, alle Forderungen gegenüber dem Kunden und/oder Gast mit allen Verbindlichkeiten zu verrechnen, die Thermen Resorts gegenüber dem Kunden und/oder Gast oder gegenüber mit dem Kunden und/oder Gast verbundenen (juristischen) Personen hat.
- 4.15** Alle Forderungen von Thermen Resorts gegenüber dem Kunden und/oder Gast sind in den folgenden Fällen sofort fällig:
- wenn Thermen Resorts nach Vertragsabschluss Umstände bekannt werden, die sie begründet befürchten lassen, dass der Kunde und/oder Gast seinen Verpflichtungen nicht nachkommen wird, wobei dies vollständig im Ermessen von Thermen Resorts liegt;
  - wenn Thermen Resorts den Kunden und/oder Gast bei Vertragsabschluss aufgefordert hat, eine Sicherheit für die Erfüllung seiner Verpflichtungen zu leisten, und diese Sicherheit nicht oder nicht in ausreichender Höhe geleistet wird;
  - im Falle der Beantragung der Insolvenz oder des Schuldenmoratoriums des Kunden und/oder Gastes, der Liquidation/des Todes oder der Insolvenz des Kunden und/oder Gastes oder des Inkrafttretens des niederländischen Gesetzes zur Schuldenbereinigung bei natürlichen Personen (WSNP) für den Verbraucherkunden.
- 4.16** Thermen Resorts ist auf der Grundlage ihrer Einschätzung der Kreditwürdigkeit des Kunden jederzeit berechtigt, für die Erfüllung fälliger und nicht fälliger Zahlungsverpflichtungen Sicherheiten oder eine vollständige oder teilweise Vorauszahlung zu verlangen. Sofern und solange der Kunde mit der geforderten Sicherheitsleistung oder der vollständigen oder teilweisen Vorauszahlung in Verzug ist, ist Thermen Resorts berechtigt, ihre Lieferpflicht auszusetzen.
- 4.17** Beschwerden jeglicher Art bezüglich der Erfüllung eines Vertrags durch Thermen Resorts setzen die Zahlungsverpflichtung des Kunden und/oder Gastes nicht aus und können nur schriftlich gegenüber Thermen Resorts geltend gemacht werden.
- 4.18** Thermen Resorts ist nicht verpflichtet, eine geltend gemachte Forderung zu erfüllen, wenn der Kunde und/oder Gast seinen Verpflichtungen gegenüber Thermen Resorts (sowohl finanziellen als auch sonstigen) nicht rechtzeitig und vollständig nachgekommen ist.
- 4.19** Eine Forderung in Bezug auf eine von Thermen Resorts erbrachte Dienstleistung hat keinen Einfluss auf bereits erbrachte oder noch zu erbringende Dienstleistungen, auch wenn diese bereits erbrachten oder noch zu erbringenden Dienstleistungen in Erfüllung desselben Vertrags erbracht wurden oder werden.

## **5. KAUTION UND ZWISCHENZAHLUNG**

- 5.1** Thermen Resorts kann vom Kunden jederzeit verlangen, dass er bei Thermen Resorts eine Kautions in maximaler Höhe des Rechnungswerts abzüglich etwaiger bereits geleisteter Zwischenzahlungen hinterlegt oder hinterlegen lässt.  
Erhaltene Kautions werden ordnungsgemäß verwaltet, dienen ausschließlich als Sicherheit für Thermen Resorts und gelten ausdrücklich nicht als bereits realisierter Umsatz.
- 5.2** Thermen Resorts ist darüber hinaus jederzeit berechtigt, Zwischenzahlungen für bereits erbrachte Dienstleistungen zu verlangen.
- 5.3** Thermen Resorts ist berechtigt, sich die gemäß den vorstehenden Bestimmungen hinterlegte Kautions für alle Forderungen gegenüber Kunden und/oder Gästen, aus welchem Grund auch immer, anzurechnen. Ein eventueller Überschuss wird von Thermen Resorts unverzüglich an den Kunden und/oder Gast zurückgezahlt.

## **6. STORNIERUNG DURCH DEN KUNDEN**

- 6.1** Wenn Kunden eine Reservierung stornieren, sind sie verpflichtet, die in diesem Artikel 6 genannten Beträge zu zahlen. Jede Stornierung muss schriftlich und datiert erfolgen. Aus einer mündlichen Stornierung kann der Kunde keine Rechte ableiten. Werden nicht alle vereinbarten Leistungen storniert, gelten für die stornierten Leistungen die nachstehenden Bestimmungen anteilig.
- 6.2** Bei Nichterscheinen ist der Kunde in jedem Fall verpflichtet, den Rechnungswert der vereinbarten Dienstleistung(en) zuzüglich der in Absatz 3 dieses Artikels 6 genannten Beträge zu zahlen.
- 6.3** Beträge, die Thermen Resorts im Zusammenhang mit dem Vertrag beziehungsweise den gemäß dem Vertrag zu erbringenden Dienstleistungen aufgrund einer Stornierung durch den Kunden bereits an Dritte zu zahlen hat, sind vom Kunden jederzeit vollständig an Thermen Resorts zu erstatten.

### STORNIERUNG VON WELLNESS- UND/ODER GESUNDHEITS- UND SCHÖNHEITSDIENSTLEISTUNGEN

#### **6.4 Geschäftskunden**

Wenn ein Geschäftskunde Wellness- und/oder Gesundheits- und Schönheitsdienstleistungen gebucht hat, unabhängig davon, ob diese Buchung die Nutzung des Restaurantbetriebs beinhaltet, gelten für Stornierungen die folgenden Bedingungen:

- a. Bei einer Stornierung mehr als drei (3) Monate vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist keine Zahlung fällig. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden, unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 6.3, abzüglich der Verwaltungskosten vollständig zurückerstattet.
- b. Bei einer Stornierung mehr als zwei (2) Monate vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind fünfzehn Prozent (15 %) des Rechnungswerts zu zahlen.
- c. Bei einer Stornierung mehr als einen (1) Monat vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind fünfzig Prozent (50 %) des Rechnungswerts zu zahlen.
- d. Bei einer Stornierung mehr als vierzehn (14) Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind sechzig Prozent (60 %) des Rechnungswerts zu zahlen.
- e. Bei einer Stornierung mehr als sieben (7) Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind fünfundsiebzig Prozent (75 %) des Rechnungswerts zu zahlen; und
- f. bei einer Stornierung weniger als sieben (7) Monate vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist der gesamte Rechnungswert zu zahlen.

#### **6.5 Verbraucherkunden**

Wenn ein Verbraucherkunde Wellness- und/oder Gesundheits- und Schönheitsdienstleistungen gebucht hat, unabhängig davon, ob diese Buchung die Nutzung des Restaurantbetriebs beinhaltet, gelten für Stornierungen die folgenden Bedingungen:

- a. Bei einer Stornierung mehr als einem (1) Monat vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist keine Zahlung fällig. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden, unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 6.3, abzüglich der Verwaltungskosten vollständig zurückerstattet.
- b. Bei einer Stornierung mehr als vierzehn (14) Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind fünfunddreißig Prozent (35 %) des Rechnungswerts zu zahlen.
- c. Bei einer Stornierung mehr als sieben (7) Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind fünfzig Prozent (50 %) des Rechnungswerts zu zahlen.
- d. Bei einer Stornierung mehr als drei (3) Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind sechzig Prozent (60 %) des Rechnungswerts zu zahlen.
- e. Bei einer Stornierung mehr als vierundzwanzig (24) Stunden vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind fünfundachtzig Prozent (85 %) des Rechnungswerts zu zahlen.

- f. Bei einer Stornierung weniger als 24 Stunden vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist der gesamte Rechnungswert zu zahlen.

#### STORNIERUNG VON HOTELUNTERKÜNFTE/ÜBERNACHTUNGEN/RÄUMLICHKEITEN

##### **6.6.1 Geschäftskunden**

Wenn ein Geschäftskunde eine Hotelunterkunft mit oder ohne Frühstück gebucht hat, gelten für die Stornierung dieser Buchung die folgenden Bedingungen:

- a. Bei einer Stornierung mehr als 3 Monate vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) und bei einer Stornierung mehr als 24 Stunden vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en), sofern diese ein Hotelzimmer betreffen, ist keine Zahlung fällig. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden, unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 6.3, abzüglich der Verwaltungskosten vollständig zurückerstattet.
- b. Bei einer Stornierung mehr als 2 Monate vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 15 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- c. Bei einer Stornierung mehr als 1 Monat vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 35 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- d. Bei einer Stornierung mehr als 14 Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 60 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- e. Bei einer Stornierung mehr als 7 Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 85 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- f. Bei einer Stornierung 7 Tage oder weniger vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist der gesamte Rechnungswert zu zahlen.

##### **6.6.2 Geschäftskunden**

Wenn ein Geschäftskunde eine Räumlichkeit gebucht hat, gelten für die Stornierung dieser Buchung die folgenden Bedingungen:

- a. Bei einer Stornierung mehr als 6 Monate vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist keine Zahlung fällig. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden, unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 6.3, abzüglich der Verwaltungskosten vollständig zurückerstattet.
- b. Bei einer Stornierung mehr als 3 Monate vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 10 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- c. Bei einer Stornierung mehr als 2 Monate vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 15 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- d. Bei einer Stornierung mehr als einen Monat vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 35 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- e. Bei einer Stornierung mehr als 14 Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 60 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- f. Bei einer Stornierung mehr als 7 Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 85 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- g. Bei einer Stornierung 7 Tage oder weniger vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 100 % des Rechnungswerts zu zahlen.

##### **6.7 Verbraucherkunden**

Wenn ein Verbraucherkunde eine Hotelunterkunft mit oder ohne Frühstück gebucht hat, gelten für die Stornierung dieser Buchung die folgenden Bedingungen:

- a. Bei einer Stornierung mehr als 1 Monat vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist keine Zahlung fällig. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden, unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 6.3, abzüglich der Verwaltungskosten vollständig zurückerstattet.
- b. Bei einer Stornierung mehr als 14 Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 15 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- c. Bei einer Stornierung mehr als 7 Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 35 % des Rechnungswerts zu zahlen.

- d. Bei einer Stornierung mehr als 3 Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 60 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- e. Bei einer Stornierung mehr als 24 Stunden vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 85 % des Rechnungswerts zu zahlen; und
- f. bei einer Stornierung 24 Stunden oder weniger vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist der gesamte Rechnungswert zu zahlen.

#### STORNIERUNG BEIM RESTAURANTBETRIEB

##### **6.9 Geschäftskunden**

Wenn ein Geschäftskunde eine Buchung für einen Restaurantbetrieb (Tischreservierung) vorgenommen hat, gelten für die Stornierung dieser Buchung die folgenden Bedingungen:

- a. Bei einer Stornierung mehr als 6 Monate vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist keine Zahlung fällig. Eventuell im Voraus bezahlte Kosten werden, unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 6.3, abzüglich der Verwaltungskosten vollständig zurückerstattet.
- b. Bei einer Stornierung mehr als 3 Monate vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 10 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- c. Bei einer Stornierung mehr als 2 Monate vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 15 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- d. Bei einer Stornierung mehr als 1 Monat vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 35 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- e. Bei einer Stornierung mehr als 14 Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 60 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- f. Bei einer Stornierung mehr als 7 Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 85 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- g. Bei einer Stornierung 7 Tage oder weniger vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 100 % des Rechnungswerts zu zahlen.

##### **6.10 Verbraucherkunden**

Wenn ein Verbraucherkunde eine Buchung für einen Restaurantbetrieb (Tischreservierung) vorgenommen hat, gelten für die Stornierung dieser Buchung die folgenden Bedingungen:

- (i) Wenn ein Menü bestellt wurde:
  - a. Bei einer Stornierung mehr als 14 Tagen vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist keine Zahlung fällig.
  - b. Bei einer Stornierung 14 Tage oder weniger, aber mehr als 7 Tage vor Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 25 % des Rechnungswerts zu zahlen.
  - c. Bei einer Stornierung 7 Tage oder weniger vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 50 % des Rechnungswerts zu zahlen.
  - d. Bei einer Stornierung 3 Tage oder weniger vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 75 % des Rechnungswerts zu zahlen.
- (ii) Wenn kein Menü bestellt wurde:
  - a. Bei einer Stornierung mehr als zweimal 24 Stunden vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist keine Zahlung fällig.
  - b. Bei einer Stornierung zweimal 24 Stunden oder weniger vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind 50 % des Rechnungswerts zu zahlen.

- 6.11** Stornierungen von Reservierungen für Feiertage müssen spätestens einundzwanzig (21) Tage vor dem geplanten Ankunftsdatum erfolgen, andernfalls werden dem Kunden 100 % des Rechnungswerts in Rechnung gestellt.

#### STORNIERUNG VON VERANSTALTUNGS-, RETREAT- UND SONSTIGEN DIENSTLEISTUNGEN

- 6.12** Wenn ein Kunde eine Veranstaltungsdienstleistung und/oder eine Retreat-Dienstleistungen und/oder eine sonstige Dienstleistung gebucht hat, gilt für die Stornierung dieser Buchung Folgendes:
- a. Bei einer Stornierung einen (1) Monat oder mehr vor dem Beginn der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) ist keine Zahlung fällig. Eventuell vom Kunden im Voraus bezahlte Kosten werden, unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 6.3, abzüglich der Verwaltungskosten vollständig zurückerstattet.
  - b. Bei einer Stornierung vierzehn (14) oder mehr Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden gebuchten Dienstleistung sind zehn Prozent (10 %) des Rechnungswerts zu zahlen; und
  - c. bei einer Stornierung sieben (7) oder mehr Tage vor dem Anfangsdatum der vom Kunden gebuchten Dienstleistung sind fünfundzwanzig Prozent (25 %) des Rechnungswerts zu zahlen; und
  - d. bei einer Stornierung zweiundsiebzig (72) oder mehr Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind fünfzig Prozent (50 %) des Rechnungswerts zu zahlen; und
  - e. bei einer Stornierung mehr als vierundzwanzig (24) Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind fünfundsiebzig Prozent (75 %) des Rechnungswerts zu zahlen; und
  - f. bei einer Stornierung vierundzwanzig (24) oder weniger Stunden vor dem Anfangsdatum der vom Kunden gebuchten Dienstleistung(en) sind einhundert Prozent (100 %) des Rechnungswerts zu zahlen.

## **7. STORNIERUNG DURCH THERMEN RESORTS**

- 7.1** Thermen Resorts ist unter Beachtung der folgenden Bestimmungen berechtigt, einen Vertrag zu stornieren, es sei denn, der Kunde hat innerhalb von 7 Tagen nach Abschluss des betreffenden Vertrags schriftlich mitgeteilt, zu verlangen, dass Thermen Resorts auf ihr Stornierungsrecht verzichtet, vorausgesetzt, der Kunde hat dabei auch unmissverständlich erklärt, dass er auf sein eigenes Stornierungsrecht verzichtet, und unter Beachtung der Bestimmungen der nachstehenden Artikel 7.3, 7.4 und 7.5.
- 7.2** Wenn Thermen Resorts einen Dienstleistungsvertrag storniert, finden die Artikel 6.10 bis 6.12 übereinstimmende Anwendung, je nachdem, ob es sich um Reservierungen in Bezug auf den Restaurantbetrieb, den Hotelbetrieb oder Veranstaltungsdienstleistungen/Retreat-Dienstleistungen/sonstige Dienstleistungen handelt, wobei anstelle von „Kunde“ „Thermen Resorts“ zu lesen ist.
- 7.3** Thermen Resorts ist jederzeit berechtigt, einen Dienstleistungsvertrag zu stornieren, ohne zur Rückerstattung der oben genannten Beträge verpflichtet zu sein, wenn hinreichende Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass die auf der Grundlage dieses Vertrags in Thermen Resorts durchzuführende Veranstaltung einen derart anderen Charakter hat, als Thermen Resorts aufgrund der Ankündigung des Kunden oder aufgrund der Eigenschaft des Kunden und/oder der Gäste erwarten konnte, dass Thermen Resorts den Vertrag nicht abgeschlossen hätte, wenn sie von dem tatsächlichen Charakter der Veranstaltung Kenntnis gehabt hätte.
- 7.4** Macht Thermen Resorts von dem in Artikel 7.3 beschriebenen Recht nach Beginn der betreffenden Veranstaltung Gebrauch, ist der Kunde zur Zahlung der bis zu diesem Zeitpunkt in Anspruch genommenen Gastronomiedienstleistungen sowie etwaiger weiterer vereinbarter Entgelte verpflichtet, seine Zahlungsverpflichtung für den übrigen Teil entfällt jedoch. Die Vergütung für in Anspruch genommene Gastronomiedienstleistungen wird gegebenenfalls proportional zur Dauer des Vertrags berechnet.
- 7.5** Thermen Resorts ist berechtigt, anstelle der Ausübung des in Artikel 7.3 genannten Rechts weitere Anforderungen an den Ablauf der betreffenden Veranstaltung zu stellen. Wenn

ausreichende Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass diese Anforderungen nicht erfüllt werden (würden), was ausschließlich im Ermessen von Thermen Resorts liegt, ist Thermen Resorts im Nachhinein berechtigt, das in Artikel 7.3 genannte Recht auszuüben.

## **8. ALLGEMEINE RECHTE UND PFLICHTEN VON THERMEN RESORTS**

- 8.1** Die in diesem Artikel 8 genannten Rechte und Pflichten gelten für alle von Thermen Resorts zu erbringenden Dienstleistungen.
- 8.2** Im Falle, dass eine Sonderregelung gemäß Artikel 9, Artikel 10 und Artikel 11 dieser Allgemeinen Bedingungen von einer allgemeinen Bestimmung in diesem Artikel 8 abweicht, gilt diese Sonderregelung.
- 8.3** Unbeschadet der Bestimmungen in den folgenden Absätzen dieses Artikels 8 ist Thermen Resorts gemäß dem Vertrag verpflichtet, die vereinbarte(n) Dienstleistung(en) zu den vereinbarten Zeiten in der bei Thermen Resorts üblichen Weise zu erbringen.
- 8.4** Die in Artikel 8.3 genannte Verpflichtung gilt nicht:
- im Falle eines Nichterscheinens;
  - wenn der Kunde die in Artikel 5 genannte Anzahlung und/oder Zwischenzahlung nicht rechtzeitig und vollständig leistet;
  - wenn der Kunde in irgendeiner anderen Weise seinen aus welchem Grund auch gegenüber Thermen Resorts bestehenden Verpflichtungen nicht rechtzeitig und vollständig nachkommt; und/oder
  - im Falle höherer Gewalt seitens Thermen Resorts im Sinne von Artikel 19.
- 8.5** Thermen Resorts ist berechtigt, von Kunden und/oder Gästen zu verlangen, dass sie sich mit (einer) anderen Dienstleistung(en) als derjenigen zufrieden geben, die gemäß dem Vertrag zur Verfügung gestellt werden sollte(n), es sei denn, ein solcher Wunsch ist offensichtlich unbillig und für den Kunden und/oder Gast eindeutig zu beschwerlich. Der Kunde und/oder Gast hat im letzteren Fall das Recht, den Vertrag, auf den sich der vorgenannte Wunsch von Thermen Resorts bezieht, mit sofortiger Wirkung zu beenden, allerdings ohne dass Thermen Resorts zu irgendeinem (Schaden-)Ersatz verpflichtet ist und unbeschadet der Verpflichtungen des Kunden und/oder Gastes aus anderen Verträgen mit Thermen Resorts. Wenn Thermen Resorts Kosten einspart, indem sie aufgrund des Vorstehenden eine andere Unterkunft zur Verfügung stellt als die, die gemäß dem Vertrag zur Verfügung gestellt werden sollte, hat der Kunde und/oder Gast Anspruch auf den Betrag dieser Einsparung. Im Übrigen ist Thermen Resorts in keinem Fall zu irgendeiner (Schaden-)Ersatzleistung verpflichtet.
- 8.6** Thermen Resorts wird Verträge oder Dienstleistungen nach bestem Wissen und Können und gemäß den Anforderungen der guten fachlichen Praxis ausführen beziehungsweise erbringen. Wenn Kunden und/oder Gäste mit (einer) erbrachten (Teil-)Leistung(en) nicht zufrieden sind, muss der betreffende Kunde und/oder Gast seine Beschwerde unverzüglich schriftlich mittels eines auf Anfrage erhältlichen Beschwerdeformulars an Thermen Resorts richten. Der Kunde und/oder Gast hat die Beschwerde deutlich zu beschreiben (in jedem Fall unter Angabe von Datum, Uhrzeit, detaillierter Beschreibung der Beschwerde, Hinweis auf möglicherweise beteiligte Mitarbeiter von Thermen Resorts) und Thermen Resorts eine den Umständen angemessene Frist einzuräumen, um die vereinbarte(n) Dienstleistung(en) im Nachhinein ordnungsgemäß zu erbringen. Wurde die Beschwerde nicht unverzüglich schriftlich bei Thermen Resorts eingereicht, erlischt jeglicher Anspruch des Kunden und/oder Gastes gegenüber Thermen Resorts in dieser Angelegenheit.
- 8.7** Thermen Resorts ist nicht verpflichtet, irgendwelche Sachen von Kunden und/oder Gästen in Empfang zu nehmen und/oder zu verwahren. Wenn Thermen Resorts sich bereit erklärt, Sachen von Kunden und/oder Gästen in Empfang zu nehmen und/oder zu verwahren und für die

Entgegennahme und/oder Verwahrung dieser Sachen den Kunden und/oder Gästen irgendeinen Betrag in Rechnung stellt, ist Thermen Resorts verpflichtet, diese Sachen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Familienvaters zu behandeln, dies unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 18 dieser Allgemeinen Bedingungen.

- 8.8** Verlorene oder zurückgelassene Sachen, die von einem Kunden und/oder Gast in den Gebäuden und auf dem Gelände von Thermen Resorts gefunden und bei Thermen Resorts abgegeben wurden und deren Berechtigte sich nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach der Abgabe bei Thermen Resorts gemeldet haben, gehen in das Eigentum von Thermen Resorts über. Wenn Thermen Resorts vom Kunden und/oder Gast zurückgelassene Sachen an diesen zurücksendet, geschieht dies vollständig auf Kosten und Gefahr des Kunden und/oder Gastes. Thermen Resorts ist in keinem Fall zur Rücksendung verpflichtet.
- 8.9** Thermen Resorts ist berechtigt, die Erbringung von Dienstleistungen für Kunden und/oder Gäste jederzeit mit sofortiger Wirkung einzustellen, wenn Kunden und/oder Gäste wiederholt gegen die Hausordnung von Thermen Resorts verstoßen oder sich auf andere Weise so verhalten, dass die Ordnung und Ruhe in Thermen Resorts und/oder der normale Geschäftsbetrieb von Thermen Resorts dadurch gestört werden kann oder wird. Kunden und/oder Gäste müssen in diesem Fall, nach vollständiger Bezahlung der gemäß der zwischen Thermen Resorts und einem Kunden und/oder Gast geschlossenen Vereinbarung(en) fälligen Beträge, Thermen Resorts auf erste Aufforderung verlassen. Thermen Resorts darf von dem vorbezeichneten Recht nur Gebrauch machen, wenn die Art und Schwere der von Kunden und/oder Gästen begangenen Verstöße beziehungsweise deren Verhalten nach billigem Ermessen von Thermen Resorts einen ausreichenden Grund dafür darstellen.
- 8.10** Störendes Verhalten, sowohl verbal als auch nonverbal, unangemessene erwünschte und/oder gewerbsmäßige bzw. bezahlte Intimitäten oder unerwünschte Intimitäten sind nicht gestattet. Der Kunde und/oder Gast wird während seines Aufenthalts bei Thermen Resorts außerdem den Konsum von Drogen unterlassen und dafür sorgen, dass andere Personen in seiner Begleitung und/oder zu seiner Begleitung gehörende Personen den Konsum von Drogen unterlassen. Kunden und/oder Gäste, die sich nicht an die Bestimmungen dieses Artikels 8.9 halten, müssen Thermen Resorts nach vollständiger Bezahlung unverzüglich verlassen.
- 8.11** Bei Verstößen gegen das Verbot gewerbsmäßiger bzw. bezahlter Intimitäten, sowohl direkt als auch indirekt, sowie bei einem diesbezüglichen begründeten Verdacht seitens Thermen Resorts, was ausschließlich im Ermessen von Thermen Resorts liegt, verwirkt der Kunde und/oder Gast, der gegen das Verbot verstößt, ohne dass irgendeine Inverzugsetzung oder sonstige Formalität erforderlich ist, gegenüber Thermen Resorts eine sofort fällige und nicht verrechenbare oder kompensierbare Vertragsstrafe in Höhe von 10.000,- EUR (zehntausend Euro) pro Verstoß, dies unbeschadet der Rechte von Thermen Resorts gemäß dem Gesetz und/oder dem Vertrag und unbeschadet des Rechts von Thermen Resorts, die Einhaltung zu verlangen. Der zuwiderhandelnde Kunde und/oder Gast ist neben der Zahlung der Vertragsstrafe verpflichtet, den Thermen Resorts durch den Verstoß entstandenen Schaden zu ersetzen, soweit dieser den Betrag der Vertragsstrafe übersteigt. Darüber hinaus wird dem zuwiderhandelnden Kunden und/oder Gast der Zugang zu Thermen Resorts dauerhaft untersagt.
- 8.12** Thermen Resorts ist berechtigt, die Erbringung von Dienstleistungen zu unterlassen oder jederzeit einzustellen, wenn sich der Kunde und/oder der Gast nicht gemäß den Bestimmungen von Thermen Resorts und den bei Thermen Resorts geltenden Normen und Werten verhält. Thermen Resorts kann unter anderem Anforderungen an das Aussehen, das Verhalten und die persönliche Hygiene von Kunden und/oder Gästen stellen. Auf Verlangen sind Kunden und/oder Gäste aufgrund des Vorstehenden in dieser Bestimmung verpflichtet, Thermen Resorts auf erste Aufforderung zu verlassen.

## **9. RECHTE UND PFLICHTEN DES HOTELBETRIEBS**

- 9.1** Thermen Resorts ist verpflichtet, den Kunden und/oder Gästen während des vereinbarten Zeitraums eine Unterkunft in der bei Thermen Resorts üblichen Qualität zur Verfügung zu stellen. Die Unterkunft steht dem Kunden und/oder Gast am Anreisetag ab 14:00 Uhr und am Abreisetag bis 11:00 Uhr zur Verfügung. Auf Anfrage und gegen Zahlung eines entsprechenden Aufpreises kann ein späterer Check-out vereinbart werden. Die Unterkunft steht dem Kunden und/oder Gast dann am Abreisetag bis 14:00 Uhr zur Verfügung.
- 9.2** Thermen Resorts ist verpflichtet, die zur Unterkunft gehörenden, in ihrem Hotel üblichen Gastronomiedienstleistungen zu erbringen und die dort üblichen Einrichtungen zur Verfügung zu stellen.
- 9.3** Thermen Resorts ist berechtigt, einen Vertrag oder eine Reservierung in Bezug auf die Unterkunft als storniert zu betrachten, wenn sich der Kunde und/oder Gast nicht spätestens um 18:00 Uhr am vereinbarten Anreisetag bei Thermen Resorts meldet, dies unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 7 (Stornierung durch Thermen Resorts).

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

- 10.1** Thermen Resorts ist verpflichtet, den Kunden und/oder Gästen zu den vereinbarten Zeiten die vereinbarten Einrichtungen zur Verfügung zu stellen und die vereinbarten Speisen und/oder Getränke in der Menge, Qualität und in der Weise bereitzustellen, wie es im Restaurant von Thermen Resorts üblich ist.
- 10.2** Wenn keine Speisen und/oder Getränke im Voraus vereinbart wurden, stellt Thermen Resorts auf Wunsch des Kunden und/oder Gastes die Speisen und/oder Getränke bereit, die sie zu diesem Zeitpunkt bereitstellen kann, dies unbeschadet der übrigen Bestimmungen in Artikel 10.1.
- 10.3** Wenn ein Kunde und/oder Gast nicht innerhalb einer halben Stunde nach dem vereinbarten Zeitpunkt eingetroffen ist, ist Thermen Resorts berechtigt, die Reservierung als storniert zu betrachten, dies unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 7 (Stornierung durch Thermen Resorts).

## **11. RECHTE UND PFLICHTEN BEZÜGLICH DER RAUMMIETE**

- 11.1** Thermen Resorts ist verpflichtet, in der Lage zu sein, den Kunden und/oder Gästen die mit der Bereitstellung von (Saal-)Räumen verbundenen Gastronomiedienstleistungen zu erbringen.
- 11.2** Thermen Resorts ist nach Rücksprache mit der örtlich zuständigen Behörde berechtigt, den Vertrag aus begründeter Befürchtung einer Störung der öffentlichen Ordnung, die nach billigem Ermessen von Thermen Resorts besteht, aufzulösen. Macht Thermen Resorts von diesem Recht Gebrauch, so ist Thermen Resorts zu keinerlei Schadenersatz verpflichtet.
- 11.3** Wenn ein Kunde und/oder Gast nicht innerhalb einer halben Stunde nach dem vereinbarten Zeitpunkt eintrifft, ist Thermen Resorts berechtigt, die Reservierung als storniert zu betrachten, dies unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 7 (Stornierung durch Thermen Resorts).

## **12. RECHTE UND PFLICHTEN IN BEZUG AUF WELLNESS- UND GESUNDHEITS- UND SCHÖNHEITSDIENSTLEISTUNGEN**

- 12.1** Bei Wellness- und Gesundheits- und Schönheitsdienstleistungen gilt, dass Thermen Resorts berechtigt ist, die verlorene Zeit von der Behandlung des Kunden und/oder Gastes abzuziehen, wenn der Kunde und/oder Gast mehr als fünf (5) Minuten zu spät erscheint, wobei der Kunde

und/oder Gast in diesem Fall dennoch verpflichtet ist, den gesamten Rechnungswert für die vereinbarten Wellness- und/oder Gesundheits- und Schönheitsdienstleistungen zu bezahlen.

**12.2** Thermen Resorts ist nicht verpflichtet, irgendwelche Sachen des Kunden und/oder Gastes in Empfang zu nehmen oder aufzubewahren. Hierfür stehen in den Umkleieräumen und im Thermenbereich Garderobenschränke und Wertfachschränke zur Verfügung, die mit einem Schlüssel verschlossen werden können, der an einem Arm- oder Fußband getragen werden kann. Außerdem verfügt jedes Hotelzimmer über einen Hotelsafe, der mit einem vom Kunden und/oder Gast eingegebenen PIN-Code benutzt werden kann. Der Kunde und/oder Gast ist selbst für den benutzten Spind und gegebenenfalls den dazugehörigen Schlüssel verantwortlich.

### **13. ALLGEMEINE PFLICHTEN DES KUNDEN UND/ODER GASTES**

**13.1** Der Kunde und/oder Gast ist verpflichtet, sich an die bei Thermen Resorts geltende Hausordnung zu halten und den angemessenen Anweisungen von Thermen Resorts Folge zu leisten. Thermen Resorts wird die Hausordnung an einer gut sichtbaren Stelle aushängen oder schriftlich aushändigen, wobei die Bestimmungen in Artikel 2.9 übereinstimmende Anwendung finden. Angemessene Anweisungen können von Thermen Resorts mündlich erteilt werden. Darüber hinaus kann die Hausordnung von Thermen Resorts auch auf der Website von Thermen Resorts eingesehen werden.

**13.2** Der Kunde und/oder Gast ist verpflichtet, angemessenen Aufforderungen von Thermen Resorts im Rahmen ihrer gesetzlichen Pflichten in Bezug auf unter anderem Sicherheit, Identifizierung, Lebensmittelsicherheit/Hygiene und Eindämmung von Belästigungen nachzukommen.

**13.3** Im Gebäude und auf dem Gelände von Thermen Resorts verlorene oder zurückgelassene Sachen, die von einem Kunden und/oder Gast gefunden werden, sind unverzüglich bei Thermen Resorts abzugeben.

### **14. VERMIETUNG UND MIETE VON SACHEN**

**14.1** Die von Thermen Resorts an die Kunden und Gäste vermieteten Sachen (im Folgenden „die Sachen“), darunter unter anderem, aber nicht ausschließlich Bademäntel und Handtücher, bleiben jederzeit Eigentum von Thermen Resorts und dürfen von den Kunden und Gästen ab dem Datum des Inkrafttretens des Vertrags bis zum Zeitpunkt der wie auch immer begründeten Beendigung des Vertrags genutzt werden.

**14.2** Thermen Resorts ist berechtigt, eine Kautionsfestzulegen, die die Kunden und Gäste vor dem Datum des Inkrafttretens des Vertrags an Thermen Resorts zu zahlen haben. Thermen Resorts ist berechtigt, alle Schäden und Kosten, für die die Kunden und Gäste im Zusammenhang mit den Sachen und den sich aus deren Miete ergebenden Verpflichtungen verantwortlich sind, mit der erhaltenen Kautions zu verrechnen, dies unbeschadet der sonstigen Rechte von Thermen Resorts.

**14.3** Die Sachen dürfen ausschließlich in den Gebäuden und auf dem Gelände von Thermen Resorts verwendet werden und sind sorgfältig, für den vorgesehenen Zweck und gemäß den Anweisungen und Hinweisen von Thermen Resorts zu verwenden.

**14.4** Die Sachen sind in ihrem ursprünglichen Zustand zu belassen; es ist nicht gestattet, daran Änderungen vorzunehmen oder darauf angebrachte Nummern und/oder Markierungen zu verändern oder zu entfernen.

**14.5** Die Sachen sind von den Kunden und Gästen ordnungsgemäß zu pflegen. Es ist den Kunden und Gästen nicht gestattet, die Sachen ganz oder teilweise zu verleihen oder in anderer Weise einem Dritten zur Nutzung zu überlassen.

- 14.6** Eventuelle Schäden an den Sachen sowie der Verlust oder Diebstahl der Sachen gehen vollständig zu Lasten der Kunden und Gäste, die dafür haften. Dies gilt auch für alle (Folge-)Schäden von Kunden und Gästen oder Dritten durch die vollständige oder teilweise Zerstörung oder den Verlust der Sachen, durch einen Defekt an den Sachen, durch Instandhaltungsarbeiten an den Sachen und/oder durch die Nutzung oder den Transport der Sachen.
- 14.7** Schäden an Dritten, die aus irgendeinem Grund nicht vollständig durch die Versicherung ersetzt werden, gehen zu Lasten der Kunden und Gäste, die Thermen Resorts von jeglicher Haftung in diesem Zusammenhang schadlos halten.
- 14.8** Die Kunden und Gäste sind verpflichtet, Schäden, Diebstahl oder Verlust der Sachen unverzüglich Thermen Resorts zu melden.
- 14.9** Bei Beendigung des Vertrags sind die Sachen unverzüglich in ihrem ursprünglichen Zustand, in gutem Zustand und vollständig mit sämtlichem Zubehör an Thermen Resorts zurückzugeben. Andernfalls sind die Kunden und Gäste verpflichtet, Thermen Resorts den Neuwert der Sachen zu ersetzen.

## **Abschnitt 2 KAUFVERTRÄGE**

### **15. LIEFERUNG VON PRODUKTEN UND ÜBERGANG DER GEFAHR**

- 15.1** Die Lieferung der Produkte erfolgt an die vom Kunden und/oder Gast angegebene Adresse oder persönlich durch Besitzübergabe. Thermen Resorts liefert die vom Kunden und/oder Gast bestellten Produkte mit der gebotenen Eile, spätestens jedoch innerhalb von dreißig Tagen ab dem Tag, an dem der Kunde und/oder Gast seine Bestellung aufgegeben hat.
- 15.2** Die von Thermen Resorts angegebenen Lieferfristen sind unverbindlich und können niemals als Ausschlussfristen angesehen werden. Bei nicht fristgerechter Lieferung muss Thermen Resorts spätestens innerhalb von zwei Werktagen vom Kunden und/oder Gast schriftlich in Verzug gesetzt werden. Der Kunde und/oder Gast muss Thermen Resorts in diesem Fall eine angemessene Nachfrist zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen einräumen. Aus einer Überschreitung der vereinbarten Lieferfrist ergibt sich in keinem Fall ein Anspruch auf Schadenersatz.
- 15.3** Wenn die Lieferung der vom Kunden und/oder Gast bestellten Produkte nicht möglich ist, weil das Produkt nicht verfügbar ist, wird der Kunde und/oder Gast so schnell wie möglich von Thermen Resorts darüber informiert. Innerhalb von dreißig Tagen nach dieser Mitteilung erstattet Thermen Resorts dem Kunden und/oder Gast den vom Kunden und/oder Gast gezahlten Betrag.
- 15.4** Wenn die Produkte nicht von Kunden und/oder Gästen in Empfang genommen werden, ist Thermen Resorts berechtigt, die betreffenden Produkte auf Kosten und Gefahr des Kunden und/oder Gastes für einen Zeitraum von maximal 30 (dreißig) Tagen einzulagern, nach dessen Ablauf Thermen Resorts über die weitere Verwendung dieser Produkte entscheidet.
- 15.5** Mit der Annahme der Produkte durch den Kunden und/oder Gast geht die damit verbundene Gefahr auf den Kunden und/oder Gast über.

### **16. PRÜFUNGS- UND REKLAMATIONSPFLICHT BEI PRODUKTEN**

- 16.1** Der Kunde und/oder Gast ist verpflichtet, die Produkte unverzüglich nach der Lieferung auf eventuelle Mängel und/oder Beschädigungen zu überprüfen. Eventuelle Mängel und/oder Beschädigungen müssen vom Kunden und/oder Gast innerhalb von zwei Werktagen nach Lieferung schriftlich an Thermen Resorts gemeldet werden, andernfalls ist Thermen Resorts berechtigt, diesbezügliche Reklamationen nicht zu bearbeiten.

- 16.2** Der Kunde und/oder Gast kann in jedem Fall keine Ansprüche mehr geltend machen, wenn die Mitteilung an Thermen Resorts später als zwei Werktage nach dem Zeitpunkt erfolgt, zu dem der Kunde und/oder Gast die eventuellen Mängel und/oder Beschädigungen nach billigem Ermessen hätte feststellen können.
- 16.3** Die Rücksendung der Produkte an Thermen Resorts kann nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Thermen Resorts erfolgen. Im Falle einer Rücksendung müssen sich die Produkte im ursprünglichen Zustand und in der Originalverpackung befinden. Die Kosten für die Rücksendung gehen zu Lasten des Kunden und/oder Gastes.
- 16.4** Wenn die Reklamation von Thermen Resorts als berechtigt angesehen wird, hat Thermen Resorts, ohne zu weiteren Schadenersatzleistungen verpflichtet zu sein, die Wahl, entweder die betreffenden Produkte zu ersetzen oder für die Produkte eine Gutschrift bis zum maximalen Rechnungswert auszustellen.
- 16.5** Das Vorliegen eines Mangels und/oder einer Beschädigung im Sinne dieses Artikels berechtigt den Kunden und/oder Gast nicht, die Zahlungsverpflichtungen auszusetzen.

## **17. GARANTIEN AUF PRODUKTE**

- 17.1** Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, garantiert Thermen Resorts in Bezug auf die Produkte keine anderen Eigenschaften als die in den von ihr verwendeten Beschreibungen und Spezifikationen aufgeführten.
- 17.2** Die Garantie gilt nicht oder erlischt, wenn:
- a. es sich um handelsübliche oder technisch unvermeidbare geringfügige Abweichungen in Qualität, Maßen, Verarbeitung oder Farbe handelt;
  - b. der Kunde und/oder Gast die Bestimmungen in Artikel 16 dieser Allgemeinen Bedingungen nicht eingehalten hat;
  - c. der Kunde und/oder Gast die Anweisungen und Vorschriften von Thermen Resorts oder des Herstellers und/oder Lieferanten der Produkte hinsichtlich der Art der Lagerung und Verwendung der Produkte nicht strikt eingehalten hat;
  - d. der Kunde und/oder Gast nicht alle seine Verpflichtungen aus dem Kaufvertrag erfüllt hat.
- 17.3** Wenn Thermen Resorts dem Kunden und/oder Gast Produkte liefert, die Thermen Resorts von ihren Zulieferern bezogen hat, ist Thermen Resorts gegenüber dem Kunden und/oder Gast zu keiner weitergehenden Garantie oder Haftung verpflichtet als der, die Thermen Resorts gegenüber ihren Zulieferern geltend machen kann, mit der Maßgabe, dass Thermen Resorts in keiner Weise für Eigenschaften, die (Folgen der) Verwendung von Gesundheits- und Schönheitsprodukten oder sonst wie haftet, für die der Kunde und/oder Gast an den Hersteller und/oder Lieferanten der betreffenden Gesundheits- und Schönheitsprodukte verwiesen wird.

## **Abschnitt 3 DIENSTLEISTUNGS- UND KAUFVERTRÄGE**

### **18. HAFTUNG UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG**

- 18.1** Thermen Resorts haftet für Schäden, die dem Kunden und/oder Gast entstehen und die auf einen Thermen Resorts zuzurechnende Erfüllungsmangel im Rahmen des Vertrags zurückzuführen sind. Ersatz kommt jedoch nur für Schäden in Betracht, gegen die Thermen Resorts versichert ist oder angesichts der Art der Geschäftstätigkeit von Thermen Resorts und des Marktes, in dem sie tätig ist, nach billigem Ermessen hätte versichert sein müssen, und zwar nur bis zur Höhe der Summe, die der Versicherer in einem solchen Fall auszahlt.
- 18.2** Nicht erstattungsfähig sind:

- a. Vermögensschäden, wie beispielsweise - jedoch nicht beschränkt auf - Betriebsausfälle, Folgeschäden, Verzugsschäden und entgangener Gewinn;
- b. Schäden, die durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden und/oder Gastes oder Dritter entgegen den Anweisungen von Thermen Resorts oder dem Hersteller und/oder Lieferanten der Produkte oder entgegen dem Vertrag und/oder den Allgemeinen Bedingungen entstanden sind;
- c. Schäden, die durch Eigenschaften, (die Folgen der) Verwendung von Gesundheits- und Schönheitsprodukten oder sonst wie entstanden sind, für die der Kunde und/oder Gast an den Hersteller und/oder Lieferanten der betreffenden Gesundheits- und Schönheitsprodukte verwiesen wird;
- d. Schäden, die eine direkte Folge von falschen, unvollständigen und/oder ungeeigneten Informationen sind, die Thermen Resorts vom Kunden und/oder Gast oder in dessen Namen übermittelt wurden.

**18.3** Wenn:

- a. es Thermen Resorts zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht oder nicht zu angemessenen Bedingungen möglich ist, eine Versicherung gemäß Artikel 18.1 abzuschließen oder diese anschließend zu angemessenen Bedingungen zu verlängern;
- b. der Versicherer keine Regulierung des betreffenden Schadens veranlasst;
- b. der betreffende Schaden von der Versicherung nicht gedeckt ist;

ist die Entschädigung für den Schaden auf das Dreifache des Betrags begrenzt, der von Thermen Resorts für den Vertrag (ohne Mehrwertsteuer) mit dem Kunden und/oder Gast vereinbart wurde, mit einem Höchstbetrag von 1.000 € (eintausend Euro).

**18.4** Der Kunde und/oder Gast hält Thermen Resorts schadlos von allen Ansprüchen Dritter aufgrund von Schäden, die durch oder im Zusammenhang mit von Thermen Resorts erbrachten Dienstleistungen und/oder gelieferten Produkten entstanden sind, soweit Thermen Resorts gegenüber dem Kunden und/oder Gast für solche Schäden ebenfalls nicht haftbar wäre.

**18.5** Unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 8.7 haftet Thermen Resorts nicht für Beschädigungen oder den Verlust von Sachen, die von einem Kunden und/oder Gast mitgebracht wurden. Der Geschäftskunde hält Thermen Resorts von diesbezüglichen Ansprüchen von Gästen schadlos. Dies gilt nicht, soweit die Beschädigung oder der Verlust auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Thermen Resorts beruht.

**18.6** Wenn an von Kunden und/oder Gästen in Verwahrung gegebenen Sachen, für die eine Vergütung gemäß Artikel 8.5 berechnet wird, Schäden entstehen, ist Thermen Resorts verpflichtet, den Schaden an diesen Sachen infolge von Beschädigung oder Verlust zu ersetzen, jedoch unter Beachtung der Bestimmungen dieses Artikels 18. Es besteht keinerlei Anspruch auf Schadenersatz für andere in den herausgegebenen Sachen befindliche Sachen.

**18.7** Wenn Thermen Resorts Sachen von Kunden und/oder Gästen in Empfang nimmt und/oder verwahrt oder wenn Sachen in irgendeiner Weise, an irgendeinem Ort und von irgendjemandem hinterlegt, aufbewahrt und/oder zurückgelassen werden, ohne dass Thermen Resorts dafür eine Vergütung verlangt, haftet Thermen Resorts in keinem Fall für Schäden an oder in Verbindung mit diesen Sachen, die in irgendeiner Weise entstanden sind, es sei denn, der Schaden ist die unmittelbare Folge einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handlung von Thermen Resorts.

**18.8** Thermen Resorts haftet nicht für Schäden an oder mit Fahrzeugen von Kunden und/oder Gästen, es sei denn, der Schaden ist die direkte Folge von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Thermen Resorts.

**18.9** Kunden und/oder Gäste haften gegenüber Thermen Resorts für alle direkten und indirekten Schäden, die Thermen Resorts und/oder einem von oder im Namen von Thermen Resorts mit

der Erbringung der Dienstleistungen und/oder der Erfüllung des Vertrags beauftragten Dritten als direkte oder indirekte Folge einer zurechenbaren Pflichtverletzung (Nichterfüllung) und/oder einer unerlaubten Handlung gegenüber Thermen Resorts entstehen, einschließlich Verstößen gegen die Hausordnung, die vom Kunden und/oder dem Gast und/oder den ihn/sie begleitenden Personen begangen werden, sowie für alle Schäden, die durch beliebige Tiere und/oder Substanzen und/oder Sachen verursacht werden, die sich in ihrem Besitz oder unter ihrer Aufsicht befinden.

## **19. HÖHERE GEWALT**

- 19.1** Unter höherer Gewalt wird eine Nichterfüllung einer Vereinbarung verstanden, die Thermen Resorts nicht zugerechnet werden kann (nicht zurechenbare Nichterfüllung), die jedoch die Erfüllung der Vereinbarung durch Thermen Resorts in einer Weise behindert, dass deren Erfüllung unmöglich oder unzumutbar wird.
- 19.2** Unter höherer Gewalt im Sinne von Artikel 19.1 ist in jedem Fall, aber nicht ausschließlich eine Nichterfüllung aufgrund von (a) Problemen und/oder schwerwiegenden Störungen des Produktionsprozesses bei Zulieferern, einschließlich Versorgungsunternehmen zu verstehen sowie (b) die Nichtlieferung notwendiger Materialien durch Dritte, (c) Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit durch Erfüllungsgehilfen, (d) Streiks, Arbeitsunterbrechungen, Aussperrungen oder andere Arbeitskonflikte, (e) übermäßigen Ausfall von Personal durch Krankheit, (f) Feuer, (g) besondere Witterungsverhältnisse (wie unter anderem, aber nicht ausschließlich Blitzschlag, Feuer, Überschwemmung, Erdbeben, Erosion, starker Wind oder Sturm), (h) behördlichen Maßnahmen (sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene) einschließlich Ein- und Ausfuhrverboten und Ein- und Ausfuhrbeschränkungen, Erlasse oder Verzögerungen durch behördliche Einrichtungen, Sanktionen oder Änderungen von Gesetzen und Vorschriften, (i) Krieg, Mobilmachung, Unruhen, Aufstände, Belagerungszustand, (j) Sabotage, (k) Transportstörungen, (l) Maschinenschaden, (m) Transportverzögerungen, (n) Epidemien, Pandemien und staatliche Maßnahmen zu deren Bekämpfung, (o) Ausfall von Versorgungseinrichtungen, Energieversorgung oder essenzieller Infrastruktur, (p) Cyberangriffe, Datenlecks, Systemstörungen und Ausfall von IT- oder Kommunikationssystemen und/oder (q) Rohstoffknappheit oder extreme Preissteigerungen aufgrund von Marktbedingungen, die außerhalb des Einflussbereichs von Thermen Resorts liegen.
- 19.3** Im Falle höherer Gewalt wird in gegenseitiger Rücksprache und nach billigem Ermessen zwischen Thermen Resorts einerseits und dem Kunden und/oder Gast andererseits geprüft, ob der Vertrag ausgesetzt oder an die neue Situation angepasst werden kann, beispielsweise durch Änderung und/oder Verschiebung des Vertrags. Kostensenkungen und/oder Kostenerhöhungen aufgrund der vorgenannten Anpassungen gehen vollständig auf Rechnung und Gefahr des Kunden und des Gastes.
- 19.4** Wenn eine Aussetzung oder Anpassung nicht möglich ist, sind Thermen Resorts und der Kunde und/oder Gast berechtigt, den Vertrag oder den noch nicht erfüllten Teil davon aufgrund höherer Gewalt aufzulösen. In jedem Fall hat Thermen Resorts Anspruch auf den vollständigen vereinbarten Reservierungswert abzüglich aller Kostensenkungen und zuzüglich aller Kostenerhöhungen, die sich aus dieser Auflösung ergeben. Bei Verbraucherkunden und/oder Gästen sind - hinsichtlich des Teils des Vertrags, der als Auftragsvertrag qualifiziert wird - die tatsächlich entstandenen Kosten und eine angemessene Vergütung durch die Verbraucherkunden und/oder Gäste anstelle des Reservierungswerts für diesen Teil des Vertrags zu vergüten.
- 19.5** Thermen Resorts haftet nicht für Fälle höherer Gewalt. Der Kunde und der Gast haben im Falle höherer Gewalt keinen Anspruch auf irgendeinen Schadenersatz.

## **20. EPIDEMISCHE KRANKHEITEN**

- 20.1** Die Bestimmungen dieses Artikels gelten im Falle von epidemischen und/oder ansteckenden Krankheiten, darunter unter anderem, aber nicht ausschließlich Covid-19, im Folgenden gemeinsam als „epidemische Krankheiten“ bezeichnet. Diese Bestimmungen gelten, wenn ein Vertrag aufgrund behördlicher Maßnahmen nicht in der vereinbarten Form erfüllt werden kann. In diesem Zusammenhang sind unter „behördlichen Maßnahmen“ die zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden behördlichen Vorschriften und Maßnahmen im Zusammenhang mit epidemischen Krankheiten zu verstehen.
- 20.2** Dieser Artikel tritt erst in Kraft, nachdem die behördlichen Maßnahmen in Kraft getreten sind. Bis zu diesem Zeitpunkt gelten die ursprünglich zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen. Dieser Artikel hat Vorrang vor dem Vertrag.
- 20.3** Thermen Resorts setzt sich dafür ein, bei der Ausführung des Vertrags die geltenden behördlichen Maßnahmen zu beachten.
- 20.4** Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass er und die Gäste bei der Ausführung des Vertrags die behördlichen Maßnahmen beachten.
- 20.5** Thermen Resorts ist nicht verantwortlich oder haftbar für die Nichteinhaltung der behördlichen Maßnahmen durch den Kunden und/oder die Gäste. Thermen Resorts ist nicht verantwortlich oder haftbar für die Nichteinhaltung der behördlichen Maßnahmen durch den Kunden und/oder die Gäste.
- 20.6** Wenn ein Vertrag aufgrund behördlicher Maßnahmen nicht in der vereinbarten Form erfüllt werden kann, betrachten Thermen Resorts und die Kunden und Gäste dies als höhere Gewalt seitens Thermen Resorts aufgrund epidemischer Krankheiten und es gelten die Bestimmungen über höhere Gewalt in diesen Allgemeinen Bedingungen.
- 20.7** Die (vorübergehende) Einstellung der Dienstleistungen beziehungsweise die Aussetzung eines Vertrags durch Thermen Resorts aufgrund der Nichteinhaltung der behördlichen Maßnahmen durch den Kunden und/oder Gast stellt keine höhere Gewalt dar.
- 20.8** Ausgangspunkt ist, dass der Vertrag an die behördlichen Maßnahmen angepasst wird. Thermen Resorts einerseits und der Kunde und/oder Gast andererseits prüfen in gegenseitiger Absprache, ob eine Anpassung des Vertrags möglich ist, wobei alle Parteien lösungsorientiert und nach billigem Ermessen handeln werden.
- 20.9** Wird der Vertrag gemäß der vorstehenden Bestimmung angepasst, bleibt der zwischen Thermen Resorts einerseits und dem Kunden und Gast andererseits vereinbarte Reservierungswert Thermen Resorts geschuldet, mit der Maßgabe, dass alle Kostensenkungen davon abgezogen und alle Kostenerhöhungen zum Reservierungswert hinzugerechnet werden. Thermen Resorts bemüht sich, Kostenerhöhungen zu minimieren und Kostensenkungen zu maximieren. Der Kunde und der Gast sind sich jedoch bewusst, dass Thermen Resorts hierfür auch von allen beteiligten Lieferanten und deren Bedingungen abhängig ist.
- 20.10** Wenn der Vertrag nicht an die behördlichen Maßnahmen angepasst werden kann, gilt grundsätzlich, dass der Zeitpunkt der Vertragserfüllung verschoben wird. Thermen Resorts einerseits und der Kunde und/oder Gast andererseits prüfen in gegenseitiger Rücksprache, ob eine Verschiebung möglich ist, wobei alle Parteien lösungsorientiert und nach billigem Ermessen handeln werden.

**20.11** Wird der Vertrag gemäß der vorstehenden Bestimmung angepasst, bleibt der zwischen Thermen Resorts einerseits und dem Kunden und Gast andererseits vereinbarte Reservierungswert Thermen Resorts geschuldet, mit der Maßgabe, dass alle Kostensenkungen davon abgezogen und alle Kostenerhöhungen zum Reservierungswert hinzugerechnet werden. Thermen Resorts bemüht sich, Kostenerhöhungen zu minimieren und Kostensenkungen zu maximieren. Der Kunde und der Gast sind sich jedoch bewusst, dass Thermen Resorts hierfür auch von allen beteiligten Lieferanten und deren Bedingungen abhängig ist.

**20.12** Wenn der Vertrag im Rahmen dieses Artikels nicht angepasst werden kann, sind Thermen Resorts und der Kunde und/oder Gast berechtigt, den Vertrag oder den noch nicht erfüllten Teil davon aufgrund höherer Gewalt aufzulösen und es erfolgt keine (weitere) Erbringung von Dienstleistungen durch Thermen Resorts. Wird der Vertrag aufgelöst und werden keine Dienstleistungen mehr von Thermen Resorts erbracht, bleibt der zwischen Thermen Resorts einerseits und dem Kunden und Gast andererseits vereinbarte Reservierungswert Thermen Resorts geschuldet, mit der Maßgabe, dass alle Kostensenkungen davon abgezogen und alle Kostenerhöhungen zum Reservierungswert hinzugerechnet werden. Thermen Resorts bemüht sich, Kostenerhöhungen zu minimieren und Kostensenkungen zu maximieren.

Der Kunde und der Gast sind sich jedoch bewusst, dass Thermen Resorts hierfür auch von allen beteiligten Lieferanten und deren Bedingungen abhängig ist. Bei Verbraucherkunden und/oder Gästen sind - hinsichtlich des Teils des Vertrags, der als Auftragsvertrag qualifiziert wird - die tatsächlich entstandenen Kosten und eine angemessene Vergütung durch die Verbraucherkunden und/oder Gäste anstelle des Reservierungswerts für diesen Teil des Vertrags zu vergüten.

## **21. GEISTIGE EIGENTUMSRECHTE**

**21.1** Alle gegenwärtigen und zukünftigen (geistigen und industriellen) Eigentumsrechte, darunter unter anderem Urheberrechte und Datenbankrechte, an allen Produkten, Sachen und/oder den Ergebnissen von Dienstleistungen, darunter unter anderem Kopien, Modelle, Zeichnungen, Entwürfe, Dokumentationen, fotografische Aufnahmen, Filme, Datenträger, Geräte und Software (in Objekt- und Quellcode), Daten und Dateien, die Gegenstand des Vertrags zwischen Thermen Resorts und dem Kunden und/oder Gast sind und/oder sich aus diesem ergeben und/oder bei der Erfüllung des Vertrags beziehungsweise der Verpflichtungen aus dem Vertrag verwendet werden, liegen ausschließlich bei Thermen Resorts oder ihren Lizenzgebern. Nichts in dem Vertrag oder den Allgemeinen Bedingungen bewirkt eine Übertragung der vorgenannten gegenwärtigen und zukünftigen (geistigen und industriellen) Eigentumsrechte an den Kunden und/oder Gast. Liegen die vorgenannten Rechte nicht bei Thermen Resorts, ist der Kunde und/oder Gast verpflichtet, auf erste Aufforderung jegliche Mitwirkung an der Übertragung des betreffenden Rechts an Thermen Resorts zu gewähren.

**21.2** Die Rechte an den in Artikel 21.1 genannten Produkten, Sachen und/oder den Ergebnissen von Dienstleistungen beziehungsweise Daten bleiben Eigentum von Thermen Resorts (oder ihren Lizenzgebern), unabhängig davon, ob dem Kunden und/oder Gast für deren Herstellung Kosten in Rechnung gestellt wurden. Diese Sachen und Daten dürfen vom Kunden und/oder Gast ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Genehmigung von Thermen Resorts nicht kopiert, verwendet oder Dritten gezeigt werden.

**21.3** Sofern und soweit Thermen Resorts dem Kunden und/oder Gast in einem bestimmten Fall ein Nutzungsrecht gewährt, erhält der Kunde und/oder Gast ausschließlich ein widerrufliches, nicht exklusives und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das auf die vereinbarte Nutzung beschränkt ist.

## **22. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN**

- 22.1** Für die Verarbeitung personenbezogener Daten (im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (die „DSGVO“)) durch Thermen Resorts (oder in deren Auftrag) wird auf die Datenschutzerklärung von Thermen Resorts verwiesen, die auf der Website von Thermen Resorts zu finden ist.

## **23. AUFLÖSUNG**

- 23.1** Kommt der Kunde und/oder Gast einer oder mehreren seiner Verpflichtungen aus dem Vertrag ganz oder teilweise nicht nach, so befindet sich der Kunde und/oder Gast von Rechts wegen in Verzug und ist Thermen Resorts berechtigt, den Vertrag ohne weitere Inverzugsetzung und ohne richterliches Einschreiten einseitig ganz oder teilweise durch schriftliche Mitteilung an den Kunden und/oder Gast aufzulösen und/oder ihre Verpflichtungen aus dem Vertrag auszusetzen, ohne dass Thermen Resorts zu irgendeinem Schadenersatz verpflichtet ist und unbeschadet der Thermen Resorts zustehenden Rechte, darunter das Recht auf vollständigen Schadenersatz. Sämtliche Forderungen, die Thermen Resorts in diesen Fällen gegenüber dem Kunden und/oder Gast haben oder erwerben sollte, werden sofort und in voller Höhe fällig.
- 23.2** Im Falle von Insolvenz, Schuldenmoratorium, Stilllegung, Liquidation/Tod oder Übernahme oder einer vergleichbaren Situation des (Unternehmens des) Kunden und/oder Gastes oder wenn der Geschäftskunde sein Unternehmen aufgibt oder wenn der Verbraucherkunde unter das niederländische Gesetz zur Schuldenbereinigung bei natürlichen Personen (WSNP) fällt oder wenn ein erheblicher Teil des Vermögens des Kunden und/oder Gastes gepfändet wird oder wenn der Kunde und/oder Gast nicht mehr in der Lage ist, die Verpflichtungen aus dem Vertrag zu erfüllen, was nach Ermessen von Thermen Resorts zu beurteilen ist, befindet sich der Kunde und/oder Gast von Rechts wegen in Verzug und hat Thermen Resorts das Recht, den Vertrag ohne weitere Inverzugsetzung und ohne richterliches Einschreiten einseitig durch schriftliche Mitteilung ganz oder teilweise aufzulösen, ohne dass Thermen Resorts zu irgendeinem Schadenersatz verpflichtet ist und unbeschadet ihrer weiteren Rechte, darunter das Recht von Thermen Resorts auf vollständigen Schadenersatz.

## **24. SCHLUSSBESTIMMUNGEN UND AUSSCHLUSSFRISTEN**

- 24.1** Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Allgemeinen Bedingungen berührt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Bedingungen aus irgendeinem Grund unwirksam sein, so werden die Parteien davon ausgehend, dass sie eine wirksame Ersatzbestimmung vereinbart haben, die der unwirksamen Bestimmung in ihrem Sinn und Zweck möglichst nahekommt.
- 24.2** Ein Versäumnis von Thermen Resorts bei einem Vertrag, ein Recht aus einem Vertrag auszuüben oder dessen Ausübung aufzuschieben, gilt nicht als Verzicht auf dieses Recht. Eine einmalige oder teilweise Ausübung eines Rechts aus irgendeinem Vertrag durch Thermen Resorts schließt eine andere oder weitere Ausübung dieses Rechts oder anderer Rechte nicht aus.
- 24.3** Mitteilungen an Thermen Resorts im Rahmen eines Vertrags und/oder der Erbringung von Dienstleistungen und/oder des Verkaufs und der Lieferung von Produkten müssen schriftlich an die von Thermen Resorts auf ihrer Website veröffentlichte Korrespondenzadresse erfolgen. Mitteilungen an Kunden und/oder Gäste müssen schriftlich an die vom Kunden und/oder Gast im Rahmen des Abschlusses des letzten Vertrags angegebene Korrespondenzadresse erfolgen.
- 24.4** Unbeschadet zwingender rechtlicher Bestimmungen erlöschen wie auch immer begründete Rechtsansprüche und sonstige Befugnisse des Kunden und/oder Gastes gegenüber Thermen Resorts im Zusammenhang mit erbrachten Dienstleistungen und/oder gelieferten Produkten nach

Ablauf von zwölf (12) Monaten nach dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde und/oder Gast von diesen Rechten und Befugnissen Kenntnis erlangt hat oder nach billigem Ermessen hätte erlangen können, aber vor Ablauf dieser Frist keine schriftliche Forderung bei Thermen Resorts geltend gemacht hat.

- 24.5** Unbeschadet zwingender rechtlicher Bestimmungen erlischt im Falle, dass der Kunde und/oder Gast innerhalb der in Artikel 24.4 genannten Frist schriftlich einen Anspruch bei Thermen Resorts in Bezug auf die von ihr erbrachten Dienstleistungen und/oder gelieferten Produkte geltend gemacht hat, jeglicher Rechtsanspruch des Kunden und/oder Gastes in dieser Angelegenheit ebenfalls, wenn gegen Thermen Resorts nicht innerhalb einer Frist von vier (4) Monaten nach Eingang der betreffenden schriftlichen Forderung bei dem gemäß Artikel 25 der Allgemeinen Bedingungen zuständigen Gericht Klage eingereicht wurde.

## **25. ANWENDBARES RECHT UND STREITIGKEITEN**

- 25.1** Diese Allgemeinen Bedingungen unterliegen niederländischem Recht.

- 25.2** Sämtliche Streitigkeiten, gleich welcher Art - einschließlich solcher, die nur von einer der Parteien als solche angesehen werden -, die sich aus dem Vertrag oder den sich daraus ergebenden Verträgen zwischen Thermen Resorts und dem Kunden und/oder Gast ergeben, werden unter Ausschluss der Zuständigkeit jeder anderen Instanz durch das Gericht Gelderland, Standort Zutphen, entschieden, es sei denn, ein Verbraucherkunde entscheidet sich innerhalb eines Monats, nachdem Thermen Resorts sich schriftlich gegenüber dem Kunden und/oder Gast auf diese Klausel berufen hat, für die Beilegung der Streitigkeit durch das gesetzlich zuständige Gericht.

-oOo-