

Allgemeine Geschäftsbedingungen Dormio Resorts & Hotels

1. DEFINITIONEN

In den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben die folgenden Begriffe, sofern im Artikel nicht anders angegeben, die folgende Bedeutung:

Allgemeine Geschäftsbedingungen: diese Bedingungen gelten für den zwischen dem Mieter und Dormio Resorts & Hotels geschlossenen Vertrag.

Ankunft: das Anfangsdatum des Zeitraums, für den der Vertrag zwischen dem Mieter und Dormio Resorts & Hotels geschlossen wird.

Contact Center: die Abteilung ‚Contact Center‘ von Dormio Resorts & Hotels, die von Montag bis Sonntag von 09:00 bis 17:00 Uhr unter der Telefonnummer +49 244 6263 9880 oder per E-Mail unter reservations@dormio.eu erreichbar ist.

Dormio Resorts & Hotels: Dormio Resorts & Hotels B.V., mit Sitz in Arnheim, eingetragen im Handelsregister unter der Nummer 51427648, oder mit ihr verbundene Unternehmen, die Unterkünfte vermieten.

Einrichtungen: alle Einrichtungen innerhalb und/oder außerhalb des Resorts, die auf der Grundlage des Vertrages genutzt werden können.

Flexibler Preis: eine Reservierung zu einem flexiblen Preis kann bis zu 14 Tage vor der Ankunft ohne Angabe von Gründen storniert und/oder geändert werden. 50 % des Reisepreises müssen bei der Reservierung bezahlt werden. Die restlichen 50 % müssen spätestens 14 Tage vor der Ankunft bezahlt werden.

Gruppenreservierung: eine Reservierung von 4 oder mehr Unterkünften.

Inventar: der Hausrat bzw. das Mobiliar der Unterkunft im weitesten Sinne des Wortes.

Kaution: ein Betrag, der von Dormio Resorts & Hotels oder vom Resort selbst als Sicherheit für eventuelle Ansprüche, Schäden und/oder Kosten verlangt werden kann, die sich aus, aber nicht beschränkt auf, zusätzliche Arbeiten, Vandalismus und dergleichen ergeben, die während des Aufenthalts durch (die Handlungen) den/des Mieters verursacht werden. Wenn die Kontonummer des Mieters bekannt ist und keine Schäden und/oder zusätzlichen Kosten festgestellt wurden, wird die Kaution innerhalb von sieben Tagen nach Abreise zurückerstattet.

Langer Aufenthalt: eine Reservierung von 22 Nächten oder mehr.

Miete: der bei Vertragsabschluss vereinbarte Flexible oder Standardpreis.

Mieter: die Person, die eine Reservierung bei Dormio Resorts & Hotels vornimmt, sowie die Personen, die die gemietete Unterkunft ebenfalls nutzen oder nutzen werden.

Nichterscheinen: wenn der Mieter nicht innerhalb von 24 Stunden nach der ersten Check-in-Zeit am Anreisetag im Resort eintrifft, ohne Dormio Resorts & Hotels oder die Rezeption des Resorts vorher zu informieren.

Parkordnung: die für die betreffende Ferienanlage geltenden Vorschriften, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Nutzung der Unterkünfte, Einrichtungen usw.

Reisepreis: der Mietpreis für die Unterkunft einschließlich aller Nebenkosten.

Reservierung: die Buchung einer Unterkunft bei Dormio Resorts & Hotels.

Resort: der Standort, an dem sich eine Unterkunft befindet.

Rezeption: der Empfangsbereich des Resorts, in dem sich der Mieter für den Check-in und Check-out des Aufenthalts melden muss und wo er Fragen stellen kann.

Schriftlich: per E-Mail mit Empfangsbestätigung oder per Einschreiben.

Standardpreis: der Standardpreis ist der Sonderpreis von Dormio Resorts & Hotels. Eine zum Standardpreis getätigte Buchung kann nicht kostenlos storniert und/oder geändert werden. Der Reisepreis muss sofort bezahlt werden.

Unterkunft/Unterkünfte: alle Ferienunterkünfte zu Erholungszwecken (z. B. Hotelzimmer, Ferienwohnung, Villa usw.).

Vertrag: der zwischen dem Mieter und Dormio Resorts & Hotels geschlossene Vertrag über die Vermietung der Unterkunft zur Freizeitnutzung.

Website: die Website(s) von Dormio Resorts & Hotels.

Zusätzliche Kosten: Kosten wie z. B. Reservierungs- und Bearbeitungsgebühren, Bettwäsche, Handtücher, bei Ankunft bezogene Betten, (End-)Reinigung, Kurtaxe und Gebühren sind bei jeder Reservierung obligatorisch.

Die Definitionen können ohne Bedeutungsverlust sowohl im Singular als auch im Plural verwendet werden.

2. ANWENDUNG

- 2.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote, (Preis-)Aktionen, Reservierungen und Vereinbarungen bezüglich der von Dormio Resorts & Hotels vermieteten Unterkünfte.



- 2.2 Dormio Resorts & Hotels lehnt ausdrücklich alle allgemeinen Geschäftsbedingungen ab, auf die der Mieter Bezug nimmt oder die er verwendet.
- 2.3 Von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Vereinbarungen sind nur gültig, wenn sie zwischen dem Mieter und Dormio Resorts & Hotels schriftlich vereinbart wurden.

3. RESERVIERUNGEN

- 3.1. Reservierungen können direkt über die Website www.dormio.nl, www.dormio.uk, www.dormio.fr, www.dormio.de oder www.dormioresortshotels.es oder per E-Mail an reservations@dormio.eu vorgenommen werden. Telefonische Reservierungen können unter der Telefonnummer +49 244 6263 9880 vorgenommen werden.
- 3.2. Dormio Resorts & Hotels behält sich das Recht vor, Reservierungen, die von Personen unter 21 Jahren getätigt werden, nicht zu bearbeiten.
- 3.3. Dormio Resorts & Hotels behält sich das Recht vor, Reservierungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder zusätzliche Bedingungen zu stellen.
- 3.4. Nachdem der Mieter die Reservierung vorgenommen hat, erhält er eine Reservierungsbestätigung mit der dazugehörigen Rechnung. Der Mieter ist verpflichtet, diese sofort nach Erhalt auf ihre Richtigkeit zu überprüfen und Dormio Resort & Hotels unverzüglich über etwaige Ungenauigkeiten zu informieren. Für eventuelle Ungenauigkeiten in einer Reservierung ist der Mieter verantwortlich.
- 3.5. Bei einer Langzeit- oder Gruppenreservierung kann der Mieter die Dormio Business Line kontaktieren unter business@dormio.eu und um einen Vorschlag und die Bedingungen bitten.
- 3.6. Wenn der Mieter nicht innerhalb von 5 Tagen nach der Reservierung eine Reservierungsbestätigung und eine entsprechende Rechnung erhält, muss er sich mit dem Contact Center in Verbindung setzen. Bei Fehlen der Reservierungsbestätigung/Rechnung kann kein Einspruch gegen die Reservierung erhoben werden.
- 3.7. Zwischen dem Mieter und Dormio Resorts & Hotels kommt ein Vertrag in dem Moment zustande, in dem der Mieter eine Reservierung vornimmt und Dormio Resorts & Hotels dem Mieter die Reservierung bestätigt hat.
- 3.8. Dormio Resorts & Hotels macht Mieter darauf aufmerksam, dass die vom Mieter vorgenommene Reservierung gesetzlich bindend ist. Ein Widerrufsrecht (die sogenannte Bedenkzeit) von 14 Tagen ist für den Vertrag, den der Mieter mit Dormio Resorts & Hotels abschließt, nicht anwendbar.

4. PREISE

- 4.1 Bei einer Reservierung kann der Mieter zwischen einem Flexiblen Preis und einem Standardpreis wählen.
- 4.2 Präferenzen müssen vom Mieter gleichzeitig mit der Reservierung angegeben werden und werden nur je nach Verfügbarkeit gewährt. Die Präferenzen werden mit 45,00 € pro Unterkunft in Rechnung gestellt. Während (internationaler) Feiertage, (internationaler) Schulferien und (lokalen) Veranstaltungen beträgt der Preis 150,00 € pro Unterkunft. Fehlt diese Rechnung oder ist sie nicht bezahlt, kann kein Anspruch auf diese Präferenzen geltend gemacht werden.
- 4.3 Der Mieter schuldet Dormio Resorts & Hotels: den vereinbarten Mietpreis und die zusätzlichen Kosten, wie in der Buchungsbestätigung bzw. Rechnung angegeben.
- 4.4 Der Mieter kann keine anderen Ermäßigungen und/oder Sonderangebote mehr in Anspruch nehmen, sobald die Reservierungsbestätigung mit der entsprechenden Rechnung von Dormio Resorts & Hotels verschickt wurde.
- 4.5 Alle Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer, sofern nicht anders angegeben.
- 4.6 Dormio Resorts & Hotels hat das Recht, Preiserhöhungen aufgrund zwischenzeitlicher Anpassungen gesetzlicher Vorschriften oder Bestimmungen (u.a. Mehrwertsteuer, Kurtaxe und Gebühren), die nicht im Einflussbereich von Dormio Resorts & Hotels liegen, vorzunehmen und diese dem Mieter in Rechnung zu stellen.

5. AUFHEBUNG ODER ÄNDERUNG DES VERTRAGES

- 5.1 Eine Reservierung zum Flexiblen Preis kann bis zu 14 Tage vor der Ankunft storniert werden. Der Reisepreis, ausgenommen Reservierungs- und Bearbeitungsgebühren, wird zurückerstattet.
- 5.2 Eine zum Standardpreis vorgenommene Reservierung kann nicht kostenlos storniert werden. Nach der Stornierung erhält der Mieter eine Stornorechnung. Darin werden die Kosten der Stornierung beschrieben.
- 5.3 Bei Nichterscheinen wird die Reservierung storniert und der Mieter hat lediglich Anspruch auf Rückerstattung der gezahlten Kurtaxe und Gebühren. Für andere zusätzliche Kosten werden keine Erstattungen gewährt. Dies gilt sowohl für Reservierungen zum Standardpreis als auch zum Flexiblen Preis.
- 5.4 Die Änderung einer zum Standardpreis vorgenommenen Reservierung ist nicht möglich.



- 5.5 Änderungen an einer Reservierung zum Flexiblen Preis können bis zu 14 Tage vor der Ankunft vorgenommen werden. Der neue Reisepreis wird mit dem alten Reisepreis verrechnet und der Mieter erhält eine ergänzende Rechnung / Gutschrift.
- 5.6 Wenn Dormio Resorts & Hotels die vom Mieter getätigte Reservierung aufgrund von Umständen, wie z. B. in Bezug auf das Resort, den Aufenthaltszeitraum oder die Art und/oder Lage der Unterkunft, ändern muss, kann Dormio Resorts & Hotels dem Mieter eine geeignete Alternative anbieten.

6. PARTEIWECHSEL

- 6.1 Dem Mieter ist es nicht gestattet, andere als die im Vertrag genannten Personen zur Nutzung der Unterkunft zuzulassen, sofern Dormio Resorts & Hotels im Voraus nicht schriftlich informiert wurde.
- 6.2 Haben sich der Mieter und Dormio Resorts & Hotels schriftlich auf einen Parteiwechsel gemäß Artikel 6.1 geeinigt, so haften der Mieter und die Ersatzpartei gegenüber Dormio Resorts & Hotels gesamtschuldnerisch für die Zahlung des noch ausstehenden Teils des Reisepreises.

7. ZUSÄTZLICHE KOSTEN

- 7.1 Der Mieter muss Dormio Resorts & Hotels zusätzlich zum Mietpreis weitere Kosten zahlen.
- 7.2 Die Kurtaxe und Gebühren wird ebenfalls von der jeweiligen Gemeinde des Resorts festgelegt. Der Mieter ist zu jeder Zeit für diese Kurtaxe und Gebühren verantwortlich, die Teil der Zusatzkosten ist.

8. KAUTION

Dormio Resorts & Hotels oder das Resort können auf erstes Anfordern eine Kautions verlangen. Der Mieter muss dann kooperieren und die Kautions entrichten.

9. ZAHLUNGEN

- 9.1 Bei einer Reservierung zum Flexiblen Preis ist der Mieter verpflichtet, 50 % des Reisepreises sofort und die restlichen 50 % des Reisepreises spätestens 14 Tage vor der Ankunft zu zahlen.
- 9.2 Bei einer Reservierung zum Standardpreis ist der Mieter verpflichtet, den Reisepreis sofort zu zahlen.
- 9.3 Wenn der Saldo bei Ankunft noch nicht auf dem Bankkonto von Dormio Resorts & Hotels gutgeschrieben wurde, muss der Mieter den Saldo begleichen, bevor er Zugang zur Unterkunft erhält. Sollte sich herausstellen, dass der Mieter eine Zahlung geleistet hat, der Betrag aber bei Ankunft noch nicht auf dem Bankkonto von Dormio Resorts & Hotels eingegangen ist, wird die Rückerstattung nachträglich vorgenommen.
- 9.4 Im Falle eines Zahlungsverzugs ist der Mieter sofort nach Ablauf der Zahlungsfrist in Verzug. Wenn die Zahlung nicht (rechtzeitig) erfolgt, ist Dormio Resorts & Hotels berechtigt, den Vertrag aufzulösen. Der Mieter haftet für alle Kosten und Schäden, die Dormio Resorts & Hotels dadurch entstehen oder entstehen werden. Dormio Resorts & Hotels behält sich in jedem Fall das Recht vor, dem Mieter den vollen Reisepreis in Rechnung zu stellen.

10. ANKUNFT UND ABREISE

- 10.1 Die Check-in- und Check-out-Zeiten werden in der Buchungsbestätigung angegeben.
- 10.2 Der Mieter kann den Vertrag mit Dormio Resorts & Hotels gegen eine zusätzliche Gebühr verlängern, wenn Dormio Resorts & Hotels dem schriftlich zustimmt. Dormio Resorts & Hotels ist hiermit berechtigt, eine andere Unterkunft zu benennen. Der Aufpreis wird dem Mieter bestätigt und ist sofort zu zahlen.
- 10.3 Bei verspäteter Ankunft und/oder vorzeitiger Abreise des Mieters bleibt die Reservierung für die gesamte Reservierung fällig.
- 10.4 Der Mieter muss die Rezeption des Resorts rechtzeitig informieren, wenn er später als zur Check-in-Zeit im Resort ankommt.

11. VORSCHRIFTEN

- 11.1 Der Mieter ist verpflichtet, sich in Bezug auf die Unterkunft und die Einrichtungen wie ein guter Mieter zu verhalten.
- 11.2 Der Mieter ist außerdem verpflichtet, die vom Resort aufgestellten Regeln einzuhalten, darunter in jedem Fall die Parkordnung.
- 11.3 Der Mieter ist verpflichtet, sich beim Einchecken an der Rezeption auszuweisen. Wenn der Mieter keinen Identitätsnachweis vorlegen kann, kann Dormio Resorts & Hotels und/oder die Rezeption des Resorts entscheiden, den Mieter abzulehnen.
- 11.4 Die Unterkunft darf nur mit der auf der Website von Dormio Resorts & Hotels angegebenen maximalen Personenzahl belegt werden, mit Ausnahme von Kindern bis zum Alter von einem Jahr.
- 11.5 Dormio Resorts & Hotels behält sich das Recht vor, die Verfügbarkeit und die Öffnungszeiten der Einrichtungen des Resorts zu ändern oder notwendige Wartungsarbeiten an der Unterkunft und/oder



dem Resort durchzuführen, ohne dass der Mieter Anspruch auf eine Entschädigung oder einen Schadenersatz hat.

- 11.6 Bei der Abreise hat der Mieter die Unterkunft in einem sauberen und ordentlichen Zustand gemäß der geltenden Parkordnung zu hinterlassen.
- 11.7 Im Falle eines Verstoßes gegen die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Regeln, die Parkordnung und/oder bei Nichtbefolgung der Anweisungen des Personals des Resorts hat Dormio Resorts & Hotels oder das Resort das Recht, den Mieter ohne Rückerstattung des Reisepreises oder eines Teils davon unverzüglich aus dem Resort zu verweisen.
- 11.8 Wenn die Parkleitung den ernsthaften Verdacht hat, dass der Mieter einer Unterkunft gegen das Gesetz und/oder die öffentliche Ordnung und/oder die guten Sitten verstößt, ist die Parkleitung berechtigt, sich Zugang zur Unterkunft zu verschaffen.

12. HAUSTIERE

- 12.1 Haustiere sind nur erlaubt, wenn dies ausdrücklich angegeben wird und sofern sie bei der Reservierung angegeben werden. Das nachträgliche Hinzufügen eines Haustieres zu einer bereits getätigten Reservierung ist nur je nach Verfügbarkeit möglich.
- 12.2 Der Mieter haftet zu jeder Zeit für alle Schäden oder Belästigungen, die das Haustier an der Unterkunft und/oder im Resort verursacht.
- 12.3 Tiere, die eine Gefahr für die Umgebung darstellen könnten, sind nicht erlaubt.

13. NUTZUNG VON UNTERKÜNFEN; INVENTAR

- 13.1 Der Mieter haftet - jeder für sich - als Gesamtschuldner für einen ordnungsgemäßen Zustand in und um die Unterkunft und im Resort.
- 13.2 Der Mieter haftet gesamtschuldnerisch für Schäden aufgrund von Bruch und/oder Verlust und/oder Beschädigung des Inventars und/oder der Unterkunft. Eventuelle Schäden müssen vom Mieter sofort bei Dormio Resorts & Hotels und/oder der Rezeption des Resorts gemeldet werden und sind sofort vor Ort zu ersetzen. Kann der Mieter nachweisen, dass der Eintritt des Schadens nicht auf ein Verschulden des Mieters zurückzuführen ist, gilt das Vorgenannte nicht.

14. HÖHERE GEWALT UND HAFTUNG

- 14.1 Höhere Gewalt seitens Dormio Resorts & Hotels liegt vor, wenn Dormio Resorts & Hotels an der Erfüllung des Vertrages ganz oder teilweise, vorübergehend oder anderweitig, durch Umstände gehindert wird, die außerhalb der Kontrolle von Dormio Resorts & Hotels liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kriegsgefahr, Personalstreiks, Blockaden, Feuer, Überschwemmungen, Epidemien und andere Ereignisse.
- 14.2 Sollte Dormio Resorts & Hotels aufgrund höherer Gewalt vorübergehend oder dauerhaft nicht in der Lage sein, den Vertrag ganz oder teilweise zu erfüllen, kann Dormio Resorts & Hotels, nachdem es von der (vorübergehenden) Unmöglichkeit der Vertragserfüllung Kenntnis erlangt hat, dem Mieter einen Änderungsvorschlag unterbreiten. Dormio Resorts & Hotels ist in keinem Fall verpflichtet, dem Mieter irgendwelche Kosten und/oder Schäden zu ersetzen.
- 14.3 Der Vermieter ist nicht verpflichtet, den Änderungsvorschlag anzunehmen. Möchte der Mieter hiervon keinen Gebrauch machen, so muss er dies innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Änderungsvorschlags mitteilen. In diesem Fall hat Dormio Resorts & Hotels das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Der Mieter hat dann Anspruch auf Erlass und/oder Rückerstattung (des Teils) des bereits gezahlten Reisepreises.
- 14.4 Dormio Resorts & Hotels haftet nicht für Diebstahl oder Beschädigung von Eigentum oder Personen, gleich welcher Art, während oder als Folge des Aufenthalts im Resort, der Nutzung der Unterkunft und/oder anderer Einrichtungen des Resorts, es sei denn, es liegt Vorsatz oder bewusste Fahrlässigkeit seitens Dormio Resorts & Hotels oder (eines) seiner Mitarbeiter vor.
- 14.5 Dormio Resorts & Hotels übernimmt keine Haftung für Schäden, die aus einer Beeinträchtigung der Urlaubsfreude resultieren, einschließlich, aber nicht beschränkt auf unvorhergesehene (Bau-)Aktivitäten in der Nähe der Unterkunft, eingeschränkte Verfügbarkeit von Einrichtungen, Arbeiten an Zufahrtsstraßen und/oder Hauptstraßen, Lärmbelästigung durch Nachbarn, Kirchenglocken, Feuerwerk, Autos, Züge und/oder landwirtschaftliche Maschinen.
- 14.6 Der Mieter haftet gesamtschuldnerisch für alle Verluste und/oder Schäden an der gemieteten Unterkunft und/oder anderem Eigentum von Dormio Resorts & Hotels, die während der Nutzung derselben entstehen, unabhängig davon, wer den Schaden verursacht hat.
- 14.7 Der Mieter stellt Dormio Resorts & Hotels von allen Ansprüchen bezüglich Schäden Dritter frei, die auf eine Handlung oder Unterlassung des Mieters oder Dritter, die sich mit Zustimmung des Mieters in der Anlage aufhalten, zurückzuführen sind.
- 14.8 Dormio Resorts & Hotels haftet nicht für zusätzliche geplante Aktivitäten des Mieters, die rund um die Reservierung durchgeführt werden.



- 14.9 Bei unsachgemäßer Nutzung oder Nichtüberlassung der Unterkunft in ordnungsgemäßem Zustand - wie z. B. übermäßige Verschmutzung - werden zusätzliche Kosten in Rechnung gestellt, die der Mieter dann unverzüglich zu begleichen hat.
- 14.10 Die Haftung von Dormio Resorts & Hotels gegenüber dem Mieter ist in jedem Fall auf den Reisepreis beschränkt, es sei denn, es liegt eine vorsätzliche oder fahrlässige Handlung vor.

15. BESCHWERDEN

Wenn der Mieter während seines Aufenthalts in der Ferienanlage eine Beschwerde hat, ist er verpflichtet, diese an der Rezeption des Resorts vor Ort zu melden. Wenn der Mieter nicht mehr im Resort wohnt oder wenn die Beschwerde nicht zufriedenstellend gelöst wurde, kann der Mieter uns dies per E-Mail an folgende Adresse mitteilen customerservice@dormio.eu unter Angabe des Nachnamens der Hauptbuchungsperson, der für die Buchung verwendeten E-Mail-Adresse, der Telefonnummer, der Reservierungsnummer, des Datums der Beschwerde, des Resorts, der Beschreibung der Beschwerde und der Erwartungen. Die Beschwerde muss innerhalb eines Monats nach der Abreise eingereicht werden.

16. ANWENDBARES RECHT

Auf den Vertrag zwischen dem Mieter und Dormio Resorts & Hotels ist ausschließlich niederländisches Recht anwendbar. Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Vertrag können nur vor dem zuständigen Gericht des Gerichts Gelderland verhandelt werden.

17. REISEDOKUMENTE

Der Mieter ist dafür verantwortlich, dass er über gültige Reisedokumente verfügt. Dormio Resorts & Hotels übernimmt keine Haftung für die Folgen, die sich daraus ergeben, dass nicht die richtigen Reisedokumente und/oder medizinischen Unterlagen und/oder Impfbescheinigungen vorliegen.

18. DATENSCHUTZ

- 18.1 Mit der Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erteilt der Mieter Dormio Resorts & Hotels die Erlaubnis, die personenbezogenen Daten im Reservierungssystem zu registrieren und sie dem Resort zur Verfügung zu stellen, und zwar unter Einhaltung der Allgemeinen Datenschutzverordnung (DSGVO).
- 18.2 Auf Wunsch des Mieters wird Dormio Resorts & Hotels die Daten des Mieters berichtigen, ergänzen, löschen oder sperren, wenn die Daten z. B. sachlich falsch sind. Dies kann dazu führen, dass der Mieter unsere Dienstleistungen (teilweise) nicht mehr in Anspruch nehmen kann.

19. ALLGEMEIN

- 19.1 Dormio Resorts & Hotels versendet seine Korrespondenz in digitaler Form, es sei denn, dies ist aus irgendeinem Grund nicht möglich.
- 19.2 Alle Angaben sind vorbehaltlich von Druck- und Setzfehlern. Dormio Resorts & Hotels übernimmt keine Haftung für die Folgen von Druck- und Setzfehlern.