ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

FASSUNG 2026 · GÜLTIG AB 1. OKTOBER 2026

Für den Gast gilt die Fassung, die zum Zeitpunkt seiner Buchung in Kraft war. Die jeweils aktuelle Fassung ist im Hotel und auf der Website einsehbar.

GRUNDLAGE

GELTUNGSBEREICH

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem Boutique Hotel Wellenberg, betrieben durch die Christian Scotoni Unternehmungen GmbH, Niederdorfstrasse 10, CH-8001 Zürich (nachfolgend «Hotel»), und dem Gast oder Veranstalter (nachfolgend «Gast»).

Mit der Buchung oder der Inanspruchnahme von Leistungen gelten sie als verbindlich vereinbart. Zu den Leistungen des Hotels gehören Unterkunft, Verpflegung, Veranstaltungen, Zusatzleistungen und weitere Services.

Ergänzend gilt die Hausordnung des Hotels. Widersprechen sich beide Dokumente, gehen diese Geschäftsbedingungen vor.

ZUSTANDEKOMMEN

VERTRAGSABSCHLUSS UND ÄNDERUNGEN

Der Vertrag über Hotelleistungen kommt zustande, sobald der Gast eine Buchung schriftlich, online oder telefonisch aufgibt und das Hotel diese bestätigt.

Änderungen und Ergänzungen bedürfen der schriftlichen Bestätigung des Hotels.

VORAUSSETZUNGEN

ANGABEN FÜR EINE BUCHUNG

Der Gast ist verpflichtet, vollständige, korrekte und wahrheitsgemässe Angaben zu machen. Dazu gehören insbesondere:

- Vollständiger Name gemäss amtlichem Ausweisdokument
- Wohnadresse
- Geburtsdatum
- Eine gültige Kredit- oder Debitkarte als Buchungssicherheit

Bei Firmenbuchungen, längeren Aufenthalten, Gruppenreservierungen oder Sondertarifen kann das Hotel anstelle oder zusätzlich zur Karte eine Vorauszahlung per Banküberweisung verlangen. Erfolgt diese nicht oder nicht fristgerecht, besteht kein Anspruch auf Beherbergung.

Auch bei Vorauszahlung behält sich das Hotel vor, beim Check-in eine gültige Kredit- oder Debitkarte als Sicherheit für Neben- und Zusatzleistungen zu verlangen.

Das Hotel behält sich vor, eine Vorautorisierung vorzunehmen, eine Buchung ohne gültige Karte nicht zu bestätigen oder sie zu stornieren, wenn die verlangten Sicherheiten nicht erbracht werden.

DRITTANBIETER

BUCHUNGEN ÜBER PLATTFORMEN

Bei Buchungen über Drittanbieter wie Booking.com oder Expedia gelten in erster Linie die Geschäfts-, Stornierungs- und Zahlungsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Diese Geschäftsbedingungen gelten ergänzend.

Änderungen der Buchung — insbesondere von An- und Abreisedatum, Aufenthaltsdauer, Zimmerkategorie, Anzahl Gäste, Leistungen, Preisen oder Stornierungsbedingungen — können ausschliesslich über den Drittanbieter vorgenommen werden. Für das Hotel sind sie erst verbindlich, sobald sie ihm vom Anbieter systemseitig bestätigt und übermittelt wurden.

Das Hotel ist nicht verpflichtet, Änderungswünsche zu berücksichtigen, die direkt an das Hotel gerichtet werden, nicht über den Drittanbieter erfolgen oder den dort gebuchten Bedingungen widersprechen.

Bis zum Eingang einer bestätigten Änderungsmitteilung gelten ausschliesslich die ursprünglich gebuchten Konditionen. Mehrkosten, Preisänderungen, Gebühren oder Differenzen aus einer Änderung gehen zulasten des Gastes.

Das Hotel haftet nicht für fehlerhafte, verspätete oder nicht übermittelte Änderungen des Drittanbieters, für falsche Angaben des Gastes gegenüber dem Anbieter sowie für abweichende Darstellungen, Versprechen oder Kulanzzusagen des Anbieters.

PREISE

LEISTUNGEN UND PREISE

Das Hotel erbringt die vereinbarten Leistungen zu den bei der Buchung geltenden Preisen.

- Preise in Schweizer Franken, inklusive der gesetzlichen Abgaben
- Preise inklusive Frühstücksbuffet, sofern nichts anderes vereinbart ist
- Preise ohne Tourismusabgabe (City-Tax)

Die Tourismusabgabe beträgt CHF 3.50 pro Gast und Nacht (Stand: per dato) und wird für Personen ab 12 Jahren erhoben. Für Kinder unter 12 Jahren fällt keine Tourismusabgabe an. Die Höhe der Abgabe wird von der Stadt Zürich festgelegt und kann sich ändern.

Zusatzleistungen wie Minibar oder Gästewäsche werden separat berechnet.

Das Frühstücksbuffet ist für gebuchte Gäste inbegriffen. Für zusätzliche oder externe Personen gilt:

- CHF 25.— pro Person und Nacht, vor Ort zu bezahlen
- Kostenfrei für Kleinkinder bis 4 Jahre

Erfolgt eine Buchung aufgrund eines offensichtlich fehlerhaften oder unrealistischen Preises, ist das Hotel berechtigt, den Vertrag einseitig zu korrigieren oder von ihm zurückzutreten, ohne dass

Schadenersatzansprüche entstehen. Der Gast wird unverzüglich informiert, bereits geleistete Zahlungen werden vollumfänglich zurückerstattet.

Für Preise, Leistungsbeschreibungen, Inklusivleistungen, Bilder oder Sonderzusagen auf Buchungsplattformen übernimmt das Hotel keine Gewähr, sofern es sie nicht ausdrücklich schriftlich bestätigt hat.

ZAHLUNG

FÄLLIGKEIT

- Die Übernachtungskosten inklusive Tourismusabgabe sind spätestens beim Check-in zu bezahlen
- Der Gesamtbetrag inklusive Extras ist spätestens beim Check-out oder nach Rechnungsstellung fällig

Bei Veranstaltungen, Gruppenbuchungen und Sondervereinbarungen kann eine Anzahlung oder Zahlungsgarantie verlangt werden. Gerät der Gast in Zahlungsverzug, ist das Hotel berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen und weitere Leistungen zu verweigern.

ZAHLUNGSMITTEL

AKZEPTIERTE ZAHLUNGSARTEN

- Kreditkarten: Visa, Mastercard, American Express, Diners Club, JCB, UnionPay, Discover
- Debitkarten: Maestro, EC-Karte, Postfinance Card
- Weitere Kredit- und Debitkarten, die unser Zahlungsdienstleister im Zeitpunkt der Zahlung akzeptiert
- Banküberweisung nach vorheriger Vereinbarung, insbesondere bei Vorauszahlungen, Gruppen- und Veranstaltungsbuchungen

Bargeld wird grundsätzlich nicht als Zahlungsmittel akzeptiert. Ausnahmen gelten für Kleinstbeträge bis CHF 100.— zur Bezahlung der Tourismusabgabe, für Trinkgelder sowie in Notfällen nach Absprache und Genehmigung durch den Manager on Duty.

Alle Zahlungen erfolgen in Schweizer Franken. Gebühren für Währungsumrechnungen oder Bankspesen gehen zulasten des Gastes. Für Karten- und Debitkartenzahlungen erhebt das Hotel gegenüber dem Gast keine Gebühren; die intern anfallenden Transaktions- und Abwicklungsgebühren sind im Gesamtpreis berücksichtigt und werden nicht weiterbelastet.

Die verwendete Karte muss grundsätzlich auf den Namen des anreisenden Gastes ausgestellt sein. Das dient der Zahlungsberechtigung, der Vermeidung von Missbrauch und der Einhaltung interner Sicherheitsvorgaben. Abweichungen sind nur zulässig bei einer ausdrücklichen Vereinbarung mit dem Hotel, etwa einer Firmenbuchung mit garantierter Kostenübernahme, oder bei Zahlung über eine virtuelle Kreditkarte.

Bei der Verwendung einer Karte eines Dritten kann das Hotel einen schriftlichen Kostenübernahme- oder Autorisierungsnachweis verlangen. Ein Anspruch auf Akzeptanz einer Karte, die nicht auf den Namen des Gastes lautet, besteht nicht.

SICHERHEIT

VORAUTORISIERUNG VON KARTEN

Das Hotel ist berechtigt, zur Sicherstellung der Buchung eine gültige Karte zu verlangen und darauf eine Vorautorisierung vorzunehmen. Der vorautorisierte Betrag dient als Sicherheit für gebuchte Leistungen sowie für Zusatzkosten, Schäden oder Forderungen nach diesen Bedingungen. Die Vorautorisierung ist keine Belastung, sondern die vorübergehende Reservierung eines Betrages.

Sie dient insbesondere dazu:

- Gültigkeit und Funktionsfähigkeit der Karte zu prüfen
- Sicherzustellen, dass die Karte belastbar ist
- Die Deckung für den Aufenthalt und mögliche Zusatzleistungen sicherzustellen
- Das Hotel gegen No-Shows, kurzfristige Stornierungen, Zusatzkosten und Schäden abzusichern

Kann keine ausreichende Vorautorisierung vorgenommen werden, ist das Hotel berechtigt, eine alternative Sicherheitsleistung zu verlangen oder die Leistung abzulehnen.

Das Hotel behält sich vor, bestimmte Zahlungsmittel je nach Buchungsart, Tarif, Aufenthaltsdauer oder Risikoprofil einzuschränken oder auszuschliessen.

VCC

VIRTUELLE KREDITKARTEN

Bei Buchungen über Drittanbieter, Reiseveranstalter, Agenturen oder Firmenkonten kann die Zahlung ganz oder teilweise über eine virtuelle Kreditkarte erfolgen, die der jeweilige Anbieter zur Verfügung stellt. In diesen Fällen gilt:

- Die Abwicklung erfolgt ausschliesslich nach den Vorgaben und Freigaben des Anbieters
- Die virtuelle Karte ist in der Regel zeitlich, betragsmässig und zweckgebunden limitiert
- Das Hotel darf nur den freigegebenen Betrag im vorgesehenen Zeitraum belasten

Das Hotel haftet nicht, wenn die virtuelle Karte nicht oder nicht vollständig belastet werden kann, wenn der Anbieter die Freigabe verzögert, einschränkt oder widerruft, oder wenn der freigegebene Betrag die erbrachten Leistungen nicht abdeckt.

Reicht der gedeckte Betrag nicht aus, ist das Hotel berechtigt, den Differenzbetrag direkt dem Gast in Rechnung zu stellen oder beim Check-in oder Check-out eine alternative Zahlungs- oder Sicherheitsleistung zu verlangen.

Zusatzleistungen, Konsumationen, Verlängerungen des Aufenthalts und Schäden sind nicht Bestandteil der virtuellen Kartenzahlung, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde, und sind vom Gast vor Ort zu begleichen.

GARANTIE

ZAHLUNGSGARANTIE

Zur Sicherstellung von Buchungen und vertraglichen Verpflichtungen kann das Hotel eine gültige Kreditkartengarantie, eine Anzahlung, eine Vorauszahlung oder eine andere geeignete Zahlungsgarantie verlangen. Mit der Angabe einer Kreditkarte ermächtigt der Gast das Hotel unwiderruflich, darauf eine Vorautorisierung vorzunehmen oder Belastungen auszuführen, insbesondere für:

- Gebuchte und bezogene Leistungen
- Stornierungs-, No-Show- und Annullationsgebühren
- Zusatzleistungen
- Schäden, Sonderreinigungen, Feuerwehreinsätze und sonstige Forderungen nach diesen Bedingungen

Eine Garantie ersetzt keine Zahlungspflicht, sondern sichert die Forderungen des Hotels ab. Der vorautorisierte Betrag kann je nach Buchung, Aufenthaltsdauer und Risikoeinschätzung variieren.

Kann eine verlangte Garantie nicht hinterlegt oder nicht aufrechterhalten werden — etwa wegen ungültiger Karte, unzureichender Deckung oder Rückbuchung — ist das Hotel berechtigt, die Buchung zu stornieren oder abzulehnen, den Aufenthalt nicht anzutreten oder vorzeitig zu beenden oder alternative Garantien und Zahlungen zu verlangen.

STORNIERUNG

STORNIERUNG UND NO-SHOW

Stornierungen regulärer Hotelbuchungen sind kostenpflichtig, sofern nichts anderes vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgesehen ist. Bei Nichtanreise ohne rechtzeitige Stornierung wird in der Regel die erste Übernachtung berechnet.

Bei Veranstaltungsbuchungen gelten die im Vertrag oder in der Veranstaltungsbestätigung festgelegten Bedingungen. Bei Buchungen über Drittanbieter gelten in erster Linie deren Stornierungs- und Zahlungsbedingungen.

ANREISE

CHECK-IN

Die Rezeption des Hotels ist rund um die Uhr besetzt. Der Gast kann daher zu jeder Tages- und Nachtzeit anreisen und einchecken.

Das Zimmer steht am Anreisetag ab 15:00 Uhr zur Verfügung (lokale Zeit des Hotels). Ein Zugang zum Zimmer vor dieser Zeit kann nicht garantiert werden; er richtet sich nach der Verfügbarkeit und ist gegebenenfalls kostenpflichtig.

Beim Check-in ist der Gast verpflichtet:

- Einen gültigen amtlichen Identitätsnachweis vorzulegen (Pass oder Identitätskarte)
- Den gesetzlich vorgeschriebenen Meldeschein vollständig und wahrheitsgemäss auszufüllen und zu unterzeichnen
- Das Mindestalter von 18 Jahren zu erfüllen; Minderjährige werden nur in Begleitung einer erziehungsberechtigten oder ausdrücklich autorisierten volljährigen Person beherbergt
- Eine gültige Kredit- oder Debitkarte oder die anderweitig vereinbarte Sicherheitsleistung vorzulegen
- Die Übernachtungskosten inklusive Tourismusabgabe für den gesamten gebuchten Aufenthalt zu begleichen, sofern keine andere Zahlungsmodalität vereinbart wurde

GESETZLICHE PFLICHT

MELDESCHEIN

Der Gast ist verpflichtet, beim Check-in den gesetzlich vorgeschriebenen Meldeschein gemäss den schweizerischen Melde- und Polizeivorschriften vollständig, korrekt und wahrheitsgemäss auszufüllen und zu unterzeichnen. Ohne ordnungsgemäss ausgefüllten Meldeschein kann der Check-in verweigert werden.

- Der Meldeschein wird vom Hauptgast ausgefüllt und unterschrieben
- Alle mitreisenden Personen, Erwachsene und Kinder, sind namentlich aufzuführen; eine Unterschrift aller Mitreisenden ist nicht erforderlich
- Für jede Person sind Vor- und Nachname, Geburtsdatum und Nationalität anzugeben

Die Meldepflicht ist kantonal unterschiedlich geregelt. Der vom Hotel verwendete Meldeschein entspricht den aktuellen Vorgaben des Kantons Zürich. Pflichtangaben und freiwillige Angaben sind auf dem Meldeschein gekennzeichnet.

ZEITEN

FRÜHANKUNFT UND SPÄTABREISE

Ein Anspruch auf Zimmerzugang vor 15:00 Uhr oder auf Nutzung des Zimmers über 12:00 Uhr hinaus besteht nicht. Beides sind freiwillige Zusatzleistungen des Hotels, die nach Verfügbarkeit und nach vorheriger Absprache gewährt werden. Das Hotel kann sie aus betrieblichen, organisatorischen oder auslastungsbedingten Gründen ohne Angabe von Gründen verweigern.

VOM HOTEL BEWILLIGT

- Frühankunft ab 10:00 Uhr oder Spätabreise bis 14:00 Uhr: CHF 100.— oder je nach Verfügbarkeit kostenfrei
- Frühankunft vor 10:00 Uhr oder Spätabreise ab 14:00 Uhr: 100 % des Zimmerpreises gemäss aktueller Tagesrate

OHNE BEWILLIGUNG

Nutzt der Gast das Zimmer ohne ausdrückliche Zustimmung des Hotels vor der Anreisezeit oder über die Abreisezeit hinaus, ist das Hotel berechtigt, die vorstehenden Beträge in Rechnung zu stellen oder eine weitere Übernachtung gemäss aktueller Preisliste zu verrechnen.

Gepäckaufbewahrung vor dem Check-in oder nach dem Check-out erfolgt auf Risiko des Gastes. Eine Haftung des Hotels ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

ABREISE

CHECK-OUT

Das Zimmer ist am Abreisetag bis 12:00 Uhr freizugeben (lokale Zeit des Hotels). Beim Check-out sind sämtliche offenen Leistungen und Zusatzkosten zu begleichen und alle Schlüssel, Karten und Zutrittsmedien zurückzugeben.

Wird das Zimmer ohne ordnungsgemässen Check-out verlassen oder bleiben persönliche Gegenstände zurück, ist das Hotel berechtigt, das Zimmer zu räumen und die Gegenstände nach den gesetzlichen Bestimmungen aufzubewahren oder zu entsorgen.

BETTEN

ZUSTELLBETTEN UND BABYBETTEN

Zusätzliche Personen können nicht in allen Zimmerkategorien untergebracht werden. Ein Zustell- oder Zusatzbett wird ausschliesslich nach vorheriger Anfrage, Verfügbarkeit und Bestätigung durch das Hotel bereitgestellt; ein Anspruch darauf besteht nicht.

- Zustell- oder Zusatzbett: CHF 65.— pro Nacht, inklusive Frühstücksbuffet, exklusive Tourismusabgabe
- Babybett für Kleinkinder bis 4 Jahre: kostenfrei

Der Nachweis des Alters eines Kleinkindes liegt beim Gast. Er wird nur verlangt, wenn das Alter aus offensichtlichen Gründen infrage steht.

BARRIEREFREIHEIT

ASSISTENZ- UND BLINDENHUNDE

Assistenz- und Blindenhunde sind im gesamten Hotel willkommen. Sie gelten nicht als Haustiere, sondern als Hilfsmittel des Gastes. Ihre Mitnahme ist kostenfrei, bedarf keiner Bewilligung und unterliegt keiner Gebühr.

Damit das Hotel den Aufenthalt entsprechend vorbereiten kann, bitten wir um einen Hinweis bei der Buchung. Ein Versäumnis dieses Hinweises berührt das Recht auf Mitnahme nicht.

TIERE

HAUSTIERE

Haustiere sind grundsätzlich nicht erlaubt. Ausnahmen bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Hotels und werden mit CHF 25.— pro Tier und Nacht verrechnet.

NUTZUNG

NUTZUNG DES HOTELZIMMERS

Das Hotelzimmer darf ausschliesslich zu Beherbergungszwecken und ausschliesslich durch die im Meldeschein aufgeführten Gäste genutzt werden. Eine andere Nutzung ist nur mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Hotels zulässig.

ERLAUBT

- Die private Übernachtung der gemeldeten Gäste
- Die übliche private Nutzung des Zimmers im Rahmen des Hotelaufenthalts
- Die Nutzung der Zimmerausstattung gemäss ihrer Bestimmung

UNTERSAGT

- Die Weitergabe oder Überlassung des Zimmers an Dritte
- Die Nutzung zu gewerblichen oder geschäftlichen Zwecken, etwa Verkauf, Veranstaltungen oder Shootings
- Partys, Versammlungen und Zusammenkünfte ohne Zustimmung des Hotels

- Jede Nutzung, die gegen gesetzliche Vorschriften, die Hausordnung oder die öffentliche Ordnung verstösst

Bei vertragswidriger Nutzung ist das Hotel berechtigt, den Aufenthalt mit sofortiger Wirkung zu beenden, den Zutritt zum Zimmer zu verweigern und zusätzliche Kosten, Schäden oder Aufwände in Rechnung zu stellen. Ein Anspruch auf Rückerstattung besteht in diesen Fällen nicht.

VERHALTEN

VERHALTEN IM HOTEL

Der Gast nimmt Rücksicht auf andere Gäste, auf die Mitarbeitenden und auf den ordnungsgemässen Hotelbetrieb und hält die Hausordnung sowie die Sicherheits-, Brand- und Verhaltensvorschriften ein. Untersagt ist insbesondere:

- Übermässiger Lärm, Ruhestörungen und unangemessenes Verhalten
- Belästigungen, Bedrohungen, Diskriminierungen und tätliche Auseinandersetzungen
- Konsum, Besitz oder Handel illegaler Substanzen sowie übermässiger Alkoholkonsum
- Das Mitbringen gefährlicher Gegenstände oder Stoffe
- Die Missachtung von Sicherheits-, Brand- und behördlichen Vorschriften
- Die unerlaubte Nutzung der Zimmer, etwa Überbelegung oder Weitervermietung

Bei Verstössen kann das Hotel nach eigenem Ermessen eine Verwarnung erteilen, den Aufenthalt ohne Anspruch auf Rückerstattung sofort beenden, ein Hausverbot aussprechen, Schadenersatz geltend machen oder Sicherheitsdienste und Behörden beiziehen.

BEWERTUNGEN

UNZULÄSSIGE EINFLUSSNAHME

Sachliche und wahrheitsgemässe Bewertungen sind zulässig und werden vom Hotel respektiert. Unzulässig ist jede Form der missbräuchlichen Einflussnahme, insbesondere wenn Gäste mit negativen Bewertungen drohen, Bewertungen in Aussicht stellen oder zurückhalten oder sie als Druckmittel einsetzen, um Preisnachlässe, Rückerstattungen, Upgrades oder andere Vorteile zu erzwingen, auf die kein Anspruch besteht.

In diesen Fällen behält sich das Hotel vor, Kulanzleistungen abzulehnen, den Aufenthalt vorzeitig zu beenden und in extremen Fällen zivil- oder strafrechtliche Schritte einzuleiten.

RÜCKTRITT

RÜCKTRITT DURCH DAS HOTEL

Das Hotel kann jederzeit und ohne Schadenersatzpflicht vom Vertrag zurücktreten, wenn ein sachlich gerechtfertigter Grund vorliegt. Ein solcher liegt insbesondere vor, wenn:

- Vereinbarte Zahlungen, Anzahlungen oder Garantien trotz Fristansetzung nicht oder nicht vollständig geleistet werden
- Berechtigte Zweifel an Identität, Zahlungsfähigkeit oder Kreditwürdigkeit des Gastes bestehen
- Die Buchung auf falschen, irreführenden oder unvollständigen Angaben beruht

- Leistungen unter missbräuchlicher Angabe des Buchungszwecks in Anspruch genommen werden sollen
- Der Gast gegen die Hausordnung oder gegen Sicherheits-, Brand- und gesetzliche Vorschriften verstösst oder ein solches Verhalten ernsthaft zu erwarten ist
- Der ordnungsgemässe Betrieb, die Sicherheit, der Ruf des Hotels oder die Interessen anderer Gäste gefährdet werden
- Höhere Gewalt, behördliche Anordnungen oder andere Umstände ausserhalb des Einflussbereichs des Hotels die Vertragserfüllung verunmöglichen oder unzumutbar machen

Bei einem berechtigten Rücktritt darf das Hotel bereits erbrachte Leistungen, entstandene Kosten und einbehaltene Anzahlungen verrechnen. Weitergehende Schadenersatzansprüche des Hotels bleiben vorbehalten; Ansprüche des Gastes infolge eines berechtigten Rücktritts sind ausgeschlossen.

HÖHERE GEWALT

LEISTUNGSHINDERNISSE

Wird die Erfüllung der vertraglichen Leistungen durch höhere Gewalt ganz oder teilweise unmöglich, unzumutbar oder erheblich erschwert, ist das Hotel für Dauer und Umfang der Beeinträchtigung von der Leistungspflicht befreit. Schadenersatz- und Minderungsansprüche des Gastes sind ausgeschlossen.

Bereits geleistete Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen werden nach Wahl des Hotels zurückerstattet oder als Gutschrift für eine künftige Buchung innerhalb einer vom Hotel festgelegten Frist angerechnet. Bei Buchungen über Drittanbieter wird eine Provision oder Kommission von der Gutschrift abgezogen, soweit der Anbieter sie dem Hotel in Rechnung stellt.

Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Ersatz von Folgeschäden, entgangenem Gewinn, Reise- oder Annullationskosten, sind ausgeschlossen. Bereits entstandene Aufwendungen des Hotels dürfen vom Rückerstattungsbetrag abgezogen werden.

BEANSTANDUNG

BEANSTANDUNGEN WÄHREND DES AUFENTHALTS

Stellt der Gast einen Mangel fest — etwa an Zimmer, Ausstattung, Haustechnik oder Sauberkeit —, meldet er ihn unverzüglich an der Rezeption. Die Rezeption ist rund um die Uhr besetzt.

Das Hotel erhält damit die Gelegenheit, den Mangel zu beheben, insbesondere durch:

- Reparatur oder Ersatz
- Wechsel in ein gleichwertiges oder höherwertiges Zimmer, soweit verfügbar
- Eine andere angemessene Lösung

Mängel, die während des Aufenthalts nicht gemeldet wurden, kann das Hotel nachträglich weder prüfen noch beheben. Sie begründen keinen Anspruch auf Minderung oder Rückerstattung.

ERSTATTUNG

RÜCKERSTATTUNG BEI BERECHTIGTEN MÄNGELN

Ein Anspruch auf Rückerstattung besteht nur, wenn ein Mangel während des Aufenthalts gemeldet wurde und das Hotel ihn nicht innert angemessener Frist beheben oder durch eine gleichwertige Lösung ausgleichen konnte. Die Rückerstattung erfolgt anteilig:

- Nur für die vom Mangel betroffene Leistung
- Nur für die betroffenen Nächte
- Höchstens bis zum Preis der betroffenen Leistung

Nächte und Leistungen, die ohne Beanstandung bezogen wurden, werden nicht zurückerstattet.

BAUARBEITEN

BAU- UND RENOVATIONSARBEITEN

Bekannte Bau- und Renovationsarbeiten im Hotel kündigt das Hotel auf seiner Website www.hotel-wellenberg.ch an, spätestens jedoch bei der Anreise des Gastes. Angekündigte Arbeiten berechtigen nicht zu einer Minderung oder Rückerstattung, sofern das Zimmer bestimmungsgemäss nutzbar bleibt.

Arbeiten Dritter in der Nachbarschaft oder auf öffentlichem Grund liegen ausserhalb des Einflussbereichs des Hotels. Sie berechtigen nicht zu einer Minderung oder Rückerstattung.

ABREISE

VORZEITIGE ABREISE

Reist der Gast vor dem gebuchten Abreisedatum ab, bleiben alle gebuchten Nächte geschuldet. Ein Anspruch auf Rückerstattung nicht bezogener Nächte besteht nicht.

UMBUCHUNG

GUTSCHRIFT STATT RÜCKERSTATTUNG

Das Hotel kann anstelle einer Rückerstattung eine Gutschrift für einen künftigen Aufenthalt anbieten. Ein Anspruch darauf besteht nicht. Gutschriften sind persönlich, nicht in bar auszahlbar und innerhalb der auf der Gutschrift genannten Frist einzulösen.

ABWICKLUNG

AUSZAHLUNG VON RÜCKERSTATTUNGEN

Gewährt das Hotel eine Rückerstattung, gilt:

- Sie erfolgt ausschliesslich auf das ursprünglich verwendete Zahlungsmittel
- Sie erfolgt innert 10 Tagen nach der Zusage des Hotels
- Eine Barauszahlung ist ausgeschlossen
- Kursdifferenzen und Gebühren des Kartenherausgebers oder der Bank gehen nicht zulasten des Hotels

KARTENZAHLUNGEN

RÜCKBELASTUNGEN

Der Gast wendet sich mit einer Beanstandung zuerst an das Hotel, bevor er eine Zahlung bei seiner Kartenfirma oder Bank beanstandet.

Leitet der Gast eine Rückbelastung ein, ohne die Beanstandung zuvor beim Hotel gemeldet zu haben, oder ist die Rückbelastung unberechtigt, bestreitet das Hotel sie mit den Belegen des Aufenthalts — insbesondere Rechnung, Meldeschein, Reservationsbestätigung und diesen Geschäftsbedingungen.

Das Hotel ist berechtigt, für die Bearbeitung einer unberechtigten Rückbelastung eine Bearbeitungsgebühr von CHF 90.— pro Fall in Rechnung zu stellen.

KULANZ

FREIWILLIGE LEISTUNGEN

Kulanzleistungen des Hotels erfolgen ausschliesslich freiwillig, ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Präjudiz für künftige Fälle. Ein Anspruch des Gastes auf Kulanz besteht weder dem Grunde noch der Höhe nach. Auch wiederholt oder vorbehaltlos gewährte Kulanzleistungen begründen keinen Anspruch für künftige Buchungen oder Aufenthalte.

HAFTUNG

HAFTUNG DES HOTELS

Das Hotel haftet für Schäden, die durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten des Hotels oder seiner gesetzlichen Vertreter verursacht wurden. Für Schäden aus leichter Fahrlässigkeit haftet es nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht und in diesem Fall begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.

Eine Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, immaterielle Schäden und reine Vermögensschäden ist ausgeschlossen. Die Haftung ist, soweit gesetzlich zulässig, betragsmässig auf den Gesamtbetrag der gebuchten und bezahlten Leistung begrenzt.

Für eingebrachte Gegenstände — insbesondere Bargeld, Schmuck, Wertgegenstände, Dokumente und elektronische Geräte — haftet das Hotel nicht, sofern sie nicht ordnungsgemäss im Hotelsafe hinterlegt wurden. Für Fahrzeuge des Gastes und deren Inhalt besteht keine Haftung.

Für Leistungsstörungen infolge höherer Gewalt, behördlicher Anordnungen, technischer Störungen, Energie- oder IT-Ausfällen, Streiks oder Ereignissen ausserhalb des Einflussbereichs des Hotels wird jede Haftung ausgeschlossen. Die zwingenden gesetzlichen Haftungsbestimmungen, insbesondere bei Personenschäden, bleiben vorbehalten.

HAFTUNG

HAFTUNG DES GASTES

Der Gast haftet uneingeschränkt für Schäden, Verluste und Beeinträchtigungen, die er selbst, seine Mitreisenden, Besucher, Hilfspersonen oder von ihm eingeladene Dritte vorsätzlich oder fahrlässig am Hotel, an den Räumlichkeiten, Einrichtungen, am Mobiliar, an technischen Anlagen oder an sonstigem Eigentum des Hotels verursachen.

Er haftet ebenso für übermässige Abnutzung, Verunreinigungen, Verstösse gegen die Hausordnung sowie für Schäden und Kosten aus unangemessenem Verhalten oder aus der Missachtung von Sicherheits-, Brand- und Verhaltensvorschriften. Entstehen dem Hotel dadurch zusätzliche Kosten — für Reinigung, Reparaturen, Ersatzbeschaffungen, Sicherheits- oder Polizeieinsätze, administrative Aufwendungen, Ertragsausfälle oder Drittansprüche — sind diese vollumfänglich zu ersetzen.

Das Hotel darf Schadenersatzforderungen mit bereits geleisteten Zahlungen, Kautionen oder Kreditkartengarantien verrechnen. Unabhängig davon können folgende Beträge geltend gemacht werden:

- CHF 1’950.— für das Auslösen eines Feuerwehreinsatzes durch einen Verstoss, etwa gegen das Rauchverbot oder durch unbefugtes Alarmieren — vorbehalten bleibt der Nachweis geringerer oder höherer Kosten
- CHF 400.— pauschal für den Verstoss gegen das Rauchverbot im Hotelzimmer

VERANSTALTUNGEN

EVENTS UND KONFERENZEN

Für Events und Konferenzen gelten ergänzend die gesondert vereinbarten Bedingungen des Hotels. Änderungen der Teilnehmerzahl, des Zeitplans, des technischen Bedarfs oder des Ablaufs sind innerhalb der im Veranstaltungsvertrag festgelegten Fristen schriftlich mitzuteilen. Wird ein Rückgang der Teilnehmerzahl nicht fristgerecht gemeldet, kann das Hotel die Mehrkosten auf Basis der ursprünglichen Angabe berechnen.

DATENSCHUTZ

BEARBEITUNG VON GÄSTEDATEN

Das Hotel bearbeitet Personendaten des Gastes im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere des Schweizer Datenschutzgesetzes und, soweit anwendbar, der Datenschutz-Grundverordnung. Die Bearbeitung erfolgt insbesondere zu folgenden Zwecken:

- Abwicklung von Buchungen, Aufenthalten und Zahlungen
- Erfüllung gesetzlicher Melde- und Aufbewahrungspflichten
- Gewährleistung der Sicherheit von Gästen, Mitarbeitenden und Betrieb
- Kundenbetreuung und Serviceverbesserung sowie, soweit zulässig, Information und Marketing

Daten werden an Dritte nur weitergegeben, soweit dies zur Vertragserfüllung notwendig ist oder eine gesetzliche Pflicht besteht — etwa an Buchungsplattformen, Zahlungsdienstleister, IT-Dienstleister, Behörden und Versicherungen. Das Hotel erfasst und speichert Buchungs-, Aufenthalts- und Kommunikationsdaten systemseitig.

Videoüberwachung in öffentlich zugänglichen Bereichen erfolgt ausschliesslich zu Sicherheits- und Beweiszwecken im gesetzlich zulässigen Rahmen.

Weitere Informationen zur Datenbearbeitung, zu den Rechten des Gastes auf Auskunft, Berichtigung und Löschung sowie zu den Kontaktstellen enthält die separate Datenschutzerklärung des Hotels, einsehbar auf der Website.

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

TEILUNWIRKSAMKEIT UND GERICHTSSTAND

Sind einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam, nichtig oder undurchführbar, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommt. Gleiches gilt für Vertragslücken.

Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht. Gerichtsstand ist der Sitz des Hotels. Diese Geschäftsbedingungen stützen sich insbesondere auf das Schweizerische Obligationenrecht, das

Zivilgesetzbuch, das Datenschutzgesetz sowie die anwendbaren kantonalen und kommunalen Vorschriften.

KONTAKT UND BETREIBERIN

Boutique Hotel Wellenberg, Niederdorfstrasse 10, CH-8001 Zürich

Telefon +41 43 888 44 44

reservation@hotel-wellenberg.com (bisher reservation@hotel-wellenberg.ch)

Das Hotel Wellenberg wird betrieben und vertreten durch die Christian Scotoni Unternehmungen GmbH, Niederdorfstrasse 10, CH-8001 Zürich. UID und MWST-Nummer: CHE-133.928.257.

BANKVERBINDUNG

UBS AG, 8098 Zürich

IBAN CH15 0025 0250 1002 6101 Y

BIC UBSWCHZH80A

Lautend auf Christian Scotoni Unternehmungen GmbH. Bei Vorauszahlung bitte die Buchungs- oder Reservationsnummer als Zahlungszweck angeben.

Fassung 2026 · gültig ab 1. Oktober 2026 · ersetzt die Fassung vom 30. Januar 2026