

## **ALLGEMEINE BEDINGUNGEN UND INFORMATIONEN**

### **VORWORT**

Mit dem Begriff "Kunde" bezeichnet man die natürliche oder juristische Person, die als Gast oder im Namen/für die Rechnung eines anderen Gastes einen Vertrag für eine Beherbergungsleistung und/oder einen Pauschalreisevertrag schließt. Wo „n.v.“ angezeigt (Bezug nehmend auf den Alter der Kinder) heißt die Beschriftung „nicht vollendet“. „Blu Hotels“ ist die Gesellschaft, die die Buchungen und die Reservierungsverträge verwaltet und direkt die Häuser führt, wo die Kunden untergebracht werden. „Blu Travel“ ist der Reiseveranstalter, der die Buchungen verwaltet und die Pauschalreiseverträge schließt. Hier und im Folgenden werden „Blu Hotels“ und „Blu Travel“ zusammen als „Blu“ bezeichnet.

### **KLEINE HAUSTIERE**

In allen Blu Hotels sind kleine Haustiere bei Zahlung von Zuschlägen erlaubt. Bei Ankunft ist dem Hotel ein Gesundheitsattest vorzulegen. Komplette Vorschriften finden Sie unter [www.bluhotels.it](http://www.bluhotels.it)

### **CHECK-IN UND CHECK OUT**

Das Zimmer wird ab 17:00 des Anreisetages zugewiesen und kann am Abreisetag bis 10:00 behalten werden.

### **KUNDENBETREUUNG**

Der Kundendienst ist kontinuierlich: das Hotel Personal steht Ihnen jederzeit zur Verfügung. Bei Fragen oder Klärungsbedarf im Bezug auf ihre Buchung können sich die Blu Hotels-Gäste unter der Nummer +39(0)365441100 oder der Email-Adresse [booking@bluhotels.it](mailto:booking@bluhotels.it) wenden. Für Informationen und Beschwerde setzen Sie sich bitte mit unserem Kundenbetreuung-Service in Verbindung: [clienti@bluhotels.it](mailto:clienti@bluhotels.it).

### **WELLNESSBEREICHE**

Für Informationen über Leistungen und Preise, wenden Sie sich bitte an die Rezeption des Hotels.

### **WI-FI**

Für die Nutzungsbedingungen der Netzverbindung, wenden Sie sich bitte an die Rezeption jedes Hotels. Wenn die WLAN-Verbindung auch in den öffentlichen Bereichen verfügbar ist, ist das Restaurant immer ausgeschlossen. In einigen Ortschaften ist die Netzverbindung nicht immer leistungsfähig.

## **GEFUNDENE UND VERLORENE GEGENSTÄNDE**

Die von den Gästen verlorenen Gegenstände werden vom Hotel Management max. 90 Tage behalten. Die nicht erforderten Gegenstände werden im Nachhinein entsorgt.

## **RESERVIERUNG UND BUCHUNGSVERTRAG**

Die Reservierung ist tätig – und der Vertrag wird geschlossen – nur wenn Blu Hotels Ihnen eine Bestätigung per E-Mail sendet. Die Bestätigung der Reservierung hängt von der Bezahlung der Vorauszahlung ab, die Blu vom Kunde gezahlt werden muss. Die Vorauszahlung wird als Teilzahlung des vereinbarten Gesamtbetrages genutzt.

## **BEZAHLUNG**

Die Reservierung wird bestätigt nur wenn Blu das 25% (im Falle eines einfachen Beherbergungsleistung) oder das 30% (im Falle eines Pauschalpaketes) des Gesamtbetrages (gebuchte Service + Einschreibungsgebühren) kassiert hat. Der Restbetrag muss innerhalb 20 Tage vor der Anfang des Aufenthaltes bezahlt werden. Falls die Reservierung 30 Tage vor der Anfang des Aufenthaltes gemacht wird, muss der Gesamtbetrages schon bei der Reservierung bezahlt werden. Was die Sonderangebote betrifft, könnten die Buchungsbedingungen anders sein.

## **PERSONALAUSWEISE**

Beim Ankunft (wegen Registrierungspflicht) muss man unbedingt die Erkennungsausweise (gültigen Personalausweis oder Reisepass) aller Familienmitglieder vorzeigen. Minderjährige, die noch auf dem Ausweis eines Erzeugers sind, können nicht mehr mit diesem Ausweis reisen. Auch die Minderjährigen müssen also einen Personalausweis mit Foto vorlegen (Steuernummern und Gesundheitspässe/ Krankenversicherungskarten sind nicht gültig), ohne den man nicht einchecken darf. Andernfalls werden strafrechtliche Sanktionen auferlegt. Wenn das bei der Reservierung angegebene Alter mit dem wahren nicht übereinstimmt, wird man den Gästen den Preisunterschied verlangt.

## **MINIBAR**

In einigen Blu Hotels werden diese wunschgemäß gefüllt (gegen Bezahlung).

## **STEUER**

Kurtaxe: zu jedem Zeitpunkt haben die italienischen Gemeinden die Möglichkeit die Kurtaxe anzuwenden. Daher in den Urlaubsorten, wo diese in Kraft gesetzt wurde, sollen die Gäste den Betrag direkt im Hotel begleichen im Einklang mit der geltenden Gesetzgebung.

Mehrwertsteuer: Wir möchten daran erinnern, dass unsere Hotelpreise die gesetzliche Mehrwertsteuer enthalten. Wenn diese Steuer Änderungen vorbehalten sollte als den aktuellen

10%, könnte der Betrag der Reservierung erhöht werden. Die Preisdifferenz sollte eventuell direkt in der Unterkunft beglichen werden.

### **MINI CLUB**

Der Mini-Club ist, wo vorgesehen, ein Aufenthaltsort für Kinder im Alter von 4-12 Jahren, in dem sie gemäß Animationsprogrammen unterhalten und beschäftigt werden. (siehe Blutto Club auf der Seite 7).

### **PARKPLATZ**

Wo vorgesehen sind externe Parkplätze und Garage verfügbar, nur solange der Vorrat reicht. Für Kosten und Informationen sollen die Gäste an das Empfangspersonal jedes Hotels wenden.

### **REISERÜCKTRITTSSCHUTZ**

Bei einigen Promotionen wird von Blu Hotels einen Reiseruecktrittsschutz für Annullierungen angeboten, die im Betrag der Bearbeitungsgebühren enthalten ist. Die Bedingungen finden Sie hierbei. Die für Aufenthalte unter 7 Nächten kostenpflichtige Versicherung zur Deckung der Annullierungskosten kann auf Anfrage abgeschlossen werden und ist zum Zeitpunkt der Buchungsbestätigung zu beantragen. Wir erinnern nochmals daran, dass Einschreibgebühren bzw. Sicherungskosten nicht zurückerstattet werden.

### **PREISE**

Die Preise sind in Euro. Ermäßigungen und Sonderangebote sind nicht kumulierbar. Dem Preis der Sonderangebote muss man auch die Bearbeitungsgebühren nachberechnen. Die Bearbeitungsgebühren sind festgesetzt, nicht erstattbar und enthalten die Reservierungskosten.

### **ERMÄSSIGUNGEN FÜR KINDER UND FAMILIEN**

Anhand des im Hotel vorgelegten Personalausweises werden die Daten auf die Richtigkeit der bei der Buchung erteilten Ermäßigung geprüft. Sollten diese nicht mit denen des eincheckenden Kindes übereinstimmen und der Preisnachlass folglich unkorrekt angewandt worden sein, ist der Differenzbetrag bei Ankunft vor Ort zu entrichten.

### **SONDERANGEBOTE „SPECIAL COUPLES“**

Diese Promotionen sind Paaren vorbehalten, die ein Doppelzimmer buchen, wobei je nach Art der Promotion die letzte/n Nacht/Nächte, des Aufenthalts nicht berechnet wird/werden. Hierbei ist es nicht gestattet, Kinder in einem dritten oder vierten Bett unterzubringen.

## **„SINGLE“-SONDERPREIS**

Die Kinderermäßigung gilt auch, wenn diese in Begleitung eines einzelnen Erwachsenen in einem Doppelzimmer untergebracht sind.

## **UNTERBRINGUNG**

Alle Blu Hotels-Zimmer sind mit individuellem Bad ausgestattet. Wenn nicht anders angegeben, versteht man unter Dreibettzimmer immer ein Doppelzimmer mit Benutzung eines zusätzlichen Bettes, während ein Vierbettzimmer ein Doppelzimmer mit zwei hinzugefügten Betten ist. Es empfiehlt sich, die Typologie der Zimmer in der Beschreibung jedes einzelnen Hotels zu prüfen.

## **ALTERNATIVE UNTERBRINGUNG**

Wenn die vom Vertrag vorgesehene Unterbringung nicht verfügbar ist, kann Blu dem Gast ein alternatives Zimmer anbieten, das dieselbe Qualität (eventuell auch mit gerechtfertigten Unterschieden). Die Änderung der Unterbringung kann von den folgenden Gründen stattfinden: Zimmer momentan nicht verwendbar, Änderung der Flugpläne, Verlängerung des Aufenthaltes des vorherigen Gast, overbooking.

## **ZUSCHLÄGE**

Pflichtzuschläge und Sonderwünsche sowie Clubkarten sind bei Ankunft im Hotel vor der Zimmerübergabe zahlbar.

## **AN- UND ABREISE**

Gäste, die Vollpension gewählt haben, beginnen ihren Aufenthalt mit dem Abendessen des Ankunftstages und beenden ihn mit dem Mittagessen des Abreisetages. Sollte bei einer Ankunft Mittagessen gewünscht werden, wird dieser Betrag als Extra berechnet. Die Unterbringung mit Halbpension sieht Frühstück und Abendessen vor. Sollte die Ankunft nach 20.00 Uhr erfolgen, wäre es wünschenswert, dass dies dem Hotel rechtzeitig angekündigt wird.

## **ÄNDERUNG ODER STORNIERUNG DER BUCHUNG**

Falls der Kunde den Urlaub stornieren möchte, sind die folgenden Stornierungsgebühren vorgesehen. Stornierungsgebühren sind vorgesehen, auch wenn der Kunde einen schon angefangenen Aufenthalt abbricht. Das Datum der vom Blu Hotels bestätigten Stornierung (muss in einem Arbeitstag, außer Samstag, stattfinden) bestimmt den Betrag, den der Kunde als Stornierungsgebühr bezahlen muss:

1. Von der Buchungsbestätigung bis 30 Tage vor dem Anfang des Aufenthaltes: 10% des Gesamtpreises 2
- . 30-15 Tage vor dem Anfang des Aufenthaltes: 30% des Gesamtpreises

3. 3 Tage vor dem Anfang des Aufenthaltes: 100% des Gesamtpreises

Einschreibungsgebühren und Versicherungskosten werden nicht erstattet. Die Stornierung muss der zuständigen Blu Hotels-Abteilung mitgeteilt werden. Für rechtlichen Fragen bezüglich die Anwendung der Vertragsklauseln, ist das Gericht Brescia zuständig.

## **REISERÜCKTRITTSSCHUTZ**

Blu Hotels offers a protection that, in some specific cases, prevents the client from paying the cancellation penalties.

## **WIRKUNG UND GÜLTIGKEITSDAUER DES SCHUTZES**

Der Schutz ist gültig schon ab der Buchung des Aufenthaltes (vorgesehen ist nur die Vorauszahlung oder die Begleichung) oder spätestens vor der Zeitpunkt des Inkrafttretens der Stornogebühren. Der Schutz ist nur bis der Registrierung bei der Empfangsschalter der Verkehrsunternehmen oder, wenn der Kunde ein individuelles Verkehrsmittel verwendet, bis zum Check-in im Hotel gültig.

## **GESCHÜTZTE FÄLLE**

Der Schutz erlaubt dem Kunde, die vorgesehenen Stornogebühren nicht zu bezahlen (eventuelle Flughafengebühren, Einschreibungsgebühren und freiwillige Versicherungen würden auf jeden Fall von Blu Hotels behalten, bzw. nicht erstattet) falls der Kunde durch die folgenden Gründe verhindert würde:

1. Todesfall, Unfall oder schwere Krankheit (Prognose von mehr als 10 Tagen), Krankenhausaufenthalt:

- Des Kunden, ihres Ehepartners/Lebensgefährten, ihrer Vorfahren/Nachkommen oder deren ihres Partners, ihrer Schwiegereltern, Geschwister, Schwäger/innen, Schwiegersöhne/Töchter, ihres gesetzlichen Vertreters oder von irgendjemandem, der mit dem Kunden wohnt;

- Eines Mitreisenden des Kunden; falls auch der Kunde abreisen möchte, ihm würde nicht die Bezahlung von den nicht genutzten Tagen Urlaub anfordert; - des Stellvertreters des Kunden oder von der Person, die sich um die minderjährigen oder behinderten Kinder des Kunden kümmert. Der Kunde und ihr Ehepartner können den Schutz in den folgenden Fällen in Anspruch nehmen :

2. erhebliche materielle Schäden an ihrem Haus oder an Geschäftsräumen, die zu ihnen gehören oder von ihnen gemietet oder unentgeltlich benutzt werden. Vorausgesetzt, dass mindestens das 50%der Gebäude/ Räumlichkeiten zerstört wurde und dass die Anwesenheit des Kunden verlangt sei, damit die notwendigen Maßnahmen umgesetzt werden können;

3. Entlassung aus wirtschaftlichen Gründen, unter der Voraussetzung, dass das Verfahren nicht vor der Buchung der Reise eingeleitet wurde;

4. Depression, psychische Erkrankung, Nerven- oder Geisteskrankheit, die zu einem Krankenhausaufenthalt von mehr als 4 Tagen führen;
5. Schwangerschaft, wenn der Zustand beim Buchen nicht bekannt war und eine Gegenanzeige für die Reise ist (pathologische Schwangerschaft, Fehlgeburt, therapeutische Abtreibung, Geburt und dessen Nachwirkungen, die innerhalb des 8. Monats Schwangerschaft passiert seien);
6. Erhalt vor der Anreise einer Erwerbsarbeit oder eines bezahlten Praktikums. Der Kunde/ihr Ehepartner sollten bei der Arbeitsamt als Arbeitsloser/Arbeitssuchender angemeldet sein (ausgenommen sind verlängerte Praktikum/Arbeitsverträge);
7. Jobwechsel, der einen Umzug enthält (vorausgesetzt, dass das Vorfahren vor der Buchung der Reise eingeleitet wurde);
8. Im Falle einer Nachprüfung (Termin während der Periode des gebuchten Aufenthaltes), vorgesehen dass vor der Buchung nicht bekannt war, dass die vorige Prüfung nicht bestanden würde;
9. Einberufung eines Termins (vor der Buchung nicht bekannt), der nicht verschoben sein kann und die Anwesenheit des Kunden wegen den folgenden verwaltungstechnischen Gründen erfordert: • Einberufung im Hinblick auf eine Kinderadoption • Einberufung als Zeuge oder Geschworener im Staatsbericht • Einberufung wegen Organtransplantation
10. Schwere Sachschaden am Fahrzeug (innerhalb 48 Stunden vor dem Anfang des Urlaubes), vorausgesetzt, dass der Fahrzeug nicht mehr fähig sei, das Urlaubsziel zu erreichen.

## **SONDERMAßNAHMEN IM FALLE EINER STORNIERUNG ODER ÄNDERUNG DER BUCHUNG**

Die umfassende Aufsichtsregelungen sind im Kapitel „Aktivierungsverfahren des Schutzes“ angezeigt (siehe genanntes Kapitel). Auf jeden Fall, um schädliche Umstände zu begrenzen, muss der Kunde Blu Hotels sofort informieren (außer im Falle höherer Gewalt oder bei unvorhersehbaren Ereignissen), bezüglich die eventuelle Unmöglichkeit, die Reise zu unternehmen.

## **UNGÜLTIGKEITSBEDINGUNGEN**

Die Vertragsgarantien sind unter den folgenden Bedingungen ungültig:

- Vom Kunden oder vom Begünstigten des Vertrags vorsätzlich verursachte Tatsachen; die Folgen des Selbstmordes/Selbstmordversuch des Kunden;
- Volksaufstand, Krawalle, Auswirkungen einer starken radioaktiven Belastung, Epidemien, Umweltverschmutzung, Naturkatastrophen, außergewöhnliche Witterungsbedingungen;
- Terroranschläge;

- Kontamination oder Exposition gegenüber chemischen, radioaktiven oder biologischen Stoffen, abgesehen von den Gründen, die das verursacht haben;
- Verwendung von Drogen, Rauschgifte/ähnlichen Stoffen und nicht verschriebenen Medikamenten, und deren Folge;
- Auswirkungen des Alkoholkonsums (bei Blutalkoholkonzentration höher als das gesetzlich erlaubte PromilleLimit).

Die Vertragsgarantien sind auch für die Unfälle ungültig, die unter den folgenden Bedingungen stattfinden:

- beim Sport Betreiben (als Beruf- oder Amateursportler) oder beim Teilnehmen an einer Amateursportwettbewerb, der der Verwendung eines Land-, Luft- oder Wasserkraftfahrzeug fordert.
- wenn der Kunde ein Ultraleicht-Flugzeug, einen Deltagleiter, ein Segelflugzeug, einen Fallschirm oder ein Paragliding als Pilot oder Passagier nutzt;
- wenn der Kunde an Schlägereien (außer Notwehr), kriminelle Handlungen oder Wetten jeglicher Art teil nimmt. Der Schutz ist nicht gültig, falls die Abreise vollständig oder teilweise von den folgenden Gründen verhindert wird:
  - Gesetze, Regelungen oder Dekrete, die von einer Regierung oder einem Behörde erlassen wurden;
  - Verspätungen oder Änderungen des gebuchten Reiseplans/einer Dienstleistung der gebuchten Reise;
  - Verspätungen oder Änderungen des gebuchten Reiseplans aufgrund der temporären/endgültigen Unterbrechung einer Dienstleistung oder einer öffentlichen Verkehrsdienstleistung nach Anweisungen/Empfehlungen von jeglichem Pilot, Regierung oder Behörde, Verkehrsministerium, Hafenbehörde oder Fluggesellschaft.
- jegliche Unterbrechung der Zahlungen, Fehler oder Unterlassung vonseiten des Reiseveranstalter, eines Verkehrsunternehmens oder eines Reisebüros;
- jegliche Aufstand, Streik (lock-out), Blockade oder Aktion der Regierung oder glaubhafte Androhung einer der vorgenannten Ereignisse;
- Streik oder Streikandrohung, die mehr als 24 Stunden vor der Abreise veröffentlicht wurden.

Der Reiserücktrittschutz ist unter den folgenden Bedingungen nie gültig:

- vorherige Unfälle oder Krankheiten;
- Nerven- oder Geisteskrankheiten, die einen Krankenhausaufenthalt von weniger als 4 aufeinanderfolgenden Tage verursachen;

- die freiwilligen Schwangerschaftsabbrüche, und deren Folgen/Komplikationen;
- die Stornierungen wegen regelmäßigen medizinischen Untersuchungen;
- die Stornierungen wegen fehlenden Impfungen aufgrund von Versäumnis des Kunden;
- die Stornierungen von Verkehrsunternehmen oder vom Reiseveranstalter, abgesehen von der Ursache.

### **AKTIVIERUNGSVERFAHREN DES REISERÜCKTRITTSSCHUTZES**

Der Kunde muss sich innerhalb 5 Tagen nach dem Ereignis, dass die Stornierung verursacht hat, oder mindestens spätestens vor der Beginn des gebuchten Aufenthaltes, mit Blu Hotels in Verbindung setzen. Der Kunde muss eine E-Mail auf der E-Mail Adresse [annullamento@bluhotels.it](mailto:annullamento@bluhotels.it) senden und er wird innerhalb 2 Arbeitstagen kontaktiert.

Wenn nicht anderweitig zwischen Kunden und Blu Hotels-Angestellten vereinbart, wird dem Kunden eine „Stornierungsnummer“ sofort mitgeteilt. Der Kunde bekommt anschließend eine E-Mail (Betreff der E-Mail wird die Stornierungsnummer sein), wo man ihm nach den Ursachen der Stornierung fragt und um eventuelle sachdienliche Unterlagen bittet.