



## Allgemeine Geschäftsbedingungen Riffelalp Resort AG

### 1. Grundlegendes

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Rechtsbeziehung zwischen dem Gast / Kunden, nachfolgend Gast genannt, und der Riffelalp Resort AG als Betreiberin, im Folgenden als Hotel bezeichnet. Der Einfachheit halber wird in diesen AGB – egal in Bezug auf welche Leistung – immer vom Vertrag gesprochen. Es gelten ausschliesslich die bei Vertragsschluss gültigen Geschäftsbedingungen des Hotels. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Gastes kommen nur zur Anwendung, wenn dies vor Vertragsunterzeichnung ausdrücklich und schriftlich vereinbart wurde.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder ungültig sein, so wird dadurch die Gültigkeit des Vertrages und der übrigen AGB-Bestimmungen nicht berührt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

### 2. Gerichtsstand / Anwendbares Recht

**Für allfällige Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Visp im Kanton Wallis Gerichtsstand, sofern kein anderer gesetzlich zwingender Gerichtsstand besteht.**

Es kommt für alle Vertrags-, Reservations-, allfälligen Zusatzvereinbarungen und allgemeinen Bedingungen ausschliesslich schweizerisches Recht zur Anwendung. Erfüllungsort und Zahlungsort ist der Sitz des Hotels.

### 3. Definitionen

**Gruppen:** Gruppen im Sinne dieser AGB sind Reisegruppen mit einer Mindestzahl von 10 gebuchten Zimmern.

**Schriftliche Bestätigungen:** Als schriftliche Bestätigungen gelten auch Fax- und E-Mail Nachrichten.

**Vertragspartner** sind der Gast und das Hotel.

### 4. Vertragsgegenstand / Geltungsbereich

Der Vertrag über die Miete von Zimmern, Seminarräumen, Flächen sowie den Bezug von sonstigen Lieferungen und Leistungen kommt mit der schriftlichen Bestätigung des Gastes oder konkludent zustande. Eine Reservation, die am Anreisetag selbst erfolgt, ist im Augenblick der Annahme durch das Hotel verbindlich.

Vertragsänderungen werden für das Hotel erst durch eine (schriftliche) Rückbestätigung verbindlich. Einseitige Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags durch den Gast sind unwirksam. Die Unter- und Weitervermietung der überlassenen Zimmer sowie deren Nutzung zu anderen als der Beherbergung dienenden Zwecken bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Hotels.

### 5. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang des Vertrags bestimmt sich nach der individuell vorgenommenen und bestätigten Reservation des Gastes. Der Gast hat – andere vertragliche Vereinbarungen vorbehalten – keinen Anspruch auf ein bestimmtes Zimmer.

Sollten trotz einer bestätigten Reservation keine Zimmer im Hotel verfügbar sein, so muss das Hotel den Gast rechtzeitig informieren und gleichwertigen Ersatz im Dorf Zermatt einer vergleichbaren oder höheren Kategorie anbieten. Allfällige Mehraufwendungen für das Ersatzquartier gehen zu Lasten des Hotels. Lehnt der Gast das Ersatzzimmer ab, so hat das Hotel vom Gast bereits erbrachte Leistungen (z.B. Anzahlungen) umgehend zu erstatten. Weitergehende Ansprüche des Gastes bestehen nicht, wenn die Ersatzunterkunft gleichwertig war.

### 6. Nutzungsdauer

Vorbehaltlich anderer Vereinbarungen steht dem Gast das Recht zu, die gemieteten Räume ab 15.00 Uhr des vereinbarten Anreisetags und bis 12.00 Uhr des Abreisetages zu nutzen.

Das Hotel behält sich im Falle des verspäteten Verlassens des Zimmers vor, die Gegenstände des Gastes aus dem Zimmer zu entfernen und an einem geeigneten Ort im Hotel aufzubewahren.

### 7. Preise / Zahlungspflicht

Die vom Hotel kommunizierten Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF) und schliessen die gesetzliche Mehrwertsteuer mit ein. Der Gast ist verpflichtet, die für die Zimmerüberlassung und die von ihm in Anspruch genommenen weiteren Leistungen die vereinbarten bzw. geltenden Preise des Hotels zu zahlen. Dies gilt auch für Bestellungen von seinen Begleitern und Besuchern. Eine Erhöhung gesetzlicher Abgaben nach Vertragsabschluss geht zu Lasten des Gastes.

Preisangaben in Fremdwährungen sind Richtwerte und werden zum jeweiligen Tageskurs verrechnet. Gültigkeit haben jeweils diejenigen Preise, die vom Hotel bestätigt werden.

Die Preise können vom Hotel geändert werden, wenn der Gast nachträglich Änderungen der Anzahl der gebuchten Zimmer, der Anzahl Personen, der Leistung des Hotels oder der Aufenthaltsdauer der Gäste veranlasst.

Zur Garantie der Reservation benötigt das Hotel die Kreditkartendetails des Gastes und je nach Vereinbarung eine Vorauszahlung.

Die Schlussrechnung umfasst den vereinbarten Preis zuzüglich allfälliger Mehrbeträge, die aufgrund zusätzlicher Leistungen des Hotels für den Gast und/oder die ihn begleitenden Personen entstanden sind. Die Schlussrechnung ist – vorbehältlich anderer Vereinbarungen – spätestens anlässlich des Check-outs am Abreisetag in Schweizer Franken bar oder per akzeptierter Kreditkarte zu bezahlen.

#### **8. Rücktritt durch das Hotel**

Das Hotel ist berechtigt, jederzeit aus sachlich gerechtfertigtem Grund durch unverzügliche einseitige und schriftliche Erklärung ausserordentlich und mit sofortiger Wirkung vom Vertrag zurückzutreten: Als sachlich gerechtfertigte Gründe gelten beispielsweise:

- eine vereinbarte Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung wird während der vom Hotel gesetzten Frist nicht geleistet;
- höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände, die die Erfüllung des Vertrages objektiv unmöglich machen;
- Zimmer oder Räume, die unter irreführender oder falscher Angabe, z.B. in der Person des Gasts oder des Gebrauchs- oder Aufenthaltzwecks, gebucht oder genutzt werden;
- das Hotel begründeten Anlass zur Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der vereinbarten Leistungen den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit anderer Hotelgäste oder das Ansehen des Hotels beeinträchtigen kann;
- der Gast zahlungsunfähig geworden ist (Konkurs oder fruchtlose Pfändung) oder er seine Zahlungen eingestellt hat;
- der Zweck bzw. der Anlass des Aufenthaltes gesetzeswidrig ist.

Bei einem Rücktritt des Hotels aus den vorgenannten Gründen erwächst dem Gast kein Anspruch auf Schadenersatz und die Entschädigung für die gebuchten Leistungen bleibt grundsätzlich geschuldet.

#### **9. Annullation der Reservation / Annullationsgebühren**

##### **a) Annullation**

Eine Annullation der Reservation bedarf der schriftlichen Zustimmung des Hotels. Erfolgt diese nicht, so ist der vereinbarte Preis auch dann zu zahlen, wenn der Gast vertragliche Leistungen nicht in Anspruch nimmt. Bei einem Nichterscheinen des Gastes ("no-show") wird der Aufenthalt gemäss Stornierungsbedingungen in Rechnung gestellt.

Entscheidend für die Berechnung der Annullationsgebühren ist das Eintreffen der schriftlichen Annullation des Gastes beim Hotel. Dies gilt sowohl für Briefe als auch für Fax- und E-Mail Nachrichten. Tritt der Gast vom Vertrag zurück, ohne dass eine genehmigte Annullation vorliegt, oder erfolgen Um- bzw. Abbestellungen von bestimmten reservierten Leistungen, so kann das Hotel die nachfolgenden Annullationsgebühren in Rechnung stellen.

##### **b) Annullationsgebühren**

unsere Stornierungsbedingungen finden Sie [hier](#)

##### **c) Schadenminderung**

Das Hotel ist bestrebt, sowohl für annullierte Einzel- als auch Gruppenreservierungen, die nicht in Anspruch genommenen Leistungen anderweitig zu vergeben. Sofern das Hotel die annullierten Leistungen im vereinbarten Zeitraum anderweitig gegenüber Dritten erbringen kann, reduziert sich die Annullationsgebühr des Gastes um den Betrag, den diese Dritten für die annullierte Leistung zahlen.

#### **10. Vorzeitige Abreise**

Reist der Gast vorzeitig ab, so ist das Hotel berechtigt, die gesamten gebuchten Leistungen zu 100% in Rechnung zu stellen. Das Hotel ist bestrebt, bei einer vorzeitigen Abreise die nicht in Anspruch genommenen Leistungen anderweitig zu vergeben. Sofern das Hotel die nicht in Anspruch genommenen Leistungen im vereinbarten Zeitraum anderweitig Dritten gegenüber erbringen kann, reduziert sich der Rechnungsbetrag des Gastes um den Betrag, den diese Dritten für die annullierte Leistung zahlen.

#### **11. Verlängerung des Aufenthaltes**

Vorbehältlich anderer Absprachen hat der Gast keinen Anspruch darauf, dass sein Aufenthalt verlängert wird. Kann der Gast am Tag der Abreise das Hotel nicht verlassen, weil durch unvorhersehbare aussergewöhnliche Umstände / höhere Gewalt (z.B. extremer Schneefall, Hochwasser etc.) sämtliche Abreisemöglichkeiten gesperrt oder nicht benutzbar sind, so wird der Vertrag für die Dauer der Unmöglichkeit der Abreise automatisch zu den bisherigen Konditionen verlängert.

## **12. Aufenthalt / Schlüssel**

Das Hotelzimmer ist ausschliesslich für den registrierten Gast reserviert. Das Überlassen des Zimmers an eine Drittperson oder die Nutzung durch eine zusätzliche Person bedarf der (schriftlichen) Genehmigung des Hotels. Durch den Abschluss eines Vertrages erwirbt der Gast das Recht auf den üblichen Gebrauch der gemieteten Räume und der Einrichtungen des Hotels durch alle gebuchten Personen, die üblicherweise und ohne besondere Bedingungen den Gästen zur Benützung zugänglich sind, und auf die übliche Bedienung. Der Gast hat seine Rechte gemäss allfälligen Hotel- und/oder Gästerichtlinien (Hausordnung) auszuüben.

Die vom Hotel abgegebene Zimmerschlüssel bleibt Eigentum des Hotels. Der Verlust des Schlüssels ist umgehend an der Rezeption zu melden.

## **13. Zusätzliche Bedingungen für Gruppen**

Gruppentarife kommen nur bei vorhergehender Vereinbarung und schriftlicher Bestätigung durch das Hotel zur Anwendung. Für eine Gruppe mit weniger als 10 Zimmern gelten die Tarife für Einzelreisende.

Die endgültige Personenzahl der Gruppe (inkl. Namensliste) muss dem Hotel bis spätestens 10 Kalendertage vor Ankunft der Gruppe mitgeteilt werden. Bei Annullation einer Gruppenreservation gelten die unter Punkt 9 aufgeführten Annullationsgebühren.

## **14. Abwicklung von Veranstaltungen**

Soweit das Hotel für den Gast auf dessen Veranlassung technische und andere Einrichtungen von Dritten beschafft, handelt es auf Rechnung des Gasts.

Der Gast haftet für die sorgfältige Behandlung und die ordnungsgemässe Rückgabe der Einrichtungen. Das Hotel wird vom Gast von allen Ansprüchen Dritter aus der Überlassung dieser Einrichtungen freigestellt.

Die Verwendung von eigenen elektrischen Anlagen und Geräten des Gasts unter Nutzung des Stromnetzes des Hotels bedarf der vorherigen schriftlichen Bewilligung des Hotels. Durch die Verwendung dieser Geräte und Anlagen auftretende Störungen oder Beschädigungen an den technischen Anlagen des Hotels gehen zu Lasten des Gasts, soweit das Hotel diese nicht selbst zu vertreten hat. Die durch die Nutzung der elektrischen Anlagen und Geräte entstehenden Stromkosten können das Hotel pauschal erfassen und berechnen.

Störungen an vom Hotel zur Verfügung gestellten technischen oder sonstigen Einrichtungen werden auf Anzeige des Gastes hin rasch möglichst beseitigt. Soweit das Hotel die Störungen nicht zu vertreten hat, werden durch Störungen weder Leistungsansprüche gemindert noch Haftungen begründet.

Der Gast hat alle für die Durchführung der Veranstaltung gegebenenfalls notwendigen behördlichen Bewilligungen auf eigene Kosten einzuholen. Ihm obliegt die Einhaltung der Bewilligungen sowie aller sonstigen öffentlich-rechtlichen Vorschriften in Zusammenhang mit der Veranstaltung. Bussgelder wegen eines Verstosses gegen die Bewilligungen sind vom Gast zu zahlen.

Der Gast hat die im Zusammenhang mit Musikdarbietung und Beschallung erforderlichen Formalitäten und Abrechnungen eigenverantwortlich mit den zuständigen Institutionen (z.B. SUIISA) abzuwickeln.

## **15. Durch den Gast eingebrachte Gegenstände**

Mitgebrachte Ausstellungs- oder sonstige, auch persönliche Gegenstände befinden sich auf Gefahr des Gasts in den Veranstaltungsräumen bzw. auf dem Hotelareal. Das Hotel übernimmt keine Bewachungs- und Aufbewahrungspflicht. Das Hotel übernimmt für den Verlust, Untergang oder Beschädigung der eingebrachten Gegenstände keine Haftung, ausser bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Hotels. Die Versicherung mitgebrachter Gegenstände obliegt dem Gast.

Mitgebrachtes Dekorationsmaterial hat den feuerpolizeilichen Anforderungen zu entsprechen. Das Hotel ist berechtigt, dafür einen amtlichen Nachweis zu verlangen. Wegen möglicher Beschädigungen sind die Aufstellung und das Anbringen von Gegenständen vorher mit dem Hotel abzusprechen.

Die eingebrachten Ausstellungs- oder sonstigen Gegenstände sind nach dem Ende der Veranstaltung unverzüglich zu entfernen. Zurückgelassene Gegenstände darf das Hotel auf Kosten des Gasts entfernen und / oder einlagern lassen. Ist die Entfernung mit unverhältnismässig hohem Aufwand verbunden, kann das Hotel die Gegenstände im Veranstaltungsraum belassen und für die Dauer des Verbleibs dem Gast die übliche Raummiete in Rechnung stellen. Verpackungsmaterial (Karton, Kisten, Kunststoff etc.), welches in Zusammenhang mit der Belieferung der Veranstaltung durch den Gast oder Dritte anfällt, muss vom Gast entsorgt werden. Sollte der Gast Verpackungsmaterial im Hotel zurücklassen, ist das Hotel zur Entsorgung auf Kosten des Gasts berechtigt.

## **16. Handlungen, Benutzung und Haftung**

### **a) Hotel**

Das Hotel bedingt die Haftung gegenüber dem Gast im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten für leichte und mittlere Fahrlässigkeit weg und haftet nur bei absichtlich oder grobfahrlässig verursachtem Schaden. Sollten Störungen oder Mängel an den Leistungen des Hotels auftreten, wird sich das Hotel auf unmittelbare Anzeige des Gastes hin bemühen, für Abhilfe zu sorgen. Unterlässt es der Gast, dem Hotel rechtzeitig einen Mangel anzuzeigen, so besteht kein Anspruch auf Minderung des vertraglich vereinbarten Entgelts. Das Hotel haftet für die eingebrachten Sachen der Gäste gemäss den gesetzlichen Bestimmungen, d.h. bis zum Betrage von CHF 1'000.-. Als eingebracht gelten Gegenstände, welche der Gast in seinem Hotelzimmer und dem dazu vorgesehenen Tresor aufbewahrt. Für leichte und mittlere Fahrlässigkeit haftet das Hotel nicht. Werden Kostbarkeiten (Schmuck etc.), Bargeld oder Wertpapiere dem Hotel nicht zur Aufbewahrung übergeben, so ist die Haftung des Hotels im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wegbedungen. Das Hotel empfiehlt, Geld und Wertgegenstände grundsätzlich im Zimmersafe oder im Safe der Rezeption aufzubewahren. Wird ein allfälliger Schaden dem Hotel nicht sofort nach seiner Entdeckung angezeigt, so gehen die Ansprüche des Gastes unter. Das Hotel haftet unter keinem Rechtstitel für Leistungen, welche es dem Gast lediglich vermittelt hat. Das Hotel lehnt jede Haftung für Diebstahl und Beschädigung des durch Dritte eingebrachten Materials ab.

### **b) Gast**

Der Gast haftet gegenüber dem Hotel für alle Beschädigungen und Verluste, die durch ihn, Begleiter bzw. seine Hilfspersonen oder Veranstaltungsteilnehmer verursacht werden, **ohne dass das Hotel dem Gast ein Verschulden nachweisen muss.**

Der Gast ist für den korrekten Gebrauch und die ordnungsgemässe Rückgabe sämtlicher technischer Hilfsmittel / Einrichtungen verantwortlich, die ihm das Hotel zur Verfügung stellt oder in dessen Auftrag über Dritte beschafft, und haftet für Schäden und Verluste. Der Gast haftet für veranlasste Leistungen und Auslagen des Hotels gegenüber Dritten.

### **c) Dritter**

Nimmt ein Dritter die Buchung für den Gast vor, haftet er dem Hotel gegenüber als Besteller für alle Verpflichtungen aus dem Vertrag. Davon unabhängig ist jeder Besteller verpflichtet, alle buchungsrelevanten Informationen, insbesondere diese allgemeinen Geschäftsbedingungen, an den Gast weiterzuleiten.

## **17. Hunde**

Das Hotel heisst auch vierbeinige Begleiter willkommen. Der Gast, der ein Tier in das Hotel mitbringt, ist verpflichtet, dieses Tier während seines Aufenthaltes ordnungsgemäss zu halten bzw. zu beaufsichtigen oder auf seine Kosten durch geeignete Dritte verwahren bzw. beaufsichtigen zu lassen. Der Hund muss im Hotelgebäude an der Leine geführt werden. Für einen Hund berechnet das Hotel CHF 20.- pro Tag.

Die Vierbeiner haben keinen Zutritt zum Restaurant „Alexandre“ und zum St. Trop Alp Spa.

## **18. Medizinische Versorgung / Schwimmbad / Internet / Rauchen**

### **a) Medizinische Versorgung**

Für medizinische Notfälle stehen die Zermatter Ärzte und die Air Zermatt zur Verfügung. Da sich die Ärzte alle im Dorf befinden und für Notfälle vor Ort sein müssen, werden keine Hausbesuche gemacht.

Das nächste Spital befindet sich in Visp (40 Min. Fahrzeit mit dem Auto ab Zermatt). Für die medizinische Erstversorgung hat das Hotel eine gut bestückte Hausapotheke.

Das Hotel übernimmt keine Haftung

### **b) Schwimmbad**

Da es keine Bade-Aufsicht gibt, ist die Nutzung des gesamten Wellness-Bereichs ausdrücklich auf eigene Gefahr. Die Aufsichtspflicht von Kindern liegt bei den Eltern. Das Hotel übernimmt keine Haftung.

### **c) Internet**

Für einen Zugang zum Internet muss der Gast an der Rezeption die Login Daten beziehen oder er bekommt von Swisscom die Login Daten per SMS zugeschickt. Diese Dienstleistung ist für alle Gäste kostenlos. Der Gast trägt die Verantwortung für den Gebrauch seiner Login Daten. Er haftet für Missbrauch und illegales Verhalten bei der Internetnutzung.

### **d) Rauchen**

Das Rauchen ist im gesamten Hotel nur an/in entsprechend gekennzeichneten Orten/Räumen gestattet.

## **19. Fundsachen**

Fundsachen werden während der laufenden Saison aufbewahrt. Die Kosten und das Risiko für den Nachversand trägt der Gast.

## **20. Weitere Bestimmungen**

Wünscht der Gast Leistungen, die nicht vom Hotel selbst erbracht werden, so handelt das Hotel lediglich als Vermittler. Es gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Soweit diese abgeändert werden können, gilt für Schadenersatzansprüche des Gastes eine absolute Verjährung von 6 Monaten nach Abreise.

Anzeigen in Medien (wie Zeitungen, Radio, Fernsehen, Internet) mit Hinweis auf Veranstaltungen im Hotel, mit oder ohne Verwendung des unveränderten Firmenlogos, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch das Hotel.

Rufschädigende oder ehrverletzende Kommentare auf Bewertungsplattformen (wie bspw. Tripadvisor) über Dienstleistungen des Hotels, welche nachweislich nicht der Wahrheit entsprechen und vom Hotel widerlegt werden können, werden bei den entsprechenden Behörden angezeigt. Schadenersatz- und Genugtuungsansprüche des Hotels bleiben vorbehalten.

## **21. Akzeptierte Zahlungsmittel**

Barzahlung, Maestro, Postcard, Visa, Mastercard/Eurocard, China Union Pay, American Express, JCB oder Diners Club.

Um ein eventuelles Betrags-Limit bei der Abreise zu umgehen kann der Gast entweder eine Vorauszahlung tätigen oder das Hotel wird bei Anreise 50% der Hotelübernachtungen auf der Kreditkarte des Gastes belasten.

Bankverbindung:

Kontoname: Riffelalp Resort AG, Abt. Buchhaltung, Seiler Hotels Zermatt AG  
Postfach 168, CH-3920 Zermatt

Kontonummer: 263-662195.03C

Bankname: UBS AG, Bahnhofstrasse, CH-3920 Zermatt

Konto: 30-35-9

Clearing Nr. 263

IBAN Nr. CH44\_0026\_326366219503C

SWIFT Code: UBSWCHZH80A

## **22. Kreditkarteninformationen**

Die Kreditkartendaten werden vertraulich behandelt. Es folgen keine Belastungen im Voraus, falls nicht anderes in den Buchungsbedingungen vermerkt. Die Kreditkarte dient lediglich als Garantie der Buchung. Das Hotel behält sich das Recht vor, vor der Anreise eine Kreditkartenautorisierung durchzuführen.

Sollte eine Anreise nicht erfolgen oder storniert werden, wird ein allfälliger Betrag (siehe Stornobedingungen) verrechnet. Durch die Akzeptierung der AGB in der Bestätigung erlauben Sie uns, den Betrag auf der angegebenen Kreditkarte zu belasten.

Wir empfehlen den Abschluss einer Annullierungsversicherung für Eventualfälle wie Unfall, Krankheit, verspätete Ankunft oder vorzeitige Abreise.

## **23. Kleiderordnung**

sportlich-elegant

An Silvester ist Abendgarderobe erwünscht.

## **24. Privacy Policy**

Wir wissen, dass Sie am Schutz Ihrer persönlichen Daten interessiert sind - deshalb garantiert das Riffelalp Resort 2'222m, dass alle uns überlassenen Daten ausschliesslich für den von Ihnen vorgesehenen Zweck verwendet werden