

Condiciones generales

Condiciones generales del contrato de alojamiento hotelero de la empresa WeJo An- & Vermietung - Unterkünfte - Hausverwaltung.

Versión del: 15/03/2024

Índice

Condiciones generales	1
I. Ámbito de aplicación	1
II. Celebración del contrato, parte contratante; plazo de prescripción	2
III. Servicios, precios, pagos, compensación	2
IV. Desistimiento del cliente (cancelación) / no utilización del servicio o servicios	4
V. Cancelación del hotel	5
VI. Provisión, entrega y devolución de las habitaciones	5
VII. Facilitación de alojamiento alternativo	6
VIII. Responsabilidad del hotel	6
VIII. Disposiciones finales	7

I. Ámbito de aplicación

1. Las presentes condiciones generales se aplican a los contratos de alquiler de habitaciones de hotel, viviendas u otros alojamientos de hospedaje, así como a todos los demás servicios y suministros prestados al cliente por WeJo An- & Vermietung - Unterkünfte - Hausverwaltung. (en lo sucesivo, el «Hotel»). El término «contrato de alojamiento hotelero» incluye y sustituye a los términos siguientes: contrato de alojamiento, contrato de alojamiento de huéspedes, contrato de hotel, contrato de habitación de hotel.
2. El subarriendo o realquiler de las habitaciones facilitadas y su uso para fines distintos al alojamiento requieren el consentimiento previo del hotel por escrito, quedando exento de ello el artículo 540, apartado 1, frase 2, del Código Civil alemán.
3. Las condiciones generales del cliente solo se aplicarán si así se ha acordado expresamente de antemano por escrito. Por la presente se rechazan las reconfirmaciones del cliente con referencia a sus condiciones generales.
4. En el sentido de estos términos y condiciones, los clientes son tanto consumidores como empresarios de acuerdo con los artículos 13 y 14 del Código Civil alemán.

II. Celebración del contrato, parte contratante; plazo de prescripción

1. El contrato se formaliza cuando el hotel acepta la solicitud del cliente. Si el hotel hace al cliente una oferta vinculante, el contrato se formaliza cuando el cliente acepta la oferta del hotel. La reserva de la habitación debe confirmarse por escrito. Las declaraciones electrónicas se considerarán recibidas si la parte a la que van destinadas puede recuperarlas en circunstancias normales y si se reciben durante el horario comercial anunciado por el hotel.
2. Los socios contractuales son el hotel y el cliente. Si un tercero ha realizado la reserva en nombre del cliente, este responderá ante el hotel junto con el tercero como deudores solidarios de todas las obligaciones derivadas del contrato de alojamiento hotelero, siempre que el hotel haya recibido la correspondiente declaración del tercero.
3. Todas las reclamaciones del cliente o de terceros contra el hotel prescribirán, por regla general, al año de iniciarse el plazo de prescripción ordinario dependiente del conocimiento en el sentido del artículo 199, apartado 1 del Código Civil alemán. No obstante, las reclamaciones por daños y perjuicios contra el hotel prescribirán a más tardar 3 años después del incumplimiento de la obligación, dependiendo del conocimiento, y a más tardar 10 años después del incumplimiento de la obligación, independientemente del conocimiento. Estas reducciones del plazo de prescripción no se aplicarán...
 - en el caso de reclamaciones causadas por dolo o negligencia grave por parte del hotel, incluidos sus auxiliares ejecutivos.
 - en el caso de daños causados por negligencia que resulten en lesiones que atenten contra la vida, la integridad física o la salud.

Los plazos de prescripción reducidos no se aplicarán a los daños materiales causados por negligencia ni a las pérdidas económicas en caso de incumplimiento de una obligación contractual material. Las obligaciones contractuales materiales son aquellas cuyo cumplimiento caracteriza el contrato y en las que el cliente puede confiar.

III. Servicios, precios, pagos, compensación

1. El hotel está obligado a mantener disponibles las habitaciones reservadas por el cliente y a prestar los servicios acordados.
2. El cliente está obligado a pagar los precios aplicables o acordados con el hotel por la provisión de la habitación y los demás servicios utilizados por el cliente. Esto también se aplica a los servicios y gastos del hotel a terceros organizados por el cliente. Los precios

acordados incluyen los impuestos y tasas locales aplicables en el momento de la celebración del contrato. No se incluyen los impuestos locales que deba pagar el huésped según la legislación municipal correspondiente, como el impuesto turístico. En caso de modificación del impuesto sobre el IVA legal o de introducción, modificación o supresión de impuestos locales sobre el objeto de la prestación tras la celebración del contrato, los precios se ajustarán en consecuencia. En el caso de los contratos con consumidores, esto solo se aplica si el periodo entre la celebración y el cumplimiento del contrato es superior a 4 meses.

3. El hotel podrá supeditar su consentimiento a una reducción posterior del número de habitaciones reservadas, de los servicios del hotel o de la duración de la estancia del cliente solicitada por este a un aumento del precio de las habitaciones o de los demás servicios del hotel.
4. Las facturas de hotel sin fecha de vencimiento son pagaderas en su totalidad en un plazo de 10 días naturales a partir de la recepción de la factura. El hotel tiene derecho a declarar vencidos los créditos devengados en cualquier momento y a exigir su pago inmediato. En caso de demora en el pago, el hotel tendrá derecho a cobrar el interés de demora legal aplicable, que actualmente asciende a 9 puntos porcentuales o, en el caso de actividades jurídicas en las que intervenga un consumidor, a 5 puntos porcentuales por encima del tipo de interés básico. Además, el hotel podrá cobrar una tasa de 5,00 euros por carta de recordatorio en caso de impago. El hotel se reserva el derecho a probar y reclamar daños mayores.
5. El hotel tiene derecho a exigir un anticipo o depósito de garantía adecuado en el momento de la celebración del contrato o posteriormente. El importe del anticipo y las fechas de pago pueden acordarse por escrito en el contrato. Cuando se reservan estancias más largas o varias habitaciones, la factura se emite generalmente con 30 días de antelación.
6. En casos justificados, por ejemplo, si el cliente se retrasa en el pago o si se amplía el alcance del contrato, el hotel tendrá derecho, incluso después de la celebración del contrato, a exigir un anticipo o depósito de garantía en el sentido de la cláusula 5 expuesta anteriormente o un aumento del anticipo o depósito de garantía acordado en el contrato hasta la remuneración total acordada.
7. El cliente solo podrá compensar una reclamación indiscutible o legalmente exigible con una reclamación del hotel.

IV. Desistimiento del cliente (cancelación) / no utilización del servicio o servicios

1. El cliente solo podrá rescindir el contrato celebrado con el hotel si se ha acordado expresamente un derecho de rescisión en el contrato, si existe otro derecho de rescisión legal o si el hotel acepta expresamente la rescisión del contrato. El acuerdo de un derecho de rescisión y cualquier consentimiento de cancelación del contrato deben hacerse por escrito.
2. Si el hotel y el cliente han acordado una fecha para la rescisión del contrato sin gastos (opcional), el cliente podrá rescindir el contrato hasta esa fecha sin que el hotel le reclame el pago o una indemnización por daños y perjuicios. El derecho de rescisión del cliente expira si no lo ejerce ante el hotel por escrito antes de la fecha acordada.
3. Si no se ha acordado un derecho de rescisión o si este ya ha expirado, tampoco existe un derecho legal de rescisión o cancelación y si el hotel no acepta una rescisión del contrato, el hotel conservará el derecho a la remuneración acordada a pesar de la no utilización del servicio. El hotel debe compensar los ingresos derivados del alquiler de las habitaciones a terceros, así como los gastos ahorrados. Si las habitaciones no se alquilan a otra persona, el hotel puede practicar una deducción a tanto alzado por los gastos ahorrados. En este caso, el cliente está obligado a pagar las siguientes partes del precio total acordado contractualmente por el alojamiento con o sin desayuno:

a) El 50 % del precio total acordado contractualmente si el hotel recibe la anulación o reducción por escrito entre 89 y 30 días antes del inicio del periodo de servicio.

b) El 70 % del precio total acordado contractualmente si el hotel recibe la cancelación o reducción por escrito entre 29 y 10 días antes del inicio del periodo de servicio.

c) El 90 % del precio total acordado contractualmente si el hotel recibe la cancelación o reducción por escrito con menos de 10 días de antelación al inicio del periodo de servicio.

d) Para las viviendas distintas de a) a c), el 100 % del precio total acordado contractualmente si el hotel recibe la cancelación o reducción por escrito con menos de 21 días de antelación al inicio del periodo de servicio.

El cliente tiene la libertad de acreditar que dicha reclamación no se ha producido o no se ha efectuado en la cuantía reclamada.

4. Si el hotel calcula la compensación de forma específica, el importe máximo de la compensación será el importe del precio acordado contractualmente por el servicio que debe prestar el hotel, menos el valor de los gastos ahorrados por el hotel y lo que el hotel obtenga a través de otros usos de los servicios del hotel.

5. Las disposiciones anteriores sobre indemnización se aplicarán en consecuencia si el cliente no hace uso de la habitación reservada o de los servicios reservados sin notificarlo al hotel con la debida antelación.

V. Cancelación del hotel

1. Si se ha acordado por escrito el derecho del cliente a rescindir el contrato sin coste alguno dentro de un plazo determinado, el hotel también tendrá derecho a rescindir el contrato sin coste alguno durante dicho plazo si hay solicitudes de otros clientes para las habitaciones reservadas contractualmente y el cliente no renuncia a su derecho de rescisión en el plazo de 2 semanas desde que el hotel se lo solicite. Si el cliente no actúa dentro de este plazo, el hotel tiene derecho a rescindir el contrato.
2. Si no se efectúa el pago por adelantado o el depósito de garantía acordados o exigidos de conformidad con la cláusula III. 5, incluso después de que haya expirado un periodo de gracia razonable establecido por el hotel, este tendrá también derecho a rescindir el contrato.
3. Además, el hotel tiene derecho a rescindir el contrato de forma extraordinaria por razones objetivamente justificadas, en particular si...
 - en caso de que situaciones de fuerza mayor u otras circunstancias no imputables al hotel imposibiliten el cumplimiento del contrato;
 - se reservan habitaciones negligentemente con información engañosa o falsa o con ocultación de hechos materiales (por ejemplo, en la persona del cliente, la solvencia o la finalidad de la estancia);
 - el hotel tiene motivos justificados para creer que el uso de sus servicios puede poner en peligro el buen funcionamiento del hotel, su seguridad o su reputación pública, sin que ello sea imputable a la esfera de control u organización del hotel;
 - existe un incumplimiento de la cláusula I. 2.
4. En caso de cancelación justificada por parte del hotel, el cliente no tendrá derecho a ningún tipo de indemnización.

VI. Provisión, entrega y devolución de las habitaciones

1. El cliente no tendrá derecho a que se le proporcionen habitaciones específicas, a menos que así se haya acordado expresamente.

2. Las habitaciones reservadas estarán a disposición del cliente como muy pronto a partir de las 15:00 del día de llegada acordado. El cliente no tiene derecho a que se le faciliten las habitaciones con anterioridad.
3. El día de salida acordado («check-out»), las habitaciones deberán quedar libres y a disposición del hotel a más tardar a las 10:00. A partir de ese momento, en caso de desocupación tardía de la habitación, el hotel podrá cobrar el 50 % de la tarifa diaria vigente en ese momento por el uso de la habitación por encima de lo estipulado en el contrato hasta las 18:00, y el 100 % a partir de las 18:00. Esto no dará lugar a ninguna reclamación contractual por parte del cliente. El cliente tiene la libertad de demostrar que el hotel no tiene derecho a indemnización por uso o que este es muy inferior. Además, el hotel se reserva el derecho a probar y hacer valer daños mayores.

VII. Facilitación de alojamiento alternativo

1. El hotel puede proporcionar al cliente un alojamiento alternativo adecuado (de la misma calidad) si ello es razonable para el cliente, sobre todo si la diferencia es menor y está objetivamente justificada.
2. Se deberá aportar una justificación objetiva, por ejemplo, si la(s) habitación(es) ha(n) quedado inutilizable(s), los clientes ya alojados prolongan su estancia, hay un exceso de reservas («overbooking») u otras situaciones operativas importantes hacen necesaria esta medida.
3. Cualquier gasto adicional por alojamiento alternativo correrá a cargo del hotel.

VIII. Responsabilidad del hotel

1. En caso de daños causados, WeJo Hotel responderá por dolo y negligencia grave (incluida la de sus auxiliares ejecutivos) de conformidad con las disposiciones legales. Lo mismo se aplica a los daños causados por negligencia que resulten de lesiones que pongan en peligro la vida, la integridad física o la salud. WeJo Hotel y sus auxiliares ejecutivos solo serán responsables de los daños materiales y patrimoniales causados por negligencia en caso de incumplimiento de una obligación contractual esencial, pero limitada en su cuantía a los daños previsibles en el momento de la celebración del contrato y típicos del mismo; se entiende por obligaciones contractuales esenciales aquellas cuyo cumplimiento caracteriza el contrato y en las que el cliente puede confiar. En caso de que se produzcan interrupciones o defectos en los servicios del hotel, este procurará subsanarlos en cuanto tenga conocimiento de los mismos o previa reclamación inmediata del cliente. El cliente está obligado a hacer todos los esfuerzos

razonables para rectificar la incidencia y minimizar cualquier posible daño, y a notificar al hotel inmediatamente cualquier incidencia o daño.

2. El hotel será responsable ante el cliente por los objetos introducidos en el hotel de conformidad con las disposiciones legales de los artículos 701 y ss. del Código Civil alemán hasta un importe máximo de 3500,00 euros. En el caso de dinero, valores y objetos de valor, la cuantía de 800,00 euros sustituirá a la de 3500,00 euros. Si el cliente desea introducir dinero, valores y objetos de valor por un valor superior a 800,00 euros u otros objetos por un valor superior a 3500,00 euros, deberá firmar un contrato de custodia aparte con el hotel. Para cualquier otra responsabilidad del hotel, se aplicará la disposición anterior de la cláusula VIII. 1.
3. Si se facilita al cliente una plaza de aparcamiento en el parking del hotel (aunque sea de pago), no supondrá un acuerdo de custodia. En caso de pérdida o daños a los vehículos de motor estacionados o maniobrados en la propiedad del hotel y lo que contenga, el hotel solo será responsable de conformidad con la cláusula VIII. 1.

VIII. Disposiciones finales

1. El reglamento interno pasa a formar parte del contrato en el momento de la entrada.
2. Las modificaciones o adiciones al contrato, a la aceptación de la solicitud o a las presentes condiciones generales del contrato de alojamiento hotelero deberán realizarse por escrito. Los cambios o adiciones unilaterales por parte del cliente no son válidos.
3. El lugar de cumplimiento y pago para ambas partes es el domicilio social de los hoteles.
4. A excepción de los consumidores finales privados, se acuerda Múnich como jurisdicción exclusiva para todas las reclamaciones derivadas o basadas en el correspondiente contrato.
5. Se aplicará únicamente la legislación alemana. Se excluye la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y el conflicto de leyes.
6. En caso de que alguna de las disposiciones de las presentes condiciones generales del contrato de alojamiento hotelero fuera o llegara a ser inválida o nula, ello no afectará a la validez del resto de las disposiciones. Por lo demás, se aplican las disposiciones legales.