

## Algemene Voorwaarden (AV) voor het hotel/hostel-ontvangstcontract

### Deze voorwaarden gelden voor de dochterondernemingen:

a&o hostel and hotel Berlin, Adalbertstr. 50, D-10179 Berlino  
(naam van het hotel: a&o Berlin Friedrichshain)

a&o hostel and hotel Berlin Mitte GmbH, Adalbertstr. 50, D-10179 Berlino  
(namen van de hotels: a&o Berlin Mitte, a&o Berlin Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Dresden GmbH, Strehleener Strasse 10, D-01069 Dresden  
(naam van het hotel: a&o Dresden Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Leipzig GmbH, Brandenburger Strasse 2, D-04103 Leipzig  
(naam van het hotel: a&o Leipzig Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel München GmbH, Arnulfstr. 102, D-80636 München  
(namen van de hotels: a&o München Hauptbahnhof, a&o München Hackerbrücke, a&o München Laim)

a&o hostel and hotel Hamburg GmbH, Amsinckstrasse 2-10, D-20097 Hamburg  
(namen van de hotels: a&o Hamburg Hauptbahnhof, a&o Hamburg Hammer Kirche, a&o Hamburg Reeperbahn, a&o Hamburg City)

a&o HOTEL and HOSTEL Düsseldorf GmbH, Corneliusstraße 9-11, D-40215 Düsseldorf  
(naam van het hotel: a&o Düsseldorf Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Köln GmbH, Mauritiuswall 64/66, D-50676 Keulen  
(namen van de hotels: a&o Köln Dom, a&o Köln Neumarkt, a&o Köln Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Nürnberg GmbH, Bahnhofstrasse 13-15, D-90402 Nürnberg  
(naam van het hotel: a&o Nürnberg Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Dortmund GmbH, Königswall 2, D-44137 Dortmund  
(naam van het hotel: a&o Dortmund Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Frankfurt GmbH, Mainzer Landstraße 226-230, D-60327 Frankfurt aan de Main  
(naam van het hotel: a&o Frankfurt Galluswarte)

a&o hostel and hotel Aachen GmbH, Hackländerstrasse 5, D-52064 Aken  
(naam van het hotel: a&o Aachen Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Weimar GmbH, Buttlettedter Strasse 27c, D-99427 Weimar  
(naam van het hotel: a&o Weimar)

a&o Hotel and Hostel Wien GmbH, Lerchenfelder Gürtel 9-11, A-1160 Wenen  
(namen van de hotels: a&o Wien Stadthalle, a&o Wien Hauptbahnhof)

a&o HOTEL and HOSTEL Graz GmbH, Eggenberger Strasse 7, A-8020 Graz  
(naam van het hotel: a&o Graz Hauptbahnhof)

a&o HOSTEL Praha s.r.o., Decinska 1, CZ-18000 Praag 8  
(naam van het hotel: a&o Prag Metro Strizkov)

a&o HOTEL and HOSTEL Amsterdam B.V., Hogehilweg 22, NL-1101-CD Amsterdam  
(naam van het hotel: a&o Amsterdam Zuidoost)

a&o hostel and hotel Stuttgart GmbH, Rosensteinstraße 14, D-70191 Stuttgart  
(naam van het hotel: a&o Stuttgart City)

a&o hostel and hotel Kolumbus GmbH, Adalbertstr. 50, D-10179 Berlino  
(naam van het hotel: a&o Berlin Kolumbus)

a&o HOTEL and HOSTEL Salzburg GmbH, Fanny-von-Lehnert-Straße 4, A-5020 Salzburg  
(naam van het hotel: a&o Salzburg Hauptbahnhof)

a&o HOTEL and HOSTEL Copenhagen ApS  
(naam van het hotel: a&o Kopenhagen Nørrebro)

ao HOTELS and HOSTELS Venezia s.r.l., Via Ca Marcello 19, IT-30172 Venezia  
(naam van het hotel: ao Venezia Mestre, ao Venezia Mestre 2)

a&o hostel and hotel Bremen GmbH, Breitenweg 55, D-28195 Bremen  
(naam van het hotel: a&o Bremen Hauptbahnhof)

a&o hostel and hotel Frankfurt GmbH, Mainzer Landstraße 226-230, D-60327 Frankfurt am Main  
(naam van het hotel: a&o Frankfurt Ostend)

a&o HOTEL Praha s.r.o., V Uzlabine 3068/19, CZ-18000 Praag  
(naam van het hotel: a&o Prag Rhea)

**wordt in deze voorwaarden "a&o GmbH" gebruikt, dan is daarmee de betreffende dochteronderneming bedoeld.**

### S 1 Principes en toepassingsgebied

(1) Deze Algemene Voorwaarden regelen de contractuele verhouding tussen de betreffende a&o GmbH en diens klanten, samen met de huisregels van a&o GmbH. Deze vindt u hier als download: [www.aohostels.com/de/agb/](http://www.aohostels.com/de/agb/). De huisregels zijn daarmee uitdrukkelijk onderdeel van de gesloten overeenkomst. In het bijzonder zijn het daarin bevatte rookverbod en de daaruit resulterende boetes van toepassing

(2) Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten voor het tegen huurkosten gebruiken van hotel-/hostel-kamers ter overnachting en voor alle overige aan de klant geleverde waren of diensten van de bovengenoemde ondernemingen.

(3) Voor onderverhuur en doorverhuur van de ter beschikking gestelde kamer en het gebruik daarvan voor andere doeleinden dan overnachting is de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de betreffende a&o GmbH vereist.

(4) Algemene Voorwaarden gesteld door de klant zijn uitsluitend van toepassing wanneer dit uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen is.

(5) Alleenreizende minderjarige gasten jonger dan 14 jaar kunnen geen gebruik maken van onze accommodaties. Minderjarige alleenreizende gasten ouder dan 14 jaar moeten een schriftelijke akkoordverklaring van de ouders/voogd en een bijbehorend document dat de echtheid van de verklaring bevestigt voorleggen. Wij raden dringend aan vooraf met de reserveringsafdeling te spreken, onder andere omdat er in onze accommodaties normaliter geen scheiding van de geslachten plaatsvindt.

## **§ 2 Sluiting van de overeenkomst, partijen, verjaring**

(1) De overeenkomst komt tot stand door bevestiging van de aanvraag van de klant door a&o GmbH. Het staat a&o GmbH vrij de reservering schriftelijk te bevestigen.

(2) De partijen in deze overeenkomst zijn a&o GmbH en de klant. Als een derde namens de klant gereserveerd heeft, dan is deze tegenover a&o GmbH aansprakelijk voor alle verplichting uit de gesloten overeenkomst, in zoverre a&o GmbH een overeenkomstige verklaring van deze derde voorligt.

(3) Alle aanspraken tegen a&o GmbH verjaren per definitie een jaar na begin van de reguliere verjaringstermijn na in kennisstelling. Aanspraken op schadevergoeding verjaren zonder in kennisstelling na vijf jaar. Verkorting van de verjaringstermijnen gelden niet voor aanspraken, die resulteren uit opzettelijk of nalatig plichtsverzuim door a&o GmbH

## **§ 3 Prestaties, prijzen, betaling, addities, kosten**

(1) a&o GmbH is verplicht de door de klant geboekte kamer(s) te reserveren en de overeengekomen prestaties te leveren.

(2) De klant is verplicht voor het gebruik van de kamer(s) en de door hem gebruikte overige diensten de geldende danwel overeengekomen prijzen van a&o GmbH te betalen. Dit geldt ook voor door de klant in opdracht gegeven prestaties en uitgaven van a&o GmbH aan derden.

(3) De prijzen bevatten de geldige wettelijke belasting over de toegevoegde waarde (btw). Wordt de btw verhoogd, dan kan a&o GmbH de overeengekomen prijs aan deze verhoging aanpassen. Hetzelfde geldt voor het invoeren of verhogen van belastingen en kosten die in onmiddellijk verband met de overnachting staan. De prijzen kunnen voorts door a&o GmbH gewijzigd worden, als de klant na reservering wijzigingen aan het aantal geboekte kamers, prestaties van a&o GmbH of aan de verblijfsduur van de gasten wil doen en a&o GmbH daarin toestemt.

(4) Rekeningen van a&o GmbH zonder vervaldatum zijn te betalen binnen 10 dagen na ontvangst van de rekening, zonder kortingen. a&o GmbH heeft het recht, openstaande vorderingen op ieder moment betaalbaar te stellen en onmiddellijke betaling te verlangen. Bij verstek van betaling heeft a&o GmbH het recht, de toepasbare geldende verdragingsrente van momenteel 8% danwel bij juridische overeenkomsten waarbij een consument betrokken is van 5% boven het basisrentepercentage te verlangen. a&o GmbH behoudt zich het recht voor een hogere schade aan te tonen.

(5) a&o GmbH heeft het recht om bij sluiting van de overeenkomst of daarna en rekening houdend met de wettelijke bepalingen voor pakketreizen een passende vooruitbetaling of garantie te verlangen. De hoogte van de vooruitbetaling en betalingstermijnen kunnen in de overeenkomst schriftelijk worden vastgelegd. Verblijven met een duur van meer dan zeven overnachtingen kunnen uitsluitend bij volledige vooruitbetaling gereserveerd worden.

(6) De klant kan alleen bij een onaangevochten of rechtsgeldig vastgestelde vordering tegenover a&o GmbH de betaling minderen.

(7) Betaling op rekening is uitsluitend met de uitdrukkelijke toestemming van a&o GmbH en het tonen van een geldige borgstelling mogelijk.

(8) Eventuele bankkosten zijn door de klant te dragen.

(9) Voor boekingen met het FIX-tarief geldt het volgende: de klant betaalt een gereduceerde prijs. Betaling vindt vooraf plaats, op het moment van boeking. De boeking is bindend. De boeking noch de betaling kan teruggevorderd worden, aangezien de gereduceerde prijs al een reductie voor bespaarde kosten bevat. De kamers / bedden worden ook vrijgehouden voor gasten die laat aankomen (na 18 uur).

(10) Voor boekingen met het FLEX-tarief geldt het volgende: de betaling is flexibel en vindt ter plaatse plaats, bij aankomst. De reservering van de kamers / bedden is niet bindend, en kan gratis telefonisch worden geannuleerd tot 18.00 uur op de dag van aankomst. Kamers / bedden worden niet vrijgehouden voor gasten die laat aankomen. Indien de reservering op de dag van aankomst na 18.00 uur wordt gemaakt, worden de kamers / bedden gedurende 2 uur vrijgehouden voor de gast, en vervolgens weer vrijgegeven. Een boeking wordt pas bindend nadat het bedrag ter plaatse is betaald. Gasten hebben de gelegenheid om ons telefonisch op de hoogte te stellen van kleine vertragingen.

#### **§ 4 Herroeping van de overeenkomst door de klant**

(1) a&o GmbH erkent het recht van de klant, te allen tijde de overeenkomst te herroepen. Dit geldt niet voor als "Niet annuleerbaar" gekenmerkte speciale tarieven. De precieze voorwaarden zijn hier weergegeven:

##### **§ 4a individuele reizigers (minder dan 10 personen): afzeggen, annuleren geen gebruik maken van prestaties door a&o GmbH**

Voor rechtstreekse reserveringen door consumenten bij a&o geldt:

Tenzij anders overeengekomen, kan de reservering tot 18:00 (plaatselijke tijd van het hotel/hostel) op de aankomstdag kosteloos geannuleerd worden. (Zie ook §6, punt 2) Kortingen, specials of speciale aanbiedingen kunnen, tenzij anders overeengekomen, niet geannuleerd worden. Dit geldt in het bijzonder ook voor de gereduceerde "Fix Rate" tarieven die op de A&O homepage gereserveerd kunnen worden. Er vindt in dit geval geen restitutie plaats, de korting voor niet gebruikte prestaties is in de gereduceerde prijs reeds verrekend. a&o GmbH raadt haar klanten aan een reisannuleringsverzekering af te sluiten. Het staat de klant vrij te bewijzen, dat de voornoemde aanspraak niet of niet in de gevorderde hoogte ontstaan is. Voor reserveringen door derden (bijv. reisbureaus) gelden de daar gepubliceerde annuleringsvoorwaarden.

##### **§ 4b groepen (vanaf 10 personen): afzeggen, annuleren, geen gebruik maken van prestaties door a&o GmbH**

Annuleringstermijnen: Als in de overeenkomst geen andere regeling getroffen is, gelden de volgende annuleringstermijnen:

###### **Groepen vanaf 10\* personen:**

- kosteloos tot 4 weken voor aankomst
- tot 2 weken voor aankomst 50% overeengekomen totaalbedrag
- tot 8 dagen voor aankomst 75% van het overeengekomen totaalbedrag
- vanaf de 7e dag voor aankomst 90% van het overeengekomen totaalbedrag

###### **Groepen vanaf 20\* personen:**

- kosteloos tot 8 weken voor aankomst
- tot 4 weken voor aankomst 50% van het overeengekomen totaalbedrag %
- tot 8 dagen voor aankomst 75% van het overeengekomen totaalbedrag
- vanaf de 7e dag voor aankomst 90% van het overeengekomen totaalbedrag

\*Doorslaggevend is het maximale aantal personen in de reservering.

##### **§ 4c Vergaderfaciliteiten: afzeggen, annuleren, geen gebruik maken van prestaties door a&o GmbH**

- Kosteloos tot 7 dagen voor gebruik
- 6 tot 2 dagen voor gebruik 30% van het overeengekomen totaalbedrag
- Vanaf 1 dag voor gebruik 60% van het overeengekomen totaalbedrag

De annuleringskosten voor eventuele gelijktijdig gereserveerde kamers blijven hierdoor onveranderd

(2) Herroeping van de met a&o GmbH gesloten overeenkomst door de klant moet in schriftelijke vorm voorliggen en is onderhevig aan de schriftelijke toestemming van a&o GmbH. Volgt geen toestemming, dan is het in de overeenkomst overeengekomen totaalbedrag ook dan te betalen, als de klant geen gebruik maakt van de hem toekomende prestaties. Dit geldt niet wanneer a&o GmbH haar plicht verzaakt om rekening te houden met de rechten, eigendommen en belangen van de klant, indien het binden van de klant aan de overeenkomst buitenproportioneel is of als hem een ander wettelijk of contractueel annuleringsrecht toekomt.

(3) In zoverre de klant en a&o GmbH schriftelijk een termijn voor kosteloze herroeping van de overeenkomst hebben bepaald, dan kan de klant tot dat moment de overeenkomst herroepen, zonder dat daardoor a&o daardoor aanspraak op betaling of schadevergoeding krijgt. Het herroepingsrecht van de klant vervalt, als hij niet voor de overeengekomen zijn recht tegenover a&o GmbH in schriftelijke vorm uitoefent, tenzij sprake is van een herroeping zoals bedoeld in punt 1, regel 3 plaatsvindt.

(4) Als de klant geen gebruik maakt van gereserveerde kamers, dan dient a&o GmbH de inkomsten uit deze kamers en de bespaarde inspanningen in mindering te brengen.

(5) Het staat a&o Hotel and Hostel GmbH vrij om de in de overeenkomst bepaalde vergoeding te verlangen en de mindering voor bespaarde inspanningen samen te vatten. De klant is in dit geval verplicht, tenminste 90% van de overeengekomen prijs te betalen. Het staat de klant vrij te bewijzen, dat de voornoemde aanspraak niet of niet in de gevorderde hoogte ontstaan is.

(6) A&O GmbH raadt haar klanten aan een reisannuleringsverzekering af te sluiten.

## **§ 5 Opzegging van de overeenkomst door a&o GmbH**

(1) Wordt een overeengekomen of volgens §3 punt 6 van de voorliggende Algemene Voorwaarden verlangde vooruitbetaling ook na het verstrijken van een door a&o GmbH gestelde passende termijn niet voldaan, dan mag a&o GmbH de overeenkomst opzeggen. Het staat a&o GmbH vervolgens vrij een annuleringsrekening volgens §4 punt 1 te stellen. Ook heeft a&o GmbH het recht te annuleren, als openstaande kosten uit voorgaande reserveringen ook na aanmaning niet zijn voldaan. Hetzelfde geldt, als dergelijke openstaande kosten bestaan bij een van de andere voorheen genoemde a&o dochterondernemingen.

(2) Voorts mag a&o GmbH om verschillende gerechtvaardigde redenen van de overeenkomst afzien, bijvoorbeeld bij overmacht of andere omstandigheden die a&o GmbH niet te verantwoorden heeft en die het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk maken;

- het gebruik van de kamer(s) op aanwijzing van het lokale gezag niet mogelijk is
- de reservering met foutieve of valse gegevens is geplaatst, bijvoorbeeld over de gast of het doeleinde waarvoor de kamer(s) geboekt zijn;
- a&o GmbH reden heeft om aan te nemen dat het gebruik van de hotel-/hostelvoorzieningen de gang van zaken, de veiligheid of het aanzien van a&o GmbH kan schaden, zonder dat dit aan de invloed of organisatie van a&o GmbH onderhevig is.
- een overtreding tegen §1 punt 3 van de voorliggende Algemene Voorwaarden begaan wordt.

(3) Bij een rechtmatige opzegging van de overeenkomst door a&o GmbH ontstaat geen aanspraak op schadevergoeding.

## **§ 6 Voorbereiding, overdracht en teruggave van kamer(s)**

(1) De klant verwerft geen aanspraak op het gebruik van een bepaalde kamer.

(2) Gereserveerde kamers staan de klant vanaf 15:00 uur op de overeengekomen aankomstdag ter beschikking. De klant heeft geen recht op eerder gebruik van de kamer. Kamers, die niet vooraf betaald zijn, worden tot 18:00 op de overeengekomen aankomst voor de klant vrijgehouden. De klant heeft geen recht op een langer vrijhouden van de kamer. Informeer bij latere aankomst altijd het hotel/hostel.

(3) Op de overeengekomen vertrekdag moeten de kamers door de klant voor uiterlijk 10:00 uur (ma-vr) en 11:00 uur (za, zo, feestdagen) ontruimd zijn en a&o ter beschikking te worden gesteld. Daarna kan a&o GmbH vanwege de vertraagde ontruiming van de kamer voor het overschrijdende gebruik tot 18:00 50% van de volle prijs volgens de prijslijst berekenen, vanaf 18:00 100%. Hierdoor ontvangt de klant geen contractuele rechten. Gasten die rechtstreeks via de a&o website ([www.aohostels.com](http://www.aohostels.com)) een één- of tweepersoonskamer geboekt hebben, kunnen een "Late Check-Out" boeken, die de check out tijd tot 14:00 uur verlengt.

## § 7 Aansprakelijkheid a&o GmbH

(1) a&o GmbH waarborgt haar verplichtingen uit de overeenkomst met de van een fatsoenlijk bedrijf te verwachten zorgvuldigheid. Aanspraak op schadevergoeding door de klant is uitgesloten. Hiervan uitgezonderd zijn lichamelijke schade, schade aan de gezondheid of overlijden, als a&o GmbH zijn plicht verzaakt heeft. Dit betreft ook overige schades, die uit opzettelijk of grof nalatig plichtsverzuim door a&o resulteren en schades die het gevolg zijn van het opzettelijke of grof nalatige verzaken van de verplichtingen die voor a&o GmbH uit de overeenkomst zijn ontstaan. Plichtsverzuim van a&o GmbH is in deze gelijk te stellen met plichtsverzuim door de wettelijke vertegenwoordigers van a&o GmbH en ondersteunend personeel. Indien storingen of gebreken bij de prestaties van a&o GmbH optreden, zal a&o bij kennis daarover of na melding door de klant zijn uiterste best doen om deze op te lossen. De klant is verplicht, binnen een redelijk kader eraan bij te dragen, dat de storing kan worden verholpen en de mogelijke schade zo gering mogelijk blijft.

(2) Voor meegebrachte bagage is a&o tegenover de klant volgens de wettelijke bepalingen aansprakelijk. Dat is tot het honderdvoudige van de kamerprijs, hoogstens € 3.500,- en voor geld, waardepapieren en kostbaarheden tot € 800,-. Geld, waardepapieren en kostbaarheden kunnen tot een maximale waarde van € 1.000,- in de hostelkluis worden bewaard. a&o GmbH raadt aan, van deze mogelijkheid gebruik te maken. De aansprakelijkheid wordt opgeheven, als de klant na kennis te nemen van het verlies, de vernietiging of beschadiging niet onmiddellijk melding doet bij a&o GmbH. Voor verdere aansprakelijkheid van a&o GmbH gelden het voorgaande punt 1, regels 2 tot 4.

(3) Als de klant gebruik maakt van parkeergelegenheid van het hotel/hostel, ook tegen betaling, dan komt daardoor geen overeenkomst tot stand. Bij verdwijning of beschadiging van op het eigendom van het hotel geparkeerde of gerangeerde voertuigen en hun inhoud is a&o GmbH niet aansprakelijk, behalve bij kwade opzet en grove nalatigheid. Voorgaande punt 1, regels 2 tot 4 zijn van toepassing.

(4) Berichten, post en goederenzendingen voor gasten worden zorgvuldig behandeld. a&o GmbH draagt zorg voor het afleveren, bewaren en - indien gewenst - tegen meerprijs het nazenden daarvan. Voorgaande punt 1, regels 2 tot 4 zijn van toepassing.

## § 8 Slotbepalingen

(1) Wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst, de acceptatie van de opdracht of deze Algemene Voorwaarden worden schriftelijk gedaan. Wijzigingen of aanvullingen door de klant zijn ongeldig.

(2) Plaats van de prestatielevering is de locatie van a&o GmbH.

(3) De uitsluitend bevoegde rechtbank - ook voor overeenkomsten aangaande de betaling - is de vestigingslocatie van de betreffende a&o GmbH. Indien een partij in de overeenkomst geen juridisch geldende locatie in het binnenland heeft, geldt de bevoegde rechtbank voor de locatie van de betreffende a&o GmbH.

(4) Het toepasbaar recht geldt van het land waarin de betreffende a&o dochteronderneming gevestigd is. Het toepassen van het VN-kooprecht en van het collisierrecht is uitgesloten.

(5) Indien bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet geldig of niet werkzaam zijn of worden, dan heeft dit geen invloed op de toepasbaarheid van de overige bepalingen. Voorts gelden de wettelijke voorschriften.

(6) a&o GmbH neemt in iedere vorm afstand van discriminatie, geweld en xenofobie en behoudt zich voor, mensen die deze afstand niet ook toepassen niet toe te laten.