Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Betreuungs- und Verwahrungsvertrag Ihr Pfötchenhotel im Westen (im folgenden Pfötchenhotel/Hotel)

§ 1 Vertragsabschluss
Der Vertrag kommt durch die Annahme des Antrages des Kunden durch das Hotel zustande. Der Vertrag kann schriftlich, per FAX oder e-mail, mündlich, fernmündlich, per Internetbuchung oder durch schlüssiges Verhalten zustande kommen. Der Abschluss des Vertrages verpflichtet die Vertragspartner zur Erfüllung des Vertrages, gleichgültig auf welche Dauer der Vertrag abgeschlossen ist. Falls aus Zeitgründen eine Zusage nicht möglich war, gilt der Vertrag mit Bereitstellung eines Platzes für das Tier als geschlossen.

§ 2 Gegenstand des Vertrages
Gegenstand des Vertrages ist die Verwahrung, Versorgung, Verpflegung, Animation und Betreuung des Tieres.

§ 3 Leistung, Preise, Zahlung, Aufrechnung
(1) Das Hotel ist verpflichtet den vereinbarten Platz des Tieres bereitzuhalten und die vereinbarten Leistungen zu erbringen. Der Kunde erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Unterkünfte. Eine Unterbringung des Tieres mit anderen, sowie die im Rahmen der Ausläufe vorgenommene Zusammenstellung der Tiere, liegt im ordnungsgemäßen Ermessen des Hotels, unter Beachtung der Buchungen/Wünsche des Kunden.
(2) Das Einchecken/Auschecken direkt im Pfötchenhotel ist durch den Kunden am Anreisetag werktags (Montag-Freitag) in der Zeit von 7.00-19.00 Uhr, am Wochenende sowie an Feiertagen von 9.00-19.00 Uhr möglich. Außerhalb dieser Zeiten besteht die Möglichkeit eines Late-Check-In-Schalters. Diese ist nach vorheriger – mindestens 1 Tag – telefonischer Absprache möglich. Eine Abholung im Late-Check-In-Schalter nach 19.00 Uhr kann darüber hinaus nur erfolgen, wenn durch den Kunden vor Abholung des Tieres die Gesamtrechnung des Aufenthaltes ausgeglichen wurde und ein Zahlungseingang verzeichnet werden kann. Die City-Rezeptionen Berlin und Hamburg bieten abweichende Check-In und Check-Out-Zeiten an, die variieren können, da die Tiere von dort per Shuttle zu den jeweiligen Pfötchenhotels reisen. Die jeweiligen Check-In und Check-Out-Zeiten sind bei den jeweiligen City-Rezeptionen zu erfragen und unbedingt einzuhalten, da die Shuttlefahrzeuge pünktlich abfahren, unabhängig davon ob alle gebuchten Teilnehmer anwesend waren.
(3) Der Kunde ist verpflichtet, den für den gebuchten Leistungsumfang des Hotels, einschließlich der georderten Zusatzleistungen (Hundesalon, Tierschule etc. für welche das Hotel entsprechende Einzugsermächtigung besitzt) geltenden bzw. vereinbarten Preis beim Hotel zu zahlen.
(4) Die Preisliste sowie der geschuldete Leistungsumfang des Verwahrungs- und Betreuungsvertrages ergeben sich aus der jeweils aktuellen Preisliste sowie Prospektbeschreibung des Hotels. Ist die Erbringung von beschriebenen Leistungen, die nicht zur Grundversorgung und Betreuung des Tieres gehören, wie die Veröffentlichung von aktuellen Bildern im Internet, von zeitlichen und technischen Faktoren abhängig, so handelt es sich um ein kostenloses Zusatzangebot und gehört nicht zum geschuldeten Leistungsumfang. Wünscht der Kunde Leistungen des im Verwahrungs- und Betreuungsvertrages enthaltenen Umfanges nicht, hat er dieses bei Buchung, spätestens beim Einchecken zu erklären.
(5) Der An- und Abreisetag wird als jeweils voller Tag abgerechnet.
(6) Die vereinbarten Preise schließen die jeweilige aktuelle gesetzliche Mehrwertsteuer mit ein. Sollte sich die gesetzliche Mehrwertsteuer erhöhen, werden die Preise automatisch angeglichen.
(7) Ein Aufenthalt auf der Quarantänestation (bei nicht ausreichend geimpften Tieren) oder Krankenstation (auf tierärztliche Anordnung) entspricht bei Hunden der Unterbringung im Einzelzimmer und bei allen anderen Tieren einem Preisaufschlag von 50 %.
(8) Überschreitet der Zeitraum zwischen Vertragsschluss und Vertragserfüllung 4 Monate und erhöht sich der vom Hotel allgemein für derartige Leistungen berechnete Preis, so kann das Hotel den vertraglich vereinbarten Preis angemessen erhöhen.
(9) Die Preise können vom Hotel ferner geändert werden, wenn der Kunde nachträglich Änderungen der Anzahl der Tiere, der Leistungen oder der Aufenthaltsdauer der Tiere wünscht und das Hotel dem zustimmt. Gleichfalls behält sich das Hotel die Anpassung des Preises vor, soweit die vom Kunden vorgenommene Klassifizierung des jeweiligen Tieres laut Antrag nicht stimmt oder sich im Laufe des Aufenthaltes des Tieres im Hotel verändert.
(10) Das Hotel ist berechtigt, bei Vertragsschluss oder danach, unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen eine angemessene Vorauszahlung, Zwischenabrechnung oder Sicherheitsleistung zu verlangen. Die Höhe der Vorauszahlung und die Zahlungstermine können im Vertrag vereinbart werden.
(11) Sollte der vereinbarte Hotelaufenthalt des Tieres aus nicht in der Person des Hotels liegenden Gründen überschritten werden und der Kunde nicht ausdrücklich dem Hotel eine Verlängerung des Aufenthaltes antragen – was anzunehmen dem Hotel freibleibt – ist dieses berechtigt, das Tier anderweitig unterzubringen, oder den Besitz an dem Tier zugunsten einer gemeinnützigen Tierorganisation aufzugeben. Die sich daraus ergebenden Kosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
(12) Bei Beendigung des Aufenthaltes des Tieres erfolgt die Gesamtabrechnung (Hotelübernachtungen, gebuchte zusätzliche Leistungen sowie Tierarztkosten) unter Einbeziehung der bereits erfolgten Teilzahlungen. Die Summe ist in bar oder per ec-cash (EC-Karte mit Geheimzahl) zu begleichen.
(13) Der Kunde kann nur mit/wegen einer unstreitigen oder rechtskräftigen Forderung gegenüber einer Forderung des Hotels aufrechnen oder mindern oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen.

§ 4 Rücktritt des Kunden (Abbestellung, Stornierung)
Ein Rücktritt des Kunden von dem mit dem Hotel geschlossenen Vertrag bedarf der schriftlichen Zustimmung des Hotels. Erfolgt diese nicht, so ist der vereinbarte Preis aus dem Vertrag auch dann zu zahlen, wenn der Kunde vertragliche Leistungen nicht in Anspruch genommen hat.
(1) Dies gilt nicht in Fällen des Leistungsverzuges des Hotels oder einer von ihm zu vertretenden Unmöglichkeit der Leistungserbringung.
(2) Sofern zwischen dem Hotel und dem Kunden ein Termin zum Rücktritt schriftlich vereinbart wurde, kann der Kunde bis dahin vom Vertrag zurücktreten, ohne Zahlungs- oder Schadenersatzansprüche des Hotels auszulösen. Das Rücktrittsrecht des Kunden erlischt, wenn er nicht bis zum vereinbarten Termin sein Recht zum Rücktritt schriftlich gegenüber dem Hotel ausübt, sofern nicht ein Fall des Leistungsverzuges des Hotels oder eine von ihm zu vertretende Unmöglichkeit der Leistungserbringung vorliegt.
(3) Bei vom Kunden nicht in Anspruch genommenen Leistungen hat das Hotel die Einnahmen aus der anderweitigen Vermietung und Vergabe des Platzes sowie die eingesparten Aufwendungen anzurechnen. In Fällen der Stornierung von Reservierungen seitens des Kunden oder Nichtinanspruchnahme der vom Hotel angebotenen Leistungen kann dieses die bestellten und reservierten, aber von dem Kunden nicht abgenommenen, seitens des Hotels aber angebotenen vertraglichen Leistungen, insbesondere für die Logis, Verpflegung und Sonderleistungen der Tiere, als nachstehende Pauschalen dem Kunden gegenüber berechnen:
- Stornierungen bis einschließlich 31 Tage vor Erbringung der jeweiligen Leistung erfolgen kostenfrei
- Stornierungen zwischen einschließlich 30. und einschließlich 7. Tag vor Erbringung der jeweiligen Leistung – Berechnung von Euro 25,00
- Stornierungen ab dem 6. Tag vor Erbringung der jeweiligen Leistung – Berechnung von 50 % der reservierten Leistungen. Ab dem 3. Tag 100 % der reservierten Leistungen.

(4) Die vorstehenden Stornogebühren fallen auch dann an, wenn die bestellten und reservierten Leistungen nur teilweise seitens des Kunden storniert wurden, wobei die Pauschalen sich auf den Teil der Leistung, welcher storniert wurde, bezieht oder wenn der Kunde ohne ausdrückliche Stornierung die bestellten und reservierten Leistungen nicht in Anspruch nimmt. Sollte der Kunde den Aufenthalt seines Tieres vor der vereinbarten Zeit beenden, ist das Hotel berechtigt 100% der bestellten/reservierten Leistungen, welche nicht abgerufen wurden, in Rechnung zu stellen, sofern nicht ein Fall des Leistungsverzuges des Hotels oder eine von ihm zu vertretende Unmöglichkeit der Leistungserbringung vorliegt.
Die Stornierung hat schriftlich oder per e-mail zu erfolgen.
Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass kein Schaden entstanden oder der dem Hotel entstandene Schaden niedriger als die geforderte Pauschale ist.

§ 5 Rücktritt des Hotels
(1) Sofern ein Rücktrittsrecht des Kunden innerhalb einer bestimmten Frist schriftlich vereinbart wurde, ist das Hotel in diesem Zeitraum seinerseits berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen anderer Kunden nach den vertraglich gebuchten Plätzen vorliegen und der Kunde auf Rückfrage des Hotels auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet.
(2) Wird eine vereinbarte Vorauszahlung auch nach Verstreichen einer vom Hotel gesetzten angemessenen Nachfrist mit Ablehnungsandrohung nicht geleistet, so ist das Hotel ebenfalls zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
(3) Ferner ist das Hotel berechtigt, aus sachlich gerechtfertigtem Grund vom Vertrag außerordentlich zurückzutreten, beispielsweise falls
- höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen,
- Zimmer unter irreführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen gebucht werden
- das Hotel begründeten Anlass zur Annahme erhält, dass die Inanspruchnahme der Hotelleistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Hotels in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschaftsbereich bzw. Organisationsbereich des Hotels zuzurechnen ist.

Das Hotel hat den Kunden von der Ausübung des Rücktrittsrecht unverzüglich in Kenntnis zu setzen.
(4) Bei berechtigtem Rücktritt des Hotels entsteht kein Anspruch des Kunden auf Schadenersatz.

§ 6 Haftung
Soweit Dritte das Hotel für Schäden und Folgeschäden in Anspruch nehmen, deren Ursache darin liegt, dass durch das untergebrachte Tier unmittelbar oder mittelbar fremde Rechte und/oder Sachwerte verletzt worden sind, stellt der Kunde im Innenverhältnis das Hotel von allen Regressansprüchen Dritter uneingeschränkt frei, gleich auf welchem Rechtsgrund diese beruhen, es sei denn, dass dem Hotel der nachgewiesene Vorwurf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung zu machen wäre. Die Regelung und Abwicklung im Außenverhältnis erfolgt direkt zwischen Kunden und geschädigtem Dritten. Der Kunde ermächtigt das Hotel entsprechend notwendige Daten an den Geschädigten herauszugeben.

Die zuvor genannte Freistellung gilt auch im Verhältnis zu anderen Kunden des Hotels, soweit deren Tiere oder sonstigen Rechte und Werte Schaden durch das untergebrachte Tier nehmen sollten. Gleichermaßen haftet der Kunde uneingeschränkt dem Hotel auch für solche Schäden, welche dem Personal des Hotels und dessen Ausstattung daraus erwachsen, dass sich eine tierspezifische Gefahr des untergebrachten Tieres realisiert, es sei denn, ein erwiesenes Eigenverschulden des Hotels sei ursächlich für den eingetretenen Schaden. Besitzt der Kunde eine Haftpflichtversicherung so bleibt es ihm unbenommen diese in Anspruch zu nehmen. Das Hotel ist jedoch nicht verpflichtet, sich auf die Geltendmachung seiner Ansprüche gegenüber der Versicherung verweisen zu lassen.
Kommt es während des Aufenthaltes des Tieres zur Verwirklichung einer tierspezifischen Gefahr (Beißen eines Hundes gegenüber dem Personal) und ist ein weiterer Aufenthalt nach Ansicht des Hotels aufgrund der dadurch auftretenden Gefährdung des Personals nicht mehr vertretbar, so ist der Kunde nach entsprechender Information verpflichtet, dass Tier schnellstmöglich abzuholen. Erfolgt dies nicht, so ist das Hotel im Interesse des Eigenschutzes seines Personals berechtigt, das Tier in einem Einzelzimmer unterzubringen und die vertraglichen Leistungen in dem Maße einzuschränken, dass eine Gefährdung des Personals ausgeschlossen wird.
Das Hotel ist um bestmögliche Unterbringung, Pflege und Versorgung des anvertrauten Tieres bemüht. Sollte sich dessen ungeachtet ein Schaden an dem anvertrauten Tier ereignen, verzichtet der Kunde, - der insoweit sein Tier auf eigenes Risiko in das Hotel verbringt -, auf alle Regressmöglichkeiten gegenüber dem Hotel, das insoweit nur für eigenes Verschulden und nur bei nachgewiesener grober Fahrlässigkeit des eigenen Personals haftet, generell nicht aber für Drittverschulden, noch für Gefahren, die sich aus dem Zusammensein verschiedenster Tiere ergeben. Das Hotel haftet dem Kunden insoweit maximal in Höhe des Sachwerts seines verwahrten Tieres, nicht aber für Folgeschäden und auch nicht für unmittelbare Schäden und Kosten. Das Hotel hat hinsichtlich seiner Forderungen und Ansprüche sowie bezüglich etwaiger Freistellungsansprüche gegenüber dem Kunden ein vertragliches Pfand- und Zurückbehaltungsrecht an dem in Verwahrung gegebenen Tier.
Falls Rudel- oder Kleinstgruppenauslauf vereinbart und gewünscht wird, übernimmt das Hotel aufgrund des gesteigerten Risikos keinerlei Haftung bezüglich Schäden an dem Tier und bezüglich Schäden, die durch das Tier verursacht worden sind. Ausgenommen sind Schäden, die durch eine, dem Hotel nachgewiesenen, grob fahrlässigen oder schuldhaften Pflichtverletzung entstanden sind.

§ 7 Tierärztliche Versorgung
Für den Fall der Erkrankung oder eines Unfalls des in Verwahrung gegebenen Tieres steht es im freien Ermessen des Hotels einen Tierarzt in Anspruch zu nehmen. Das Hotel wird für diesen Fall ausdrücklich ermächtigt, im Namen und auf Rechnung des Kunden die im Hotel ansässige Tierarztpraxis mit der tierärztlichen Versorgung und Behandlung des Tieres zu beauftragen. Darüber hinaus ermächtigt der Kunde das Hotel im Namen und auf Rechnung des Kunden andere und / oder weiterbehandelnde Fachtierärzte und Kliniken mit der tierärztlichen Versorgung des Tieres zu beauftragen und diese zu verpflichten, so dies entsprechend dem Befund der vorgenannten Tierarztpraxis erforderlich erscheinen sollte.

Sollte tierärztlicherseits aufgrund einer entsprechenden Notwendigkeit an das Hotel die Bitte zur Zustimmung der Einschläferung des Tieres herangetragen werden, ist das Hotel berechtigt die notwendige Erlaubnis zu erteilen, soweit nicht unverzüglich die Entscheidung des Kunden eingeholt werden kann.
Im Fall des Versterbens eines Tieres ist das Hotel zur Vornahme der notwendigen ordnungs- und hygienerechtlichen Maßnahmen berechtigt. Soweit das Hotel für Heilbehandlungsmaßnahmen kostenmäßig in Vorleistung tritt, stellt der Kunde das Hotel von allen angefallenen Kosten frei, auch wenn er die Vornahme einer o.g. Leistung persönlich ablehnt, bzw. sie selber nicht hätte durchführen lassen.

Der Impfpass des Tieres muss bei Aushändigung des Tieres dem Hotel übergeben werden und die erforderlichen Impfungen aufweisen. Sollten bestimmte, notwendig erscheinende oder notwendig werdende Impfungen des Tieres nicht ausgeführt oder nachweislich sein, ist das Hotel berechtigt, die notwendigen Impfungen auf Kosten des Kunden vornehmen zu lassen. Soweit Unklarheiten über den Impfstatus des Tieres bestehen, erklärt der Kunde sein Einverständnis dazu, dass das Tier bis zur Klärung auf die Quarantänestation aufgenommen wird.

§ 8 Datenspeicherung
Der Kunde erklärt seine ausdrückliche Zustimmung zur Erhebung und Verarbeitung seiner erforderlichen personenbezogenen Daten durch das Pfötchenhotel sowie der mit der Abwicklung und Durchführung des Aufenthaltes im Hotel beauftragten Unternehmen.

§ 9 Läufige Hündin
Der Hundehalter ist verpflichtet, die Hundepension darüber zu informieren, dass seine Hündin läufig ist bzw. während des Aufenthals wird. Die Pfötchenhotel-Gruppe berechnet hierfür eine Zusatzleistung von 5 € pro Tag. Sollte der Hundehalter eine läufige Hündin in die Hundepension geben bzw. eine Hündin, die während des Aufenthaltes läufig wird, und dieses der Pfötchenhotel-Gruppe verschweigen, wird für die dann auftretenden Folgen (Deckung der Hündin während der Hundepensionszeit) keine Haftung übernommen. Die hierbei entstehenden Kosten gehen alleine zu Lasten des Hundehalters.

§ 10 Schlussbestimmungen
Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, soweit gesetzlich möglich und zulässig, der Sitz der Pfötchenhotel Verwaltung in Berlin-Tiergarten. Sollten einzelne der vorgenannten Bestimmungen ungültig oder unwirksam sein oder werden, oder aus anderen Rechtsgründen nicht durchgeführt werden können, wird die Gültigkeit des Vertrages hierdurch nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich vielmehr, ungültige oder unwirksame oder nicht durchführbare Bestimmungen durch andere Regelungen zu ersetzen, die dem angestrebten Zweck und der wirtschaftlichen Zielsetzung der unwirksamen oder ungültigen Regelung gerecht werden.

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung.

Stand 02/2025 - © Pfötchenhotel-Gruppe