

# Geschäftsbedingungen.

Die vorliegenden Geschäftsbedingungen regeln alle Buchungen, die über die Locke Website als Teil von Edyn Limited („edyn“), eingetragen in England unter der Nummer 07638220 mit eingetragenem Sitz in Embassy House, Queens Avenue, Clifton, Bristol, BS8 1SB, vorgenommen werden. Sie akzeptieren diese Bedingungen selbst sowie im Namen aller Mitglieder Ihrer Gruppe, unabhängig davon, ob Sie als Gast oder im Namen anderer Personen buchen. Durch den Besuch oder die Nutzung unserer Website erklären Sie sich außerdem damit einverstanden, die Websitebedingungen einzuhalten.

## 1. Auslegung.

Definitionen: In diesen Bedingungen gelten die folgenden Definitionen:

- edyn/uns/wir/unser: Edyn Limited, Edyn Aparthotel Ireland Limited, Aparthotel WunderLocke Operating GmbH und Edyn Aparthotel Germany Leasing GmbH.
- Der Buchende/Sie/Ihr/Gast: Die Person, die die von edyn bereitgestellten Services in Anspruch nimmt
- Die Gruppe/Gruppenbuchungen: Eine Buchung von zehn oder mehr Apartments im selben Hotel
- Von edyn betriebenes Hotel/Hotels/Apartments: Die von edyn unter der Marke Locke bereitgestellte und betriebene Unterkunft
- Buchungsbedingungen: Die bei der edyn-Buchung geltenden Zahlungs- und Stornierungsbedingungen
- Offline: Eine Buchung/Anfrage bei edyn per Telefon, Live-Chat oder E-Mail
- Online: Eine Buchung/Anfrage bei edyn über [www.lockeliving.com](http://www.lockeliving.com)
- Hotel: Das reale Gebäude, das für Ihre Unterkunft bereitgestellt wird
- Apartment: Das spezielle Apartment, das in einem Hotel für Ihre Unterkunft bereitgestellt wird
- Besucher: Personen, die die Person/Personen besuchen, die in von edyn bereitgestellten Apartments untergebracht ist/sind

## **2. Ihre Buchung**

Jede Online- und Offline-Buchung ist erst dann gültig, wenn die Zahlung vollständig erfolgt ist und eine entsprechende Bestätigung von uns an Sie versandt wurde. Nach Abschluss der Buchung und Erhalt der Bestätigung schließen Sie einen Vertrag mit edyn zu unseren angegebenen Geschäftsbedingungen ab.

An bestimmten Orten können Einschränkungen gelten, insbesondere Mindestaufenthalte und Altersbeschränkungen. Sie werden, sofern zutreffend, bei der Buchung darüber informiert. Wir behalten uns das Recht vor, jede Buchung jederzeit abzulehnen.

Beim Check-in müssen die Gäste gegebenenfalls die für die Buchung verwendete Kredit-/EC-Karte vorzeigen, sowie einen gültigen Lichtbildausweis, z. B. Reisepass oder Führerschein.

Zum Zeitpunkt der Buchung sind Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer für den Buchenden und einen Hauptgast pro Apartment anzugeben.

Überprüfen Sie die Angaben in der Bestätigung und Rechnung sorgfältig, sobald diese eingegangen sind. Teilen Sie uns bitte unverzüglich mit, falls etwas nicht stimmen sollte. Wir können leider keine Haftung übernehmen, wenn uns Unrichtigkeiten in den Dokumenten nicht mitgeteilt wurden. Wenn ein Fehler in der Bestätigung oder Rechnung vorliegt, behalten wir uns das Recht vor, ihn zu korrigieren, sobald wir davon Kenntnis erhalten. Dies erfolgt innerhalb von sieben Tagen nach Ausstellung der Bestätigung oder Rechnung oder, wenn Ihr Anreisedatum innerhalb von sieben Tagen nach der Buchung liegt, spätestens 24 Stunden vor Ihrem Anreisedatum.

### **2.1 Besondere Anfragen.**

Wir werden uns bemühen, alles zu tun, um unseren Gästen bei besonderen Anfragen zu helfen. Wir bitten Sie, uns bei der Buchung schriftlich über besondere Anforderungen zu informieren, damit wir Ihnen bei der Auswahl des für Ihre Bedürfnisse am besten geeigneten Apartments helfen können. Wir werden uns

bemühen, angemessenen Anfragen nachzukommen. Es kann jedoch nicht garantiert werden, dass eine Anfrage erfüllt wird. Buchungen unter Vorbehalt können nicht akzeptiert werden.

Dies sind Buchungen, die von der Erfüllung einer bestimmten Anfrage abhängig gemacht werden.

## **2.2 Gruppenbuchungen.**

Hierbei können besondere Bedingungen gelten. Diese werden bei der Buchung angegeben. Bei direkten Online-Gruppenbuchungen werden Sie kontaktiert, um Ihre Buchung zu bestätigen und alle Sonderbedingungen anzugeben.

Stornierungsgebühren und Kündigungsfristen für Gruppenbuchungen unterscheiden sich von denen in Abschnitt 4 und werden bei der Anfrage mitgeteilt.

## **2.3 Zahlung.**

Sofern nicht anders vereinbart, ist die Zahlung in voller Höhe zum Zeitpunkt der Buchung zu leisten. Wenn die Zahlung nicht zum geforderten Zeitpunkt bei uns eintrifft, behalten wir uns das Recht vor, die Buchung auszusetzen oder zu stornieren. Bei verspäteten Zahlungen werden Zinsen in Höhe von 4 % über dem Basiszinssatz der Bank of England für den betreffenden Zeitraum berechnet.

Wenn für Buchungen keine Vorauszahlung erforderlich ist, wird die bei der Buchung verwendete Zahlungskarte mit einer Vorautorisierungsgebühr belastet. Dies ist eine vorübergehende Belastung. Es werden keine Beträge von Ihrem Konto abgebucht.

Die Zahlung sollte in Pfund Sterling oder Euro mittels Kredit- oder EC-Karte erfolgen. Eine Transaktionsgebühr von 3 % zzgl. MwSt. auf den Gesamtbetrag fällt nur für Unternehmenskarten von American Express an. Auf Kredit- oder EC-Kartenzahlungen von Visa/MasterCard fällt keine Transaktionsgebühr an.

Kreditkartendaten müssen mit den Sicherheitsüberprüfungen übereinstimmen.

Beim Check-in werden die Gäste gebeten, die für die Buchung verwendete Kredit-/EC-Karte sowie einen gültigen Lichtbildausweis vorzuzeigen.

Wir geben Ihre EC-/Kreditkartendaten zum Zwecke der Zahlungsverarbeitung gegebenenfalls an Dritte weiter. Kreditkartengebühren können unter keinen Umständen zurückerstattet werden. Unternehmensscheck: zahlbar an „Edyn Limited“. Banküberweisung: (Bankverbindung auf Anfrage).

Für Konten, die ein Jahr oder länger ein Guthaben aufweisen, gilt Folgendes: Der Betrag wird einbehalten und vom Konto ausgebucht, wenn es trotz besten Bemühungen nicht möglich war, das Geld an den Kunden zurück zu überweisen.

Alle fälligen Provisionsrechnungen müssen innerhalb von 12 Monaten ab dem Abreisedatum bei [accounts.payable@edyngroup.com](mailto:accounts.payable@edyngroup.com) eingereicht werden. Rechnungen, die nicht innerhalb dieses Zeitraums eingehen, werden abgelehnt.

Unsere Online-Zahlungsrichtlinie wird zum Zeitpunkt der Buchung auf der Bestätigungsseite unserer Website angezeigt und ist gegebenenfalls auch in Ihrer Bestätigungs-E-Mail angegeben. Sichere Zahlung per Kredit- oder EC-Karte unter [www.lockeliving.com](http://www.lockeliving.com).

Locke Hotels bieten einen GEBÜHRENFREIEN Service. Das bedeutet, dass wir keine Kreditkartengebühren, Servicegebühren oder versteckten Extrakosten dem angezeigten Tarif hinzufügen.

#### **2.4 Kautions.**

Zur Deckung „zusätzlicher Gebühren“ (siehe Abschnitt 12) kann eine Kautions erhoben werden, beispielsweise für Bruchschäden, Beschädigungen, zusätzliche Reinigungskosten und weitere Unterbringungskosten, die während Ihres Aufenthalts anfallen. Sie werden darüber informiert, ob diese zum Zeitpunkt der Buchung oder bei der Ankunft im Apartment zu zahlen sind.

#### **2.5 Zahlung zusätzlicher Gebühren**

Zum Zeitpunkt der Buchung und/oder bei der Ankunft in den Apartments müssen die Daten zur gültigen Kredit-/EC-Karte angegeben werden, damit „zusätzliche Gebühren“ gezahlt werden können (siehe Abschnitt 12). Diese Gebühren werden von der hinterlegten Kautions abgezogen oder der vorgelegten EC-

/Kreditkarte belastet. Der Restbetrag der Kautions wird zurückerstattet. Sie erhalten eine schriftliche Aufstellung mit den „zusätzlichen Gebühren“. Für den Fall, dass die Zahlung mit einer EC-/Kreditkarte abgelehnt wird oder keine Kartendaten angegeben werden, behalten wir uns das Recht vor, dem Buchenden oder Gast diese Gebühren direkt in Rechnung zu stellen.

### **3. Preise.**

Wenn Sie eine Reservierung über unsere Website [www.lockeliving.com](http://www.lockeliving.com) vornehmen, ist der auf Ihrer Suchergebnisseite zum Zeitpunkt der Buchung angezeigte Tarif der von uns berechnete und bestätigte Preis. Je nach gebuchtem Tarifplan können bestimmte Zahlungsbedingungen gelten. Die Preise gelten pro Apartment, nicht pro Person und verstehen sich inklusive MwSt., sofern nicht anders angegeben.

Die von uns beworbenen Tarife sind nach bestem Wissen und Gewissen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, die Tarife von Zeit zu Zeit zu ändern.

Vor der Bestätigung der Buchung basieren die angegebenen Tarife auf den zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Tarifen. Diese können sich jedoch ändern. Sobald eine Buchung bestätigt wurde, ändern wir den angegebenen Tarif nicht, es sei denn, Sie ändern die Buchung oder unsere Kosten für die Bereitstellung der Unterkunft ändern sich aufgrund von Steueränderungen oder Währungsschwankungen, die außerhalb unseres Einflussbereichs liegen. Die Mehrwertsteuer wird zu dem Satz berechnet, der am Tag der Zahlung, am Tag der Anreise oder am Tag der Rechnungsstellung gilt, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt, es sei denn, der Mehrwertsteuersatz ändert sich während Ihres Aufenthalts. Wenn sich der Mehrwertsteuersatz während Ihrer Aufenthaltsdaten ändert, wird die Mehrwertsteuer zu dem am jeweiligen Tag Ihres Aufenthalts geltenden Mehrwertsteuersatz berechnet.

## **4. Änderungen, Verlängerungen und Stornierungen.**

Alle Anfragen zu Änderungen, Verlängerungen und Stornierungen müssen schriftlich gestellt werden, da Sie ansonsten dazu verpflichtet sind, uns den vollen Betrag der Buchung zu zahlen.

### **4.1 Änderungen.**

Änderungen: Wenn Sie Angaben Ihrer bestätigten Buchung ändern möchten, werden wir uns bemühen, die Änderung vorzunehmen. Diese unterliegt einer Verwaltungsgebühr von 30 GBP zzgl. MwSt. pro Buchung. Sobald eine Änderung vorgenommen wurde, ist diese Gebühr zusammen mit allen anderen daraus resultierenden Kosten, die je nach Datum und Dauer des Aufenthalts zu einer Erhöhung oder Verringerung des Tarifs führen können, an uns zu zahlen.

Änderungen des Anreisedatums auf ein späteres Datum als das ursprünglich bestätigte Datum werden gemäß den nachfolgenden Abschnitten 6/7/8/9 als Stornierung behandelt.

Alle Datumsänderungen sind abhängig von der Verfügbarkeit. Sollte eine Änderung abgelehnt werden, gilt wieder die ursprüngliche Buchung. Für Namensänderungen oder Änderungen des Alters von Kindern fallen keine Kosten oder Verwaltungsgebühren an. Wenn das Abreisedatum intern geändert wurde, was zu einer Verkürzung der Aufenthaltsdauer führt, kann sich der Tarif ändern.

Wenn Sie Ihre Buchung ändern möchten, wenden Sie sich bitte an [amendmybooking@lockeliving.com](mailto:amendmybooking@lockeliving.com).

### **4.2 Verlängerungen.**

Wenn Sie einen Aufenthalt verlängern möchten, teilen Sie uns dies bitte so früh wie möglich mit, damit wir Ihrer Anfrage nachkommen können. Alle Verlängerungen unterliegen der Verfügbarkeit und einer Tarifänderung.

Wenn die Verlängerung eines Aufenthalts angekündigt wurde, behalten wir uns das Recht vor, alle zusätzlichen Zahlungen und Gebühren von den Kredit-/EC-Karten zu erheben, die für die ursprüngliche Buchung verwendet wurden, oder es wird eine

Rechnung für den Verlängerungszeitraum an Ihre Rechnungsadresse gesendet. Die Zahlung muss dann unverzüglich erfolgen.

edyn behält sich das Recht vor, eine vorzeitige Abreise oder eine Reduzierung der Anzahl der gebuchten Übernachtungen oder Apartments als Stornierung zu behandeln. Apartments können weitervermietet werden und es fallen Stornierungsgebühren an. Nichtanreisen werden als Stornierung behandelt. Dann haben Sie keinen Anspruch auf Erstattung.

Die Transaktionsgebühren können im Falle einer Stornierung nicht zurückerstattet werden.

#### **4.3 Stornierungen.**

Unsere Stornierungsbedingungen werden bei der Buchung sichtbar auf unserer Website angezeigt.

Die Buchungsbedingungen beziehen sich auf die Zahlungs- und Stornierungsbedingungen, die bei der Buchung im Internet angezeigt werden. Diese können sich je nach Art des Apartments und gebuchtem Tarif unterscheiden. Es liegt in Ihrer Verantwortung, diese sorgfältig zu lesen.

Bei Offline-Buchungen muss die Stornierungsrichtlinie zum Zeitpunkt der Buchung angefordert werden.

Stornierungsgebühren werden je nach Apartmenttyp und gebuchtem Tarif berechnet.

Kündigungsfrist: Stornierungsgebühren richten sich nach dem Datum vor der Anreise, an dem wir über die Stornierung informiert werden. Anhand dessen werden die Stornogebühren gemäß der unten aufgeführten Staffelung festgelegt.

<b>Aufenthaltsdauer</b>	<b>Kündigungsfrist (vor der Anreise)</b>	<b>Stornogebühr</b>
1-6 Übernachtungen	24 Stunden	1 Übernachtung
7-28 Übernachtungen	24 Stunden	Mindestens 7 Übernachtungen
ab 29 Übernachtungen	7 Tage	Mindestens 7 Übernachtungen

Diese Kündigungsfristen gelten auch für eine vorzeitige Abreise, eine verspätete Anreise oder eine Reduzierung der Mindestaufenthaltsdauer.

## **5. Änderungen durch uns.**

Wir gehen nicht davon aus, dass Änderungen an Ihrer Buchung vorgenommen werden müssen. Gelegentlich müssen Buchungen jedoch geändert oder storniert werden oder Fehler in den Daten oder andere Angaben korrigiert werden. Wir behalten uns das Recht vor, dies zu tun. In diesem Fall werden wir Sie, soweit nach vernünftigem Ermessen möglich, telefonisch oder per E-Mail kontaktieren. Wenn eine Änderung vorgenommen werden muss oder Ihre Buchung storniert werden muss, bieten wir Ihnen, wenn möglich, ein alternatives Apartment ähnlicher Art und mit ähnlichem Standard an einem ähnlichen Ort für denselben Zeitraum an. Wenn das alternative Apartment zu einem niedrigeren Preis beworben wird, wird Ihnen die Preisdifferenz erstattet. Wenn das alternative Apartment jedoch einen höheren Preis hat, ist der neue Preis zu zahlen. Wenn Sie keine Änderung oder kein anderes angebotenes Apartment akzeptieren möchten

oder wir Ihnen kein geeignetes alternatives Apartment anbieten können, sind Sie berechtigt, Ihre Buchung zu stornieren, und Sie haben in diesem Fall Anspruch auf eine Rückerstattung, sofern der Sachverhalt nicht auf ein Ereignis außerhalb unseres Einflussbereichs zurückzuführen ist (siehe unten). Bitte teilen Sie uns so schnell wie möglich mit, ob Sie eine Änderung oder ein angebotenes alternatives Apartment annehmen möchten oder ob Sie eine Rückerstattung wünschen.

Zu den Ereignissen außerhalb unseres Einflussbereichs gehören unter anderem folgende: Naturkatastrophen, Ausbruch von Kampfhandlungen, Aufruhr, zivile Unruhen, terroristische Handlungen, Revolution, die Handlung einer Regierung oder Behörde (insbesondere Ablehnung oder Widerruf einer Lizenz oder Genehmigung), Brände, Überschwemmung, Blitzschlag, Explosion, Nebel oder schlechtes Wetter, Epidemie, Unterbrechung oder Ausfall von Versorgungsleistungen (insbesondere Strom, Gas, Wasser oder Telekommunikation), Renovierungen und Bauarbeiten im Hotel oder in der Umgebung, Streiks, Aussperrungen oder Boykotte, Embargos, Blockaden.

## **6. Versicherung.**

Wir haften nicht für den Diebstahl und/oder die Beschädigung Ihrer persönlichen Gegenstände während Ihres Aufenthalts in einem gebuchten Apartment. Sie sollten daher für einen angemessenen Versicherungsschutz sorgen. Darüber hinaus sollten Sie über eine angemessene Reiseversicherung für Stornierungs- und medizinische Aufwendungen verfügen.

## **7. Website.**

Es wurde angemessene Sorgfalt angewendet, um sicherzustellen, dass die Inhalte unserer Website (und/oder andere Mittel der Verkaufsförderung und Werbung) korrekt sind. Diese können jedoch jederzeit und ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Alle Inhalte auf unserer Website (und/oder andere Mittel der Verkaufsförderung oder Werbung) werden in gutem Glauben veröffentlicht. Angesichts der oben genannten Faktoren garantieren wir nicht, dass die Inhalte auf unserer Website

(und/oder andere Mittel der Verkaufsförderung oder Werbung) die Apartments korrekt oder vollständig beschreiben. Unsere Website kann mit anderen Websites verlinkt werden. Für Datenschutzrichtlinien, Inhalt oder Sicherheit dieser verlinkten Websites übernehmen wir keine Verantwortung.

Auf unserer Website (und/oder anderen Mitteln der Verkaufsförderung oder Werbung) wird nur eine allgemeine Darstellung der ausgewiesenen Unterkunft angezeigt. Tatsächliche Größe, Design, Ausstattung, Möblierung und Einrichtung des Apartments können variieren. Unsere Website stellt keine Empfehlung oder Bestätigung der Qualität, des Servicelevels, der Eignung oder der (Sterne-)Bewertung der zur Verfügung stehenden Unterkünfte dar und sollte nicht als solche angesehen werden. Unsere Website- und die Datenschutzbestimmungen finden Sie unter [www.lockeliving.com/en/privacy-policy](http://www.lockeliving.com/en/privacy-policy).

## **8. Haftung.**

Vorbehaltlich der folgenden Bedingungen sind wir für unsere eigenen betriebenen Apartments verantwortlich:

Alle Garantien, Bedingungen und sonstigen Vorgaben, die gesetzlich oder durch Gewohnheitsrecht oder anderweitig stillschweigend gelten, werden, soweit rechtlich zulässig, aus einem Vertrag mit uns ausgeschlossen und die vorliegenden Bedingungen gelten an ihrer Stelle. Keine Bestimmung in den vorliegenden Geschäftsbedingungen wirkt sich jedoch auf Ihre gesetzlichen Rechte aus, wenn Sie ein Verbraucher sind. Keine Bestimmung in den vorliegenden Geschäftsbedingungen begrenzt oder schließt unsere Haftung für Todesfälle oder Personenschäden aufgrund von Fahrlässigkeit oder für Schäden oder Haftung aus, die Ihnen aufgrund von Betrug oder betrügerischer Falschdarstellung durch uns entstehen, oder eine Haftung, die gesetzlich nicht ausgeschlossen werden kann.

Vorbehaltlich der in diesen Geschäftsbedingungen dargelegten Beschränkungen und soweit gesetzlich zulässig, haften wir nur für direkte Schäden, die Sie aufgrund eines zurechenbaren Mangels hinsichtlich unserer Verpflichtungen in Bezug auf unsere Services tatsächlich erlitten, gezahlt haben oder die Ihnen entstanden sind,

und zwar bis zu einem Gesamtbetrag der Gesamtkosten Ihrer Reservierung laut Bestätigungs-E-Mail (egal ob für eine Veranstaltung oder eine Reihe von zusammenhängenden Veranstaltungen).

Soweit gesetzlich zulässig, haften weder wir noch unsere leitenden Angestellten, Vorstandsmitglieder, Mitarbeiter, Vertreter, Tochtergesellschaften, angeschlossenen Unternehmen, Vertriebspartner, angeschlossene (Vertriebs-)Partner, Lizenznehmer, Bevollmächtigte oder andere Personen, die an der Erstellung, Förderung, Bewerbung oder sonstigen Bereitstellung der Website und ihrer Inhalte beteiligt sind, für Folgendes:

1. Strafschadensersatz, Schadenersatz für mittelbare und Folgeschäden, Folgekosten sowie Untergang, Produktionsausfälle, entgangenen Gewinn, entgangenen Umsatz, entgangene Verträge, Verlust oder Beschädigung des Firmenwerts oder Rufs, Verlust von Ansprüchen,
2. Unrichtigkeiten in Bezug auf (deskriptive) Informationen (einschließlich Tarife, Verfügbarkeit und Bewertungen) der Unterkunft, die auf unserer Website zur Verfügung gestellt werden,
3. die vom Lieferanten oder anderen Geschäftspartnern erbrachten Services oder angebotenen Produkte,
4. jegliche (direkte, indirekte, Folge-)Schäden, Strafschadensersatz, Verluste oder Kosten, die Sie aufgrund oder in Verbindung mit der Nutzung, der Unfähigkeit zur Nutzung oder der Verzögerung unserer Website erlitten haben, Ihnen entstanden sind oder von Ihnen bezahlt wurden, oder
5. jegliche (Körper-)Verletzungen, Todesfälle, Sachschäden oder sonstige (direkten, indirekten, besonderen, Folge-)Schäden, Strafschadensersatz, Verluste oder Kosten, die Sie erlitten haben, Ihnen entstanden sind oder von Ihnen bezahlt wurden, unabhängig davon, ob diese auf (Rechts-)Handlungen, Fehler, Verstöße, (grobe) Fahrlässigkeit, vorsätzliches Fehlverhalten, Unterlassungen, Nichterfüllung, Falschdarstellungen, unerlaubte Handlungen oder verschuldensunabhängige Haftung zurückzuführen sind oder (ganz oder teilweise) auf die Unterkunft oder einem unserer sonstigen Geschäftspartner (einschließlich deren Mitarbeiter, Direktoren, leitenden Angestellten, Bevollmächtigten, Vertreter oder verbundenen Unternehmen) zuzuordnen sind, deren Produkte oder Services

(direkt oder indirekt) auf oder über die Website verfügbar gemacht, angeboten oder beworben werden, einschließlich (teilweiser) Stornierung, Überbuchung, Streik, höherer Gewalt oder jedes anderen Ereignisses, das außerhalb unseres Einflussbereichs liegt.

Wenn Sie für Unternehmen oder Unternehmensmitarbeiter, als diese oder in ihrem Namen buchen, hat uns das entsprechende Unternehmen hinsichtlich aller Verbindlichkeiten, Kosten, Ausgaben, Schäden und Verluste schadlos zu halten (einschließlich direkter oder indirekter Folgeschäden, entgangenem Gewinn, Rufschädigung und aller Zinsen, Strafen sowie Rechtskosten und anderer angemessener Beratungskosten und -aufwendungen), die uns aufgrund oder in Verbindung mit der Verletzung oder fahrlässigen Beachtung bzw. Nichtbeachtung der vorliegenden Geschäftsbedingungen durch Sie oder Ihr Unternehmen entstanden sind. Wenn Sie für Unternehmen oder Unternehmensmitarbeiter, als diese oder in ihrem Namen buchen, beschränkt sich unsere gesamte Haftung aus Vertrag, unerlaubter Handlung (einschließlich des billigkeitsrechtlichen Konstrukts der Fahrlässigkeitshaftung, „Negligence“, oder Verletzung gesetzlicher Pflichten), Falschdarstellung, Rückgewähr oder anderweitig, die sich im Zusammenhang mit der Ausführung oder geplanten Ausführung Ihrer Buchung ergeben, auf die Gebühren, die uns im Rahmen Ihrer Buchung gezahlt wurden.

## **9. Ihre Unterkunft.**

Alle Apartments werden als Serviced Apartments belegt und dürfen nur als temporäre Unterkunft oder Urlaubsunterkunft für Sie oder Ihre Organisation genutzt werden. Sie sind nicht zur Nutzung als Hauptwohnsitz, Nebenwohnung oder Gästewohnung bestimmt. Sie haben keinen Anspruch auf ein Mietverhältnis oder ein „*Assured Shorthold Tenancy*“ (zugesichertes Zeitmietverhältnis) oder „*Assured Tenancy*“ (preisbewachter Mietbesitz). Es entsteht kein Verhältnis zwischen Vermieter und Mieter und es entsteht weder jetzt noch nach Beendigung der Belegung ein gesetzlicher Mieterschutz. Wenn Sie oder ein Mitglied Ihrer Gruppe am Ende des Belegungszeitraums nicht ausziehen, werden Ihnen die entsprechenden Unterkunfts-kosten für den zusätzlichen Zeitraum der Belegung berechnet. Außer den Gästen haben keine anderen

Personen das Recht, das Apartment zu nutzen. Diese Bedingungen stellen einen ausgeschlossenen Vertrag (*excluded agreement*) gemäß S(3A)(7)(a) des Protection from Eviction Act 1977 (in der jeweils gültigen Fassung) dar und können nicht als „*Assured Tenancy*“ gemäß dem Housing Act 1988 (in der jeweils gültigen Fassung) ausgelegt werden. Gerne würden wir Ihnen vor der Anreise eine bestimmte Apartmentnummer garantieren, doch leider ist uns dies nicht möglich. Die maximale Anzahl der Gäste in einem Apartment hängt von der Anzahl der Betten im Apartment ab. Wenn die Höchstzahl überschritten wird, können wir den Zugang zur Unterkunft verweigern und/oder uns das Recht vorbehalten, zusätzliche Apartments zu berechnen.

### **9.1. Check-in und Check-out.**

Die spezifische Check-in- und Check-out-Richtlinie sollte zum Zeitpunkt der Buchung angefordert werden und wird auf Ihrer Buchungsbestätigung angegeben.

Eine frühe Anreise oder späte Abreise kann gegen eine zusätzliche Gebühr möglich sein. Dies kann jedoch nicht garantiert werden, es sei denn, Sie buchen ab der Nacht vor der Anreise oder die Nacht nach der Abreise.

Das Abreiseverfahren wird bei der Anreise bestätigt.

## **10. Einrichtungen und Dienstleistungen.**

Wir werden Sie nicht jeden Tag stören. Standardmäßig werden wir Ihr Apartment nach sieben Nächten und während der Dauer Ihres Aufenthalts wöchentlich reinigen.

Wir bieten allen unseren Gästen Pflegeprodukte, Tee und Kaffee und Milch in Ihrem Apartment, damit Sie in den Tag starten können.

- **Instandhaltung:** Unser Locke Managementteam wird regelmäßige Instandhaltungsarbeiten durchführen. Gelegentlich benötigen wir dann Zugang zu Ihrem Apartment, um wichtige Instandhaltungsarbeiten durchzuführen. Wir werden Sie normalerweise 24 Stunden

im Voraus informieren. Im Falle eines Notfalls benötigen wir jedoch sofortigen Zugang.

- **Telefon:** Gäste sind für alle während ihres Aufenthalts anfallenden Telefongebühren verantwortlich.
- **Internetzugang:** Die Gäste dürfen keine Geräte, die mit der Bereitstellung des Internetzugangs in Verbindung stehen, beeinträchtigen, entfernen oder trennen und die Verbindung nicht für rechtswidrige oder sittenwidrige Zwecke (insbesondere zur Dateiweitergabe) verwenden. Darüber hinaus behält sich edyn das Recht vor, Aufzeichnungen an Behörden weiterzugeben, falls edyn über eine solche Verwendung in Kenntnis gesetzt werden sollte. edyn behält sich das Recht vor, die Internetverbindung für einen Gast jederzeit ohne Vorankündigung zu unterbrechen, wenn edyn der Ansicht ist, dass dieser gegen eine dieser Bedingungen verstößt.
- **Sicherheit:** Die Gäste erhalten eine Zugangskarte für den Zugang zum Hotel und zum Apartment. Weitere Kartensets sind auf Anfrage erhältlich. Es liegt in Ihrer Verantwortung, dafür zu sorgen, dass Sie diese jederzeit bei sich haben und am Ende Ihres Aufenthalts zurückgegeben werden.
- **Unterbrechungen der Services:** Wir bemühen uns, für unsere Gäste einen ruhigen Aufenthalt zu gewährleisten. Wir können dies jedoch nicht garantieren oder für Ausfälle oder Unterbrechungen der Services im Zusammenhang mit dem Apartment oder Gebäude haftbar gemacht werden, einschließlich Strom, Klimaanlage, Wasser oder Schäden an Telefon, DSL/Internet und anderer Kommunikationsmittel. Dazu gehören auch Störungen oder Lärm infolge von Reparaturarbeiten an einem anderen Teil des Gebäudes. Wenn wir auf einen solchen Ausfall oder eine solche Unterbrechung aufmerksam gemacht werden, werden wir uns bemühen, diese Services innerhalb eines angemessenen Zeitraums in unseren Apartments wieder bereitzustellen.
- **Gästeservice:** Unsere Locke Gastgeber sind für Sie da und sorgen dafür, dass Ihr Aufenthalt so komfortabel und

angenehm wie möglich ist. Kontaktdaten und Dienstzeiten werden bei der Anreise mitgeteilt.

## 11. Verantwortung des Gastes.

Von den Gästen wird erwartet, dass sie alle Vorschriften für die Nutzung des Apartments einhalten. Diese sind bei der Anreise verfügbar, in der Regel im Gästeeinformatiionsordner im Apartment. Wenn ein Gast gegen eine dieser Bedingungen oder Bestimmungen verstößt, behalten wir uns das Recht vor, einen Gast zu bitten, sein Apartment sofort und ohne Rückerstattung zu verlassen.

- **Rauchen:** Das Rauchen ist in Appartements und Apartmentgebäuden nicht gestattet. Dazu gehört auch die Nutzung elektronischer Zigaretten.
- **Haustiere:** Haustiere sind ohne vorherige Zustimmung in Appartements oder Apartmentgebäuden nicht erlaubt. Registrierte Begleittiere sind an allen Orten erlaubt, sofern vor der Ankunft eine entsprechende Benachrichtigung erfolgt ist. Es können zusätzliche Gebühren anfallen.
- **Belästigung:** Gäste müssen sich verantwortungsvoll verhalten, auf das Apartment und andere Gäste Rücksicht nehmen und zwischen 22:00 Uhr und 7:00 Uhr Lärm auf ein Minimum reduzieren. Dazu gehört, dass gegenüber anderen Gästen keinerlei Form von Belästigung oder Störung verursacht wird oder gegenüber einem Mitarbeiter telefonisch, schriftlich oder persönlich kein bedrohliches oder beleidigendes Verhalten an den Tag gelegt wird. Den Gästen ist es nicht gestattet, das Apartment für rechtswidrige oder sittenwidrige Zwecke zu nutzen. Es wird eine zusätzliche Gebühr erhoben, wenn das Managementteam aufgrund einer Beschwerde wegen Belästigung informiert wird.
- **Altersbeschränkungen:** Um die Sicherheit aller unserer Gäste zu gewährleisten, werden Buchungen von Gästen unter 18 Jahren unter Umständen nicht angenommen, es sei denn, es liegt bereits ein entsprechender zuvor abgeschlossener schriftliche Vertrag direkt mit dem Hotel vor. Wir setzen voraus, dass mindestens eine Person im

Alter von mindestens 18 Jahren mit einem Kind reist und im selben Apartment oder in einem Verbindungszimmer wohnt, es sei denn, es wurde vorher anders vereinbart. Bei der Anreise werden möglicherweise ein Identitätsnachweis und das Geburtsdatum verlangt. Wenn dies nicht auf Anfrage vorgelegt wird, behalten wir uns das Recht vor, die Buchung zu stornieren.

- **Besucher:** Die Gäste sind für ihre Besucher verantwortlich. Personen, die nicht Gäste sind, haben nach 23:00 Uhr keinen Zugang zu den Apartments. Es gilt ein striktes Verbot von Partys.
- **Schäden:** Die Gäste müssen das Apartment, die Möbel, Armaturen und Gegenstände in demselben Zustand wie bei der Anreise belassen. Bestands- und Zustandsberichte können bei Bedarf zu Beginn und am Ende des Aufenthalts gegen Aufpreis bereitgestellt werden. Sie sind verpflichtet, uns über alle Schäden, Verluste oder beschädigten Teile oder Angelegenheiten zu informieren, für die eine allgemeine Instandhaltung erforderlich ist. Alle Schäden im Apartment werden in voller Höhe in Rechnung gestellt. Falls diese nach der Abreise entdeckt werden, informieren wir Sie oder den Buchenden innerhalb von sieben Tagen nach der Abreise unter Angabe aller Einzelheiten und, wenn möglich, mit einem Fotonachweis. Wir behalten uns das Recht vor, die vorautorisierte Zahlungskarte, deren Angaben Sie zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt haben, zu belasten, wenn Sie oder ein Gast Ihrer Buchung Schäden jeglicher Art am Hotel oder Apartment verursacht.
- **Sauberkeit:** Wir erwarten, dass die Apartments bei der Abreise in einem angemessenen Zustand der Sauberkeit und Ordnung verlassen wurden. Eine zusätzliche Gebühr wird für zusätzliche Reinigung oder eine spezielle Reinigung erhoben, um das Apartment wieder in einen für die Belegung geeigneten Zustand zu bringen. Zusätzliche Kosten können u. a. die Entschädigung für entgangene Einnahmen sowie Reinigungs- und Reparaturarbeiten umfassen.
- **Fundgegenstände:** Am Tag der Abreise sind alle Ihre persönlichen Gegenstände aus dem Apartment zu entfernen.

Wir werden uns in angemessener Weise bemühen, verlorene Gegenstände bis zu drei Monate nach Ihrer Abreise aufzubewahren. E-Mail: [bookingsteam@lockeliving.com](mailto:bookingsteam@lockeliving.com) bei Anfragen zu verlorenen Gegenständen.

- **Gepäckaufbewahrung:** Sofern Einrichtungen verfügbar sind kann das Gepäck auf Risiko des Eigentümers aufbewahrt werden. Für die Gepäckaufbewahrung von mehr als 24 Stunden können zusätzliche Gebühren anfallen (siehe Abschnitt 12).

## 12. Zusätzliche Gebühren.

Grundsätzlich umfassen zusätzliche Gebühren unter anderem Folgendes:

- Bruchschäden, Verlust oder Beschädigung des Apartments oder seiner Ausstattung. Wir behalten uns das Recht vor, die vorautorisierte Zahlungskarte, deren Angaben Sie zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt haben, zu belasten, wenn Sie oder ein Gast Ihrer Buchung Schäden jeglicher Art am Hotel oder Apartment verursacht.
- Reinigung, spezielle Behandlungskosten, wenn mehr als eine übliche Reinigung erforderlich ist: Strafgebühr von 240 EUR (inkl. MwSt.).
- Rauchen in den Apartments oder im Hotel außerhalb der ausgewiesenen Bereiche: Geldstrafe von 240 EUR (inkl. MwSt.).
- Bestands- und Zustandsberichte: 50 EUR.
- Verlorene Zugangskarten: Gegebenenfalls fällt eine geringe Gebühr an.
- Gepäckaufbewahrung (mehr als 24 Stunden)
- Telefongebühren.
- Haustiere.

- Andere Leistungen, z. B. Parkplatz, Trockenreinigung, Wäscherei, zusätzliche Reinigung auf Anfrage

Auf alle zusätzlichen Gebühren fallen die Mehrwertsteuer und lokale Steuern an. Soweit die zusätzlichen Gebühren in diesen Bedingungen nicht angegeben sind, stellen wir Ihnen die tatsächlichen Kosten zusammen mit den Verwaltungskosten in Rechnung.

Die Preise für zusätzliche Gebühren können sich jederzeit ändern. Für die Zahlung zusätzlicher Gebühren siehe Abschnitt 2.6.

### **13. Gesundheit und Sicherheit.**

Wir nehmen die Gesundheit und Sicherheit aller unserer Gäste ernst. Bei der Anreise empfehlen wir Ihnen, sich mit dem Aufbau des Apartments und des Gebäudes sowie mit den Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen vertraut zu machen, die in Ihrem Apartment beschrieben sind.

### **14. Qualität und Feedback.**

Wir verpflichten uns, hochwertige Unterkünfte bereitzustellen und führen regelmäßige Audits durch, um sicherzustellen, dass die hohen Standards in den Apartments aufrechterhalten werden. Wir freuen uns auch über das Feedback unserer Gäste und bitten sie, bei Abreise einen Fragebogen zur Gästezufriedenheit auszufüllen. Wir schätzen dieses Feedback sehr, da es uns nützliche Informationen darüber liefert, wie wir unsere Services weiter verbessern können.

### **15. Beschwerden.**

In dem unwahrscheinlichen Fall, dass Sie mit einem Aspekt Ihrer Unterkunft unzufrieden sind, informieren Sie bitte umgehend den Apartment-Manager. Wenn Sie uns nicht die Möglichkeit geben, ein Problem während Ihres Aufenthalts zu lösen, ist es uns nicht

möglich, Ihnen zu helfen. Unser Ziel ist es, Ihnen den bestmöglichen Kundenservice zu bieten. Aber in dem unwahrscheinlichen Fall, dass Sie mit unserem Service nicht zufrieden sind, wenden Sie sich bitte per E-Mail an [bookingsteam@lockeliving.com](mailto:bookingsteam@lockeliving.com) oder rufen Sie uns unter 0203 327 7140 an.

## **16. Datenschutz.**

In den verschiedenen Phasen Ihres Besuchs auf unserer Website sowie Ihrer Buchung erfassen wir möglicherweise personenbezogene Daten und Kontaktdaten. Alle erfassten oder ordnungsgemäß eingeholten Informationen werden gemäß unserer Datenschutzrichtlinie verarbeitet, die in diese Bedingungen integriert ist und unter <https://www.lockeliving.com/en/privacy-policy> eingesehen werden kann.

Telefongespräche können als Sicherheitsmaßnahme auch überwacht und/oder aufgezeichnet werden, damit wir unsere Mitarbeiter schulen und unseren Service für Sie verbessern können.

## **17. Allgemeines.**

Wir behalten uns das Recht vor, diese Bedingungen von Zeit zu Zeit zu ändern. Wenn Gäste gegen die vorliegenden Bedingungen verstoßen, behalten wir uns das Recht vor, Gäste zu bitten, ihr Apartment sofort zu verlassen.

Diese Bedingungen unterliegen englischem Recht und sind nach diesem auszulegen. Die Gerichte von England haben die ausschließliche Zuständigkeit in Bezug auf Ansprüche, Streitfälle oder Differenzen in Bezug auf diese Bedingungen und alle sich daraus ergebenden Angelegenheiten.

## **18. Ihre Online-Buchung.**

Wenn Sie eine direkte Online-Buchung auf der Locke Website vornehmen, werden Ihre Daten an unser Buchungssystem Mews übertragen. Zur Bestätigung Ihrer Buchung erhalten Sie eine E-

Mail mit Ihrer Buchungsnummer und den Buchungsbedingungen.  
Bitte bringen Sie diese Bestätigungsdaten zum Check-in mit.

## **19. Gruppenbuchungen.**

Wenn Sie versuchen, eine Gruppenbuchung auf [www.lockeliving.com](http://www.lockeliving.com) zu buchen, werden Sie möglicherweise aufgefordert, eine Anfrage zu übermitteln. Dann gelten für Ihre Buchung/Anfrage die edyn/Locke Offline/Gruppen-Bedingungen. Für Buchungen, die offline oder auf Anfrage vorgenommen werden, werden bei der Buchung besondere Bedingungen angegeben.

Für Gruppenbuchungen, die direkt über [www.lockeliving.com](http://www.lockeliving.com) vorgenommen werden, gelten auch die edyn/Locke Offline/Gruppen-Bedingungen. Dies umfasst Gruppenstornierungsbedingungen und Gruppenzahlungsbedingungen. Bei Buchungen, die direkt über [www.lockeliving.com](http://www.lockeliving.com) vorgenommen werden, wird sich unser Team für Gruppenreservierungen mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Buchung zu bestätigen und besondere Bedingungen zu klären.

---

Edyn Limited

Stand: 20.01.2021