

Allgemeine Geschäftsbedingungen

The Cloud One Hotels Portugal
(Stand 10/2025)

1. Geltungsbereich

Diese AGB gelten für alle Verträge über die mietweise Überlassung von Hotelzimmern zur Beherbergung, die zwischen der MO Porto Unipessoal LDA (Betreiber) als Betriebsführungsgesellschaft der The Cloud One Hotels in Portugal mit Dritten (Gast) abgeschlossen werden sowie für alle erbrachten weiteren Leistungen und Lieferungen von dem Betreiber (Gastaufnahmevertrag).

2. Reservierungen

Mit der Vornahme einer Reservierung bietet der Gast den Abschluss eines Gastaufnahmevertrages an. Bei entsprechender Verfügbarkeit des gebuchten Zimmers erhält der Gast von dem Betreiber eine Reservierungsbestätigung. Durch diese Annahme der vom Gast vorgenommenen Reservierung kommt ein Gastaufnahmevertrag zwischen dem Betreiber und dem Gast zustande.

Angebote von dem Betreiber in Bezug auf verfügbare Zimmer sind freibleibend und unverbindlich. Der Betreiber kann nach freiem Ermessen den Abschluss eines Gastaufnahmevertrages ablehnen.

Es besteht kein Anspruch auf Inanspruchnahme der Übernachtungsdienstleistung in einem bestimmten Zimmer. Der Betreiber behält sich das Recht vor, branchenübliche Restriktionen wie Mindestaufenthalte, Buchungsgarantien oder Anzahlungen für bestimmte Daten zu definieren.

3. Stornofristen

Eine garantierte Reservierung liegt vor, wenn der Gast die Zahlung der Übernachtungsdienstleistung mittels Angabe einer Kreditkartennummer bestätigt. Eine garantierte Reservierung kann bis 18 Uhr des Anreisetages unter Angabe der Reservierungsnummer kostenfrei storniert werden. Nach 18 Uhr ist eine Stornierung ausgeschlossen und der Betreiber behält den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung abzüglich etwaig ersparter Aufwendungen. Das gleiche gilt bei Nichterscheinen des Gastes (No Show). Bei mehrtägigen garantierten Reservierungen werden bei Nichtanreise alle Folgenächte ab inklusive der zweiten Nacht storniert und dem Gast steht kein Anspruch auf die Folgenächte zu.

Einfache Reservierungen, d.h. Reservierungen für die Zahlung durch den Gast noch nicht garantiert ist, gelten jeweils bis 18.00 Uhr des Anreisetages. Nach 18 Uhr verfällt die Reservierung automatisch und kostenfrei. Der Betreiber ist berechtigt, das reservierte Zimmer anderweitig zu vermieten.

4. Übernachtungspreise und sonstige Preise

Es gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses jeweils von dem Betreiber ausgewiesenen Preise. Die geltenden Preise sind Bruttogesamtpreise und beinhalten alle gesetzlichen Steuern, Gebühren und Abgaben. Nichtenthalten sind lokale Abgaben, die nach dem jeweiligen Kommunalrecht durch den Gast selbst geschuldet sind, wie zum Beispiel Kurtaxe.

Für den Fall der Änderung von Steuer-, Gebühren-, und Abgabensätzen sowie der wirksamen Erhebung neuer, den Parteien bisher unbekannter Steuern, Gebühren und Abgaben behält sich der Betreiber vor, die Preise entsprechend anzupassen. Bei Verträgen mit Verbrauchern gilt dies nur, wenn der Zeitraum zwischen Vertragsschluss (Buchungsbestätigung) und Vertragsanpassung vier Monate überschreitet.

5. Zahlungsbedingungen

Der Preis der gesamten gebuchten Übernachtungsdienstleistung ist durch den Gast immer, spätestens bei Anreise im Hotel, im Voraus zu bezahlen. Eine Aufrechnung des Gastes ist ausgeschlossen, es sei denn, die Aufrechnung betrifft eine unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Forderung. Gültige Zahlungsmittel sind Bargeld in Euro, EC Karte, Master Card, Visa Card, Diners Card und American Express. Zur Abwicklung von Zahlungen verwenden wir das 3D-Secure 2.0 Verfahren zur sicheren und verstärkten Kundenauthentifizierung. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung bei Zahlungsvorgängen finden Sie unter www.the-cloud-one.com/de/datenschutz/.

Der Betreiber ist berechtigt, bei Vertragsschluss vom Gast eine angemessene Sicherheitsleistung, zum Beispiel in Form einer Kreditkartengarantie zu verlangen. Die Sicherheitsleistung dient zu Absicherung für bestehende und künftige Forderungen, die der Gast aufgrund nachträglicher Hinzubuchungen und/ oder Inanspruchnahme weiterer Services oder sonstiger Nutzungen oder seines Verhaltens schuldet.

6. Nutzungsmöglichkeiten reservierter Zimmer

Reservierte Zimmer stehen dem Gast ab 15.00 Uhr des Anreisetages und bis 12.00 Uhr am Abreisetag zur Verfügung. Auf Anfrage und je nach Verfügbarkeit kann eine spätere Abreise (Late Check-out) mit dem Hotel im Voraus vereinbart werden. Stimmt das Hotel einem Late-Check-out zu, ist das Hotel berechtigt, für die zusätzliche Nutzung des Zimmers 10,00 EUR pro angefangener Stunde in Rechnung zu stellen. Für Abreisen, die nach 15.00 Uhr erfolgen, wird der volle Tagespreis des Zimmers erhoben. Ein vertraglicher Anspruch auf einen Late-Check-out besteht nicht.

7. Weiterverkauf

Der Weiterverkauf/-vermietung und/oder die Weitervermittlung von gebuchten Zimmern ist lediglich mit vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Betreiber zulässig. Auch die Abtretung oder der Verkauf des Anspruchs gegen den Betreiber ist nicht zulässig. Der Betreiber ist in diesen Fällen berechtigt, die Buchung zu stornieren, insbesondere wenn der Gast bei der Abtretung/dem Verkauf gegenüber dem Dritten unwahre Angaben über die Art der Buchung oder die Bezahlung gemacht hat. Eine Nutzung des Hotelzimmers zu einem anderen als dem Beherbergungszweck ist ausdrücklich untersagt."

8. Haftung des Betreibers

Der Betreiber haftet für von ihm zu vertretende Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Weiterhin haftet der Betreiber für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von dem Betreiber beruhen sowie für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von vertragstypischen Pflichten beruhen. Einer Pflichtverletzung von dem Betreiber steht die seiner gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder Erfüllungsgehilfen gleich. Weitergehende Schadensersatzansprüche sind, soweit in diesen AGB nicht anderweitig geregelt, ausgeschlossen.

Sollten Störungen oder Mängel an den Leistungen des Betreibers auftreten, wird der Betreiber bei Kenntnis oder auf unverzügliche Rüge des Gastes bemüht sein, für Abhilfe zu sorgen. Der Gast ist verpflichtet, dass ihm Zumutbare beizutragen, um die Störung zu beheben und einen möglichen Schaden gering zu halten. Im Übrigen ist der Gast verpflichtet, dem Betreiber rechtzeitig auf die Möglichkeit der Entstehung eines außergewöhnlich hohen Schadens hinzuweisen.

Für eingebrachte Sachen haftet der Betreiber nach den gesetzlichen Bestimmungen. Der Anspruch erlischt, wenn der Gast nicht unverzüglich nach Erlangen der Kenntnis von Verlust, Zerstörung oder Beschädigung der eingebrachten Sache dem Betreiber Anzeige macht. Soweit der Gast Geld, Wertpapiere und Kostbarkeiten mit einem Wert von mehr als EUR 800 oder sonstige Sachen mit einem Wert von mehr als EUR 3.500 in das Hotel einzubringen wünscht, bedarf dies einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung mit dem Betreiber.

Wird dem Gast ein Stellplatz in der Hotelgarage/-parkplatz, auch gegen Entgelt, zur Verfügung gestellt, kommt dadurch kein Verwahrungsvertrag zustande. Eine Überwachungspflicht seitens des Betreibers besteht nicht. Der Betreiber haftet für alle Schäden im Rahmen der in dieser Ziffer 8 genannten Regelungen. Der Gast ist verpflichtet, einen Schaden unverzüglich, offensichtliche Schäden, jedenfalls vor Verlassen der Parkeinrichtung anzuzeigen. Der Betreiber haftet nicht für Schäden, die allein durch andere Mieter oder sonstige dritte Personen zu verantworten sind.

Alle Ansprüche gegen den Betreiber verjähren grundsätzlich innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche oder sonstige Ansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und/oder aufgrund einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung durch den Betreiber.

9. Beendigung des Gastaufnahmevertrages

Der Betreiber ist berechtigt, den Gastaufnahmevertrag aus wichtigem Grund zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn (i) höhere Gewalt oder andere von dem Betreiber nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen, (ii) Zimmer oder Räume schuldhaft unter irreführender oder falscher Angabe oder Verschweigen wesentlicher Tatsachen gebucht werden; wesentlich kann dabei die Identität des Gastes, die Zahlungsfähigkeit oder der Aufenthaltswort sein, (iii) der Betreiber begründeten Anlass zu Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Leistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen von dem Betreiber und dessen Hotels in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich des Betreibers zuzurechnen ist; (iv) der Zweck bzw. der Anlass des Aufenthaltes gesetzeswidrig ist; oder (v) im Falle eines Weiterverkaufs/-vermietung und/oder Weitervermittlung (entgegen Ziffer 7).

Bei einer Beendigung des Gastaufnahmevertrages durch den Betreiber entsprechend dieser Ziffer 9 erfolgen Rückzahlungen ausschließlich auf freiwilliger Basis und nach individueller Prüfung des Einzelfalls, sofern keine gesetzliche Rückzahlungspflicht besteht. Rückzahlungen werden ausschließlich per Überweisung auf ein Konto vorgenommen, das auf den Namen des ursprünglichen Vertragspartners (Gastes) lautet. Eine Rückerstattung in bar ist ausgeschlossen, auch dann, wenn die ursprüngliche Zahlung in bar erfolgt ist. Rückzahlungen an Dritte oder auf fremde Konten sind unzulässig. Vor Durchführung einer Rückzahlung ist die Identität des Gastes durch Vorlage eines gültigen amtlichen Ausweisdokuments zu bestätigen. Die Bankverbindung ist schriftlich durch den Gast zu erklären und nachzuweisen, z. B. durch eine Bankkarte, einen Kontoauszug oder ein Rückzahlungsformular.

10. Gutscheine

Ein bei dem Betreiber erworbener Gutschein kann für Übernachtungen oder einem Besuch an der Hotelbar eingelöst werden. Verbleiben bei Zahlungen mit dem Gutschein Restguthaben, bleiben diese bestehen und können für weitere Zahlungen genutzt werden. Die Gültigkeitsdauer des Gutscheins beträgt 3 Jahre ab Ausstellungsdatum. Gutscheine können nicht zurückgegeben werden, sie sind nicht wiederverkäuflich oder übertragbar und sind nicht gegen Bargeld einlösbar. Die Gutscheine können nicht im Rahmen von Online Bezahlungen verwendet werden. Der Besteller des Gutscheins ist für die Angabe der korrekten Daten (insbesondere E-Mail-Adresse) verantwortlich, an welche der Gutschein und die Rechnung versendet werden soll.

Widerrufsbelehrung: Erklärungen zu Gutscheinen können innerhalb von 14 Tagen ohne Angaben von Gründen in beliebiger Form (Brief, Fax, E-Mail) oder, wenn der Gutschein vor Fristablauf überlassen wird, auch durch Rücksendung des Gutscheins widerrufen werden. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Erhalt des Gutscheins beim Empfänger. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder des Gutscheins. Der Widerruf ist zu richten an Motel One GmbH, Stichwort: „Gutschein“, Tegernseer Landstraße 165, 81539 München, Fax: +49 89 665025 50 oder per E-Mail: giftcard@motel-one.com.

11. Mitgebrachte Speisen und Getränke

In den öffentlichen Bereichen ist das Verzehren von mitgebrachten Speisen und Getränken untersagt. Das Frühstück kann nur in den dafür vorgesehenen Räumlichkeiten des öffentlichen Bereiches (Bar, Lounge) eingenommen werden. Die Mitnahme von angebotenen Frühstücksbestandteilen ist nicht möglich. Auf den Zimmern ist die Zubereitung von Speisen untersagt.

12. Nichtrauchen im Hotel

Die The Cloud One Hotels in Deutschland sind Nichtraucherhotels. Es ist daher untersagt, sowohl in den öffentlichen Bereichen, als auch in den Gästezimmern zu rauchen. Für den Fall einer Zuwiderhandlung hat der Betreiber das Recht, vom Gast als Schadensersatz für die gesondert aufzuwendenden Reinigungskosten einschließlich eventueller Umsatzeinbußen aus einer hieraus nicht möglichen Vermietung des Zimmers einen Betrag in Höhe von EUR 50,00 zu verlangen. Dieser Schadensersatzbetrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Betreiber einen höheren oder der Gast einen geringeren Schaden nachweist.

13. Haustiere

Das Mitbringen eines Haustieres bedarf der Zustimmung des Betreibers. Der Gast ist dazu verpflichtet, den Wunsch, ein Haustier mitzubringen, vorab bekannt zu geben. Wenn der Betreiber dem Mitbringen des Haustieres zustimmt, so geschieht dies unter der Voraussetzung, dass das Haustier unter der ständigen Aufsicht des Gastes steht sowie frei von Krankheiten ist und auch sonst keine Gefahr für die Hotelgäste und das Hotelpersonal darstellt. Das Mitführen des Tieres beim Frühstück sowie an der Bar des Hotels ist nicht gestattet. Für das Haustier fällt eine Gebühr von EUR 15,00 pro Nacht an. Ausnahme sind jedoch Blinden-, Gehörlosen- sowie andere vergleichbare Servicehunde. Diese dürfen kostenlos und zu jeder Zeit mitgeführt werden.

14. Laden elektronischer Verkehrsmittel und sonstiger Geräte

Das Laden von elektrischen Verkehrsmitteln (wie z. B. E-Autos, E-Bikes, E-Scootern und vergleichbaren Geräten) ist ausschließlich an dafür vorgesehenen, deutlich gekennzeichneten Ladeeinrichtungen im Hotel gestattet. Das Laden an Steckdosen in Hotelzimmern, Fluren, Allgemeinflächen oder sonstigen nicht ausdrücklich freigegebenen Bereichen ist untersagt. Es dürfen nur technisch einwandfreie, den geltenden Sicherheitsstandards entsprechende Ladegeräte und Fahrzeuge verwendet werden.

Das Laden elektronischer Geräte ist ausschließlich mit GS-zertifizierten Ladegeräten erlaubt.

Für Schäden, die aufgrund des unsachgemäßen Ladens oder Gebrauchs von Verkehrsmitteln oder elektronischen Geräten entstehen, haftet der Gast in vollem Umfang. Eine Zuwiderhandlung berechtigt den Betreiber zur fristlosen Kündigung des Vertrages. Hierdurch wird der Anspruch auf das vereinbarte Entgelt nicht gemindert.

15. Besondere Zahlungs- und Stornobedingungen

Bei Gruppenbuchungen von mehr als zehn Zimmern, Kontingentverträgen oder zu entsprechend definierten Zeiträumen, gelten gesonderte Zahlungs- und Stornobedingungen. Diese werden im Buchungsprozess sowie auf der Buchungsbestätigung ausgewiesen oder ergeben sich aus den entsprechenden Verträgen.

16. Datenschutz

Die Datenschutzbestimmungen sind einsehbar unter:

www.the-cloud-one.com/de/datenschutz/

17. BeOne

Die Teilnahmebedingungen für das beOne Membership Programm sind einsehbar unter

www.the-cloud-one.com/de/services/be-one-membership/teilnahmebedingungen/.

18. EU – Verbraucherschlichtungsstelle

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter <https://www.ec.europa.eu/consumers/odr> aufrufbar ist. An den dort angebotenen Verfahren zur alternativen Streitbeilegung nimmt der Betreiber derzeit nicht teil. Der Betreiber ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

19. Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen des Gastaufnahmevertrages oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen der Textform. Einseitige Änderungen oder Ergänzungen durch den Gast sind unwirksam.

Gerichtsstand für sämtliche sich zwischen den Parteien aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist, soweit der Gast Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, Lissabon.

Es gilt portugiesisches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

MO Porto, Unipesspoal LDA | Av. Fontes Pereira de Melo No. 6 | 1050 121 Lisboa, Portugal | info@the-cloud-one.com