RESORT WALENSEE

Allgemeine Buchungs-, Zahlungs- und Stornierungsrichtlinien

Property Management Walensee House & Apartments GmbH

Transparenz, Fairness und Verlässlichkeit – für einen unbeschwerten Aufenthalt am Walensee.

1. Allgemeine Bestimmungen

Wir freuen uns, Sie im Resort Walensee begrüssen zu dürfen.

Damit Sie Ihren Aufenthalt mit einem guten Gefühl planen können, legen wir grossen Wert auf transparente und verständliche Buchungs- und Stornierungsbedingungen.

Die nachfolgenden Richtlinien gelten für sämtliche direkten Buchungen von Ferienapartments, die durch die Property Management Walensee House & Apartments GmbH vermittelt oder verwaltet werden, sofern in der jeweiligen Buchungsbestätigung keine abweichenden Bedingungen ausdrücklich vereinbart wurden.

Mit Abschluss einer verbindlichen Buchung akzeptiert der Gast die zum Zeitpunkt der Buchung geltenden Zahlungs- und Stornierungsbedingungen.

2. Buchungsbestätigung und Verbindlichkeit

Eine Buchung gilt als verbindlich, sobald sie durch unsere Reservationsabteilung schriftlich bestätigt wurde.

Die Buchungsbestätigung enthält insbesondere die reservierte Unterkunft, den Aufenthaltszeitraum, den Gesamtpreis sowie die geltenden Zahlungsbedingungen.

Der Gast verpflichtet sich, sämtliche vereinbarten Zahlungen innerhalb der angegebenen Fristen zu leisten.

3. Zahlungsbedingungen

3.1 Buchungen mehr als 60 Tage vor Anreise

Für Buchungen, die mehr als 60 Tage vor dem vorgesehenen Anreisedatum erfolgen, gelten folgende Zahlungsbedingungen:

• **50 % Anzahlung:** Unmittelbar nach Erhalt der Buchungsbestätigung fällig.

• **50 % Restzahlung:** Spätestens 60 Tage vor dem vereinbarten Anreisedatum fällig.

Die vollständige Bezahlung des Buchungsbetrages ist Voraussetzung für die vertragsgemässe Bereitstellung der Unterkunft.

3.2 Buchungen innerhalb von 60 Tagen vor Anreise

Bei Buchungen, die 60 Tage oder weniger vor dem vorgesehenen Anreisedatum erfolgen, ist der **gesamte Buchungsbetrag (100 %) unmittelbar nach Buchungsbestätigung** zur Zahlung fällig.

3.3 Nicht fristgerechte Zahlung

Sollte eine vereinbarte Zahlung nicht fristgerecht eingehen, behalten wir uns vor, den Gast schriftlich zur Zahlung innerhalb einer angemessenen Nachfrist aufzufordern.

Erfolgt auch innerhalb dieser Nachfrist kein Zahlungseingang, kann die Property Management Walensee House & Apartments GmbH nach Massgabe der gesetzlichen Bestimmungen innerhalb von 5 Tagen vom Vertrag zurücktreten und die Unterkunft erneut zur Buchung freigeben.

Allfällige Stornierungsgebühren gemäss diesen Richtlinien bleiben vorbehalten.

4. Stornierungsbedingungen

Wir verstehen, dass sich Reisepläne aus unterschiedlichen Gründen ändern können. Unsere Stornierungsbedingungen sollen deshalb einerseits Planungssicherheit für unsere Gäste gewährleisten und andererseits die verbindliche Bereitstellung unserer Unterkünfte sicherstellen.

4.1 Stornierung bis spätestens 60 Tage vor Anreise

Bei einer schriftlichen Stornierung, die spätestens 60 Tage vor dem vereinbarten Anreisedatum bei uns eingeht, wird der bereits bezahlte Buchungsbetrag vollständig zurückerstattet.

Es wird lediglich eine **Bearbeitungsgebühr von CHF 120.00 pro gebuchtem Apartment** in Abzug gebracht.

Die Rückerstattung erfolgt grundsätzlich über den ursprünglichen Zahlungsweg, sofern keine andere zulässige Rückzahlungsmodalität vereinbart wird.

4.2 Stornierung weniger als 60 Tage vor Anreise

Bei einer Stornierung weniger als 60 Tage vor dem vereinbarten Anreisedatum werden grundsätzlich **100 % des gesamten Buchungsbetrages als Stornierungsgebühr** berechnet.

Ein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen besteht vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen nicht.

Dies gilt grundsätzlich auch bei persönlichen Terminänderungen, Reiseplanänderungen oder anderen Umständen aus der persönlichen Sphäre des Gastes.

4.3 Individuelle Prüfung besonderer Umstände

Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen ist uns bewusst, dass aussergewöhnliche persönliche Situationen eintreten können.

Entsprechende Stornierungsanfragen können durch unsere Geschäftsleitung individuell geprüft werden.

Eine allfällige teilweise oder vollständige Rückerstattung aus Kulanz erfolgt freiwillig, ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und begründet keinen Anspruch auf eine gleichartige Behandlung bei zukünftigen Buchungen.

Wichtig: Das Resort Walensee stellt im Zusammenhang mit Stornierungen grundsätzlich keine Gutscheine, Reisegutschriften oder Voucher aus. Allfällige genehmigte Rückerstattungen erfolgen ausschliesslich als Geldrückzahlung.

5. Übersicht der Stornierungsgebühren

Zeitpunkt der Stornierung	Stornierungsbedingungen
Bis spätestens 60 Tage vor Anreise	Rückerstattung der geleisteten Zahlungen abzüglich CHF 120.00 pro Apartment
Weniger als 60 Tage vor Anreise	Grundsätzlich 100 % des Buchungsbetrages
Nichtanreise (No-Show)	Grundsätzlich 100 % des Buchungsbetrages
Vorzeitige Abreise	Keine anteilige Rückerstattung für nicht genutzte Übernachtungen

Sämtliche Fristen beziehen sich auf das in der Buchungsbestätigung festgelegte Anreisedatum und die Schweizer Ortszeit.

6. Nichtanreise (No-Show)

Erscheint ein Gast am vereinbarten Anreisetag nicht und erfolgt keine rechtzeitige Mitteilung, gilt dies als Nichtanreise (No-Show).

In diesem Fall wird grundsätzlich der gesamte Buchungsbetrag als Stornierungsgebühr geschuldet.

Eine Rückerstattung für nicht in Anspruch genommene Übernachtungen erfolgt nicht.

Die Unterkunft kann nach entsprechender Prüfung und Kontaktaufnahme mit dem Gast anderweitig vergeben werden.

7. Vorzeitige Abreise und verspätete Anreise

Bei einer freiwilligen vorzeitigen Abreise besteht grundsätzlich kein Anspruch auf Rückerstattung des Buchungsbetrages für nicht genutzte Übernachtungen.

Dasselbe gilt bei einer verspäteten Anreise aus Gründen, die im Verantwortungsbereich des Gastes liegen.

Wir empfehlen unseren Gästen, uns bei absehbaren Änderungen ihrer Anreisezeit frühzeitig zu informieren, damit wir den Check-in bestmöglich koordinieren können.

8. Umbuchungen und Änderungen bestehender Reservationen

Änderungen des Reisezeitraums, der Aufenthaltsdauer oder der gebuchten Unterkunft bedürfen der schriftlichen Zustimmung unserer Reservationsabteilung.

Ein Anspruch auf Umbuchung besteht nicht.

Allfällige Umbuchungen sind abhängig von der Verfügbarkeit und den zum Änderungszeitpunkt geltenden Preisen.

Eine Umbuchung kann nicht dazu verwendet werden, bereits entstandene Stornierungsgebühren zu umgehen.

Sollte eine gewünschte Änderung nicht möglich sein und der Gast die ursprüngliche Reservation nicht wahrnehmen wollen, gelten die vereinbarten Stornierungsbedingungen.

9. Aussergewöhnliche Ereignisse und höhere Gewalt

Aussergewöhnliche Ereignisse wie Naturkatastrophen, behördliche Einschränkungen, erhebliche Infrastrukturstörungen oder andere unvorhersehbare Umstände können die Durchführung eines Aufenthaltes beeinflussen.

In solchen Fällen werden die konkreten Umstände sowie die jeweiligen vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen individuell geprüft.

Persönliche Reisehindernisse wie Flugausfälle, Verspätungen, Visaprobleme oder Erkrankungen führen nicht automatisch zu einem Anspruch auf kostenfreie Stornierung.

Zwingende gesetzliche Rechte der Gäste bleiben in jedem Fall vorbehalten.

10. Stornierungen durch das Resort Walensee

Sollte eine bestätigte Unterkunft aus aussergewöhnlichen, vom Resort nicht vermeidbaren Gründen nicht zur Verfügung stehen, werden wir uns bemühen, dem Gast eine angemessene alternative Unterkunft anzubieten.

Ist keine geeignete Alternative verfügbar oder wird eine solche nicht vereinbart, werden bereits geleistete Zahlungen für die nicht erbrachten Leistungen zurückerstattet.

Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben vorbehalten.

11. Rückerstattungen

Genehmigte Rückerstattungen werden nach abschliessender Bearbeitung der Stornierung grundsätzlich innerhalb von **14 Arbeitstagen** zur Zahlung angewiesen.

Die tatsächliche Gutschrift kann abhängig vom Zahlungsdienstleister, der Bank oder dem internationalen Zahlungsverkehr zusätzliche Zeit beanspruchen.

Allfällige Bearbeitungsgebühren werden gemäss den vereinbarten Bedingungen abgezogen.

Eine Rückerstattung in Form eines Gutscheins oder Vouchers ist nicht vorgesehen.

12. Reiseversicherung

Wir empfehlen unseren Gästen ausdrücklich den Abschluss einer geeigneten Reise- und Annullationskostenversicherung.

Eine solche Versicherung kann je nach Versicherungsvertrag beispielsweise Kosten infolge unerwarteter Erkrankungen, Unfälle oder anderer versicherter Ereignisse abdecken.

Der Abschluss und die Prüfung eines ausreichenden Versicherungsschutzes liegen in der Verantwortung des Gastes.

13. Gruppenbuchungen, Sonderangebote und besondere Veranstaltungen

Für Gruppenreservationen, Langzeitaufenthalte, Sonderangebote sowie Buchungen während besonderer Veranstaltungen oder stark nachgefragter Reiseperioden können abweichende Zahlungs- und Stornierungsbedingungen gelten.

Dies betrifft insbesondere individuell vereinbarte Buchungspakete und spezielle Veranstaltungstarife.

Solche abweichenden Bedingungen werden dem Gast vor Abschluss der Buchung ausdrücklich mitgeteilt und in der Buchungsbestätigung festgehalten.

14. Schriftliche Stornierung

Sämtliche Stornierungen und Änderungsanfragen müssen schriftlich an unsere Reservationsabteilung gerichtet werden.

Massgebend für die Einhaltung der Stornierungsfrist ist der nachweisbare Eingang der schriftlichen Stornierungsmitteilung bei der Property Management Walensee House & Apartments GmbH.

Wir empfehlen, bei jeder Anfrage die Buchungsnummer, den Namen des Hauptgastes sowie das vorgesehene Anreisedatum anzugeben.

15. Anwendbares Recht

Für die Buchungs- und Stornierungsbedingungen gilt schweizerisches Recht.

Zwingende gesetzliche Bestimmungen sowie zwingende Gerichtsstandsvorschriften bleiben vorbehalten.

Sollte eine einzelne Bestimmung dieser Richtlinien unwirksam oder nicht durchsetzbar sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht, soweit rechtlich zulässig.

Unser Anspruch – Ihre Zufriedenheit

Im Resort Walensee stehen Gastfreundschaft, Qualität und Verlässlichkeit im Mittelpunkt unseres Handelns.

Wir möchten unseren Gästen nicht nur einen angenehmen Aufenthalt ermöglichen, sondern bereits bei der Buchung ein hohes Mass an Transparenz und Planungssicherheit bieten.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und freuen uns darauf, Sie am wunderschönen Walensee willkommen zu heissen.

Ihr Team

Property Management Walensee House & Apartments GmbH

Resort Walensee | Unterterzen | Schweiz

Stand: November 2026