



Hausordnung / Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB's)

Name des Diensteanbieters: KENO GmbH

Anschrift, unter der der Diensteanbieter niedergelassen ist:

KENO GmbH,
Rüdersdorfer Strasse 13,
D-15378 Herzfelde bei Rüdersdorf,

Handelsregister Amtsgericht Frankfurt (Oder): HRB 20686 FF,
Umsatzsteuer-ID (§ 27a Umsatzsteuergesetz): DE367085257,
Geschäftsführerin: Carmen Kertész.

Kontaktdaten:

E-Mail: info@wbh-herzfelde.de,

Telefon: +49 (0)33434 166609,

Telefax: +49 (0)33434 166608.

Informationen oder Link zur Europäischen Online-Streitbeilegungs-Plattform:

Nach geltendem Recht sind wir verpflichtet, die Verbraucher auf die Existenz der Europäischen Online-Streitbeilegungs-Plattform hinzuweisen, die für die Beilegung von Streitigkeiten genutzt werden kann, ohne dass ein Gericht eingeschaltet werden muss. Für die Einrichtung der Plattform ist die Europäische Kommission zuständig.

Sie finden die Europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform hier:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE>

Wir sind nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

1. Geltungsbereich:

1.1 Die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verträge über die mietweise Überlassung von Zimmern und Wohnungen zur Beherbergung und für den Gast erbrachten weiteren Leistungen.

1.2 Abweichende Regelungen haben nur dann Geltung, wenn sie zwischen dem Vermieter und dem Gast individuell vereinbart wurden.

2. Zustandekommen des Vertrages:

2.1 Der Beherbergungsvertrag kommt zustande, indem der Gast einen Antrag abgibt (Zimmerbuchung), der durch den Vermieter angenommen wird. Die Annahme erfolgt durch eine Bestätigung der Zimmerbuchung. Diese kann mündlich, schriftlich, telefonisch oder per E-Mail erfolgen.

2.2 Erfolgt die Zimmerbuchung durch einen Dritten für den Gast, haftet er dem Vermieter gegenüber zusammen mit dem Gast als Gesamtschuldner für alle Verpflichtungen aus dem Beherbergungsvertrag, sofern dem Vermieter eine entsprechende Erklärung des Dritten vorliegt.

2.3 Die Unter- und Weitervermietung der überlassenen Zimmer sowie deren Nutzung zu anderen als der Beherbergung dienenden Zwecken, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Vermieters.

3. Preise und Leistungen:

3.1 Der Vermieter ist verpflichtet, die vom Gast gebuchten Zimmer nach Maßgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bereitzuhalten und die vereinbarten Leistungen zu erbringen.

3.2 Der Gast ist verpflichtet, die für die Zimmerüberlassung und die von ihm in Anspruch genommenen weiteren Leistungen geltenden bzw. vereinbarten Preise des Vermieters zu zahlen. Dies gilt auch für vom Gast oder vom Besteller veranlasste Leistungen und Auslagen des Vermieters gegenüber Dritten.

3.3 Die vereinbarten Preise schließen die jeweilige gesetzliche Mehrwertsteuer ein.

3.4 Die Preise können vom Vermieter geändert werden, wenn der Gast nachträglich Änderungen der Anzahl der gebuchten Zimmer, der Leistung des Vermieters oder der Aufenthaltsdauer der Gäste wünscht, und der Vermieter dem zustimmt.

3.5 Rechnungen des Vermieters sind sofort nach Zugang ohne Abzug vor Inbesitznahme des Zimmers / der Zimmer zahlbar.

Der Verzug setzt ein, wenn der Gast nicht innerhalb von 5 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung Zahlung leistet; dies gilt gegenüber einem Gast, der Verbraucher ist, nur, wenn auf diese Folgen in der Rechnung besonders hingewiesen worden ist. Bei Zahlungsverzug ist der Vermieter berechtigt, gegenüber Verbrauchern Verzugszinsen in Höhe von 5% über dem Basiszinssatz zu berechnen. Im Geschäftsverkehr beträgt der Verzugszinssatz 9% über dem Basiszinssatz. Dem Vermieter bleibt die Geltendmachung eines höheren Schadens vorbehalten. Für jede Mahnung nach Verzugseintritt kann der Vermieter eine Mahngebühr von 10,00 EUR erheben.

3.6 Der Vermieter ist berechtigt, bei Vertragsschluss oder danach eine angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu verlangen. Die Höhe der Vorauszahlung und deren Fälligkeit können im Vertrag schriftlich vereinbart werden. Der Vermieter ist ferner berechtigt, während des Aufenthaltes des Gastes dem Vermieter aufgelaufene Forderungen durch Erteilung einer Zwischenrechnung jederzeit fällig zu stellen und sofortige Zahlung zu verlangen.

3.7 Der Gast kann nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung gegenüber einer Forderung des Vermieters aufrechnen oder mindern.

4. Nicht in Anspruch genommenen Leistungen, Stornierung, Rücktritt des Gastes:

4.1 Der Vermieter räumt dem Gast ein jederzeitiges Rücktrittsrecht ein. Dabei gelten folgende Bestimmungen:

Im Falle des Rücktritts des Gastes von der Buchung hat der Vermieter Anspruch auf angemessene Entschädigung.

Der Vermieter hat die Wahl, gegenüber dem Gast statt einer konkret berechneten Entschädigung eine Rücktrittspauschale geltend zu machen. Die Rücktrittspauschale beträgt 30% des vertraglich vereinbarten Preises für Übernachtungen. Dem Gast steht der Nachweis frei, dass dem Vermieter kein Schaden oder der dem Vermieter entstandene Schaden niedriger als die geforderte Entschädigungspauschale ist.

Sofern der Vermieter die Entschädigung konkret berechnet, beträgt die Höhe der Entschädigung max. die Höhe des vertraglich vereinbarten Preises für die von dem Vermieter zu erbringende Leistung unter Abzug des Wertes der von dem Vermieter ersparten Aufwendungen sowie dessen, was der Vermieter durch anderweitige Verwendungen der Vermieterleistungen erwirbt.

4.2 Die vorstehenden Regelungen über die Entschädigung gelten entsprechend, wenn der Gast das gebuchte Zimmer oder die gebuchten Leistungen ohne dies dem Vermieter rechtzeitig mitzuteilen, nicht in Anspruch nimmt. Im Übrigen gilt § 537 Abs.1 Satz 1 BGB.

4.3 Der Anspruch auf Entschädigung entfällt, sofern der Vermieter dem Gast im Vertrag eine Option eingeräumt hat, innerhalb einer bestimmten Frist ohne weitere Rechtsfolgen vom Vertrag zurückzutreten, hat der Vermieter keinen Anspruch auf Entschädigung. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit der Rücktrittserklärung ist deren Zugang beim Vermieter. Der Gast muss den Rücktritt in Textform erklären.

5. Rücktritt des Vermieters:

5.1 Sofern dem Gast im Beherbergungsvertrag ein kostenfreies Rücktrittsrecht nach Ziffer 4.3 eingeräumt wurde, ist der Vermieter ebenfalls berechtigt, innerhalb der vereinbarten Frist vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen anderer Gäste nach den gebuchten Zimmern vorliegen und der Gast auf Rückfrage des Vermieters die Buchung nicht endgültig bestätigt.

5.2 Wird eine gemäß Ziffer 3.6 vereinbarte Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung nicht binnen einer hierfür gesetzten Frist geleistet, so ist der Vermieter gleichfalls zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

5.3 Ein Rücktrittsrecht aus wichtigem Grund vom Vertrag ist davon unberührt.

Es besteht insbesondere falls höhere Gewalt oder andere vom Vermieter nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen; Zimmer unter irreführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen, z. B. bezüglich der Person des Gastes oder des Zwecks, gebucht werden; der Vermieter begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Vermieterleistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Vermieters in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich des Vermieters zuzurechnen ist; eine unbefugte Unter- oder Weitervermietung gemäß Ziffer 2.3 vorliegt; ein Fall der Ziffer 6.3 vorliegt; der Vermieter von Umständen Kenntnis erlangt, dass sich die Vermögensverhältnisse des Gastes nach Vertragsabschluss wesentlich verschlechtern haben, insbesondere wenn der Gast fällige Forderungen des Vermieters nicht ausgleicht oder keine ausreichende Sicherheitsleistung bietet und deshalb Zahlungsansprüche des Vermieters gefährdet erscheinen; der Gast über sein Vermögen einen Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt, eine

Vermögensauskunft nach § 807 Zivilprozessordnung erteilt, ein außergerichtliches der Schuldenregulierung dienendes Verfahren eingeleitet oder seine Zahlungen eingestellt hat; ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Gastes eröffnet oder die Eröffnung desselben mangels Masse oder aus sonstigen Gründen abgelehnt wird.

5.4 Der Vermieter hat den Gast von der Ausübung des Rücktrittsrechts unverzüglich in Textform in Kenntnis zu setzen.

5.5 In den vorgenannten Fällen des Rücktritts entsteht kein Anspruch des Gastes auf Schadensersatz.

6. An- und Abreise:

6.1 Der Gast erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer, es sei denn, der Vermieter hat die Bereitstellung bestimmter Zimmer schriftlich bestätigt.

6.2 Gebuchte Zimmer stehen dem Gast ab 15:00 Uhr des vereinbarten Anreisetages zur Verfügung. Der Gast hat keinen Anspruch auf frühere Bereitstellung.

6.3 Gebuchte Zimmer sind vom Gast bis spätestens 20:00 Uhr des vereinbarten Anreisetages in Anspruch zu nehmen. Sofern nicht ausdrücklich eine spätere Ankunftszeit vereinbart wurde, hat der Vermieter das Recht, gebuchte Zimmer nach 20:00 Uhr anderweitig zu vergeben, ohne dass der Gast hieraus Ersatzansprüche herleiten kann. Dem Vermieter steht insoweit ein Rücktrittsrecht zu.

6.4 Am vereinbarten Abreisetag sind die Zimmer dem Vermieter spätestens um 10:00 Uhr geräumt zur Verfügung zu stellen. Bei späterer Übergabe kann der Vermieter für die zusätzliche Nutzung des Zimmers im Zeitraum 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr 50% und über 18:00 Uhr hinaus den Tageszimmerpreis in Rechnung stellen. Dem Gast steht es frei, dem Vermieter nachzuweisen, dass diesem kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist.

7. Haftung:

7.1 Der Vermieter haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Der Schadensersatzanspruch für leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird.

7.2 Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Vertretern haftet der Vermieter in demselben Umfang.

7.3 Soweit dem Gast ein PKW-Stellplatz zur Verfügung gestellt wird, besteht keine Überwachungspflicht des Vermieters, es sei denn, dies wurde individuell schriftlich in einem Verwahrungsvertrag vereinbart.

7.4 Weckaufträge werden nicht ausgeführt.

7.5 Nachrichten, Post und Warensendungen für die Gäste werden mit Sorgfalt behandelt. Der Vermieter übernimmt die Zustellung, Aufbewahrung und – auf Wunsch – gegen Entgelt die Nachsendung derselben sowie auf Anfrage auch für Fundsachen. Schadensersatzansprüche, außer wegen grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz, sind

ausgeschlossen. Der Vermieter ist berechtigt, nach spätestens einmonatiger Aufbewahrungsfrist unter Berechnung einer angemessenen Gebühr die vorbezeichneten Sachen dem lokalen Fundbüro zu übergeben.

7.6 Die Verjährung der Ansprüche des Gastes erfolgt nach den gesetzlichen Bestimmungen.

8. Schlussbestimmungen (Stand: 02.05.2025):

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
Der Gerichtsstand bestimmt sich aus §§ 12 ff. ZPO.



**House Rules /
General Terms and Conditions**

Name of the service provider: **KENO GmbH**

Address at which the service provider is established:

**KENO GmbH,
Rüdersdorfer Strasse 13,
D-15378 Herzfelde near Rüdersdorf,**

Commercial Register Local Court Frankfurt (Oder): HRB 20686 FF,
UID / VAT ID: DE367085257,
Managing Director: Carmen Kertész.

Contact details:

E-mail: keno@e.mail.de,
Telephone: +49 (0)33434 166609,
Fax: +49 (0)33434 166608.

Information or link to the European Online Dispute Resolution Platform:

Under applicable law, we are obliged to inform consumers of the existence of the European Online Dispute Resolution Platform, which can be used to settle disputes without having to go to court. The European Commission is responsible for setting up the platform.

You can find the European online dispute resolution platform here:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE>

We are not prepared to participate in dispute resolution proceedings before a consumer arbitration board in accordance with the Consumer Dispute Resolution Act.

Scope of application:

The following general terms and conditions apply to contracts for the rental of rooms and flats for accommodation and other services provided to the guest.

Deviating provisions shall only apply if they have been individually agreed between the landlord and the guest.

Conclusion of the contract:

The accommodation contract is concluded when the guest submits an application (room booking), which is accepted by the landlord. Acceptance is effected by confirmation of the room booking. This can be made verbally, in writing, by telephone or by e-mail.

If the room booking is made by a third party on behalf of the guest, the third party shall be liable to the landlord together with the guest as joint and several debtors for all obligations arising from the accommodation contract, provided that the landlord has received a corresponding declaration from the third party.

The subletting and re-letting of the rooms provided and their use for purposes other than accommodation require the prior written consent of the landlord.

Prices and services:

The landlord is obliged to keep the rooms booked by the guest available in accordance with these General Terms and Conditions and to provide the agreed services.

The guest is obliged to pay the landlord's applicable or agreed prices for the provision of the room and the other services utilised by the guest. This also applies to services and expenses of the landlord towards third parties arranged by the guest or the customer.

The agreed prices include the respective statutory value added tax.

The prices can be changed by the landlord if the guest subsequently requests changes to the number of rooms booked, the landlord's services or the length of stay of the guests, and the landlord agrees to this.

Invoices from the landlord are payable immediately upon receipt without deduction before taking possession of the room(s).

Default shall be deemed to have occurred if the guest fails to make payment within 5 days of the due date and receipt of an invoice; this shall only apply to a guest who is a consumer if these consequences have been specifically pointed out in the invoice. In the event of late payment, the landlord is entitled to charge consumers interest on arrears at a rate of 5% above the base rate. In commercial transactions, the default interest rate is 9% above the base rate. The lessor reserves the right to claim higher damages. The lessor may charge a reminder fee of EUR 10.00 for each reminder after default has occurred.

The landlord is entitled to demand an appropriate advance payment or security deposit upon conclusion of the contract or thereafter. The amount of the advance payment and its due date may be agreed in writing in the contract. Furthermore, the landlord is entitled to demand immediate payment of any outstanding amounts due to the landlord at any time during the guest's stay by issuing an interim invoice.

The guest may only offset or reduce a claim of the landlord with an undisputed or legally established claim.

Unused services, cancellation, withdrawal of the guest:

The landlord grants the guest a right of cancellation at any time. The following provisions apply:

In the event that the guest cancels the booking, the landlord is entitled to reasonable compensation.

The landlord has the option of claiming a cancellation fee from the guest instead of a specifically calculated compensation. The cancellation fee is 30% of the contractually agreed price for overnight stays. The guest is at liberty to prove that the landlord has suffered no loss or that the loss incurred by the landlord is less than the lump-sum compensation demanded.

If the landlord calculates the compensation specifically, the maximum amount of compensation shall be the amount of the contractually agreed price for the service to be provided by the landlord, less the value of the expenses saved by the landlord and what the landlord acquires through other uses of the landlord's services.

The above provisions on compensation shall apply accordingly if the guest does not make use of the booked room or the booked services without informing the landlord in good time. Otherwise, § 537 para. 1 sentence 1 BGB applies.

The claim for compensation shall not apply if the landlord has granted the guest an option in the contract to withdraw from the contract within a certain period without further legal consequences, the landlord shall have no claim for compensation. Decisive for the timeliness of the cancellation is its receipt by the landlord. The guest must declare the cancellation in text form.

Cancellation by the landlord:

If the guest has been granted a right of cancellation free of charge in the accommodation contract in accordance with Clause

4.3, the Landlord is also entitled to withdraw from the contract within the agreed period if there are enquiries from other guests about the booked rooms and the guest does not finally confirm the booking upon enquiry by the Landlord.

If an advance payment or security deposit agreed in accordance with Section 3.6 is not made within a period set for this purpose, the Landlord shall also be entitled to withdraw from the contract.

This does not affect the right to withdraw from the contract for good cause.

It exists in particular if force majeure or other circumstances for which the landlord is not responsible make it impossible to fulfil the contract; rooms are booked with misleading or false information about material facts, e.g. regarding the person of the guest or the purpose; the landlord has reasonable grounds to believe that the use of the landlord's services could jeopardise the smooth running of the business, the security or the reputation of the landlord in public without this being attributable to the landlord's sphere of control or organisation; there is an unauthorised subletting or re-letting in accordance with section 2.3; there is a case of section 6.3; the landlord becomes aware of circumstances that are attributable to the landlord's sphere of control or organisation. organisational area of the landlord; an unauthorised subletting or re-letting in accordance with section 2.3 exists; a case of section 6.3 exists; the landlord becomes aware of circumstances that the financial circumstances of the guest have deteriorated significantly after the conclusion of the contract, in particular if the guest does not settle due claims of the landlord or does not provide sufficient security and therefore payment claims of the landlord appear to be at risk; the guest has filed an application for the opening of insolvency proceedings against his assets, has provided a statement of assets in accordance with Section 807 of the German Civil Code (BGB) or has not provided sufficient security.

has issued a statement of assets in accordance with Section 807 of the German Code of Civil Procedure, has initiated out-of-court debt settlement proceedings or has suspended payments; insolvency proceedings have been opened against the guest's assets or the opening of such proceedings has been refused for lack of assets or for other reasons.

The landlord must inform the guest of the exercise of the right of cancellation immediately in text form.

In the aforementioned cases of cancellation, the guest is not entitled to compensation.

Arrival and departure:

The guest is not entitled to the provision of specific rooms unless the landlord has confirmed the provision of specific rooms in writing.

Booked rooms are available to the guest from 15:00 on the agreed day of arrival. The guest is not entitled to earlier availability.

Booked rooms must be occupied by the guest by 20:00 on the agreed day of arrival at the latest. Unless a later arrival time has been expressly agreed, the landlord has the right to allocate booked rooms to other guests after 8.00 p.m. without the guest being able to derive any claims for compensation from this. The landlord is entitled to a right of cancellation in this respect.

On the agreed day of departure, the rooms must be vacated and made available to the landlord by 10.00 a.m. at the latest. If the room is handed over later, the landlord may charge 50% for the additional use of the room in the period from 10:00 to 18:00 and the daily room rate after 18:00. The guest is at liberty to prove to the landlord that no or significantly less damage has been incurred.

Liability:

The landlord is liable in cases of intent or gross negligence in accordance with the statutory provisions. However, the claim for damages for slightly negligent breach of essential contractual obligations is limited to the foreseeable damage typical for the contract, unless liability is based on injury to life, limb or health.

The landlord is liable to the same extent for the negligence of vicarious agents and representatives.

If the guest is provided with a car parking space, the landlord is not obliged to monitor it unless this has been individually agreed in writing in a safekeeping agreement.

Wake-up calls will not be carried out.

Messages, post and consignments for guests are handled with care. The landlord is responsible for the delivery, storage and - on request - forwarding of the same for a fee, as well as for lost property on request. Claims for damages, except for gross negligence or intent, are excluded.

excluded. The landlord is entitled to hand over the aforementioned items to the local lost property office after a storage period of one month at the latest and to charge a reasonable fee.

The limitation period for the guest's claims shall be in accordance with the statutory provisions.

Final provisions (as of 02/05/2025):

The law of the Federal Republic of Germany shall apply. The place of jurisdiction is determined by §§ 12 ff. ZPO.