

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES HOTELEROS 2006**

**(TCGH 2006)**

**Versión del 15.11.2006**

## **Vista general del contenido**

§ 1	Ámbito de validez .....	2
§ 2	Definición de conceptos .....	2
§ 3	Firma del contrato – pago inicial.....	3
§ 4	§ 4 Inicio y fin del hospedaje .....	3
§ 5	Rescisión del contrato de hospedaje – tasa de cancelación.....	4
§ 6	Puesta a disposición de un alojamiento sustituto .....	5
§ 7	Derechos de la parte contratante .....	5
§ 8	Obligaciones de la parte contratante .....	6
§ 9	Derechos del hospedero .....	6
§ 10	Obligaciones del hospedero .....	7
§ 11	Responsabilidad del hospedero por daños en las pertenencias traídas.....	7
§ 12	Limitaciones de la responsabilidad .....	8
§ 13	Cría de animales .....	8
§ 14	Prolongación del hospedaje.....	9
§ 15	Finalización del contrato de hospedaje – Rescisión anticipada .....	9
§ 16	Enfermedad o fallecimiento del huésped .....	10
§ 17	Lugar de cumplimiento, jurisdicción y determinación del derecho aplicable.....	11
§ 18	Otros .....	12

## **§ 1      Ámbito de validez**

- 1.1 Los presentes términos y condiciones generales hoteleros (en adelante „TCGH 2006“) sustituyen a la versión del 23 de Septiembre de 1981 de las condiciones contractuales hoteleras austriacas (para sus siglas en alemán de ÖHVB).
- 1.2 Los TCGH 2006 no excluyen acuerdos especiales. Los TCGH 2006 son subsidiarios frente a cada uno de los acuerdos realizados.

## **§ 2      Definición de conceptos**

### 2.1 Definición de conceptos:

- „hospedero“: Es una persona natural o jurídica que hospeda huéspedes a cambio de un pago.
- „huésped“: Es una persona natural que se beneficia del hospedaje. El huésped es normalmente a la vez parte contratante. Huéspedes también son las personas que llegan con la parte contratante (p.ej. miembros de su familia, amigos, etc.).
- „parte contratante“: Es una persona natural o jurídica del mismo país o del extranjero, la cual firma un contrato de hospedaje como huésped o para un huésped.
- „consumidor“ y „empresario“: Los conceptos son en el sentido de la ley de protección al consumidor de 1979 idgF (Austria).
- „contrato de hospedaje“: Es el contrato firmado entre el hospedero y la parte contratante, cuyo contenido se reglamenta más detalladamente a continuación.

### **§ 3 Firma del contrato – pago inicial**

- 3.1 El contrato de hospedaje se concreta cuando el hospedero recibe el pedido de la parte contratante. Las declaraciones electrónicas valen como llegadas si la parte, para la cual están destinadas puede llamarlas en condiciones usuales, y si se realiza el acceso a las horas de trabajo publicadas del hospedero.
- 3.2 El hospedero tiene el derecho de firmar el contrato de hospedaje con la condición de que la parte contratante realice un pago inicial. En este caso, antes de recibir el pedido oralmente o por escrito de la parte contratante, el hospedero se compromete a decirle a la parte contratante que realice el pago inicial obligatorio. Si la parte contratante estuviera de acuerdo (oralmente o por escrito) con el pago inicial, el contrato de hospedaje se concreta con la recepción de la declaración de aceptación acerca del pago inicial de la parte contratante al hospedero.
- 3.3 La parte contratante se compromete a realizar el pago inicial a más tardar 7 días (llegado) antes del hospedaje. La parte contratante corre con los gastos de la transacción del dinero (p.ej. gastos de transferencia). Para tarjetas de crédito y de débito rigen las condiciones correspondientes de las empresas de las tarjetas.
- 3.4 El pago inicial es un pago parcial del pago acordado.

### **§ 4 § 4 Inicio y fin del hospedaje**

- 4.1 La parte contratante tiene el derecho a utilizar las habitaciones alquiladas a partir de las 16:00 horas (4 pm) del día acordado ("día de llegada") mientras el hospedero no ofrezca otro momento para hacer uso de las mismas.
- 4.2 Si se hace uso de una habitación la primera vez antes de las 6:00 horas (6 am), entonces, la noche anterior cuenta como primera pernoctación.
- 4.3 La parte contratante deberá dejar libres las habitaciones alquiladas hasta las 12:00 horas (mediodía) del día de partida. Si el huésped no deja su habitación puntualmente hasta las 12 horas del mediodía, el hospedero tiene derecho a cobrar el precio de la habitación alquilada por un día más.

## **§ 5 Rescisión del contrato de hospedaje – tasa de cancelación**

### **Rescisión por parte del hospedero**

- 5.1 Si el contrato de hospedaje prevé un pago inicial y la parte contratante no realizó el pago inicial puntualmente, el hospedero puede rescindir el contrato de hospedaje sin plazo de cortesía.
- 5.2 Si el huésped no aparece hasta las 18:00 horas (6 pm) del día de llegada acordado, no existe ninguna obligación de hospedaje, a no ser que se haya acordado una llegada en un momento posterior.
- 5.3 Si la parte contratante realizó el pago inicial, entonces las habitaciones quedan reservadas a más tardar hasta las 12:00 horas (mediodía) del día siguiente al día de llegada. En caso de pago anticipado de más de 4 días, la obligación de hospedaje termina a partir de las 18:00 horas (6 pm) del cuarto día, donde el día de llegada se cuenta como primer día, a no ser que el huésped informe acerca de un día de llegada posterior.
- 5.4 Mediante una declaración unilateral, el hospedero puede rescindir el contrato de hospedaje por motivos justificados objetivamente a más tardar hasta 3 meses antes del día de llegada acordado de la parte contratante, a no ser que se haya acordado algo diferente.

### **Rescisión por parte de la parte contratante – tasa de cancelación**

- 5.5 Mediante una declaración unilateral, la parte contratante puede rescindir el contrato de hospedaje sin la aplicación de una tasa de cancelación a más tardar 3 meses antes del día de llegada acordado del huésped.
- 5.6 Fuera del lapso fijado en el párrafo 5.5., la parte contratante solamente puede rescindir el contrato mediante una declaración unilateral pagando las cuotas de cancelación siguientes:
  - hasta 1 mes antes del día de llegada, 40 % del precio total acordado;
  - hasta 1 semana antes del día de llegada, 70 % del precio total acordado;
  - en la última semana antes del día de llegada, 90 % del precio total acordado;

<b>hasta 3 meses</b>	<b>de 3 meses a 1 mes</b>	<b>de 1 mes a 1 semana</b>	<b>en la última semana</b>
Sin tasas de cancelación	40 %	70 %	90 %

### **Impedimentos de llegada**

- 5.7 Si la parte contratante no puede presentarse en la empresa de hospedaje el día de llegada, porque todas las posibilidades de llegada son imposibles debido a situaciones excepcionales imprevistas (p.ej. nevada extrema, inundación, etc.), la parte contratante no está obligada a pagar la suma acordada por los días de la llegada.
- 5.8 La obligación del pago para la estadía reservada se restablece a partir de la posibilidad de llegar si la llegada es posible nuevamente en un plazo de tres días.

### **§ 6 Puesta a disposición de un alojamiento sustituto**

- 6.1 El hospedero puede poner a disposición de la parte contratante o de los huéspedes un alojamiento sustituto adecuado (de la misma calidad), si éste fuera razonable para la parte contratante, especialmente porque la discrepancia es mínima y objetivamente justificada.
- 6.2 (2) Una justificación objetiva se da por ejemplo si el área (las áreas) haya/n quedado inutilizable/s, si los huéspedes ya alojados desean prolongar su estadía, cuando se presente un “overbooking” (sobrecontratación) o cuando cualquier otra medida importante de la empresa obligue a dar este paso.
- 6.3 Los gastos adicionales eventuales para el alojamiento sustituto corren por cuenta del hospedero.

### **§ 7 Derechos de la parte contratante**

- 7.1 Mediante el cierre del contrato de hospedaje, la parte contratante obtiene el derecho a utilizar las habitaciones alquiladas, las instalaciones de la empresa de hospedaje, las cuales son accesibles normalmente para los huéspedes sin condiciones especiales, y el servicio usual.

La parte contratante tiene que ejercer sus derechos según las normas eventuales del hotel y/o para huéspedes (reglamento interno).

## **§ 8 Obligaciones de la parte contratante**

- 8.1 La parte contratante se compromete, a más tardar en el momento de la partida, a pagar el monto acordado más cualesquier montos adicionales, más el impuesto legal sobre el volumen de ventas surgidos debido a la utilización de un servicio especial por la misma y/o por sus huéspedes acompañantes.
- 8.2 El hospedero no está obligado a aceptar moneda extranjera.  
Si el hospedero aceptara moneda extranjera, ésta se recibirá como pago según la posibilidad de acceso a la cotización del día.
- Si el hospedero aceptara moneda extranjera o pagos por giro, entonces la parte contratante corre con todos los gastos que surjan de ello, es decir investigación en las empresas de las tarjetas de crédito, telegramas, etc.
- 8.3 La parte contratante es responsable frente al hospedero por cualesquier daños causados por el mismo o el huésped o cualesquier otras personas quienes a sabiendas o con voluntad de la parte contratante reciban servicios del hospedero.

## **§ 9 Derechos del hospedero**

- 9.1 Si la parte contratante se niega a pagar el monto exigido o si se retrasa con ello, entonces el hospedero tiene el derecho legal de retener las pertenencias traídas por la parte contratante o el huésped según § 970c del código civil austriaco ABGB, así como el derecho legal prendario según § 1101 del código civil austriaco ABGB.
- El hospedero sigue teniendo este derecho de retención o prendario para asegurar su exigencia del contrato de hospedaje, especialmente por hospedaje y alimentación, así como otros gastos realizados para la parte contratante y por cualesquier otros derechos eventuales de sustitución de cualquier tipo.
- 9.2 Si se pide el servicio a la habitación de la parte contratante o a horas no acostumbradas (después de las 20:00 horas (8 pm) y antes de las 06:00 horas (6 am)), entonces el hospedero tiene el derecho a pedir un pago especial por ello.  
No obstante, este pago especial se tiene que mostrar en la lista de precios de la habitación.
- El hospedero también puede negar dichos servicios por motivos empresariales.
- 9.3 El hospedero tiene el derecho de ajustar cuentas o ajustar cuentas parciales por sus servicios en cualquier momento.

## **§ 10 Obligaciones del hospedero**

10.1 El hospedero está obligado a prestar los servicios acordados con un nivel correspondiente a su estándar.

10.2 Servicios especiales que el hospedero está obligado a indicar, que no están incluidos en el monto del hospedaje, por ejemplo:

- a) servicios especiales de hospedaje que se pueden cobrar por separado tales como la preparación de salones, sauna y piscina cubierta, piscina, solarío, guardado en el garaje, etc.;
- b) para la instalación de camas o cunas adicionales se cobrará un precio rebajado.

## **§ 11 Responsabilidad del hospedero por daños en las pertenencias traídas**

11.1 El hospedero es responsable de las pertenencias traídas según §§ 970 y siguientes del código civil austriaco ABGB.

La responsabilidad del hospedero solamente existe cuando se entregan las pertenencias al hospedero o a las personas autorizadas por el hospedero o si se llevaron a uno de esos lugares indicados o lugares determinados para ello. Mientras el hospedero no pueda demostrar, es responsable por sus propias culpas o la culpa de su personal, así como de las personas que entran y salen. El hospedero es responsable según § 970 párrafo 1 del código civil austriaco ABGB hasta por un monto fijado en la ley federal del 16 de Noviembre de 1921 acerca de la responsabilidad de los hosteleros y otros empresarios en cada una de las versiones vigentes. Si la parte contratante o el huésped no cumplen inmediatamente con la entrega en custodia de sus cosas en un lugar especial de almacenamiento exigida por el hospedero, el hospedero está excluido de cualquier responsabilidad. El monto de una responsabilidad de todo tipo del hospedero está limitado máximo con la suma del seguro contra terceros del hospedero correspondiente. Se tiene considerar una culpa de la parte contratante.

11.2 La responsabilidad del hospedero no incluye negligencia leve. Si la parte contratante es empresario, entonces también se excluye la negligencia grave. En este caso, la parte contratante carga con la responsabilidad de pruebas para la existencia de la culpabilidad. De ninguna manera se repondrán daños derivados o indirectos ni ganancias perdidas.

11.3 El hospedero es responsable de valores, dinero y títulos valores hasta por un monto máximo de 550 Euros. El hospedero es responsable por un daño mayor solamente si hubiera recibido bajo custodia dichas cosas con conocimiento de su calidad o que el daño sea culpa suya o de alguno de sus empleados. Rige la responsabilidad ilimitada según los párrafos 12.1 y 12.2.

- 11.4 Cuando los huéspedes de la empresa en cuestión dan objetos valiosos en custodia como es costumbre, el hospedero puede negar la custodia de valores, dinero y títulos valores cuando se trata de objetos de muchísimo valor.
- 11.5 En cada caso de la custodia asumida se excluye la responsabilidad si la parte contratante y/o el huésped no denuncian inmediatamente al hospedero el daño ocurrido apenas saben acerca del mismo. Además, estos derechos se pueden hacer valer judicialmente en un lapso de tres años a partir del momento en que la parte contratante y/o el huésped conoce o conocen posiblemente el daño, de lo contrario se pierde el derecho.

## **§ 12 Limitaciones de la responsabilidad**

- 12.1 Si la parte contratante es un consumidor, se excluye la responsabilidad del hospedero por negligencia leve, a excepción de daños personales.
- 12.2 Si la parte contratante es un empresario, la responsabilidad del hospedero no incluye negligencia leve ni grave. En este caso, la parte contratante carga con la responsabilidad de pruebas para la existencia de la culpabilidad. No se repondrán daños derivados o indirectos ni ganancias perdidas. El daño se limita en cualquier caso al monto del interés de confianza.

## **§ 13 Cría de animales**

- 13.1 Solo se puede traer animales a la empresa de hospedaje previa autorización del hospedero y en el mejor de todos los casos previo pago especial.
- 13.2 La parte contratante que trae un animal se compromete durante su estadía a cuidarlo y/o vigilarlo adecuadamente o a encargar a terceros capaces de cuidar y/o vigilar a dicho animal.
- 13.3 La parte contratante y/o el huésped que lleven un animal tiene que tener un seguro de animales contra terceros y/o un seguro particular contra terceros que cubra también daños posibles causados por animales. Tiene que mostrar la prueba del seguro correspondiente a pedido del hospedero.
- 13.4 La parte contratante y/o su asegurador son responsables juntos frente al hospedero por el daño que causen los animales llevados. El daño también abarca especialmente aquellos servicios sustitutorios que el hospedero tenga que prestar frente a terceros.



13.5 Los animales no pueden estar en los salones, áreas sociales, áreas de restaurantes ni en áreas de bienestar (wellness).

#### **§ 14 Prolongación del hospedaje**

14.1 La parte contratante no tiene ningún derecho a que se prolongue su estadía. Si la parte contratante anuncia a tiempo su deseo de prolongar su estadía, entonces el hospedero puede aceptar la prolongación del contrato de hospedaje. El hospedero no tiene ninguna obligación de hacerlo.

14.2 Si la parte contratante no puede salir de la empresa de hospedaje el día de partida porque todas las posibilidades de partir están bloqueadas o no utilizables debido a situaciones excepcionales imprevistas (p.ej. nevada extrema, inundación, etc.), entonces se prolonga el contrato de hospedaje automáticamente por el tiempo en que dure la imposibilidad de partir. Una reducción del pago para este tiempo es solamente posible si la parte contratante no puede aprovechar completamente los servicios ofrecidos por el hospedero debido a las situaciones climáticas extraordinarias. El hospedero tiene derecho a pedir por lo menos el monto que corresponda al precio cobrado en temporada baja.

#### **§ 15 Finalización del contrato de hospedaje – Rescisión anticipada**

15.1 Si el contrato de hospedaje se acordó por un tiempo específico, finalizará entonces trascurrido dicho tiempo.

15.2 Si el huésped se retira con anticipación, entonces el hospedero tiene derecho a exigir el pago total acordado. El hospedero tiene que descontar lo que se ahorra a consecuencia de la no utilización de su oferta de servicios o lo que haya obtenido mediante otro alquiler de las áreas pedidas. Habrá solamente un ahorro si en el momento en que el huésped no utiliza las áreas pedidas la empresa de hospedaje está totalmente ocupada y se pueden alquilar las áreas a otros huéspedes debido a la cancelación de la parte contratante. la parte contratante carga con la responsabilidad de pruebas del ahorro.

15.3 El contrato con el hospedero termina por causa de fallecimiento de un huésped.

15.4 Si el contrato de hospedaje se firmó por un periodo indeterminado, entonces las partes contratantes pueden rescindir el contrato tres días antes hasta las 10:00 horas (10 am) del final previsto del contrato.

15.5 El hospedero tiene derecho a rescindir por una razón importante el contrato de hospedaje con efecto inmediato, si la parte contratante o el huésped

- a) hace uso inadecuado considerable en perjuicio del inmueble o por su comportamiento desconsiderado, escandaloso o impertinente tosco causa desgano en la convivencia con los demás huéspedes, el propietario, su gente o terceros o si es culpable de algún acto punible en contra de la propiedad, de las costumbres o de la seguridad física frente estas personas;
- b) es afectado por una enfermedad contagiosa o que exceda la duración del hospedaje o necesite de cuidados especiales;
- c) no paga las cuentas presentadas el día de vencimiento dentro un plazo razonable fijado (3 días).

15.6 Cuando el cumplimiento del contrato se imposibilita debido a un hecho calificado de fuerza mayor (p.ej. sucesos elementales, huelga, bloqueo, decisión administrativa, etc.), el hospedero puede rescindir el contrato de hospedaje en cualquier momento sin respetar un plazo de rescisión, mientras el contrato no valga como rescindido según la ley, o mientras el hospedero no está obligado a hospedar. Se excluyen cualesquier derechos de resarcimiento por daños y perjuicios para la parte contratante.

## **§ 16 Enfermedad o fallecimiento del huésped**

16.1 Si un huésped se enferma durante su estadía en la empresa de hospedaje, el hospedero se ocupará de la atención médica a pedido del huésped. Si hubiera peligro en la demora, el hospedero organizará la asistencia médica aun sin el deseo especial del huésped, especialmente cuando sea necesario y el huésped no pueda hacerlo por sí mismo.

16.2 Mientras el huésped no esté en condiciones de tomar decisiones o si no se pudiera comunicar con los parientes del huésped, el hospedero se ocupará de la atención médica corriendo la misma por cuenta del huésped. Sin embargo, el espectro de estas medidas de atención terminan en el momento en que el huésped pueda tomar decisiones o si los parientes fueron informados acerca del caso de enfermedad.

16.3 El hospedero tiene el derecho a restitución especialmente de los gastos siguientes por parte de la parte contratante y del huésped o en caso de fallecimiento, de sus sucesores jurídicos:

- a) por gastos médicos pendientes, gastos de transporte del enfermo, medicamentos y ayudas para curar;
- b) por desinfección necesaria de la habitación;
- c) por sustitución de ropa, ropa de cama y mobiliario de la cama tornados inutilizables, de otro modo para la desinfección o limpieza a fondo de todos estos objetos;
- d) por reparación de las paredes, muebles, alfombras, etc., mientras éstos hayan sido ensuciados o dañados en relación con la enfermedad o el fallecimiento;

- e) por alquiler de la habitación, mientras la misma haya sido utilizada por el huésped, más los días eventuales de la inutilización de las habitaciones por desinfección, desocupación, o similares.
- f) por cualesquier otros daños eventuales que se le presenten al hospedero.

## **§ 17 Lugar de cumplimiento, jurisdicción y determinación del derecho aplicable**

17.1 El lugar de cumplimiento es el lugar donde se encuentra la empresa de hospedaje.

17.2 El presente contrato está sujeto al derecho formal y material austriaco exclusión de las normas del derecho privado internacional (especialmente la Ley del Derecho Internacional Privado y del Convenio Europeo de Decisiones Judiciales) así como el derecho de compraventa de la ONU.

17.3 La única jurisdicción es la sede del hospedero en el negocio empresarial bilateral, teniendo también el hospedero el derecho de hacer valer sus derechos en otro juzgado competente pertinente y localmente.

17.4 Si el contrato de hospedaje se firmó con una parte contratante que es consumidora y que su domicilio y/o residencia habitual es Austria, solamente se pueden presentar demandas contra el consumidor en el domicilio, en el lugar de residencia habitual o en el lugar de trabajo del consumidor.

17.5 Si el contrato de hospedaje se firmó con una parte contratante que es consumidora y que su domicilio está ubicado en un país miembro de la Unión Europea (a excepción de Austria), Islandia, Noruega o Suiza, el único juzgado competente pertinente y localmente donde se pueden presentar demandas contra el consumidor es el juzgado del lugar de residencia del consumidor.

## **§ 18 Otros**

- 18.1 Mientras las determinaciones antes mencionadas no prevén nada especial, comienza el decurso con la entrega del documento que indica el plazo a las partes contratantes quienes tienen que cumplir con la fecha. En el cálculo de un plazo que está determinado por días, no se cuenta el día en el que cae el momento o el suceso según el cual se tiene que regir el inicio del plazo. Los plazos determinados en semanas o meses se refieren a aquellos días de la semana o del mes que corresponda al día por su nombre o número, desde el momento en que se tiene que contar el plazo. Si faltara este día en dicho mes, el último día de dicho mes es decisivo.
- 18.2 La otra parte contratante correspondiente tiene que haber recibido las declaraciones el último día del plazo (hasta las 24:00 horas (medianoche)).
- 18.3 El hospedero tiene el derecho de compensar con sus propias exigencias las exigencias de la parte contratante. La parte contratante no tiene derecho a compensar las exigencias del hospedero con exigencias propias, a no ser que el hospedero esté insolvente o la exigencia de la parte contratante haya sido determinada judicialmente o reconocida por el hospedero.
- 18.4 En caso de irregularidades rigen las normas legales correspondientes.