

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

A Allgemeine Bestimmungen

1. Geltungsbereich und Begriffe

Diese AGB regeln die Rechtsbeziehung zwischen der Carlton Zürich AG, Betreiberin der Restaurants der Segmüller Collection (nachfolgend «Restaurant») und ihren Kunden. Kunden sind Gäste, die einen Tisch oder ein Eventangebot reservieren, sowie Eventveranstalter, die eine Veranstaltung oder Gruppenreservation auf Basis einer individuellen Offerte buchen (beide nachfolgend «Kunde»). Als Vertrag gilt jede Reservation und jede Buchung.

2. Rücktritt durch das Restaurant

Gefährdet der Kunde oder die Veranstaltung den Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder den Ruf des Betriebes, kann das Restaurant die Reservation bzw. Veranstaltung entschädigungslos stornieren. Bereits bezahlte Leistungen werden zurückerstattet.

3. Höhere Gewalt

Ist es dem Restaurant wesentlich erschwert oder durch höhere Gewalt (Naturereignisse, unvorhergesehene Einwirkung Dritter etc.) verunmöglicht, die vertraglich vereinbarte Leistung ganz oder teilweise einzuhalten, so kann es entschädigungslos jederzeit vom Vertrag zurücktreten.

4. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Gerichtsstand ist Zürich. Es gilt schweizerisches Recht.

B Bankette & Anlässe

5. Vertragsgrundlage

Mit der schriftlichen Bestätigung der Offerte bestätigt der Kunde, die vorliegenden AGB verstanden und akzeptiert zu haben. Dadurch entsteht ein verbindlicher Vertrag zwischen dem Kunden und dem Restaurant.

6. Personenzahl

Die finale Personenzahl für den Anlass ist spätestens zwei Tage vor dem Veranstaltungstag schriftlich mitzuteilen und gilt als verbindliche Grundlage für die Rechnungsstellung. Innerhalb der letzten 48 Stunden akzeptiert das Restaurant Abweichungen bis max. 10 %. Eine Erhöhung ist nur mit vorgängiger Bestätigung des Restaurants möglich.

7. Raumänderung

Bei grundlegenden Änderungen der Personenzahl behält sich das Restaurant das Recht vor, den Anlass in eine andere Räumlichkeit, einen anderen Bereich oder in ein anderes Partnerrestaurant zu verschieben. Das Restaurant informiert partnerschaftlich, ist aber nicht verpflichtet, Rechenschaft abzugeben.

8. Konsumation von Speisen und Getränken

Speisen und Getränke sind aus dem Angebot des Restaurants auszuwählen. Bei Gruppenreservierungen ab einer bestimmten Personenzahl wird aus logistischen Gründen für alle Teilnehmenden ein einheitliches oder abgesprochenes Menü ausgewählt. Für Teilnehmende mit diätischen Einschränkungen definiert das Restaurant geeignete Alternativen.

9. Anlieferung Veranstaltungsmaterial

Veranstaltungsmaterial darf nur nach Absprache mit der Eventleitung und möglichst kurzfristig vor der Veranstaltung an das Restaurant geliefert werden. Sämtliche Versand-, Transport- und Zollkosten trägt der Kunde. Werden Materialien vor oder nach der Veranstaltung durch das Restaurant an den Kunden oder Dritte versendet, werden die anfallenden Versandkosten dem Kunden verrechnet.

10. Nachtzuschlag

Dauert eine Veranstaltung über die üblichen Öffnungszeiten hinaus, wird ein Nachtzuschlag von mindestens CHF 500.00 pro angefangene Stunde verrechnet. Ab wann dieser gilt, ist betriebspezifisch und in der Offerte festgehalten.

11. Verwendung von Fotomaterial und Logos

Für die Verwendung von Fotomaterial und Logos des Restaurants in Verbindung mit der Veranstaltung verpflichtet sich der Kunde, nur die ihm zugestellten Daten zu verwenden.

12. Mindestkonsumation

Für bestimmte Räume oder exklusive Buchungen wird eine Mindestkonsumation für Speisen und Getränke vereinbart. Wird sie nicht erreicht, wird die Differenz als «Raummiete» verrechnet.

13. Annullationsbedingungen

a) Rücktritt durch den Kunden

Eine Annullation ist nur schriftlich und mit Rückbestätigung der Geschäftsführung oder Eventleitung gültig. Annulliert der Kunde den Anlass, verpflichtet er sich, folgende Zahlungen an das Restaurant zu leisten:

Annullationstage für Gruppenreservation ab 40 Personen	Annullationstage für Gruppenreservation ab 16 Personen	Annullationstage für Gruppenreservation bis 15 Personen	Zahlungsverpflichtung von der Mindestkonsumation oder der gebuchten Leistung
> 150 Tage	> 90 Tage	> 30 Tage	kostenfrei
90 – 149 Tage	30 – 89 Tage	15 – 29 Tage	30 %
30 – 89 Tage	14 – 29 Tage	8 – 14 Tage	50 %
14 – 29 Tage	4 – 13 Tage	4 – 7 Tage	80 %
0 – 13 Tage	0 – 3 Tage	0 – 3 Tage	100 %

b) Bereits erbrachte Leistungen

Bereits entstandene Kosten und erbrachte Leistungen des Restaurants oder beauftragter Dritter (z. B. Konzeption, Planung, Koordination, Besichtigungen, Offertenerstellung, Administration) können unabhängig von den Annullationsfristen verrechnet werden.

c) Globale Ereignisse

Verboten oder erschweren globale Ereignisse oder behördliche Anordnungen die Veranstaltung wesentlich, leistet der Kunde die Zahlung gemäss Ziffer 13a und erhält einen Gutschein über 100 % des bezahlten Betrages, gültig 12 Monate ab dem ursprünglichen Datum.

14. Zahlungskonditionen

a) Vorauszahlung

Modalitäten und Frist der Vorauszahlung werden nach Vertragsabschluss vereinbart. Privatpersonen und ausländische Firmen leisten in jedem Fall eine Vorauszahlung.

b) Zahlungsmodalitäten

Rechnungen (mit QR-Code) sind innerhalb von 20 Tagen per Banküberweisung zu bezahlen. Kunden mit ausländischer Adresse begleichen den Betrag vor Ort. Administrative Zusatzarbeiten in Buchhaltungstools des Kunden können abgelehnt oder gegen Gebühr ausgeführt werden.

c) Kreditkartenzahlung

Das Restaurant legt einen Maximalbetrag für Kreditkartenzahlungen fest. Die Zahlungsdaten werden an den Kreditkartenherausgeber und an die Wallee AG, Neuwiesenstrasse 15, 8400 Winterthur, übermittelt. Die Datenweitergabe erfolgt zur Vertragserfüllung gestützt auf Art. 6 und Art. 31 Abs. 2 lit. a DSG sowie, soweit anwendbar, Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Ergänzend gelten die AGB und Datenschutzbestimmungen der Zahlungsdienstleister.

d) Candex

Zahlungen über die Firma Candex sind nicht gestattet.

15. Haftung

a) Schäden und Reinigungskosten

Der Kunde haftet vollumfänglich für Schäden, Recyclingkosten und Spezialreinigung bei grober Verschmutzung von Räumen oder Mobiliar.

b) Mitgebrachte Gegenstände

Das Restaurant übernimmt keine Haftung für Beschädigung und Diebstahl von mitgebrachten Gegenständen.

c) Offene Rechnungen

Der Kunde verpflichtet sich, offene Rechnungen der Teilnehmenden zu übernehmen.

d) Dekoration und feuerpolizeiliche Vorschriften

Um Beschädigungen vorzubeugen, ist die Anbringung von Dekorationsmaterial mit dem Restaurant abzusprechen. In jedem Fall übernimmt der Kunde die Gewähr dafür, dass derartige Material den feuerpolizeilichen Anforderungen entspricht.

e) Datenschutz

Der Datenschutz obliegt dem Kunden. Das Restaurant lehnt jede Haftung für eingebrachte Daten ab, die vom Kunden selbst, seinen Mitarbeitenden, Teilnehmenden oder Dritten während der Benützung einer Internetschnittstelle jeglicher Art verloren, gestohlen oder beschädigt werden.

C Tischreservierungen & Eventangebote

16. Vertragsgrundlage

Mit dem Versand einer elektronischen Reservationsbestätigung durch das Restaurant bzw. via Online-Reservationstool an den Kunden kommt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Restaurant zustande. Änderungen sind erst mit schriftlicher Bestätigung des Restaurants verbindlich.

17. Leistungen von Drittanbietern

Für Reservationsanfragen verwendet das Restaurant das Online-Reservierungssystem Aleno der Aleno AG, 8047 Zürich. Mit der Reservationsanfrage erklärt sich der Kunde mit den Nutzungsbedingungen von Aleno einverstanden und nimmt zur Kenntnis, dass seine personenbezogenen Daten (insbesondere Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse) an die Carlton Zürich AG übermittelt werden. Die Nutzungsbedingungen von Aleno sind auf deren Website abrufbar.

18. Grundlage und Leistungsumfang

Der Leistungsumfang des Vertrags bestimmt sich gemäss der individuell vorgenommenen Reservation des Kunden (Anzahl Personen, Uhrzeit, gewünschtes Angebot etc.). Der Kunde hat, andere vertragliche Vereinbarungen vorbehalten, keinen Anspruch auf einen bestimmten Tisch. Der Kunde darf den ihm durch das Restaurant zugeteilten Tisch am Reservationstag für die vereinbarte Reservationszeit nutzen.

19. Preise und Zahlungsmodalitäten

Alle Preise verstehen sich in CHF inkl. MWST. Der Kunde muss die in Anspruch genommenen Leistungen zu den aktuell geltenden Preisen zahlen. Alle publizierten Preise können jederzeit ohne vorhergehende Mitteilung angepasst werden.

20. Kreditkarten-Hinterlegung

a) bei Tischreservierungen im Restaurant

Wird der Kunde bei einer Reservation um die Hinterlegung von Kreditkarteninformationen gefragt, dient dies zur Sicherheit für kurzfristige Absagen. Die Karte wird zu diesem Zeitpunkt nicht belastet. Mit der Hinterlegung erklärt sich der Kunde ausdrücklich damit einverstanden, dass im Falle eines Nichterscheinens (No-Show) die unter Ziffer 21a aufgeführten Annullationsbedingungen zur Anwendung kommen.

b) bei Eventangeboten

Für Eventangebote gilt die Reservation erst nach erfolgreicher Vorauszahlung per Kreditkarte als bestätigt. Die Kreditkarte wird bei der Buchung belastet.

21. Annullationsbedingungen

a) Bei Nichterscheinen (No-Show) für Tischreservationen

Verspätung, eine geänderte Personenzahl oder Nichterscheinen sind dem Restaurant frühzeitig mitzuteilen. Ohne Mitteilung kann der Tisch 15 Minuten nach Reservationsbeginn vergeben werden. Annullationen sind bis zwei Stunden vorher kostenlos. Danach oder bei Nichterscheinen kann das Restaurant CHF 50.– pro Person innerhalb von fünf Arbeitstagen der hinterlegten Kreditkarte belasten.

b) Rücktritt durch den Kunden bei Eventangeboten

Eine Annullation eines Eventangebots wird nur in schriftlicher Form vom Kunden inklusive einer Rückbestätigung der Carlton Zürich AG akzeptiert. Annulliert der Kunde die Reservation eines Eventangebots, gelten folgende Annullationsbedingungen:

Annullation	Rückerstattung auf die Kreditkarte
bis 7 Tage vor Reservationsbeginn	voller Betrag abzüglich CHF 10.– Bearbeitungsgebühr pro Person
6 – 0 Tage vor Reservationsbeginn	keine Rückerstattung (Annullationsfrist abgelaufen)

c) Globale Ereignisse

Globale Ereignisse sowie behördliche Anordnungen können die Durchführung eines Eventangebotes verbieten oder wesentlich einschränken. Das Restaurant stellt dem Kunden dafür einen Gutschein zu 100 % des bezahlten Betrages aus, welcher in allen Betrieben der Carlton Zürich AG eingelöst werden kann.

Letzte Änderung: 25. September 2026