

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (weiter nur "AGB") des Unternehmens Lázně Luhačovice, a. s., mit dem Sitz Lázeňské nám. 436, 763 26 Luhačovice, IČ: 46347828, registriert im Handelsregister des Bezirksgerichts in Brünn, Abt. B, Einlage 809 (weiter nur "Heilbad") regeln die gegenseitige Vertragsbeziehung zwischen dem Unternehmen Heilbad und der physischen Person, die den Aufenthalt im Heilbad bucht (weiter nur "Kunde").

I. Bestellung des Aufenthaltes, Entstehung einer Vertragsbeziehung

Der Kunde bestellt den Aufenthalt und die Leistungen im Heilbad durch eine schriftliche Bestellung per Post, Fax, elektronisch oder durch eine persönliche Abgabe. Wesentliche Angaben in der Bestellung:

- Name und Vorname, Geburtsdatum, Adresse des Wohnortes, Kontaktdaten (Telefon, E-Mail), Staatsangehörigkeit, falls der Aufenthalt für einen ausländischen Staatsbürger gebucht wird
- Bezeichnung des Aufenthaltes (bei individuell gebuchten Leistungen Umfang der Übernachtungs-, Verpflegungs- und der therapeutischen Leistungen), Anzahl der Personen, Termin, Aufenthaltsdauer (Anzahl der Übernachtungen), Ort der Unterkunft (Hotel oder Villa) und die Zimmerkategorie
- andere Dienste entsprechend den nicht im Preis enthalten individuellen Wünschen (z. B. Parkplatz, usw..)

Eine korrekt ausgefüllte und eingereichte Bestellung ist für den Kunden verbindlich. Das Heilbad behält sich das Recht vor, vor dem Vertragsabschluss einseitig einzelne Bedingungen des Angebotes zu ändern oder zu präzisieren.

Das Heilbad behält sich das Recht vor, Bestellungen abzulehnen, wenn der Kunde bei seinem vorhergehenden Aufenthalt auf schwerwiegende Weise die inneren Vorschriften jener Kureinrichtungen verletzt hat, deren Dienste er in Anspruch genommen hat.

Durch die Auftragsbestätigung des Kuraufenthaltes entsteht zwischen dem Kunden und dem Heilbad ein Vertragsverhältnis (weiter nur „Vertrag“). Gegenstand des Vertrages ist einerseits die Verpflichtung des Heilbades, dem Kunden einen Aufenthalt zu bieten sowie für vereinbarte Leistungen im vereinbarten Umfang und Qualität (weiter nur „Aufenthalt“) zu sorgen und andererseits die Verpflichtung des Kunden, den vereinbarten Preis an das Heilbad zu zahlen.

Durch die eingereichte Bestellung bestätigt der Kunde, dass er sich mit den AGB bekanntgemacht hat und dass er diese akzeptiert. Diese AGB sind ein integraler Bestandteil des Vertrages. Diese AGB sind anzuwenden, wenn der Vertrag oder eine andere schriftliche Vereinbarung zwischen den Parteien keine abweichenden Regelungen enthält. Einzelne Bestimmungen dieser AGB kann man im Vertrag ändern oder ausschließen. Die AGB des Vertrages gelten für alle in der bestätigten Bestellung aufgeführten Personen.

Personen unter 18 Jahren dürfen am Aufenthalt nur in Begleitung eines Erwachsenen teilnehmen.

Das Heilbad bearbeitet die personengebundenen Daten des Kunden nur zum Zweck der Vertragserfüllung oder der Erfüllung vertraglicher Vereinbarungen zwischen dem Heilbad und dem Kunden sowie zum Zweck der Erfüllung seiner gesetzlichen Pflichten. Außer den Fällen der Verarbeitung der personengebundenen Daten nach dem vorhergehenden Satz darf das Heilbad personengebundene Daten des Kunden nur aufgrund dessen ausdrücklicher, freiwilliger, freier, konkreter, informierter und eindeutiger Zustimmung zu den in der Zustimmung des Kunden genannten Zwecken verarbeiten. Der Kunde ist berechtigt, seine Zustimmung jederzeit zu widerrufen.

Das Heilbad behandelt die personengebundenen Daten seiner Kunden und schützt sie vor Veröffentlichung und Verwendung durch Dritte im Einklang mit der Verordnung (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27.04.2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr sowie über die Aufhebung der Richtlinie (EU) 95/46 (Datenschutz-Grundverordnung – „DSGVO“) und im Einklang mit dem Gesetz Nr. 110/2019 Sb. über die Verarbeitung personenbezogener Daten.

Die Grundsätze der Verarbeitung personenbezogener Daten stehen auf den Webseiten www.LazneLuhacovice.cz und www.HotelAlexandria.cz (im Folgenden nur „Webseiten des Heilbades“) zur Verfügung.

II. Rechte und Pflichten des Kunden

Der Kunde hat das Recht:

- vom Heilbad über den bestellten Aufenthalt vollständig informiert zu werden (Umfang, Termin und Preis)
- auf die ordentliche Erbringung des bestellten, vom Heilbad bestätigten und bezahlten Kuraufenthaltes
- jederzeit vor dem Beginn des Aufenthaltes die bestätigte Bestellung unter

der Beibehaltung der Stornobedingungen gemäß Art. IX. dieser AGB zu stornieren

- Mängel der angebotenen Leistungen nach der Reklamationsordnung des Heilbades zu reklamieren

- einen Vorschlag für eine außergerichtliche Einigung einem Organ für außergerichtliche Verbraucherstreitigkeiten vorzulegen, in diesem Falle bei der Tschechischen Handelsinspektion:
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
E-Mail: adr@coi.cz, www.adr.coi.cz

Die Tschechische Handelsinspektion ist die Aufsichtsbehörde für die Überwachung des Verbraucherschutzes und handelt nach dem Gesetz Nr. 64/1986 Slg. über die Tschechische Handelsinspektion in der geänderten Fassung und anderen Gesetzen. Der Link zum Internetportal der Tschechischen Handelsinspektion lautet www.coi.cz.

Der Kunde ist verpflichtet:

- vollständig und korrekt alle wesentlichen Angaben zur Bestellung aufzuführen
- dem Heilbad innerhalb der geforderten Frist den vereinbarten Preis zu zahlen
- die internen Regeln der Kureinrichtung zu beachten, deren Dienste er nutzt
- Schäden an Gesundheit oder Eigentum des Heilbades und anderer Kunden zu vermeiden
- eventuelle Schäden zu erstatten, die er oder andere Personen, die mit seinem Wissen Leistungen des Heilbades nutzen, dem Heilbad oder anderen Anbietern während der Inanspruchnahme der Dienstleistungen verursacht hat

III. Pflichten des Heilbades gegenüber dem Kunden

Das Heilbad ist verpflichtet:

- dem Kunden alle Informationen zum Aufenthalt zur Verfügung zu stellen
- für einen Aufenthalt des Kunden nach dem abgeschlossenen Vertrag im Einklang mit den allgemeinen verbindlichen Rechtsvorschriften zu sorgen
- im Falle des Rücktritts vom Vertrag seitens des Kunden spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der schriftlichen Stornierung die Differenz zwischen dem bereits bezahlten Aufenthalt und der Stornogebühr zu erstatten

IV. Preise für Dienstleistungen und ihre Zahlung

Die Preise für Dienstleistungen des Heilbades sind in aktuell gültigen Preislisten, Sonderangeboten und auf den Webseiten des Heilbades.

Die Aufenthaltspreise werden in der entsprechenden Währung inklusive Mehrwertsteuer aufgeführt und beinhalten die für konkrete Aufenthalte aufgeführten Leistungen. Wenn der Aufenthalt innerhalb von zwei Saisons stattfindet, so wird der Aufenthaltspreis anteilig nach den einzelnen Saisons berechnet. Die Preise gelten für ein voll besetztes Zimmer/Studio/Appartement. Der Aufenthaltspreis beinhaltet keine Versicherung.

Ein Kunde, der kein Bürger der Tschechischen Republik ist oder der keinen ständigen Aufenthalt in der Tschechischen Republik besitzt, zahlt den Aufenthaltspreis in Euro. Die Aufenthaltspreise in Euro finden Sie auf den Webseiten. Bei einer Banküberweisung in einer Fremdwährung trägt der Überweisende - d. h. der Kunde - alle Gebühren. Die Preise für Dienstleistungen, die nicht in den jeweils gültigen Preislisten oder auf den Webseiten veröffentlicht sind, werden den Kunden vor der Bestellung seitens der Verkaufsabteilung oder der Hotelrezeption bekannt gegeben.

Der Zahlungstermin und die Zahlungsart wird dem Kunden in der Aufenthaltsbestätigung seiner Bestellung des Aufenthaltes/ Geschenkgutscheins vom Heilbad vorgegeben. Die Bezahlung des Aufenthaltes/ Geschenkgutscheins ist erfolgt, wenn der Aufenthaltspreis dem Konto des Heilbades gutgeschrieben wird. Der Kunde leistet die Zahlung für die gebuchten Leistungen spätestens einen Monat vor dem Aufenthaltsbeginn, wenn die Aufenthaltsbestätigung keine abweichende Vereinbarung enthält. Wenn ein Aufenthalt einen Monat oder kürzer vor dem Ankunftsbeginn bestellt wurde, dann wird der Kunde über die Art der Zahlungsweise in der Aufenthaltsbestätigung resp. während der Bestellung informiert.

Wenn der Aufenthalt in einem Zeitraum von weniger als drei Tagen vor der geplanten Ankunft bestellt wird, dann kann der Kunde die Bezahlung dieser gebuchten Leistungen am Tag der Ankunft vor Ort vornehmen. Bei Aufenthalten während der Top-Saison ist eine Anzahlung in Höhe von 50 % der gebuchten Leistungen erforderlich, die innerhalb von 14 Tagen ab der Buchungsbestätigung fällig ist. Als Top-Saison versteht man den Aufenthalt von 21.12. bis 02.01. des Folgejahres und in den weiteren Terminen des aktuellen Jahres, laut Veröffentlichung in den aktuellen Preislisten, Sonderangeboten und auf den Webseiten des Heilbades.

Die Bedingung für die Ausstellung eines Geschenkgutscheines ist die Zahlung von 100 % des Preises des Geschenkgutscheines. Erworbene Geschenkgutscheine des Heilbades sind nicht erstattungsfähig. Der Gutschein ist für die Zeit, die auf dem Gutschein aufgeführt ist, gültig (max. ein Jahr). Der erworbene Geschenkgutschein berechtigt nur zur Inanspruchnahme von Aufenthalten und Leistungen seitens des Heilbades. Sollte der Wert des Geschenkgutscheines nicht in voller Höhe in Anspruch genommen werden, dann erstattet das Heilbad den Restbetrag nicht in bar.

Die Zahlung kann der Kunde folgendermaßen durchführen:

- in Euro per Banküberweisung oder Bareinzahlung auf das Konto des Heilbades:
 Konto: 27-770590297/0100 bei der Komerční banka AG
 SWIFT CODE: KOMBCZPPXXX
 IBAN: CZ390100000270770590297
 EMPFÄNGER: Lázně Luhačovice, a.s.
 Lázeňské náměstí 436
 763 26 Luhačovice, CZ
- mit einer Kreditkarte online
- mit einer Kreditkarte an der Hotelrezeption
- durch Zahlung in bar an der Hotelrezeption

Die Kosten des Aufenthaltes des Kunden können vollumfänglich oder zum Teil vom Arbeitgeber oder von einer anderen Organisation übernommen werden. In diesem Fall soll der Kunde dies bereits bei der Bestellung anzeigen und der Aufenthalt wird nach den geltenden Vorschriften dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Sollte es aus Zeitgründen nicht mehr möglich sein, die Zahlung im Voraus zu leisten und der Kunde vor Ort zahlen muss (mit einer Kreditkarte oder in bar), dann muss die Zahlung an einer Rezeption der Kureinrichtung vor der ersten Leistung seitens des Heilbades geleistet werden. Leistungen, die der Kunde vor Ort bestellt hat, muss der Kunde spätestens am Ende des Aufenthaltes oder am letzten Tag der Inanspruchnahme von Leistungen bezahlen.

Sollte der Aufenthalt nicht frist- und ordnungsgemäß bezahlt werden, kann das Heilbad die Unterkunft und Leistungen verweigern und den Aufenthalt stornieren.

V. Aufenthaltsbestätigung

Eine ausgestellte Aufenthaltsbestätigung berechtigt den Kunden zur Inanspruchnahme von bezahlten Leistungen. Die Aufenthaltsbestätigung muss folgende Informationen enthalten: Name und Vorname des Kunden, Termin, Bezeichnung des Aufenthaltes und der Unterkunft, Zimmerkategorie, Zahl der Personen, Auflistung der gebuchten Leistungen, Preis und Zahlungstermin. Der Kunde ist verpflichtet, die Richtigkeit der Daten zu überprüfen. Sollte er eine Unstimmigkeit feststellen, informiert er unverzüglich die Verkaufsabteilung des Heilbades.

VI. Beginn des Aufenthaltes

Beim Check-In weist sich der Kunde an der Rezeption der Unterkunft mit einem gültigen Ausweis, der seine Identität bestätigt, und der Buchungsbestätigung aus. Im Hinblick auf die Heilanzeigen ist in den Kurhotels der Aufenthalt mit Hunden und anderen Tieren nicht erlaubt. In allen Kurhotels und Pensionen ist das Rauchen verboten.

VII. Vertraglich vereinbarte Leistungen

Das Zimmer der gewählten Kategorie wird dem Kunden ausschließlich durch die Verkaufsabteilung zugewiesen. Ein bestimmtes Zimmer (Zimmernummer) kann der Kunde gegen eine Gebühr laut Veröffentlichung in den aktuellen Preislisten des Heilbades reservieren. Die Gebühr für die Reservierung eines bestimmten Zimmers ist nicht erstattbar.

Sollte in der Unterkunft nur ein Zimmer des gewählten Typs und Kategorie zur Verfügung stehen (z. B. Appartement, Studio), dann entfällt die Reservierungsgebühr.

Die Gebühr für die Reservierung eines bestimmten Zimmers ist 14 Tage nach der Ausstellung der Aufenthaltsbestätigung fällig. Wenn die Zahlung nicht fristgemäß erfolgt, wird die Reservierung automatisch storniert.

Sollte es die Belegung der Unterkunft erlauben, kann der Kunde vor Ort um einen Zimmerwechsel bitten. Die Gebühr für einen Zimmerwechsel vor Ort wird vom Kunden laut Veröffentlichung in den aktuellen Preislisten des Heilbades bezahlt und ist nicht erstattbar.

Bei einem Aufenthalt ohne ärztliche Begleitung mit festgelegten Anwendungen ist eine Änderung der Anwendungen nicht möglich. Bei einem Aufenthalt mit medizinischer Begleitung können aus Gesundheitsgründen die Anwendungen geändert werden. Die Änderung einer Anwendung ist kostenfrei und muss vom Kurarzt verordnet werden. Für jede Änderung einer bereits terminierten Anwendung ist eine Gebühr laut Veröffentlichung in den aktuellen Preislisten des Heilbades fällig.

Sollte der Kunde aus irgendetwas Grunde die vereinbarten und bezahlten Leistungen nicht nutzen können (vorzeitige Beendigung des Aufenthaltes, Nichtinanspruchnahme einer der bezahlten Leistungen aufgrund des momentanen Gesundheitszustandes, festgestellte Gegenanzeigen, u. a.) hat er keinen Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung.

VIII. Änderung des Aufenthaltes

Unter einer Änderung der Aufenthaltsbestätigung versteht man eine Änderung des Termins oder der Leistungen (Änderung des Aufenthaltes, der Aufenthaltslänge, der Unterkunft oder des Zimmers, reduzierter Umfang der Verpflegung, Änderung der Zahlungsweise). Bei Änderungen eines bestätigten Aufenthaltes trägt der Kunde eine einmalige Bearbeitungsgebühr von 4 Euro für jede einzelne Änderung. Eine Erweiterung des Leistungsumfanges wird nicht als eine Buchungsänderung angesehen.

IX. Rücktritt vom Vertrag und Stornobedingungen

Der Kunde hat das Recht, den Aufenthalt jederzeit zu stornieren, d. h. vom Vertrag zurückzutreten. Dieser Rücktritt seitens des Kunden (weiter nur „Storno“) muss per E-Mail oder schriftlich erfolgen und nachweislich dem Heilbad zugestellt werden. Das Heilbad hat einen Anspruch auf die Zahlung der Stornogeühren (weiter nur „Stornogeühr“), die nach der Dauer zwischen dem Tag der Stornierung und dem ersten Tag des bestätigten Aufenthaltes berechnet wird.

Die Stornogeühren werden vom vereinbarten Gesamtpreis wie folgt berechnet:

Bei Stornierung des Aufenthaltes im Termin	Das ganze Jahr über ab 02.01.-20.12. des laufenden Jahres mit Ausnahme der TOP Saison	Top-Saison Laut Abs. IV dieser AGB
28 Tage und länger vor dem geplanten Aufenthaltsbeginn	10 %, mind. 12 EUR/Person	30 %
27-14 Tage vor dem geplanten Aufenthaltsbeginn	20 %	50 %
13-3 Tage vor dem geplanten Aufenthaltsbeginn	50 %	80 %
2 und weniger Tage vor dem geplanten Aufenthaltsbeginn oder ohne Stornierung	100 %	100 %

Als Datum der Stornierung gilt der Tag der Zustellung der schriftlichen Stornierung beim Heilbad und zählt zu den o. a. Tagen, die für die Berechnung der Stornogeühren entscheidend sind, der erste Aufenthaltstag wird zu diesen Tagen nicht gezählt. Im Fall einer Stornierung erstellt das Heilbad spätestens innerhalb von 14 Tagen eine Abrechnung und erstattet den bezahlten Aufenthaltspreis abzüglich der Stornogeühren zurück.

Sollte die zweite Person in einem bestätigten Aufenthalt bei einer Unterkunft in einem 2-Bett-Zimmer stornieren, so ist der Kunde verpflichtet, für das nicht belegte Bett einen Zuschlag in der Höhe des Preises für die zweite Person in einem 2-Bett-Zimmer zu entrichten. Je nach Belegungsstand kann das Heilbad den Kunden in einem Einzelzimmer einer vergleichbaren Kategorie unterbringen. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, für die Unterbringung in einem Einzelzimmer im Einklang mit der aktuell gültigen Preisliste des Heilbades einen Zuschlag nachzuzahlen.

Wenn der Kunde nach vorheriger Absprache mit dem Heilbad den Aufenthalt zu einem Ersatztermin beginnt, so werden die Stornogeühren dann nicht berechnet, wenn der Kunde durch folgende Umstände verhindert wurde: eine plötzliche mit einem ärztlichen Attest belegte Erkrankung, eine Naturkatastrophe, der Tod eines Familienangehörigen (Eltern, Ehepartner, Kind). Die Bedingung ist der Beginn des Aufenthaltes zu einem Ersatztermin spätestens innerhalb von einem Jahr ab dem ersten Tag des stornierten Aufenthaltes. Dies gilt nicht für Aufenthalte in der Top-Saison laut Abs. IV dieser AGB.

X. Schlussbestimmungen

Die allgemeinen Bedingungen treten am 20.09.2019 in Kraft und ersetzen alle vorangehenden geltenden Bedingungen. Vertragsbeziehungen, die vor dem Inkrafttreten dieser AGB entstanden, bleiben gültig und richten sich nach den Bedingungen, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses galten.

Die AGB gelten nicht für Gruppenreisen, also für Aufenthaltsbuchungen für 10 oder mehr Personen mit einem gleichen Tag der An- und Abreise. Bedingungen für Gruppenaufenthalte werden in der Aufenthaltsbestätigung festgelegt.

Das Heilbad behält sich das Recht vor, die Bedingungen durch Veröffentlichung auf den Webseiten einseitig zu ändern und zu ergänzen.

Vertragsbeziehungen zwischen den Vertragsparteien richten sich nach der Rechtsordnung der Tschechischen Republik, zuständig sind die Gerichte in der Tschechischen Republik. Alle vertraglichen Beziehungen, die nicht im Vertrag und nicht in diesen Bedingungen geregelt sind, werden durch BGB und andere allgemein verbindliche gesetzliche Bestimmungen der Tschechischen Republik geregelt.