

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN LD PALACE s.r.o.

Artikel I.

Einleitende Bestimmungen

1.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) regeln das gegenseitige Vertragsverhältnis zwischen den von der GmbH LD Palace, s.r.o. Id. Nr. (IČ): 43873987, mit Sitz Janovského 20, 170 00 Prag (nachfolgend *Dienstleister* genannt) betriebenen Kurhäusern Lázeňský dům Palace I, II und Bellaria und den Kunden – natürlichen oder juristischen Personen, die im Kurhaus als Besteller die Beherbergung bestellen.

1.2 Im Moment der Einleitung von vorvertraglichen Vereinbarungen zwischen dem Dienstleister und dem Kunden werden die AGB zum Bestandteil dieser Vereinbarungen und im Moment des Vertragsabschlusses dann zum Bestandteil der Verträge.

1.3 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für schriftliche (per Post, Fax, E-Mail), persönliche oder telefonische Reservierungen an der Rezeption in der Betriebsstätte des Dienstleisters.

Artikel II.

Begriffsbestimmung

Unter „*Dienstleister*“ ist eine natürliche oder juristische Person zu verstehen, die Dienstleistungen gegen Entgelt erbringt.

Unter „*Kunde*“ sind inländische oder ausländische natürliche Personen zu verstehen, die mittels einer in Artikel I. abs. 1.3. dieser AGB beschriebenen Form einen Vertrag über Beherbergungsleistungen abschließen und Endempfänger des gebuchten Aufenthaltes und/oder der Dienstleistungen des Dienstleisters (nachfolgend „*Kunde*“) sind. Das Verhältnis zwischen dem Dienstleister und dem Kunden wird ebenfalls durch die Beherbergungsregeln der gegebenen Betriebsstätte des Dienstleisters geregelt.

„*Vertragspartner*“ sind natürliche oder juristische Personen aus dem Inland und Ausland, die als Kunden oder im Namen der Kunden mittels einer in Art. I. Abs. 1.3. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Formen einen Beherbergungsvertrag schließen. Der Kunde ist in der Regel der Vertragspartner.

Artikel III.

Buchung des Aufenthaltes, Vertragsabschluss

3.1 Vorläufige Aufenthaltsreservierungen können an der Rezeption des Dienstleisters schriftlicher (per Post, Fax, E-Mail: recepce@ldpalace.cz) persönlich oder telefonisch vorgenommen werden. Die Reservierung muss Angaben über den Kunden (Vor- und Zuname, Adresse, Geburtsdatum), Angaben über den angefragten Aufenthalt und über Dienstleistungen (Unterkunftstyp, Verpflegungsart, Umfang der Kurleistungen) beinhalten.

3.2 Anschließend wird vom Dienstleister eine Vorbestellung ausgestellt und an die angegebene Wohnsitzanschrift oder E-Mail-Adresse des Kunden abgeschickt. Die Vorbestellung beinhaltet Angaben über den Kunden (Vor- und Zuname,

Wohnsitzanschrift), Angaben über den gebuchten Aufenthalt und/oder über gebuchte Dienstleistungen (Länge, Termin, Aufenthaltstyp, Hotelname, Zimmerkategorie, Verpflegungsform und sonstige Dienstleistungen, die Bestandteil des Aufenthaltes sind), den Gesamtpreis des Aufenthaltes. Der Kunde ist verpflichtet, diese Angaben zu überprüfen.

3.3 Der ausgefüllte Bestätigungsteil im unteren Teil der Vorbestellung wird mit der Zustellung an den Dienstleister (Boženy Němcové 153/6, 351 01 Františkovy Lázně) oder an die E-Mail-Adresse (recepce@ldpalace.cz) zu einer verbindlichen Reservierung. Bei persönlichen Bestellungen an der Rezeption des Dienstleisters wird die Bestätigung direkt an der Rezeption ausgefüllt. Das Vertragsverhältnis zwischen dem Dienstleister und dem Kunden entsteht mit der Zustellung der Bestätigung.

3.4 Dem Kunden steht kein Anspruch auf eine Reservierungsänderung zu, er kann jedoch mit dem Dienstleister eine Reservierungsänderung vereinbaren.

3.5 Beim Kauf eines Geschenkgutscheins können nur auf dem Gutschein angegebene Dienstleistungen oder Dienstleistungen im Wert des Gutscheins in Anspruch genommen werden. Die Dienstleistungen werden dem Kunden nach Bezahlung des vollen Gutscheinpreises gewährt. Der Dienstleister ist nicht dazu verpflichtet, Finanzmittel für auf dem Geschenkgutschein angeführte, nicht ausgeschöpfte Dienstleistungen zurückzuzahlen.

Artikel IV.

Pflichten der Vertragsseiten

4.1 Der Dienstleister ist verpflichtet

- dem Kunden Informationen über die Reservierung des Aufenthaltes und der Dienstleistungen zu gewähren;
- dem Kunden die bestellten Dienstleistungen im entsprechenden Umfang und in der entsprechenden Qualität zu gewähren.

4.2 Dem Dienstleister steht das Recht zu

- den reservierten und bestätigten Aufenthalt in der entsprechenden oder höheren Kategorie zu ändern. Bei einer Änderung in eine niedrigere Kategorie ist der Dienstleister verpflichtet, den Preis entsprechend der gegebenen Kategorie zu reduzieren;
- vom Kunden bei der Anreise die Zahlung der Dienstleistungen zu verlangen.
- den Beherbergungsvertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen oder eine finanzielle Entschädigung zu verlangen, wenn der Kunde:
 - die Räumlichkeiten auf solch eine Art und Weise benutzt, durch die sie deutlich abgenutzt oder beschädigt werden;
 - mit seinem Verhalten gegenüber den Gästen, den Inhaber oder den Mitarbeitern der Einrichtung das Zusammenleben beeinträchtigt oder wenn er gegen diese Personen durch sein Handeln, das sie ethisch verletzt, oder ihre Gesundheit oder ihr Eigentum beeinträchtigt, verstoßt;
 - an einer Infektionskrankheit oder einer Krankheit, die länger dauern wird, als sein Aufenthalt, leidet;
 - die ihm vorgelegten Rechnungen zum festgesetzten Zeitpunkt nicht bezahlt hat;
- vom Vertrag zurückzutreten, wenn er bei allen vernünftigen Anstrengungen

nicht in der Lage ist, die vereinbarten Bedingungen aufgrund höherer Gewalt einzuhalten, sofern die Vertragsparteien nicht anderes vereinbaren. Unter höherer Gewalt sind insbesondere Schäden am Hotel und an seinen Einrichtungen infolge von Naturkatastrophen zu verstehen, im Falle höherer Gewalt ist der Kunde nicht berechtigt Sanktionen oder gleichwertige Ansprüche gegenüber dem Dienstleister durchzusetzen.

4.3 Der Kunde ist verpflichtet

- sämtliche für die Reservierung erforderlichen Angaben anzuführen;
- die Unterkunftsordnung sowie weitere interne Vorschriften des Dienstleisters zu befolgen;
- die Angaben in der Vorbestellung zu überprüfen und bei eventuellen Unklarheiten mit dem Dienstleister in Kontakt zu treten;
- sich über die Kontraindikationen der Kurbehandlungen zu informieren;
- bei Anreise den vereinbarten Preis inklusive weiterer Beträge, die sich aus der Inanspruchnahme weiterer Dienstleistungen ergeben, zu bezahlen;
- Die Kurtaxe zu zahlen, deren Höhe sich nach der aktuellen Verordnung der Stadt Františkovy Lázně richtet.

4.4 Dem Kunden steht das Recht zu

- von ihm bestellte, vom Dienstleister bestätigte, ordnungsgemäß bezahlte Dienstleistungen im Einklang mit den zuständigen Vorschriften des Dienstleisters in Anspruch zu nehmen;
- die Reservierung unter vorausgesetzter Einhaltung der Stornierungsbedingungen zu stornieren;
- Mängel an erbrachten Dienstleistungen im Einklang mit der Reklamationsordnung zu beanstanden.

Artikel V

Antritt des Aufenthaltes

5.1 Beim Antritt des Aufenthaltes hat sich jeder Kunde an der Rezeption des Hotels mit seinem Personalausweis oder einem anderen Identitätsausweis auszuweisen. Nachdem die gesetzlichen Verpflichtungen einschließlich des Ausfüllens der Registrierungskarte (Angaben für die Fremdenpolizei) erfüllt sind, wird der Kunde vom Mitarbeiter der Rezeption einquartiert und es werden ihm von diesem weitere Informationen zur Unterkunft mitgeteilt und es wird ihm ermöglicht sich mit der Unterkunftsordnung vertraut zu machen.

5.2 Artikel VI

Zahlungsbedingungen

6.1 Verlangt der Dienstleister für die bestellten Dienstleistungen eine Anzahlung, ist der Kunde zur ordnungsgemäßen Zahlung dieser Anzahlung an die Gesellschaft verpflichtet, d.h. in der vertraglich festgesetzten Höhe und zum im Vertrag festgesetzten Fälligkeitstermin; sofern nichts anderes vereinbart wurde, ist unter Bezahlung der Anzahlung die Gutschreibung des zuständigen Betrags auf dem Bankkonto des Dienstleisters zu verstehen. Wird die Anzahlung durch den Kunden nicht fristgerecht bezahlt, behält sich der Dienstleister das Recht vor, die vereinbarte Reservierung zu stornieren und vom Kunden die entsprechende Stornogebühr gemäß Artikel VII dieser AGB zu verlangen.

6.2 Der Kunde zahlt die bestellten Dienstleistungen bei seiner Anreise in CZK oder EUR in Bar oder mit Kreditkarte an der Rezeption. Andere Zahlungsinstrumente werden nicht akzeptiert.

Artikel VII.

Stornobedingungen

7.1 Unter dem Begriff Stornierung ist jeweils die Stornierung, Verschiebung oder Abänderung der bestätigten Reservierung zu verstehen.

7.2 Bei einer Stornierung der Reservierung von 14 und weniger Tagen vor dem vereinbarten Anreiseternin steht dem Dienstleister das Recht zu, vom Kunden oder Vertragspartner eine Stornogebühr in Höhe von 50% vom in der Buchung vereinbarten Gesamtbetrag zu verlangen.

7.3 Die Stornogebühr wird dem Gast in Form eines Steuerbelegs (Rechnung) mit einer 14-tägigen Fälligkeit in Rechnung gestellt. Wird die Stornogebühr nicht fristgemäß beglichen, hat der Gast dem Dienstleister ab dem ersten Tag nach dem Fälligkeitstag der Stornogebühr bis zum Zeitpunkt seiner Bezahlung zusätzlich zu dem der Stornogebühr entsprechenden Betrag auch Verzugszinsen in Höhe von 0,5 % vom ausstehenden Betrags für jeden Tag des Verzugs zu zahlen.

7.4. Bereits bezahlte nicht in Anspruch genommene Dienstleistungen verfallen entschädigungslos.

Artikel VIII.

Beanstandung der Dienstleistungen

8.1 Stellt der Kunde jegliche Fehler oder Mängel fest, meldet er diese Tatsachen unverzüglich nach deren Entdeckung dem Dienstleister. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass es nicht möglich ist, Beanstandungen von Dienstleistungen zu berücksichtigen, die dem Dienstleister mit Verzögerung oder nach Abreise des Kunden gemeldet werden.

8.2 Festgestellte Fehler oder Mängel hat der Kunde dem Mitarbeiter der Rezeption oder des Unterkunftsbüros zu melden. Dieser wird die Beanstandung an den verantwortlichen Mitarbeiter des Dienstleisters übermitteln, der sie beurteilen wird und eine Lösung vorschlägt.

8.3 Dem Unterkunft nehmenden Kunden steht das Recht zu, einen Antrag auf die außergerichtliche Beilegung der Streitigkeit bei einer für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten bestimmten Behörde zu stellen, diese Behörde ist die Tschechische Handelsinspektion: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení AD, Štěpánská 15, , 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz

Die Tschechische Handelsinspektion ist die Aufsichtsbehörde für die Beaufsichtigung in Sachen des Verbraucherschutzes, die laut dem Gesetz Nr.64 /1986 Slg. Über die Tschechische Handelsinspektion in der Fassung späterer Vorschriften und sonstiger Rechtsvorschriften verfährt.

Artikel IX.

Schutz von personenbezogenen Daten

9.1 Der Kunde teilt mit der Zusendung der ausgefüllten Bestätigung im unteren Teil der Bestellung, der persönlichen oder telefonischen Bestellung bewusst seine personenbezogenen Daten mit (bzw. der Vertragspartner im Namen des Kunden). Der

Kunde stimmt der Verarbeitung dieser Daten im Zusammenhang mit der Reservierung des Aufenthaltes und/oder der Dienstleistungen durch den Dienstleister zu. Die personenbezogenen Daten werden vom Dienstleister im Sinne des Gesetzes Nr. 101/2000 Slg. zum Schutz von personenbezogenen Daten in der Fassung späterer Vorschriften und im Einklang mit der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates (EU) 2016/679 vom 27. April 2016, zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten verarbeitet.

9.2 Personenbezogene Daten und Daten über die Reservierung von Aufenthalten und /oder Dienstleistungen sind für die ordnungsgemäße Sicherstellung der Reservierung erforderlich und werden in einer sicheren Datenbank gespeichert und nicht an Dritte übermittelt.

9.3 Bei der Ankunft an der Rezeption werden folgende Daten verarbeitet: Vor- und Zuname, ständiger Wohnsitz, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Nummer des Identifizierungsausweises, bzw. Visumnummer. Die Verarbeitung dieser Daten ergibt sich aus rechtlichen Pflichten.

9.4 Informationen über den Gesundheitszustand der Kunden werden im Sinne des Gesetzes Nr. 372/2011 Slg. über Gesundheitsdienstleistungen und Voraussetzungen für ihre Gewährung, in der Fassung späterer Vorschriften und der Verordnung Nr. 98/2012 Slg. über die Gesundheitsdokumentation in der Fassung späterer Vorschriften verarbeitet. Nebst den grundlegenden Identifikationsdaten werden auch Informationen über den Gesundheitszustand des Patienten, über den Ablauf und das Ergebnis der erbrachten Gesundheitsdienstleistungen und über weitere mit dem Gesundheitszustand des Patienten zusammenhängende bedeutende Umstände verarbeitet.

9.5 Der Dienstleister trifft sämtliche Maßnahmen, um einen unbefugten oder unbeabsichtigten Zugriff anderer Personen auf die personenbezogenen Daten, eine Änderung, Vernichtung und den Verlust von personenbezogenen Daten der Kunden, eine unberechtigte Übertragung, Verarbeitung oder einen sonstigen Missbrauch von personenbezogenen Daten der Kunden zu vermeiden.

Artikel X.

Sonstige Bestimmungen

10.1 Der Beherbergungsvertrag wird auf befristete Zeit geschlossen und endet mit dem Ablauf dieser Zeit.

10.2 Bei einer vorzeitigen Aufenthaltsbeendigung, ist der Dienstleister nicht verpflichtet, dem Kunden oder Vertragspartner einen Ersatz für die nicht in Anspruch genommenen Dienstleistungen zu gewähren.

10.3 Heilanzeigen können nur Personen über 18 Jahren verabreicht werden.

Artikel XI.

Schlussbestimmungen

11.1 Die AGB treten mit dem 1.1.2018 in Kraft.

11.2 Diese AGB sind im vollen Wortlaut auf der Webseite des Dienstleisters www.ldpalace.cz veröffentlicht.

11.3 Der Dienstleister behält sich das Recht auf einseitige Änderungen dieser AGB vor.

11.4 Durch diese Bedingungen nicht geregelte Rechte und Pflichten richten sich nach den zuständigen Bestimmungen des Gesetzes Nr. 89/2012, Bürgerliches Gesetzbuch, in der Fassung späterer Vorschriften.



Franzensbad, 25.5.2018

Ing. Jindřich Eisenreich
Geschäftsführer der Gesellschaft