

## **Bedingungen und Konditionen**

Allgemeine Geschäftsbedingungen /Residence Nové Hradý a.s.

### **1. einleitende Bestimmungen**

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Residenz Nové Hradý, a.s. gelten für alle Teilnehmer an den Reise-, Aufenthalts- und Tourismusedienstleistungen der Residence Nové Hradý, a.s., nám. Republiky 1, 373 33 Nové Hradý (nachstehend "Bedingungen" genannt) und sind Bestandteil des Reisevertrages oder eines anderen Vertrages.

### **(2) Parteien des Vertragsverhältnisses sind:**

a) der Betreiber des Wellness Hotels Residence: die Residence Nové Hradý, a.s., mit Sitz in nám. Republiky 1, 373 33 Nové Hradý, Tschechische Republik, ID-Nr. 26065631, eingetragen im Handelsregister beim Bezirksgericht in České Budějovice, Abteilung B, Einlage 1334 (im Folgenden "Verkäufer" genannt), oder ein beauftragtes Reisebüro oder eine Reiseagentur, die aufgrund eines regulären Vertretungsvertrags zur Vertretung des Verkäufers berechtigt ist und (b) der Kunde - als natürliche oder juristische Person (im Folgenden "Kunde" genannt).

### **3. Gegenstand des Vertragsverhältnisses:**

Gegenstand des Vertragsverhältnisses ist der Verkauf von Unterkunfts- und Tourismusedienstleistungen durch den "Verkäufer" an den "Kunden". Zustandekommen des Vertragsverhältnisses:

Das Vertragsverhältnis zwischen dem "Verkäufer" und dem "Kunden" kommt durch den Abschluss eines Reisevertrages zustande, d.h. durch die Abgabe einer Bestellung in schriftlicher oder elektronischer Form durch den "Kunden" und deren Bestätigung in schriftlicher oder elektronischer Form durch den "Verkäufer". Handelt es sich bei dem "Kunden" um eine juristische Person, so muss der Reisevertrag in einer Weise und von einer Person geschlossen werden, die dem Gesetz entsprechen. Für die vertraglichen Verpflichtungen der anderen angemeldeten Personen haftet der "Kunde" so, als ob es seine eigenen wären. Das gegenseitige Vertragsverhältnis wird durch diese "Bedingungen" geregelt und unterliegt den Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches und des Handelsgesetzbuches.

### **4. Zahlungsbedingungen**

"Verkäufer" hat Anspruch auf Zahlung des Preises der Dienstleistungen vor deren Erbringung und der "Kunde" ist verpflichtet, den Preis der Dienstleistungen vor deren Erbringung zu zahlen. Die Verpflichtung des "Kunden" entsteht mit dem Abschluss des Vertragsverhältnisses, wenn der "Kunde" verpflichtet ist, eine Anzahlung in Höhe von 50 % (es sei denn, es wird ein anderer Betrag vereinbart) des Festpreises der Dienstleistungen auf der Grundlage der vom Verkäufer übersandten Rechnung innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsfrist zu leisten. Der "Kunde" ist verpflichtet, den Restbetrag des Gesamtpreises der Dienstleistungen spätestens bei der Ankunft am Aufenthaltsort/bei der Nutzung der ausgewählten Dienstleistung des Verkäufers zu zahlen. Die Zahlung des Preises der Dienstleistungen gilt am Tag des Geldeingangs oder am Tag der Gutschrift der Zahlung auf dem Konto des "Verkäufers" bis zu 100 % des angegebenen Preises der Dienstleistungen, je nach Zahlungsart, als erfolgt. Bei einem Verstoß des Kunden gegen diese Verpflichtung hat der "Verkäufer" das Recht, unbeschadet seines Rechts auf Schadenersatz vom Vertrag zurückzutreten und die bis zu diesem Zeitpunkt für die Dienstleistungen erhaltenen Gelder einzubehalten.

### **5. Preise und deren Änderungen, Änderungen der bestellten Leistungen**

Die Preise für Aufenthalte und sonstige Leistungen sind auf der Website des "Verkäufers" aufgeführt und gelten ausschließlich für Versicherte der tschechischen Krankenkassen. Der "Kunde" ist jedoch an den im Reisevertrag angegebenen Preis gebunden, und zwar nur dann, wenn er seine Bestellung innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum des Erhalts des ursprünglichen Angebots des

Verkäufer bestätigt. Geht eine solche Bestätigung des Kunden nicht ein und wird sie dem "Verkäufer" nicht innerhalb der vorgenannten Frist von 14 Tagen zugestellt, so gilt das Angebot als annulliert; dies gilt nicht, wenn der "Verkäufer" dem Kunden bestätigt, dass er die verspätete Auftragsbestätigung des Kunden annimmt. Der "Verkäufer" ist verpflichtet, jede Änderung des Preises für den Aufenthalt spätestens 14 Tage vor der Ausführung der Leistungen schriftlich mitzuteilen. Ist der neue Preis um mehr als 10 % höher als der im Reisevertrag angegebene Preis, kann der Kunde schriftlich vom Vertrag zurücktreten, und der bereits gezahlte Preis für die Dienstleistungen wird unverzüglich zurückerstattet; tritt der Kunde nicht innerhalb von 6 Tagen nach der Mitteilung über die Preisänderung zurück, so wird davon ausgegangen, dass er den neuen Preis akzeptiert hat. Nimmt der "Kunde" die vereinbarten und bezahlten Leistungen aus einem anderen Grund als dem des Verkäufers nicht in Anspruch (verspätete Anreise, vorzeitige Beendigung des Aufenthalts, Nichtinanspruchnahme von Teilleistungen usw.), so ist weder eine Rückerstattung noch eine Ermäßigung fällig. Verlangt der "Kunde" eine Änderung des Wortlauts des Reisevertrags, durch die der vereinbarte Vertragsgegenstand nicht geändert wird, wie z. B. Änderung des Namens des Kunden, der Art der Leistungen usw., so hat der "Kunde" eine Pauschale zu zahlen, hat der "Kunde" eine Pauschalgebühr von 200 CZK zu zahlen. Die Änderung der Bezeichnung wird als Rücktritt vom Vertrag betrachtet. Unter vereinbarten Leistungen versteht man das von den Vertragsparteien vereinbarte Grundangebot an Leistungen, d.h. im Falle von Wellnessprogrammen die Unterkunft, das Angebot an Mahlzeiten und Wellness-Behandlungen je nach Art des Aufenthalts. Für den "Kunden" wird vor seiner Ankunft für seinen Aufenthalt ein Behandlungsplan erstellt, und der Betreiber behält sich das Recht vor, den Zeitpunkt der einzelnen Behandlungen zu bestimmen. Eine Änderung der Zeiten der geplanten Behandlungen ist nur nach Genehmigung durch den zuständigen Mitarbeiter des Betreibers möglich. Entscheidet sich der Kunde aus irgendeinem Grund, eine im Voraus vereinbarte und gegebenenfalls bezahlte Behandlung nicht in Anspruch zu nehmen, so hat er keinen Anspruch auf eine Entschädigung in Form einer alternativen Behandlung oder einer Rückerstattung, und wenn die ursprünglich vereinbarte Behandlung vom "Kunden" noch nicht bezahlt wurde, ist er verpflichtet, sie in voller Höhe zu bezahlen.

## **6. Rechte und Pflichten des "Kunden"**

Der "Kunde" hat das Recht :

- \* auf die ordnungsgemäße Erbringung der vertraglich vereinbarten und bezahlten Leistungen
- \* Informationen über den Sachverhalt im Zusammenhang mit den vertraglich vereinbarten und bezahlten Leistungen zu erhalten
- \* Änderungen des Fahrgastes schriftlich mitzuteilen oder vom Vertrag gemäß diesen "Bedingungen" zurückzutreten, sowie das Recht, Mängel an den Dienstleistungen zu reklamieren

Der "Kunde" ist verpflichtet, :

- \* die Teilnahme von ausländischen Staatsangehörigen zu melden
- \* den vereinbarten Preis für die Dienstleistungen oder den Betrag der Stornogebühr zu zahlen
- \* die für die Erbringung der Leistungen und den Erhalt der für die Inanspruchnahme der Leistungen erforderlichen Unterlagen erforderliche Mitwirkung zu erbringen
- \* die medizinischen Verpflichtungen vor der Reise zu erfüllen, die Unterkunftspläne des Anbieters einzuhalten und sich so zu verhalten, dass Gesundheits- und Sachschäden vermieden werden. Bei Missachtung der Unterkunftsregeln und deren schwerwiegenden Verstößen (Trunkenheit, Drogen- und Rauschmitteleinfluss, Aggression und andere ähnliche, mit der sozialen Ethik unvereinbare Zustände) behält sich der Verkäufer das Recht vor, den Aufenthalt eines solchen Kunden ohne finanzielle Entschädigung sofort zu beenden.
- \* im Falle eines Wechsels der Person - Teilnehmer an der Reise innerhalb der möglichen Fristen :
  - 1/ die Änderung dem "Verkäufer" schriftlich mitzuteilen
  - 2/ eine schriftliche Erklärung über die Annahme des Reisevertrags und der "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" abzugeben.

Der "Kunde" - juristische Person ist außerdem verpflichtet :

- \* die Teilnehmer der Reise/des Aufenthaltes auf diese "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" aufmerksam zu machen
- \* dafür zu sorgen, dass die grundlegenden Pflichten des "Kunden" von allen Teilnehmern der Reise/des Aufenthaltes erfüllt werden
- \* eine namentliche Teilnehmerliste auszuhändigen und einen verantwortlichen Vertreter als Ansprechpartner für Verhandlungen mit den Leistungsträgern des "Anbieters" oder mit dem "Anbieter" zu benennen

## **7. Rechte und Pflichten des "Verkäufers"**

Die Rechte und Pflichten des "Verkäufers" sind mit den Rechten und Pflichten des "Kunden" verbunden.

## **8. Rücktritt vom Vertrag durch den Kunden, Stornogebühren**

Der Kunde ist berechtigt, jederzeit vor Beginn des Aufenthaltes oder des Beginns der Dienstleistungen vom Vertrag zurückzutreten, wobei Stornogebühren zu entrichten sind. Maßgeblich für den Zeitpunkt des Rücktritts ist der Eingang der schriftlichen Mitteilung beim "Verkäufer". Die Höhe der Stornogebühren für jeden Teilnehmer ist wie folgt:

- über 60 Tage vor dem Datum der geplanten ersten Dienstleistung 200,- CZK / Person**
- 59 - 30 Tage vor dem Termin der geplanten ersten Dienstleistung 20% des Festpreises / Person**
- 29 - 15 Tage vor dem Datum des geplanten Beginns der ersten Dienstleistung 30% des Festpreises / Person**
- 14 - 7 Tage vor dem Datum des geplanten Beginns der ersten Dienstleistung 75% des Festpreises / Person**
- 6 Tage oder weniger vor dem Datum des geplanten Beginns der ersten Dienstleistung 100% des Festpreises / Person**

## **9. Annullierung der Reise durch den "Verkäufer"**

9.1 Der "Verkäufer" ist berechtigt, in Fällen, auf die er keinen Einfluss hat und die zur Schließung der Hoteleinrichtung führen (typischerweise aufgrund staatlicher Regulierung durch COVID), die Bedingungen des Aufenthaltes zu ändern, indem er dem Kunden einen Gutschein über den Betrag ausstellt, der der Höhe der geleisteten Anzahlung entspricht, für die Inanspruchnahme alternativer Leistungen seiner Wahl zu einem anderen Termin. Ist der Kunde mit einer solchen Vorgehensweise nicht einverstanden, kann er unverzüglich vom Vertrag zurücktreten und die Rückerstattung des für den Aufenthalt gezahlten Betrages verlangen, und der Verkäufer ist verpflichtet, ihm diesen Betrag innerhalb von 30 Tagen, spätestens jedoch innerhalb von 6 Monaten, zurückzuzahlen. Der "Kunde" hat keinen Anspruch auf eine weitere Erstattung. Sind dem Verkäufer jedoch bis zum Zeitpunkt des Rücktritts Kosten für den Aufenthalt des Kunden entstanden, ist der Verkäufer berechtigt, diese gegenüber dem Kunden geltend zu machen und mit dem Erstattungsanspruch zu verrechnen.

9.2 Der "Verkäufer" ist berechtigt, in Fällen, auf die er keinen Einfluss hat und die eine wesentliche Änderung der Aufenthaltsbedingungen zur Folge haben, wie z.B. die Nichtbenutzung des Wellnessbereichs der Anlage (in der Regel aufgrund einer behördlichen Vorschrift aufgrund von COVID), die Aufenthaltsbedingungen zu ändern, indem er dem Kunden einen Gutschein in Höhe der geleisteten Anzahlung für die Inanspruchnahme alternativer Dienstleistungen nach Wahl des Kunden zum Ersatztermin ausstellt oder dem Kunden einen angemessenen Preisnachlass oder eine andere Form der Entschädigung gewährt (Geschenkpaket, Massage usw.).

9.3 Der "Verkäufer" ist berechtigt, in Fällen, auf die er keinen Einfluss hat und die zu einer geringfügigen Änderung der Aufenthaltsbedingungen führen, wie z.B. Einschränkung der Betriebszeiten des Restaurants, Angebot eines Frühstücksbuffets anstelle des sog. Büfetts (typischerweise aufgrund einer staatlichen Verordnung über COVID), die Aufenthaltsbedingungen durch einseitige Änderung der Aufenthaltsbedingungen entsprechend der geänderten Situation zu ändern, wobei der Kunde nicht das Recht hat, vom Vertrag zurückzutreten oder das Recht auf einen Preisnachlass oder andere Rechte.

## **10. Reklamationen**

Der "Kunde" ist verpflichtet, seine Reklamationen unverzüglich zu melden. Im Falle einer Beanstandung ist der "Kunde" verpflichtet, seine Mängelansprüche unverzüglich direkt beim Leistungserbringer am Aufenthaltsort geltend zu machen, damit sie an Ort und Stelle behoben werden können. Ist dies nicht möglich, hat der Kunde seine Reklamation schriftlich beim Leistungserbringer einzureichen oder im Beleg zu vermerken. Erfolgt die Beanstandung nicht unverzüglich, so erlischt der Anspruch des Kunden auf Ersatz des Schadens, der bei rechtzeitiger Beanstandung hätte vermieden werden können. Treten Umstände ein, deren Eintritt, Verlauf und gegebenenfalls deren Folgen nicht vom Willen, Handeln und Vorgehen des "Verkäufers" abhängen (Vis Major), oder Umstände auf Seiten des "Kunden" (Krankheit), die dazu führen, dass der Kunde die vom "Verkäufer" bestellten, bezahlten und erbrachten Dienstleistungen ganz oder teilweise nicht in Anspruch nimmt, so hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Anzahlung oder des Preises oder auf eine Minderung des Preises, einschließlich eines sonstigen finanziellen Ausgleichs oder einer Entschädigung.

## **11. GDPR**

Die vorliegenden Bedingungen beinhalten die Allgemeinen Datenschutzbestimmungen (GDPR), die unter anderem auf der Website des Unternehmens und des Wellness-Hotels veröffentlicht sind und können hier eingesehen werden: [GDPR.pdf](#)

## **12. Streitbeilegung, Politik zur Behandlung von Reklamationen**

Nach dem Gesetz Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz in seiner geänderten Fassung hat der Käufer, der ein Verbraucher ist, das Recht auf eine außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit, die sich aus einem Kaufvertrag ergibt. Das tschechische Gewerbeaufsichtsamt ist die für die außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle. Weitere Informationen finden Sie auf der Website: [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Die außergerichtliche Streitbeilegung wird ausschließlich auf Antrag des Verbrauchers und nur dann eingeleitet, wenn die Streitigkeit nicht direkt mit dem Verkäufer beigelegt werden konnte. Der Antrag kann innerhalb eines Jahres ab dem Datum gestellt werden, an dem der Verbraucher sein Recht, das Gegenstand der Streitigkeit mit dem Verkäufer ist, erstmals ausgeübt hat. Der Verbraucher hat auch das Recht, eine außergerichtliche Streitbeilegung online über die OS-Plattform einzuleiten, die unter [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/) verfügbar ist.

Der Verkäufer verpflichtet sich, vorrangig eine außergerichtliche Streitbeilegung mit dem Käufer anzustreben, es sei denn, der Käufer lehnt dies ab.

Die oben genannten Verfahren sind weder eine Mediation im Sinne des Gesetzes Nr. 202/2012 Slg. über die Mediation in seiner geänderten Fassung noch ein Schiedsverfahren im Sinne des Gesetzes Nr. 216/1994 Slg. über das Schiedsverfahren und die Vollstreckung von Schiedssprüchen in seiner geänderten Fassung, und ihre Anwendung berührt nicht das Recht der Parteien, ihren Anspruch an die tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde oder das Gericht zu richten. Während der Dauer der außergerichtlichen Vergleichsverhandlungen beginnen die Verjährungsfristen nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch erst dann zu laufen oder zu laufen, wenn eine der Streitparteien die Fortsetzung der Verhandlungen ausdrücklich ablehnt.

Im Falle einer Reklamation sollte sich der Kunde schriftlich per Brief an die Adresse des Firmensitzes oder per E-Mail an den Verkäufer wenden; der Verkäufer wird die Reklamation nach Prüfung unverzüglich beantworten. Der Käufer ist berechtigt, die Beschwerde an eine Aufsichts- oder staatliche Kontrollbehörde im Sinne von §1820 Absatz 1 Buchstabe s) des Bürgerlichen Gesetzbuchs weiterzuleiten.

### **13. Schlussbestimmungen**

Die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" treten am 1. April 2024 für unbestimmte Zeit in Kraft und gelten für alle gebuchten Dienstleistungen und Aufenthalte.