

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kurbads Lednice**

Anbieter von Kur- und Heilaufenthalten, von Anwendungen, Unterbringung, Verköstigung und weiteren daran anknüpfenden Leistungen ist das Kurbad Lednice.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kurbads Lednice (weiter nur Geschäftsbedingungen) regeln das Verhältnis zwischen dem Kurbad Lednice, Břeclavská 700, 691 44 Lednice (im Weiteren nur Kurbad) und dem Kunden, der als physische oder juristische Person einen Aufenthalt im Kurbad bucht (im Weiteren nur Klient).

## **I.**

### **Buchung des Aufenthaltes**

Der Klient bucht einen Aufenthalt im Kurbad mittels einer schriftlichen Bestellung, die er dem Kurbad per Post, Fax, E-Mail oder persönlich zukommen lässt.

Die maßgeblichen Angaben einer ordnungsgemäßen Bestellung sind:

- Vor- und Zuname des Klienten, Geburtsdatum, Adresse des Hauptwohnsitzes, Kontakt (Telefon, ggf. E-Mail)
- Bezeichnung des Produktes (bei individuellen Bestellungen Umfang von Unterbringung, Verköstigung, Anwendungen und ggf. weiteren Dienstleistungen), Zahl der Personen, Termin des Aufenthaltes, Länge des Aufenthaltes und Zimmerkategorie

Die Buchung wird nur angenommen, wenn es freie Kapazitäten gibt. Die Buchung wird in diesem Fall schriftlich bestätigt. Zusammen mit der Buchungsbestätigung werden dem Interessenten die Zahlungsinformationen zur Entrichtung der Gesamtsumme der bestellten Leistungen zugestellt.

Mit der Bestätigung der Buchung durch das Kurbad entsteht zwischen Klient und Kurbad eine Vertragsbeziehung.

## **II.**

### **Rechte und Pflichten des Klienten**

#### **Der Klient hat das Recht:**

- auf die ordnungsgemäße Bereitstellung der bestellten, vom Kurbad bestätigten und vorab bezahlten Leistungen.
- die Buchung jederzeit vor Antritt des Aufenthaltes unter Einhaltung der Stornobedingungen, die in Punkt VI. angeführt sind, zu stornieren.
- Unzulänglichkeiten an den bereitgestellten Leistungen gemäß der Reklamationsordnung des Kurbads Lednice zu reklamieren.

#### **Der Klient ist verpflichtet:**

- die maßgeblichen Angaben der Bestellung richtig und vollständig mitzuteilen
- dem Kurbad zum geforderten Termin den Gesamtpreis des Aufenthaltes und der Dienstleistungen in Form einer Vorauszahlung zu entrichten
- die Kurordnung des Kurbads Lednice zu respektieren

## **III.**

### III.

#### **Verpflichtungen des Kurbads Lednice gegenüber dem Klienten**

- Das Kurbad bestätigt dem Klienten bei Vorliegen freier Kapazitäten die Buchung von Aufenthalt und Dienstleistungen und lässt dem Klienten schriftlich Informationen zum Antritt des Aufenthaltes zukommen.
- Das Kurbad stellt dem Klienten die Dienstleistungen in Umfang und Qualität gemäß der Bestätigung zur Verfügung.
- Im Falle eines Rücktritts von der bestätigten Buchung des Aufenthaltes seitens des Klienten erstattet das Kurbad innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der schriftlichen Stornierung die erhaltene Vorauszahlung unter Abzug der Stornogebühren.

### IV.

#### **Zahlungsbedingungen**

Die Preise der Leistungen sind in der Preisliste des Kurbads Lednice angegeben, bei speziellen Angeboten ggf. auch in gesonderten Prospekten oder in einer übergebenen Preiskalkulation.

Der Klient zahlt die gebuchten Leistungen in Form einer Vorabzahlung in Höhe von 100% der von ihm gebuchten und vom Kurbad bestätigten Leistungen, im Falle von Vertrags- und Gruppenaufhalten gemäß den ausgehandelten individuellen Vertragsbedingungen. Der Gesamtbetrag muss im Falle von Individualaufhalten mindestens 30 Tage vor Antritt des Aufenthaltes beglichen sein, bei anderen Aufhalten gemäß der vertraglichen Vereinbarung. Im Falle, dass die Reservierung weniger als 30 Tage vor Beginn des Aufenthaltes erfolgt, muss der Interessent die Summe für Aufenthalt und Leistungen umgehend, mindestens aber 48 Stunden vor Antritt des Aufenthaltes begleichen. Andernfalls wird die Buchung als unbestätigt betrachtet und sie kann auch im Falle der Anreise des Interessenten nicht mehr berücksichtigt werden.

**POZOR – TO JSOU JEN CESKE ZPUSOBI NA PLACENI – V NEMCINE TAM BY MELO SPIS BYT SWIFT / BIC !!**

Der Klient zahlt die gebuchten Leistungen unter dem zugeteilten variablen Symbol auf einem der folgenden Wege:

1. Postanweisung
2. Banküberweisung auf das Konto des Kurbades bei der Komerční banka, a.s., Kontonummer 154 31 671/0100
3. per Karte (im Falle der Buchung weniger als 48 Stunden vor Antritt des Aufenthaltes)
4. Barzahlung (im Falle der Buchung weniger als 48 Stunden vor Antritt des Aufenthaltes)

Wird der Gesamtbetrag für den Aufenthalt nicht bis zu dem angegebenen Termin beglichen, kann das Kurbad von der bestätigten Buchung zurücktreten. Durch die Nicht-Zahlung des Aufenthaltes erlischt nicht die Verpflichtung einer schriftlichen Stornierung der gebuchten Leistungen. Unter der Zahlung des Gesamtbetrages versteht sich die Gutschrift des Betrages auf dem Konto des Kurbads.

In außergewöhnlichen Fällen, in denen aus Zeitgründen keine Vorabzahlung des Aufenthaltes möglich ist, muss eine Zahlung vor Ort am Antrittstag mit dem Leiter des Empfangs- und Unterbringungsdienstes vereinbart werden.

Geschäftspartner haben Anspruch auf eine Preisermäßigung, deren Höhe Gegenstand der vertraglichen Vereinbarung ist.

### V.

#### **Antritt des Aufenthaltes**

## V.

### **Antritt des Aufenthaltes**

Bei dem Antritt des Aufenthaltes weist sich der Klient an der Rezeption mit seinem Personalausweis und der Buchungsbestätigung aus. Nach der erfolgten Zahlung bzw. der Überprüfung des Zahlungseingangs wird dem Klienten an der Rezeption das Zimmer zugewiesen und er erhält weitere Informationen zum Aufenthalt.

## VI.

### **Stornobedingungen und Stornierungsgebühren**

Der Klient hat das Recht, seinen Aufenthalt gebührenfrei bis 15 Tage vor Antritt zu stornieren. Im Falle einer späteren Stornierung zahlt der Klient die nachfolgenden Stornierungsgebühren:

➤ Stornierungsgebühren

- 1) 14 – 8 Tage 50 % vom Preis des Aufenthaltes
- 2) 7-3 Tage 70% vom Preis des Aufenthaltes
- 3) 2-1 Tage 100% vom Preis des Aufenthaltes
- 4) weniger als 1 Tag oder ohne Stornierung: ebenfalls 100% vom Preis des Aufenthaltes.

Als Tag der Stornierung gilt der Tag der Zustellung der schriftlichen Stornierung an das Kurbad. Dieser Tag wird bei den oben erwähnten Fristen zur Ermittlung der Stornierungsgebühren mit eingerechnet.

Die Stornierungsgebühren werden von dem bestätigten Gesamtpreis des Aufenthaltes berechnet.

### **VI. Schlussbestimmung**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 1.1.2010 in Kraft. Individuelle Änderungen und Zusätze zu diesen Geschäftsbedingungen können zwischen dem Kurbad und dem Klienten ausschließlich in schriftlicher Form vereinbart werden. Mit der Bestätigung der Buchung erklärt der Bestellende sein Einverständnis mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Bezug von Leistungen im Kurhaus Perla.

### **VII. Schutz von personenbezogenen Daten**

Persönliche Daten des Klienten, die in der Buchung angeführt sind, werden im Kurbad gemäß Gesetz Nr. 101/2000 Sb. verarbeitet. Die Angaben werden nur Angestellten des Kurbads zugänglich gemacht sowie weiteren Personen, die berechtigt sind, vom Kurbad gestellte Leistungen anzubieten und bereitzustellen.

## **REKLAMATION**

1. Im Falle von seitens des Kurbads Lednice nicht oder fehlerhaft erbrachten Leistungen, die nachweislich vereinbart waren, entsteht dem Kunden das Recht auf Reklamation.
2. Die Geltendmachung des Anspruchs des Klienten auf Entschädigung für

erbrachten Leistungen, die nachweislich vereinbart waren, entsteht dem Kunden das Recht auf Reklamation.

2. Die Geltendmachung des Anspruchs des Klienten auf Entschädigung für fehlerhafte Leistungen durch das Kurbad Lednice (Reklamation) muss ernsthaft, nachdrücklich und verständlich vorgebracht werden.
3. Der Klient ist verpflichtet, die Reklamation ohne überflüssigen Aufschub so vorzubringen, dass eine Entschädigung wenn möglich unmittelbar vor Ort durch einen bevollmächtigten Vertreter geleistet werden kann. Die Reklamation kann der Klient mündlich oder schriftlich vorbringen. Im Falle einer mündlichen Reklamation ist der bevollmächtigte Vertreter des Kurbades Lednice, sofern der Reklamation nicht unmittelbar in vollem Umfang stattgegeben wird, verpflichtet, mit dem Kunden ein Reklamationsprotokoll auszufüllen, mit Angabe von Aufenthaltstermin, Kontaktangaben, Gegenstand der Reklamation, Unterschrift des Klienten, ggf. Stellungnahme betroffener Personen usw. Damit die Reklamation zufriedenstellend gelöst werden kann, ist der Klient verpflichtet, notwendige Mithilfe zu leisten.
4. Der Klient hat das Recht, sein Recht auf Entschädigung für fehlerhafte Leistungen, das im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen Kurbad und Klient festgelegt wird, unmittelbar im Kurbad gegenüber dem Leiter der Abteilung für Kundenbetreuung geltend zu machen.
5. Im Fall, dass die Reklamation unmittelbar im Kurbad gegenüber dem Leiter der Abteilung für Kundenbetreuung geltend gemacht wurde, ist dieser berechtigt, unmittelbar über die Reklamation zu entscheiden, insofern er den Forderungen des Kunden entspricht. Anderenfalls wird über die Reklamation spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Geltendmachung der Reklamation entschieden, falls sich Vertreter des Kurbads mit dem Kunden nicht auf eine längere Frist verständigen.
6. Kommt es zu Umständen, deren Entstehung, Verlauf und eventuelle Folgen nicht von Willen, Tätigkeit und Vorgehen des Kurbads abhängig sind (höhere Gewalt) oder zu Umständen auf der Seite des Klienten, auf deren Grundlage der Klient die bestellten, bezahlten und sichergestellten Dienste komplett oder in Teilen nicht in Anspruch nimmt, entsteht dem Kunden kein Anspruch auf die Rückerstattung des gezahlten Preises oder auf eine Ermäßigung des Preises.

