

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN – KURAUENTHALTE UND LEISTUNGEN

1. EINFÜHRUNGSBESTIMMUNGEN

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen /weiter nur „AGB“/ gelten für alle Arten des Aufenthalts, angeboten von der Gesellschaft Lázně Teplice v Čechách a.s. mit Sitz Mlýnská 253, 415 38 Teplice, Tschechische Republik, Ident.Nr. 44569491, eingetragen im Handelsregister beim Bezirksgericht in Ústí nad Labem, Teil B, Einlage 207 (weiter nur „Bäder-AG“). Die AGB beziehen sich auch auf Aufenthalte, die den Charakter von Reisen gem. Gesetz Nr. 159/1999 Slg. haben, von einigen Bedingungen im Bereich Fremdenverkehrsunternehmen (die Bäder-AG ist im Besitz einer Konzession zum Verkauf von Reisen), für Kuranwendungen und weitere Leistungen des Fremdenverkehrs.

1.2. Die AGB sind untrennbarer Bestandteil einer Vertragsbeziehung, d.h. einer bestätigten Reservierung (verbindlichen Bestellung) oder eines jeden Vertragstyps (einschl. Reisevertrags), der zwischen dem Kunden und der Bäder-AG abgeschlossen wird und dessen Gegenstand ein Aufenthalt bei der Bäder-AG ist, und regeln die gegenseitige Beziehung und das Rechtsverhältnis zwischen der Bäder-AG als Leistungsgeber und den Einzelpersonen oder juristischen Personen (weiter nur „Kunde“) als Nutzer dieser Leistungen. Die Bäder-AG behält sich das Recht vor, in den Verkaufsmaterialien (Internetseiten auf www.lazneteplice.cz, Informations- oder Angebotsblatt) abweichende Bedingungen anzuführen, die Vorrang vor diesen Bedingungen haben. Abweichende Vereinbarungen in einer bestätigten Bestellung/einem bestätigten Vertrag haben Vorrang vor den Bestimmungen der AGB.

2. TEILNEHMER EINER VERTRAGSBEZIEHUNG

2.1. Teilnehmer einer Vertragsbeziehung sind:

- a) die Bäder-AG, die in die Vertragsbeziehung direkt oder mit Hilfe von Vermittlern – Geschäftsvertretern (Verkäufern auf Provisionsbasis), die mit der Bäder-AG einen Kooperationsvertrag oder einen Provisionsvertrag (weiter nur „externe Verkaufsstelle“) abgeschlossen haben, eintritt und
- b) der Kunde, der eine physische oder juristische Person sein kann, die mit der Bäder-AG keinen beidseitigen Vertrag abgeschlossen hat, der die durch diese AGB abgehandelten Angelegenheiten modifizieren würde.

3. ENTSTEHUNG UND GRUNDBEDINGUNGEN EINER VERTRAGLICHEN BEZIEHUNG

3.1. Einen Aufenthalt bei der Bäder-AG bestellt der Kunde durch eine schriftliche Bestellung, die er per Post (Adresse: Lázně Teplice v Čechách a.s., Geschäftsabteilung, Mlýnská 253, Teplice, PLZ 415 38, Tschechische Republik), per Fax (+ 420 417 977 429), mit elektronischer Post (E-Mail an die Adresse: info@lazneteplice.cz oder mittels Reservierungsformular über www.lazneteplice.cz) absendet. Für Informationen kann auch der telefonische Kontakt + 420 417 977 444 genutzt werden. Nach der ordnungsgemäß ausgestellten und eingereichten Bestellung ist der Kunde an seine Bestellung gebunden. Die ausgestellte Bestellung muss folgende wesentliche Angaben enthalten : Vor- und Zuname des Kunden, Geburtsdatum, Adresse des ständigen Wohnsitzes, Telefon (bzw. E-Mail oder ein anderer operativer Kontakt), Bezeichnung des Aufenthalts, Anzahl Personen, Termin des Aufenthaltsbeginns und Endes, Kategorie der Unterbringung (Kurhaus). Weiterhin muss die Bestellung enthalten : Umfang der Unterbringungs-, Therapie- und Verpflegungsleistungen laut Angebot (falls dieser nicht aus dem zuvor bestimmten Inhalt des bestellten Aufenthalts hervorgeht), Datum der Bestellausstellung. Im Reservierungsformular auf den Internetseiten sind alle Pflichtpositionen auszufüllen. Der Kunde ist für die Richtigkeit aller von ihm angeführten Angaben zur Person persönlich verantwortlich. Für die Vertragsbeziehung der Mitbeteiligten eines Aufenthalts, die in der Bestellung/in dem Vertrag genannt sind, haftet der bestellende Kunde. Die Bestellung des Kunden ist ein Vertragsentwurf und der Vertrag selbst wird durch die Bestätigung der Bestellung durch die Bäder-AG abgeschlossen, womit zwischen dem Kunden und der Bäder-AG eine Vertragsbeziehung über einen Leistungsverkauf entsteht (eine durch das Gesetz Nr. 159/1999 Slg. bemessene Reise wird durch einen Reisevertrag vereinbart, wobei den Entwurf des Reisevertrags die Bäder-AG vorlegt). Mit der Zusendung einer Bestellung an die Bäder-AG bestätigt der Kunde, dass er sich mit diesen AGB vertraut gemacht hat und diese anerkennt.

3.2. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die persönlichen Angaben, die in der Bestellung/in dem Vertrag angegeben sind, in die elektronische Datenbank der Bäder-AG aufgenommen und seitens der Bäder-AG in Übereinstimmung mit dem Gesetz Nr. 101/2000 Slg. über den persönlichen Datenschutz, in gültiger Fassung, gesammelt und bearbeitet werden.

3.3. Für den Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen ist das vom Produktangebot abgeleitete Leistungsverzeichnis verbindlich, das auf der Bestätigung der Bestellung/des Vertrages angegeben ist. Erweiterungen oder vereinbarte Änderungen von Leistungen über den Rahmen des Produktangebots hinaus müssen in der Bestätigung der Bestellung/des Vertrags oder deren(dessen) Nachtrag taxativ angegeben und von der Bäder-AG bestätigt sein und sind vor ihrer Bereitstellung zu begleichen.

3.4. Beim Antritt legt der Kunde an der Rezeption der Unterkunftseinrichtung der Bäder-AG immer die Aufenthaltsbestätigung (den Vertrag, den Voucher, die Bestellungsbestätigung, den Vorladungsbefehl bei von Krankenkassen bezahlten Aufenthalten usw.) vor, resp. auch die Bescheinigung über die Bezahlung von Aufenthalt und Leistungen, weiterhin den Reisepass (bei Ausländern), den Personalausweis (bei Einheimischen), den gültigen Krankenversicherungs-Ausweis (bei Aufenthalten, die ganz oder teilweise von der Krankenkasse getragen werden).

3.5. Nach internationalem Brauch werden die Kunden am Anreisetag frühestens um 12.00 Uhr einquartiert, und am Abreisetag müssen sie bis 10.00 Uhr das Zimmer verlassen (sonst nach individueller Vereinbarung in der Bäder-AG für eine bestimmte Gebühr). Konkrete Zeiten können bei den einzelnen Aufenthaltstypen im Produktangebot anders festgelegt sein. Zeitige Ankunft oder späte Abreise sind kein Grund zu einer längeren Nutzung des Zimmers. Ein eigenmächtiges späteres Verlassen des Zimmers wird mit einem Betrag von 1000,- CZK und einem eventuellen Schadenersatz einschl. entgangenem Gewinn sanktioniert. Die Verteilung der Beherbergungskapazität, resp. der Zimmer erfolgt ausschließlich seitens der Bäder-AG erst vor Ort. Die im Produktangebot oder in anderen Materialien abgebildeten Räumlichkeiten dienen zur Illustration und müssen nicht immer mit dem Zimmer korrespondieren, das dem Kunden vor Ort zugeteilt wird. Das Gleiche gilt auch für die abgebildeten Kurbehandlungen resp. für andere gewährte Leistungen. Falls es außerordentliche Betriebsangelegenheiten erfordern, kann die Bäder-AG den Ort der Unterbringung ändern.

4. RECHTE UND PFLICHTEN DES KUNDEN

4.1. Grundrechte des Kunden :

Der Kunde hat das Recht,

- a) auf ordnungsgemäße Gewährung der vereinbarten und bezahlten Leistungen,
- b) Informationen über maßgebliche, der Bäder-AG bekannte Tatsachen und gegenständlich die vereinbarten und bezahlten Leistungen betreffende Auskünfte zu verlangen,
- c) mit eventuellen Änderungen des Aufenthalts, des Leistungsumfanges und des Preises bekannt gemacht zu werden,
- d) wann auch immer in der Zwischenzeit vor Beginn der Leistungsanspruchnahme unter den Bedingungen dieser AGB vom Vertrag zurückzutreten,
- e) auf bestimmte Art und Weise der Bäder-AG eine Änderung der Person des Aufenthaltsteilnehmers anstelle des in der Bestellung/dem Vertrag ursprünglichen genannten Kunden schriftlich mitzuteilen,
- f) auf Reklamation in Übereinstimmung mit den AGB,
- g) auf Schutz seiner persönlichen, in der Bestellung/dem Vertrag und in weiteren Dokumenten angegebenen Daten vor unberechtigten Personen,

4.2. Grundpflichten des Kunden :

Der Kunde ist verpflichtet,

- a) der Bäder-AG die Mitarbeit zu gewähren, die zur ordnungsgemäßen Gewährleistung und Erfüllung der Leistungen erforderlich ist, vor allem vollständig und wahrheitsgemäß die erforderlichen Angaben in der Bestellung/dem Vertrag auszufüllen, rechtzeitig alle Veränderungen dieser Angaben mitzuteilen, die Angaben in der Bestätigung der Bestellung zu kontrollieren und beim Feststellen von Unstimmigkeiten unverzüglich die Bäder-AG zu kontaktieren und weitere Dokumente auf Anforderung der Bäder-AG vorzulegen,
- b) bei Personen jünger als 15 Jahre und bei Personen, deren Gesundheitszustand es erfordert, Begleitung und Aufsicht eines erwachsenen Aufenthaltsteilnehmers zu gewährleisten,
- c) eine Zustimmung des gesetzlichen Vertreters vorzulegen, wenn der Kunde älter als 15 Jahre und jünger als 18 Jahre ist und Leistungen ohne Begleitung und Aufsicht des betreffenden Vertreters in Anspruch nimmt,
- d) bei Vertragsabschluss oder beim Ausfüllen der Bestellung die Teilnahme von fremden Staatsangehörigen mitzuteilen,
- e) unverzüglich seinen Standpunkt zu eventuellen Änderungen in den Bedingungen oder im Inhalt der vereinbarten Leistungen bekannt zu geben,
- f) Pass-, Zoll-, Devisen-, Transit-, Gesundheits-, Verkehrs- und Sicherheitsvorschriften als auch geltende Rechtsvorschriften und Gewohnheiten des Landes und Ortes, wohin er reist, einzuhalten; der Kunde ist für die rechtzeitige Ausstellung und Gültigkeit der betreffenden Dokumente (Reisepass, Visum, Beleg über Krankenversicherung usw.) verantwortlich,

- g) den Preis des Aufenthalts (der Leistungen) in Übereinstimmung mit den vereinbarten Bedingungen zu bezahlen,
- h) von der Bäder-AG die Dokumente zu übernehmen, die für eine nachfolgende Inanspruchnahme der Leistungen nötig sind, und sich in einem zuvor festgelegten Zeitraum am Bestimmungsort einzufinden,
- i) sich so zu verhalten, dass es nicht zu Schäden an Gesundheit und Eigentum auf Kosten anderer Teilnehmer des Aufenthalts, der Leistungsgeber oder der Bäder-AG kommt; den Schaden zu ersetzen, den er durch sein Handeln verursacht hat,
- j) auf eine rechtzeitige und ordnungsgemäße Geltendmachung eventueller Ansprüche gegenüber dem Leistungsgeber (Reklamation) zu achten,
- k) nach den Anweisungen der zuständigen Mitarbeiter der Bäder-AG oder einer anderen von der Bäder-AG beauftragten Person vorzugehen, das festgelegte Programm einzuhalten (ein Zuspätkommen zu Kurbehandlungen und Mahlzeiten kann nicht rückvergütet werden), die innerbetrieblichen Vorschriften der Bäder-AG (Haus- und Zimmerordnung usw.), vor allem das Rauchverbot und das Verbot des Gebrauchs von Betäubungsmitteln in allen Räumen einzuhalten und zu respektieren; die Regeln eines anständigen und ethischen Verhaltens und Benehmens gegenüber den Angestellten der Bäder-AG und auch gegenüber den anderen Kunden und Personen einzuhalten; das Verbot des Mitbringens von Sprengstoffen, Waffen oder auch gefährlichen Stoffen und Gegenständen einzuhalten; das Verbot der Verwendung eigener elektrischer Geräte und Anlagen in den Räumen der Kurhäuser einzuhalten; die Besucherordnung einzuhalten usw.,
- l) das Verbot des Mitbringens und des Aufenthalts irgendwelcher Tiere und Lebewesen ohne vorherige nachweisliche Genehmigung seitens der Bäder-AG einzuhalten (die Bäder-AG behält sich das Recht vor, eine solche Genehmigung wann auch immer zu widerrufen),
- m) bei der Bestellung eine eventuelle Kontraindikation des Aufenthalts zu berücksichtigen (aufgeführt unter www.lazneteplice.cz) und die Bäder-AG über wichtige gesundheitliche Beschwerden und Bedürfnisse (wesentliche Bewegungseinschränkung, chronische Erkrankungen, Ernährungsdiät, usw.) zu informieren.
- n) Im Falle eines Rücktritts vom Vertrag ist der Kunde verpflichtet, diese Tatsache der Bäder-AG mitzuteilen und eine Abstandssumme laut AGB zu zahlen,
- o) eine eventuelle Änderung des Aufenthaltsteilnehmers der Bäder-AG schriftlich, ordnungsgemäß und rechtzeitig mindestens 7 Tage vor Aufenthaltsantritt bekannt zu geben.

Alle Ausnahmen können nur durch die entsprechende Betriebsordnung der Bäder-AG oder das zuvor gegebene Einverständnis der Leitung der Geschäftsabteilung oder des Kurhauses festgelegt werden. Ernstliche oder wiederholte Verletzungen der o.g. Pflichten kann zu einer Verweigerung des Aufenthalts oder einiger seiner Leistungen führen, resp. zu einer Aufenthaltsbeendigung des Kunden. Alle Kosten, die durch das Nichteinhalten der o.g. Pflichten des Kunden entstehen, gehen zu Lasten des Kunden einschl. der bezahlten und nicht in Anspruch genommenen Leistungen.

5. PREIS UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

5.1. Der Preis der von der Bäder-AG angebotenen Aufenthalte und Leistungen sind in den gedruckten Materialien und auf www.lazneteplice.cz angegeben (im Falle einer Preiskollision, angeführt in verschiedenen öffentlich zugänglichen Dokumenten, gilt immer der auf den Internetseiten der Bäder-AG genannte Preis). Die Bezahlung des bestellten Aufenthalts erfolgt durch den Kunden in Form einer 100%igen Vorauszahlung für die von ihm bestellten und durch die Bäder-AG bestätigten Leistungen, falls nicht anders vereinbart. Die Vorauszahlung muss spätestens bis 30 Tage vor Antritt des Aufenthalts erfolgen, falls in der Bestätigung der Bestellung/des Vertrages nicht anders festgelegt. Wird der Aufenthalt innerhalb der Frist von 30 Tagen oder weniger vor Aufenthaltsantritt bestellt, ist der Preis gleichzeitig mit der Bestätigung der Bestellung/dem Vertragsabschluss fällig, falls der Kunde über die Art der Aufenthaltszahlung nicht in der Bestätigung des Aufenthalts/Vertrages, resp. bei der Einreichung der Aufenthaltsbestellung anders informiert wird.

5.2. Die Zahlungen erfolgen mittels : Banküberweisung, Barzahlung, Postanweisung oder akzeptierter Kreditkarte. Der Aufenthalt kann auch in Form eines von der Bäder-AG ausgegebenen Geschenkgutscheins gezahlt werden (Richtlinien für diese Verwendung unter www.lazneteplice.cz) oder eines von einer dritten Person erteilten und akzeptierten Gutscheins, allerdings kann in diesen Fällen eine eventuelle Überzahlung nicht rückerstattet werden. Unter Bezahlung des Aufenthalts versteht man immer die Gutschrift des Betrags auf das Konto der Bäder-AG oder eine Barzahlung des Betrags an die Bäder-AG. Bei Entstehung einer Vertragsbeziehung vermittelt externer Verkaufsstellen kann der Aufenthaltspreis bei dem externen Verkäufer gezahlt werden (der vorhergehende Satz gilt auch in diesem Falle). Bei Nichteinhaltung des Zahlungstermins für den Aufenthalt ist die Bäder-AG berechtigt, von der Vertragsbeziehung (der bestätigten Bestellung) zurückzutreten und den Aufenthalt ohne weiteres zu stornieren. Der Kunde ist in diesem Falle verpflichtet, eine Abstandssumme zu zahlen (weiter nur Stornogebühr). Gebühren für Änderungen der Reservierung oder Vertragsrücktritt (Stornogebühr) sind sofort fällig. Falls der Kunde während des Aufenthalts einige vereinbarte und bezahlte Leistungen nicht nutzt, ist ein Ersatz der nicht in Anspruch genommenen Leistungen nicht möglich, und falls nicht anders vereinbart, wird der bezahlte Betrag nicht erstattet. Dies gilt auch im Falle, wenn die Leistung nicht gewährt wird, weil sie dabei von Umständen behindert wird, über die der Kunde die Bäder-AG hätte zuvor informieren müssen (z.B. ungünstiger Gesundheitszustand, Schwangerschaft und andere Kontraindikationen).

5.3. Eventuelle Preisnachlässe, die nach dem Datum der Reservierungsbestätigung/des Vertragsabschlusses verkündet werden, geben dem Kunden nicht das Recht auf einen billigeren Preis. Die Bäder-AG ist berechtigt, bis zum 21. Tag vor Aufenthaltsbeginn den Aufenthaltspreis zu erhöhen, falls es zu einer Erhöhung des Wechselkurses der Tschechischen Krone um mehr als 10% gegenüber dem gültigen Kurs kommt, der bei der Festlegung des Aufenthaltspreises im Durchschnitt verwendet wird und zum Tage des Inkrafttretens der aktuellen Preisliste gilt. Eine schriftliche Mitteilung über die Preiserhöhung schickt die Bäder-AG dem Kunden spätestens 21 Tage vor Antritt des Aufenthalts zu. Dieser erhöhte Preis würde für alle Kunden gelten, die zum Tag der Preiserhöhung nicht vollständig alle bestellten Leistungen bezahlt haben. Ein Preisnachlass, der in den Materialien der Bäder-AG angezeigt ist, kann nur dann anerkannt werden, wenn der Kunde die Bedingungen für die Inanspruchnahme dieses Rabatts erfüllt. Die einzelnen Preisnachlässe können nicht summiert oder anders kombiniert werden, falls nicht ausdrücklich anders aufgeführt.

5.4. Am Tage der Aufenthaltsbeendigung stellt die Bäder-AG dem Kunden eine Rechnung über die in Anspruch genommenen Leistungen aus, in der auch die Bäder-AG die geleistete Vorauszahlung verrechnet, wobei der Kunde verpflichtet ist, die Differenz in bar, mit Kreditkarte oder mit Gutschein entweder an der Rezeption des entsprechenden Kurhauses oder im Empfangsbüro persönlich zu begleichen, und zwar spätestens am Tage der Aufenthaltsbeendigung oder am letzten Tag der Leistungsanspruchnahme.

6. ÄNDERUNGEN DER VEREINBARTEN LEISTUNGEN

6.1. Vor Beginn des Aufenthalts

- a) Falls die Bäder-AG aus objektiven Gründen genötigt ist, vor Beginn des bestätigten Aufenthalts die vereinbarten Bedingungen zu ändern, kann sie dem Kunden eine Änderung der Bestellung/des Vertrages vorschlagen. Falls die vorgeschlagene Änderung auch zu einer Änderung des Aufenthaltspreises führt, wird in dem Vorschlag der neue Preis angegeben. Der Kunde hat in diesem Falle das Recht zu entscheiden, ob er mit der Änderung einverstanden ist, oder ob er von der Bestellung/dem Vertrag ohne Stornogebühren zurücktritt und ihm der bezahlte Preis zurückgezahlt wird. Sollte der Kunde innerhalb von 5 Tagen nach Zusendung des Vorschlags zur Änderung des Bestells/des Vertrags davon nicht zurücktreten, wird angenommen, dass er mit der Änderung einverstanden ist, und er ist verpflichtet, in dieser Frist die Preisdifferenz zu zahlen. Bei Verletzung dieser Verpflichtung des Kunden gegenüber der Bäder-AG kann die Bäder-AG von der bestätigten Bestellung/dem bestätigten Vertrag zurücktreten, womit nicht das Recht der Bäder-AG auf Schadenersatz ausgeschlossen ist. Die aufgeführten Bestimmungen gelten auch im Falle einer Änderung der AGB.
- b) Der Kunde hat das Recht auf Rücktritt von der Bestellung/dem Vertrag unter der Bedingung der vorhergehenden Bestimmung der AGB in folgenden Fällen :
 - bei Stornierung der Leistungen oder des Aufenthalts seitens der Bäder-AG oder bei einer schwerwiegenden Änderung des Programms. Als eine schwerwiegende Änderung gilt nicht die Änderung des Unterkunfts- oder Pflegeobjekts, falls Unterkunft oder Pflege in gleicher oder höherer Qualität gewährt wird und die Bäder-AG diesen Umstand nicht beeinflussen konnte,
 - bei Erhöhung des Reisepreises um mehr als 10%.
- c) Wird die Realisierung des Aufenthalts oder die Bereitstellung der vereinbarten Leistungen durch außerordentliche Umstände verhindert, wie Krieg, Erdbeben, Aufstand, Streik, Epidemie, extreme klimatische oder andere Naturerscheinungen oder weitere, durch höhere Gewalt verursachte Umstände oder wäre auf andere Art die Sicherheit, Gesundheit oder das Leben der Kunden gefährdet, was beim Abschluss der Vertragsbeziehung nicht vorauszusehen war, ist die Bäder-AG zu einer Stornierung des Aufenthalts berechtigt. In den in diesem Punkt aufgeführten Fällen bietet die Bäder-AG dem Kunden einen anderen Termin oder der Kunde erhält den bezahlten Preis des stornierten Aufenthalts zurück. In diesem Zusammenhang entsteht dem Kunden kein weiterer Ersatzanspruch.

6.2. Die Bäder-AG ist berechtigt, im Fall der Notwendigkeit und des Schutzes der Interessen der Kunden operative Änderungen des Programms und der gewährten Leistungen während des Aufenthalts vorzunehmen, falls es nicht möglich ist, das festgelegte Programm einzuhalten und die zuvor vereinbarten Leistungen zu gewähren. In einem solchen Falle ist die Bäder-AG verpflichtet :

- ein Ersatzprogramm und Leistungen zu gewährleisten, die im Umfang und Qualität gleich sind oder sich den ursprünglich vereinbarten Bedingungen annähern, und darauf zu achten, dass dabei im höchstmöglichen Maße der Charakter des Aufenthalts oder der Leistungen erhalten bleibt.
- den Preis des Aufenthalts und der Leistungen in Abhängigkeit von den vorgenommenen Änderungen des Programms und der Leistungen anzupassen, falls in deren Folge der Umfang und die Qualität der vereinbarten Leistungen geringer sind.

6.3. Ansprüche werden individuell geklärt. Sollten Umstände eintreten, deren Entstehung, Verlauf und Folgen nicht von der Tätigkeit und dem Vorgehen der Bäder-AG abzuleiten sind, oder Umstände, die der Kunde dadurch bewirkt, dass er ganz oder teilweise die von ihm bestellten und bezahlten Leistungen (z.B. Unterkunft, Verpflegung, Kuranwendungen, Transportleistungen, Ausflüge usw.) nicht nutzt oder ihm nicht gewährt werden können (Vorhandensein einer Kontraindikation usw.), entsteht dem Kunden kein Anspruch auf Ersatz oder Preisnachlass, falls nicht anders vereinbart.

6.4. Der Kunde hat das Recht, die Bäder-AG um eine Änderung der Bestellung/des Vertrages zu bitten. Die Änderung eines Teilnehmers am Aufenthalt ist bei Einhalten der Vereinbarungen der AGB kostenlos. Bei wesentlichen Änderungen einer abgeschlossenen Bestellung/Vertrag (z.B. Änderung des Aufenthaltstermins, Änderung des Orts der Unterbringung usw.) ist der Kunde verpflichtet, der Bäder-AG einen Pauschalbetrag von 300,- CZK/1 Person für jede einzelne Änderung zu bezahlen.

6.5. Weitere Gebühren für administrative Aufgaben, verbunden mit der Abwicklung von Extraleistungen werden individuell und nach Absprache mit dem Kunden festgelegt.

7. VERTRAGSRÜCKTRITT

7.1. Der Kunde ist berechtigt, von der Bestellung/dem Vertrag unter feststehenden Bedingungen jederzeit vor Beginn des Aufenthalts/vor Inanspruchnahme der Leistungen zurückzutreten. Die Stornierung des Aufenthalts durch den Klienten muss schriftlich und auf zweifelsfreie Art erfolgen. Für die Bestimmung des Zeitraums einer Aufenthaltsstornierung ist die Zeit der Zustellung der schriftlichen Mitteilung über eine Aufenthaltsstornierung an die Bäder-AG entscheidend.

7.2. Falls der Grund zum Rücktritt des Klienten nicht auf einer Verletzung der Pflichten der Bäder-AG beruht, die in der bestätigten Bestellung/Vertrag oder durch das Gesetz Nr. 159/1999 Slg. festgelegt sind, oder tritt die Bäder-AG von einer bestätigten Bestellung/Vertrag vor Antritt des Aufenthalts aus Gründen einer Pflichtverletzung durch den Kunden zurück, ist der Kunde verpflichtet, der Bäder-AG eine Stornogebühr in einer weiter unten bestimmten Höhe zu zahlen. Die Bäder-AG ist berechtigt, die Forderung einer Stornogebühr gegen jegliche Forderungen des Kunden gegenüber der Bäder-AG aufzurechnen.

7.3. Bei Bestimmung der Anzahl von Tagen für die Berechnung der Stornogebühr wird in die bestimmte Anzahl von Tagen auch der Tag eingerechnet, an dem der Bäder-AG die Stornoinformation zuerst zugestellt wurde. In die Anzahl von Tagen wird nicht der geplante Tag des Aufenthaltsantritts laut Bestellung eingerechnet.

7.4. Die Stornogebühren berechnen sich für jeden einzelnen gemeldeten Kunden aus dem Gesamtpreis der bestellten Leistungen in nachfolgender Höhe :

- bis 30 Tage vor der ersten Leistungsanspruchnahme: 500,- CZK/ 1 Person
- 29-21 Tage vor der ersten Leistungsanspruchnahme: 10% vom festgelegten Preis / 1 Person, jedoch mindestens 500,-CZK
- 20-14 Tage vor der ersten Leistungsanspruchnahme: 30% vom festgelegten Preis / 1 Person, jedoch mindestens 500,-CZK
- 13-07 Tage vor der ersten Leistungsanspruchnahme: 50% vom festgelegten Preis / 1 Person, jedoch mindestens 500,-CZK
- 06-03 Tage vor der ersten Leistungsanspruchnahme: 75% vom festgelegten Preis / 1 Person, jedoch mindestens 500,-CZK
- 02 und weniger Tage vor der ersten Leistungsanspruchnahme oder ohne vorheriges Storno: 100% vom festgelegten Preis / 1 Person, jedoch mindestens 500,- CZK

7.5. Eine Stornogebühr wird für gewöhnlich dann nicht erhoben, wenn den Kunden an der Teilnahme des Aufenthalts folgende Umstände hindern : plötzliche Erkrankung oder Unfall, durch eine ärztliche Bescheinigung bestätigt, Elementarereignisse, bei Tod eines Familienmitglieds (Eltern, Ehepartner, Kind). Im Falle einer Stornierung des Aufenthalts begleicht der Kunde die Bankgebühren, die mit der Rückzahlung der restlichen Finanzmittel auf sein Konto verbunden sind.

8. REKLAMATION

8.1. Falls der Aufenthalt oder die Leistungserfüllung nicht nach den Vertragsbedingungen abläuft, entsteht dem Kunden das Recht auf Reklamation, und zwar auf alle mögliche Art und Weise. Die Kontaktadressen sind in Art. 3 dieser AGB angegeben. Eine Reklamation kann auch bei einem externen Verkäufer geltend gemacht werden, der die Vertragsbeziehung vermittelt hat. Empfohlen wird grundsätzlich die schriftliche Form und eine klare Bemessung des Umfangs der reklamierten Tatsachen. Der Kunde sollte nachfolgend aktiv an der Lösung der reklamierten Zustände teilnehmen. Falls eine Reklamation nicht unverzüglich eingereicht wird, geht der Kunde das Risiko ein, dass sich sein Anspruch auf Anerkennung der Reklamation und alle später eintretenden Folgen verringert, einschränkt oder der Anspruch verfällt, was bei einem rechtzeitigen oder auch aktiven Mitwirken des Kunden bei der Klärung der Reklamation nicht geschehen wäre. Der Kunde ist sich bewusst, dass eine Beschwerdeerhebung direkt am Aufenthaltsort vor allem einer sofortigen Lösung des Problems gerade vor Ort selbst dient.

8.2. Die Bäder-AG löst eine berechtigte Reklamation vor allem durch Gewährung von Ersatzleistungen, ansonsten durch eine entsprechende Kompensation. Falls der Mangel nicht behoben werden kann, erstellt ein verantwortlicher Mitarbeiter mit dem Kunden ein Reklamationsprotokoll. Der Kunde ist verpflichtet, Mitarbeit zu gewähren, die für die Abwicklung der Reklamation nötig ist. Werden nachfolgend seitens der Bäder-AG wirksame Maßnahmen und Aktivitäten realisiert, die eine logische Voraussetzung für eine vollwertige Wiedergutmachung des reklamierten Zustands vor Ort selbst schaffen, und werden diese seitens des Kunden negiert, ist damit die Möglichkeit irgendeines nachfolgenden Ersatzanspruchs nach Beendigung des Aufenthalts ausgeschlossen. Gegenstand eines Reklamationsverfahrens, resp. einer rückwirkenden finanziellen Kompensation können nur Leistungen sein, die Inhalt einer vertraglichen Vereinbarung sind und der Auferlegung einer Gebühr unterliegen. Ein Reklamationsanspruch sollte unverzüglich erfolgen, jedoch innerhalb von 3 Monaten nach Beendigung des Aufenthalts/der Gewährung der reklamierten Leistung. Die Bäder-AG ist verpflichtet, ihren Standpunkt zur Reklamation innerhalb von 30 Tagen nach Annahme der Reklamation mitzuteilen. In Fällen, wo es nötig ist, den Standpunkt einer dritten Person einzuholen, kann die Frist für die Abwicklung der Reklamation um weitere 30 Tage verlängert werden.

8.3. Die Bäder-AG trägt keine Verantwortung und haftet nicht für Niveau, Preis, einen evtl. entstandenen Schaden durch Leistungen bei Aktionen, die nicht in der bestätigten Bestellung/Vertrag vereinbart sind, durch dritte Personen veranstaltet, die sich der Kunde vor Ort bestellt. Als Reklamationsgegenstand gelten keine dem Kunden entstandene Schäden und Eigentumsverluste, die Gegenstand der vertraglicher Regelung einer Versicherungsdeckung durch eine Versicherung aufgrund eines Versicherungsvertrags für Reise und Aufenthalt sind, auch keine solchen Schäden und Eigentumsverluste, die aus dem Umfang der Versicherungsdeckung ausdrücklich ausgeschlossen sind. Falls es zu Schadensfällen kommt, die durch dritte Personen verursacht werden, ist die Bäder-AG von einer vollständigen oder teilweisen Leistung und finanziellen Kompensation völlig befreit.

9. VERSICHERUNG

9.1. Die Bäder-AG hat für die Reisen eine Vertragshaftpflichtversicherung für Reisebüros lt. Gesetz Nr. 159/1999 Slg., abgeschlossen, auf deren Grundlage dem Kunden das Recht auf Leistungen in solchen Fällen entsteht, in denen das Reisebüro auf Grund seines Bankrotts die bezahlte Vorauszahlung oder den Reisepreis für eine nicht stattfindende Reise nicht zurückzahlt, oder in Fällen, in denen das Reisebüro dem Kunden nicht die Differenz zwischen dem bezahlten Reisepreis und dem Preis einer teilweise gewährten Reise zurückzahlt, falls die Reise nur zum Teil verwirklicht wird. Reiseversicherung, Reiserücktrittsversicherung und auch weitere Versicherungen der Kunden werden von der Bäder-AG nicht gewährleistet. Solche Versicherungen können bei kommerziellen Versicherungsinstituten abgeschlossen werden.

10. GÜLTIGKEIT

10.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Teilnehmer an Reisen, Aufenthalten und Leistungen und treten ab 01.06.2010 in Kraft.

10.2. Alle Informationen und Anweisungen, die den verbindlichen Inhalt dieser AGB bilden, entsprechen den geltenden Rechtsbestimmungen und allen Tatsachen, die in der Zeit der Drucklegung bekannt und zugänglich sind. Die Bäder-AG behält sich aber das Recht von Aktualisierungen und Änderungen vor. Die Bäder-AG behält sich ebenfalls lt. § 10 Absatz 2 des Gesetzes Nr. 159/1999 in gültiger Fassung das Recht vor, vor Abschluss einer Vertragsbeziehung die im Produktangebot enthaltenen entscheidenden Angaben zu ändern.

10.3. Diese AGB sind sowohl untrennbarer Bestandteil einer bestätigten Bestellung/eines mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages, als auch aller vertriebenen Geschäftsangebote der Bäder-AG, die Aufenthalte und Leistungen betreffen, auf die sich diese AGB beziehen. Die AGB stehen an den Verkaufsstellen der Bäder-AG zur Verfügung, wo man im Bedarfsfalle auch weitere Informationen erhält. Der aktuelle Wortlaut der AGB ist immer auf den Internetseiten der Bäder-AG www.lazneteplce.cz zu finden

10.4. Falls einige der Bestimmungen dieser AGB aus irgendeinem Grunde ungültig, unwirksam oder nicht eintreibbar werden, hat diese Tatsache keinen Einfluss auf die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. Dies gilt nicht, falls die verbindlichen Bestimmungen der geltenden Rechtsvorschriften etwas anderes bestimmen.