

## EINLEITENDE BESTIMMUNGEN

Diese Allgemeinen Geschäfts- und Vertragsbedingungen (im Folgenden nur „Bedingungen“) regeln das gegenseitige Vertragsverhältnis zwischen der Gesellschaft Lázně Jáchymov a.s., mit ihrem Sitz T. G. Masaryka 415, 362 51 Jáchymov, Id.-Nr.: 292 11 808, eingetragen im Handelsregister beim Kreisgericht in Pilsen, Aktenzeichen B 1603 (im Folgenden nur „LLJ“ als Unternehmer – Anbieter von Heilaufenthalten und damit verbundenen Dienstleistungen (im Folgenden nur „Dienstleistungen“) im Rahmen des Unternehmungsgegenstandes LLJ auf einer Seite und dem Verbraucher (im Folgenden nur „Gast“) als dem Abnehmer von Aufenthalt und Dienstleistungen, die in der auf der Webseite <http://www.laznejachymov.cz> angebrachten gültigen Preisliste (im Folgenden nur „Preisliste“).

Unter dem **Gast** nach diesen Bedingungen ist jede Person zu verstehen, die außerhalb des Rahmens ihrer Unternehmungstätigkeit oder außerhalb des Rahmens der unabhängigen Ausübung ihres Berufes den Vertrag mit LLJ abschließt oder mit LLJ handelt.

Unter dem **Preis** nach diesen Bedingungen sind die in der gültigen Preisliste angegebenen Preise für die Aufenthalt und Dienstleistungen (einschließlich ihrer Inhalte und Spezifikation) zu verstehen. LLJ ist berechtigt diese Preisliste einseitig zu ändern.

Sämtliche Geschäftsbeziehungen zwischen der LLJ und dem Gast, die durch diese Bedingungen, diesen Vertrag oder den Rahmen- oder Teilvertrag ausdrücklich nicht geregelt sind, richten sich nach den Rechtsvorschriften der Tschechischen Republik, insbesondere nach den Bestimmungen des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg., das Bürgerliche Gesetzbuch in der gültigen Fassung (im Folgenden nur „Bürgerliches Gesetzbuch“).

### 1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

- 1.1. Dieser Teil der Bedingungen bildet den integrierenden Bestandteil jedes zwischen LLJ und dem Gast abgeschlossenen Vertragsverhältnisses, das durch schriftliche oder telefonische Auftragsbestätigung entstanden ist (im Folgenden nur „Vertrag“). In Ausnahmefällen kann zwischen LLJ und dem Gast eine formale Ausarbeitung des Vertrages erfolgen (auch in diesem Fall sprechen wir über den Vertrag). Im Falle einer abweichenden Vereinbarung im Vergleich zu den Bedingungen hat Vorrang der Text des Vertrages.

### 2. MITTEILUNG VOR ABSCHLUSS DES VERTRAGES

- 2.1. LLJ teilt mit, dass:
- Sie die Zahlung des Preises von dem Gast für Erbringung von Aufenthalt und Leistungen immer vor Erbringung von Aufenthalt und Dienstleistungen fordert,
  - die von LLJ gewährten Preise für Aufenthalt und Dienstleistungen in der Preisliste einschl. MwSt. angegeben sind. Mit der Einbringung von Aufenthalt und Dienstleistungen können die gesetzlich vorgeschriebenen Gebühren verbunden werden,
  - der Gast kann vom Vertrag zurücktreten, der Rücktritt vom Vertrag richtet sich nach den Bestimmungen Nr. dieser Bedingungen.

### 3. VERTRAG

- 3.1. Den Vertrag (bestätigte Bestellung) kann der Gast mit LLJ auf eine der nachstehend aufgeführten Arten abschließen.
- Schriftlich – indem er die verbindliche Bestellung per Post, Fax, E-Mail oder mittels Web-Reservierungsportal schickt,
  - telefonisch – indem er seine Zustimmung mit der Bestellung während des Telefongesprächs ausdrückt, wird die Bestellung verbindlich. LLJ ist berechtigt die Telefongespräche, die die Bestellung des Gastes erfassen, aufzunehmen und diese Aufnahmen aufzubewahren, um den Abschluss des Vertrages nachweisen zu können. Der Gast spricht mit der Aufnahme des Anrufs im Falle Verwendung der telefonischen Bestellung seine Zustimmung aus.
- Vor dem Abschluss des Vertrages bestätigt der Gast, dass er mit diesen Bedingungen vertraut gemacht wurde, und dass er mit diesen einverstanden ist.
- 3.2. Die Bestellung muss folgende Daten in Bezug auf den Gast enthalten:
- Vorname und Name, Geburtsdatum, Wohnsitz, Korrespondenzadresse, Telefon, E-Mail,
  - Umfang der gewünschten Aufenthalt und Dienstleistungen, Personenzahl, Termin für Beginn und Ende der Erbringung von Aufenthalt und Dienstleistungen, Kategorie der Unterkunft (Kurort-Haus),
  - Staatsangehörigkeit,
  - Ausstellungsdatum der Bestellung.
- 3.3. Der Gast erteilt seine Zustimmung damit, dass die personenbezogenen Daten, die auf der schriftlichen Bestellung, während des Telefongesprächs, im schriftlichen Vertrag aufgeführt wurden, in die elektronische Datenbank seitens LLJ eingeschlossen sind, und dass sie seitens LLJ nur zum Zweck der Erbringung von Aufenthalt und Dienstleistungen in Übereinstimmung mit dem Gesetz Nr. 101/2000 Slg über den Schutz der personenbezogenen Daten in der gültigen Fassung gesammelt und verarbeitet werden.

### 4. PREIS DER DIENSTLEISTUNGEN UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 4.1. Die Preise für die Aufenthalt und Dienstleistungen richten sich nach der auf der Webseite <http://www.laznejachymov.cz> veröffentlichten Preisliste. LLJ ist berechtigt, die Preise jederzeit einseitig zu ändern, wobei die Änderung der Preise im Moment der Veröffentlichung der neuen Fassung der Preisliste auf der Webseite <http://www.laznejachymov.cz> in Kraft treten.
- 4.2. Etwaige Preisermäßigungen, die nach dem Datum der schriftlichen oder telefonischen Auftragsbestätigung des Gastes oder nach dem Datum des Abschlusses des schriftlichen Vertrages angekündigt wurden, begründen nicht das Recht des Gastes außermaßige Dienstleistungen. Die in den Unterlagen der LLJ außerhalb der Preisliste aufgeführten Preisermäßigungen können nur dann anerkannt werden, wenn der Gast die Bedingungen für Erhalten der Preisermäßigungen erfüllt. Die einzelnen Preisermäßigungen können nicht anders kombiniert werden, sofern nichts anderes ausdrücklich angegeben wurde.
- 4.3. Der Gast ist verpflichtet, für die Dienstleistungen die Preise in Übereinstimmung mit der gültigen Preisliste zu bezahlen, und zwar spätestens bei der Ankunft des Gastes am Tag, in dem er die Aufenthalt und Dienstleistungen beziehen beginnt, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wird. Für den Fall, dass der Preis nicht ordnungsgemäß und rechtzeitig nach diesem Artikel bezahlt wird, ist die LLJ berechtigt die Erbringung der Aufenthalt und Dienstleistungen abzulehnen und vom Vertrag zurückzutreten.
- 4.4. LLJ behält sich das Recht auf die Vorautorisierung (Garantie der Zahlung) der Zahlungskarte des Gastes vor. Die Vorautorisierung dient nur als eine Garantie der Zahlung für Inanspruchnahme der Aufenthalt und Dienstleistungen bzw. Storno der Gebühr. Im Falle der Zahlung der gezogenen Aufenthalt und Dienstleistungen seitens des Gastes wird die Vorautorisierung spätestens am Tage der Zahlung von dem Gast annulliert. Die Vorautorisierung verfällt mit der Zahlung der Aufenthalt und Dienstleistungen.
- 4.5. Die Zahlung des Preises kann der Gast per Überweisung auf das Konto LLJ, Postanweisung, Kreditkarte, in bar, mit Gutscheinen der Vertragspartner, die auf der Webseite <http://www.laznejachymov.cz> aufgeführt sind, oder einem Geschenkgutschein der LLJ durchführen.

### 5. INFORMATIONEN ZUM ANKUNFT DES GASTES

- 5.1. Bei dem Ankunft weist sich der Gast an der Rezeption der Unterkunftseinrichtung der LLJ immer mit entsprechender Bestätigung des Aufenthaltes, dem Personalausweis oder Reisepass (kein Führerschein) aus, die Ausländer mit der Visumpflicht legen weitere Dokumente nach der gültigen Gesetzgebung der Tschechischen Republik vor. Nach Erfüllung der oben aufgeführten Formalitäten wird der Gast von der Rezeption unterbracht und erhält weitere Informationen zum Ziehen der Aufenthalt und Dienstleistungen.
- 5.2. Die in dem Aufenthaltsangebot oder anderer Materialien aufgeführte Abbildung der Unterkunftskapazitäten ist nur illustrativ, deshalb muss sie nicht immer ganz exakt dem Zimmer entsprechen, das dem Gast am Ort und Stelle zugeordnet ist. Ähnlich gilt das gleiche für die Darstellung der Anwendungen oder anderer zur Verfügung gestellten Dienstleistungen.
- 5.3. Die Zeit für die Unterbringung im Zimmer und Freisetzen des Zimmers (Check in – Scheck out) ist in der Preisliste angegeben. Eine individuelle Vereinbarung ist gegen Gebühr möglich. Frühe Anreise oder späte Abreise ist kein Grund für eine längere Verwendung des Zimmers. Willkürliches spätes Verlassen des Zimmers am Abreisetag ist mit dem Satz in einer Höhe von 50% aus dem Preis der Hotelunterkunft und einem Ersatz für etwaige Schäden einschließlich des entgangenen Gewinns sanktioniert. Der Umzug auf Auftrag des Gastes wird mit einer Gebühr belegt.

## 6. RECHTE UND PFLICHTE DES GASTES

- 6.1. Der Gast hat das Recht:
- auf ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten und bezahlten Dienstleistungen; es sei denn, es gibt unerwartet Ereignisse, Notfälle und unvorhergesehene Umstände (Wettereinflüsse, Energieausfälle, politische Ereignisse, natürliche Einflüsse – Hochwasser etc.),
  - bei der LLJ die Änderung des Vertrages zu beantragen. Die Änderung des Teilnehmers des Aufenthalts und der Dienstleistungen ist bei Einhaltung der Bestimmungen dieser Bedingungen kostenlos,
  - jederzeit innerhalb des Zeitraums vor dem Beginn der Dienstleistungen vom Vertrag nach dem Artikel 9 dieser Bedingungen zurückzutreten,
  - rechtzeitig und ordnungsgemäß eventuelle Mängel der geleisteten Dienstleistungen in Übereinstimmung mit diesen Bedingungen zu beanstanden,
  - auf den Schutz der personenbezogenen Daten, die er im Vertrag und anderen Dokumenten aufführt, vor den unbefugten Personen und rechtswidriger Verarbeitung.
- 6.2. Der Gast ist verpflichtet:
- Spätestens zum Zeitpunkt der Abreise den vereinbarten Preis für die während des Aufenthalts bestellten Dienstleistungen zu bezahlen,
  - der LLJ erforderliche Mitwirkung zu gewähren, die für ordnungsgemäße Sicherung und Erfüllung der Dienstleistungen notwendig ist; den Zeitplan bei Erbringung von Aufenthalt und Dienstleistungen voll einzuhalten. Für eine spätere Ankunft, vor allem im Falle Verpflegung, heilender und kommerzieller Anwendungen leistet die LLJ keinen finanziellen oder anderen Ersatz.
  - so zu handeln, damit keine Schäden für die Gesundheit oder das Eigentum zu Lasten der anderen Gäste, Lieferanten der Dienstleistungen oder der LLJ eintreten, den durch seine Handlungen verursachten Schaden zu bezahlen,
  - die internen Vorschriften der LLJ (Haus- und Unterkunftsordnungen etc.) zu beachten und zu respektieren,
  - das Eingangs- und Aufenthalts-Verbot mit allen Tieren und Lebewesen ohne vorherige schriftliche Zustimmung seitens LLJ zu beachten; LLJ behält sich das Recht vor, die Einwilligung jederzeit zu widerrufen (die Aufenthalt des Tieres ist nach der gültigen Preisliste berechnet).
  - die vom Arzt empfohlene Änderung der bestellten Aufenthalt und Dienstleistungen zu beachten, die auf Inkompatibilität des Gesundheitszustandes des Gastes und der bestellten Aufenthalt und Dienstleistungen basiert,
  - im Falle einer vorzeitigen Beendigung des Vertrages ist der Gast verpflichtet diese Tatsache LLJ mitzuteilen und die Storno-Gebühren nach diesen Bedingungen zu bezahlen,
  - eventuelle Änderung des Aufenthalts- und Dienstleistungen-Teilnehmers unverzüglich schriftlich LLJ mitzuteilen.
- 6.3. Im Falle einer schweren oder wiederholten Verletzung der Pflichte nach dem Artikel 6.2. dieser Bedingungen ist LLJ berechtigt den Aufenthalt und die Dienstleistungen oder einen Teil davon nicht zu erbringen, oder die Erbringung von Aufenthalt und Dienstleistungen dem Gast durch Rücktritt vom Vertrag zu kündigen. Sämtliche Kosten, die wegen Nichteinhaltung der oben aufgeführten Pflichte des Gastes entstehen, trägt der Gast zu seinem Lasten einschließlich der bezahlten und unbenutzten Aufenthalt und Dienstleistungen.

## 7. GESCHENK-GUTSCHEINE

- 7.1. Die gekauften Geschenk-Gutscheine der LLJ sind nicht erstattungsfähig. Diese sind nur für die auf dem Geschenk-Gutschein angegebene Laufzeit gültig, maximal aber für die Laufzeit von einem Jahr.
- 7.2. Für die gekauften Geschenk-Gutscheine können nur die durch LLJ angebotenen Aufenthalt und Dienstleistungen erreicht werden. Sollten die Werte des Geschenk-Gutscheines nicht ausgeschöpft werden, wird der Restwert des Geschenk-Gutscheines von LLJ nicht in bar ausbezahlt.

## 8. GUTSCHEINE DER VERTRAGSPARTNER

- 8.1. Für die Zwecke der Preisbezahlung kann der Gast den Gutschein des Vertragspartners LLJ verwenden, der auf der Webseite <http://www.laznejachymov.cz> aufgeführt ist. Sollten die Werte des Gutscheines des Vertragspartners LLJ nicht ausgeschöpft werden, wird der Restwert des Gutscheines von LLJ nicht in bar ausbezahlt.

## 9. RÜCKTRITT VOM VERTRAG UND STORNO-GEBÜHRE

- 9.1. Der Gast ist berechtigt vom Vertrag ohne Angabe von Gründen zurückzutreten, und zwar innerhalb einer Frist beginnend mit dem Tag des Vertragsabschlusses und endend mit dem Beginn der Schöpfung von Aufenthalt und Dienstleistungen. Den Rücktritt muss der Gast schriftlich an die Adresse des Sitzes LLJ schicken, oder er kann das Formular für den Rücktritt auf der Webseite LLJ <http://www.laznejachymov.cz/> verwenden.
- 9.2. Wenn der Grund für den Rücktritt des Gastes vom Vertrag keine Verletzung der sich aus dem Vertrag, diesen Bedingungen oder den geltenden Rechtsvorschriften der Tschechischen Republik ergebenden Pflicht seitens der LLJ ist, ist der Gast verpflichtet, im Zusammenhang mit dem Rücktritt vom Vertrag der LLJ die Stornogebühr unter den Bedingungen und in der Höhe zu bezahlen, die gemäß des Artikels 9.3. dieser Bedingungen festgesetzt sind.
- 9.3. Beim Rücktritt vom Vertrag vor dem beabsichtigten Zeitpunkt des Schöpfens-Beginns von Aufenthalt und Dienstleistungen (auch Storno der Aufenthalt und Dienstleistungen) wird die Stornogebühr aus dem Gesamtpreis der bestellten Aufenthalt und Leistungen wie folgt berechnet:

Storno der Aufenthalt und Dienstleistungen vor dem Beginn des Aufenthaltes und der Leistungen	Höhe der Stornogebühr -% aus dem Preis der stornierten Aufenthalt und Dienstleistungen
bis zum 28. Tag	0 %
vom 27. bis zu 7. Tag	20 %
vom 6. bis zu 1. Tag	40 %
nicht im Termin antreten ohne vorherige Stornierung	100 %

Bei vorzeitiger Beendigung des Aufenthaltes in der Zeit der Inanspruchnahme von Dienstleistungen berechnet die LLJ dem Gast die Stornogebühr in einer Höhe von 100% aus dem Preis des stornierten Aufenthaltes oder des entsprechenden Teiles davon. Im Falle einer Stornierung des Aufenthaltes und der Dienstleistungen oder eines Teiles davon bezahlt der Gast darüber hinaus die Bearbeitungsgebühren, die mit der Rücksendung der restlichen Finanzmittel auf sein Konto verbunden sind.

- 9.4. Bei der Bestimmung der Anzahl der Tage für die Zwecke der Berechnung der Stornogebühr-Höhe wird in die angegebene Anzahl der Tage auch der Tag angerechnet, an dem die Information über den Rücktritt vom Vertrag der LLJ zum ersten Mal zugestellt wurde. In die Anzahl der Tage wird der Tag nicht angerechnet, an dem das Schöpfen der Aufenthalt und Dienstleistungen begonnen wurde.
- 9.5. Im Falle des Rücktritts vom Vertrag macht die LLJ spätestens innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Beendigung der im Vertrag aufgeführten Dienstleistungen die Abrechnung und Rückzahlung des bezahlten Preises mit Abzug der Stornogebühr, eventuell der Bearbeitungsgebühr, wenn der LLJ nach diesen Bedingungen keinen Anspruch auf ihre Bezahlung entsteht. Die LLJ berechnet aber in der Regel keine Stornogebühr, wenn der Rücktritt vom Vertrag wegen der folgenden außergewöhnlichen Umstände auf der Seite des Gastes gegeben wurde: Plötzliche Erkrankung oder ein Unfall bezeugt durch ärztliche Bescheinigung, Naturkatastrophe, Todesfall eines nahen Familienangehörigen, oder wegen der Bestimmung 6.2. h) dieser Bedingungen.
- 9.6. Die LLJ kann in folgenden Fällen vom Vertrag zurücktreten:
- a) schwere oder wiederholte Verletzung der Pflichte seitens des Gastes nach dem Artikel 6.2. dieser Bedingungen,
  - b) nicht ordnungsgemäße oder rechtzeitige Zahlung des Preises seitens des Gastes

## 10. REKLAMATION

- 10.1. Für den Fall einer mangelhaften Leistung im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen hat der Gast das Recht den Aufenthalt und die Dienstleistungen zu reklamieren. Die Reklamation der Dienstleistungen muss der Gast schriftlich ohne unnötige Verzögerung während des Aufenthaltes so gelten machen, dass die entsprechende Verbesserung seitens der LLJ am Ort und Stelle geregelt werden kann, wenn das möglich ist.
- 10.2. Die Reklamation muss immer die genaue Definierung des Umfangs von reklamierten Mängeln enthalten.
- 10.3. Die Vorgehensweise bei der Reklamation richtet sich weiter nach der Reklamationsordnung der LLJ und dem Verfahren bei der Erledigung der Beschwerden bei Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen, die den integralen Bestandteil dieser Bedingungen bilden.
- 10.4. Die LLJ trägt keine Haftung für das Niveau, den Preis und etwaige Folgeschäden bei den im Vertrag nicht vereinbarten Dienstleistungen, die von Dritten organisiert sind, und die der Gast vor Ort bestellt.

## GEMEINSAMEM SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Diese Bedingungen sind für alle Gäste.

Diese Bedingungen treten in Kraft am 1. 9. 2015, und sind auf der Webseite <http://www.laznejachymov.cz> veröffentlicht.

In Jáchymov, den 1. 9. 2015