



SAVOY WESTEND HOTEL

★★★★★
LUXURY SPA RESORT
KARLOVY VARY

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der Gesellschaft Savoy Westend Hotel s.r.o.

Gewerbeanmeldung Nr.: 27110532, MwSt.: CZ27110532, Datenbox: fnyzbww,

mit Sitz in Rybná 668, 110 00, Praha 1 - Staré město, Tschechische Republik

eingetragen im Handelsregister, geführt vom Stadtgericht in Prag, Sektion C, Einlage 97004

Artikel I - Einleitende Bestimmungen

1.1 Die Handelsgesellschaft Savoy Westend Hotel s.r.o., Handelsregisternummer: 27110532, Umsatzsteuer: CZ27110532, mit Sitz in Rybná 668, 110 00, Praha 1 - Staré město, Tschechische Republik, Tel.: +420 359 018 811, Fax: +420 353 225 301, www.savoywestend.cz, E-Mail: info.sales@savoywestend.cz, Postfach: fnyzbww, eingetragen im Handelsregister des Stadtgerichts in Prag, Abt. C, Einlage 97004 (nachstehend nur noch „Leistungserbringer“) ist eine Gesellschaft, deren Unternehmungsgegenstand die Gewährung von Rehabilitationsmaßnahmen“ (Kuren) und damit zusammenhängenden Dienstleistungen, wie Beherbergung, Verpflegung, kurmedizinischen Behandlungen und sonstigen, mit derartigen Aufhalten üblicherweise verbundenen Leistungen ist.

1.2 Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachstehend nur noch „AGB“ genannt) ist die Definition der Bedingungen und Regeln zur Regelung der gegenseitigen Beziehungen zwischen dem „Leistungserbringer“ und dem „Klienten“ – derjenigen Person, die als Besteller den Aufenthalt und/oder die Dienstleistungen des „Leistungserbringers“ (nachstehend nur noch „Klient“ genannt) bestellt. Die Beziehung zwischen dem „Leistungserbringer“ und dem „Klienten“ richtet sich nach diesen AGB, die den rechtlichen Rahmen für ihre Rechtsbeziehung bilden, sofern im konkreten Fall nicht ausdrücklich anders vereinbart wird.

1.3 Diese AGB gelten für Reservierungen, die als schriftliche Bestellung (per Post, Fax oder elektronischer Post) oder auch persönlich bzw. telefonisch an der Rezeption erfolgen ebenso, wie für Online-Buchungen im Reservierungssystem auf der Website des „Leistungserbringers, namentlich auf www.savoywestend.cz.

Artikel II – Begriffsdefinitionen

2.1 Der Klient ist die Person, welche die Buchung (Reservierung) auf irgendeine der in Art. I., Abs. 1.3 dieser AGB beschriebene Weise vornimmt. Der „Klient“ ist eine beliebige physische oder juristische Person, welche die gegenständlichen Leistungen nicht zu Zwecken ihres Weiterverkaufs oder unternehmerischen Tätigkeiten mit diesen einkauft. Die Person des Klienten braucht nicht mit der Person des Gastes identisch sein.

2.2 Der „Gast“ ist die Person, die Endempfänger des gebuchten Aufenthaltes und/oder Dienstleistungen des „Leistungserbringers“ ist (nachstehend nur noch „Gast“ genannt). Die Beziehung zwischen dem „Leistungserbringer“ und dem „Gast“ richtet sich darüber hinaus auch nach der in einer ausgewählten Betriebsstätte des „Leistungserbringers“ befindlichen Unterkunftsordnung. Wenn „Klient“ und „Gast“ ein und dieselbe Person sind, hat die Bezeichnung „Klient“ Vorrang.

2.3 Das „Buchungssystem“ ist das vom „Leistungserbringer“ namentlich auf der Webseite www.savoywestend.cz betriebene Buchungssystem (nachstehend nur noch „System“ genannt), das mittels eines Formulars und je nach Verfügbarkeit aktuell freier Kapazitäten die Online-Buchung von Aufenthalten und/oder Dienstleistungen ermöglicht.

2.4 Bei der Buchung erhält der „Klient“ eine „Vorläufige Buchungsbestätigung“, die das vom „Leistungserbringer“ ausgestellte Aufenthaltsangebot darstellt, jedoch nicht zur Inanspruchnahme von Aufenthalten und/oder Dienstleistungen berechtigt. Die „Vorläufige Buchungsbestätigung“ beinhaltet Angaben über den „Klienten“ (Vor- und Nachname, telefonischer Kontakt, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum, Adresse), den Gast/die Gäste (Vor- und Nachname, telefonischer Kontakt, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum, Adresse, Staatszugehörigkeit, sofern der Aufenthalt für einen Ausländer bestellt wird), den gebuchten Aufenthalt und/oder die gebuchten Dienstleistung (Aufenthaltsdauer, -termin und -typ, Name des Hotels, Zimmerkategorie – sofern diese Teil des Angebots sind, die Verpflegungsart, sämtliche, im Aufenthalt inbegriffene Dienstleistungen), den Gesamtpreis des Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen und die Zahlungsaufforderung. Der „Klient“ ist verpflichtet die Korrektheit der angeführten Angaben zu überprüfen. Die Gültigkeit der „Vorläufigen Buchungsbestätigung“ erlischt im Augenblick des fruchtlosen Ablaufs der Frist zur Durchführung der Zahlung in Einklang mit der in der „Vorläufigen Buchungsbestätigung“ beinhalteten Aufforderung.

2.5 Die verbindliche, vom „Leistungserbringer“ ausgestellte Buchungsbestätigung (nachstehend nur noch „Voucher“ genannt) berechtigt zur Inanspruchnahme der gebuchten Aufenthalte und/oder Dienstleistungen, dies jedoch lediglich unter der Voraussetzung, dass der Gesamtpreis für den gebuchten Aufenthalt und/oder die reservierten Dienstleistungen in Einklang mit Art. VIII. dieser AGB entrichtet wurde. Der „Voucher“ beinhaltet die Angaben über den „Klienten“ (Vor- und Nachname, telefonischer Kontakt, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum, Adresse), den Gast/die Gäste (Vor- und Nachname, telefonischer Kontakt, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum, Adresse), über den gebuchten Aufenthalt und/oder über die gebuchten Dienstleistungen (Aufenthaltsdauer, -termin und -typ, Name des Hotels, Zimmerkategorie – sofern diese Teil des Angebots sind, die Verpflegungsart, sämtliche, im Aufenthalt inbegriffene Dienstleistungen), den Gesamtpreis des Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen sowie Informationen zur Zahlung. Der „Klient“ ist verpflichtet die Korrektheit der angeführten Angaben zu überprüfen.

Artikel III – Buchungsablauf

3.1 Die Aufenthaltsbuchung kann per schriftlicher Bestellung (per Postschreiben an die Adresse des „Leistungserbringers“, per Fax an die in Art. VI., Abs. 6.1 dieser AGB angeführte Faxnummer, per elektronischer Post an die E-Mail-Adresse des „Leistungserbringers“: reservation@savoywestend.cz), persönlich oder telefonisch an der Rezeption der entsprechen Betriebsstätte des „Leistungserbringers“ oder auch als Online-Buchung im „System“ erfolgen.

3.2 Die Bestellung muss die Angaben über den „Klienten“ (Vor- und Nachname, telefonischer Kontakt, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum, Adresse), über den Gast/die Gäste (Vor- und Nachname, telefonischer Kontakt, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum, Adresse), die Angaben zum angefragten Aufenthalt und/oder angefragten Dienstleistungen (Aufenthaltsdauer, -termin und -typ, Name des Hotels, Zimmerkategorie – sofern diese Teil des Angebots sind, die Verpflegungsart, sämtliche, im Aufenthalt inbegriffene Dienstleistungen), im Falle einzeln bestellter Dienstleistungen den Umfang der Unterkunfts-, Verpflegungs- und Behandlungsdienstleistungen) enthalten.



3.3 Bei der Online-Buchung wählt der „Klient“ im „System“ sämtliche Parameter des gewünschten Aufenthaltes aus, worauf im „System“ die Verfügbarkeit der erforderlichen Kapazitäten für die Sofortbuchung geprüft wird. Im Falle der Verfügbarkeit dieser Kapazitäten zur Sofortbuchung im entsprechenden Zeitraum und für den gewünschten Aufenthaltstyp füllt der „Klient“ sämtliche im gegenständlichen Formular als „pflichtige Angaben“ gekennzeichneten Angaben aus. Der „Klient“ führt die Online-Buchung durch, indem er seine personenbezogenen Daten oder ggf. die personenbezogenen Daten des „Gastes“ im Buchungsformular, sowie sämtliche, im Online-Formular als pflichtig zum Abschluss der Buchung gekennzeichneten Angaben ausfüllt, sein Einverständnis mit diesen AGB erklärt und das Buchungsformular an den „Leistungserbringer“ absendet.

3.4 Die abgeschlossene Buchung kann mit einer der im System angebotenen Methoden bezahlt werden. Bitte beachten Sie, dass der „Leistungserbringer“ das Recht hat, die Auswahl der Zahlungsmethoden einzuschränken.

Beachtung! - Der „Leistungserbringer“ hat das Recht, bei der Zahlung der Buchung Dritter Seiten (Agenten, technische Vermittler) zu beauftragen, einschließlich derer, denen die Zahlung für die vom Kunden im System vorgenommene Buchung gutgeschrieben wird. Gleichzeitig bleibt der „Leistungserbringer“ gegenüber dem Kunden für die Bereitstellung der gebuchten Unterkunft und die Rückerstattung des Geldes verantwortlich.

3.4.1 Wenn die Unterkunft mit einer Bankkarte über das System unter Verwendung von Internet-Acquiring bezahlt wird, gibt der Kunde den vom „Leistungserbringer“ im Buchungsformular angegebenen Betrag in das sich öffnende Fenster des Zahlungssystems mit seiner eigenen Bankkarte ein oder digitale Geldbörse. Bezahlt der Kunde im Zuge der Buchung gebuchte Zimmer (Leistungen) teilweise, zahlt der Kunde den Restbetrag bei Ankunft an den „Leistungserbringer“. Ein elektronischer Scheck über den über das Internet-Acquiring getätigten Zahlungsbetrag wird an die E-Mail-Adresse gesendet, die der Kunde während des Buchungsvorgangs angibt, falls das Unternehmen, das die Zahlung per Bankkarte über das Internet-Acquiring ermöglicht, dies unterstützt Ausstellung eines elektronischen Schecks. Exely ist nicht für die Bereitstellung eines elektronischen Schecks an den Kunden verantwortlich.

3.4.2 Bei Verwendung der Zahlungsart „Aufgeschobene elektronische Zahlung mit Bankkarte“ gibt der Kunde die Daten entweder selbstständig während des Buchungsvorgangs in das System ein oder stellt dem „Leistungserbringer“ die Daten ohne Mitwirkung von Exely zur Durchführung einer Reservierung zur Verfügung. Basierend auf den vom Kunden oder vom „Leistungserbringer“ in das System eingegebenen Daten sendet das System dem Kunden automatisch über die bei der Buchung angegebene E-Mail-Adresse eine Vorbuchung mit einem Link zur Zahlung. Der Kunde, der dem Link zur Zahlung folgt, zahlt den vom „Leistungserbringer“ im System angegebenen Betrag mit einer Bankkarte im Fenster des Zahlungssystems ein. Bei erfolgreicher Zahlung wird die Buchungsbestätigung im System generiert und an die bei der Buchung angegebene E-Mail-Adresse an den Kunden gesendet. Wenn der Anbieter des Internet-Beschaffungssystems eine solche Funktionalität unterstützt, wird ein elektronischer Scheck über den Betrag der durchgeführten Zahlung an die E-Mail-Adresse gesendet, die der Kunde während des Zahlungsvorgangs angibt. Exely ist nicht für die Bereitstellung eines elektronischen Schecks an den Kunden verantwortlich.

Beachtung! - Die Zahlung hat innerhalb der vom Anbieter in der Buchungsbestätigung angegebenen Frist zu erfolgen. Zahlt der Kunde nicht innerhalb der angegebenen Frist, wird die Reservierung automatisch im System storniert.

3.4.3 Bei Verwendung der Zahlungsmethode „Bank Card Secured Booking“ gibt der Kunde die Bankkartendaten in die entsprechenden Felder ein. Diese Informationen werden über sichere Kommunikationskanäle über einen sicheren Server an den vom Kunden ausgewählten „Leistungserbringer“ gesendet, um die Buchung zu garantieren. Der „Leistungserbringer“ entscheidet selbst, ob er das Geld in Höhe des Buchungspreises vom mit der Bankkarte verknüpften Konto abhebt oder sperrt. Ist der „Leistungserbringer“ nicht in der Lage, Bankkartentransaktionen durchzuführen, die



zur Garantie der Bestellung erforderlich sind, kann der „Leistungserbringer“ die Buchung des Kunden stornieren.

Beachtung! - Der Kunde sollte überprüfen, ob die Karte nicht abgelaufen ist und dass auf dem Konto genügend Guthaben vorhanden ist, um die Bestellung zu bezahlen.

3.4.4 Im Falle einer Überweisung sind die bestellten Leistungen in voller Höhe im Voraus zu bezahlen. Der „Leistungserbringer“ kann andere Beträge der Vorauszahlungen festlegen. Die Höhe der Vorauszahlung wird im Zuge der Buchung mitgeteilt. Zahlungen per Überweisung können von juristischen und natürlichen Personen geleistet werden. Die Zahlung ist innerhalb von 3 Werktagen nach Erhalt einer Rechnung für gebuchte Zimmer (Dienstleistungen) zu leisten. Einige Anbieter schränken Buchungen von Unterkünften durch Überweisungszahlungen ein, wenn solche Buchungen innerhalb weniger Tage (in der Regel innerhalb von 5 Tagen) vor dem geplanten Anreisedatum erfolgen.

3.4.5 Im Falle einer Vor-Ort-Zahlung für die gebuchte Unterkunft ist der Kunde verpflichtet, die Buchung bei der Ankunft beim „Leistungserbringer“ in bar zu bezahlen.

3.4.6 Bei der Nutzung der Zahlungsart "Ratenzahlung" im geöffneten Fenster des Dienstleisters der Zahlungsart "Ratenzahlung" schließt der Kunde selbstständig einen Vertrag mit einem solchen Anbieter ab und hinterlegt den vom „Leistungserbringer“ festgelegten Vorauszahlungsbetrag. Wenn der Kunde gemäß den Regeln des Fensters des Dienstleisters der Zahlungsart "Ratenzahlung" erfolgreich für die Unterkunft bezahlt, wird die Buchungsbestätigung automatisch im System generiert. Wenn der Anbieter der Zahlungsart "Ratenzahlung" aus irgendeinem Grund die Zahlung ablehnt, wird die Reservierung im System nicht erstellt. Die Beziehung zwischen dem Kunden und dem „Leistungserbringer“ der Zahlungsart "Ratenzahlung" wird in diesen Regeln nicht berücksichtigt. Die Beziehung zwischen dem Kunden und dem „Leistungserbringer“ der Zahlungsart "Ratenzahlung" wird in diesen Regeln nicht berücksichtigt. Wenn der Anbieter der Zahlungsart "Ratenzahlung" eine solche Funktionalität unterstützt, wird ein elektronischer Scheck über den Betrag der erfolgten Zahlung an die E-Mail-Adresse gesendet, die der Kunde während des Zahlungsvorgangs angibt. Exely ist nicht verantwortlich für die Bereitstellung eines elektronischen Schecks an den Kunden.

3.4.7 Wenn der Kunde während des Buchungsvorgangs die Zahlungsart "Zahlung im Büro" auswählt, erhält der Kunde Informationen über die Adresse des Büros, in dem der Kunde die gebuchte Unterkunft bezahlen soll. Darüber hinaus enthält die Buchungsbestätigung, die der Kunde an die im Buchungsvorgang angegebene E-Mail-Adresse erhält, auch die Adresse der Geschäftsstelle des „Leistungserbringer“, in der der Kunde die gebuchte Unterkunft bezahlen soll.

Achtung! - Der „Leistungserbringer“ hat das Recht, nicht erstattungsfähige Tarife anzubieten. Gemäß den Bedingungen solcher nicht erstattungsfähigen Tarife wird im Falle der Stornierung der Buchung oder der Nichtanreise des Klienten der vom Klienten im Voraus bezahlte Betrag (teilweise oder vollständig) nicht zurückerstattet und verbleibt als Vertragsstrafe im Besitz des „Leistungserbringer“. Wir empfehlen Ihnen, sich vor dem Abschluss der Buchung sorgfältig mit den Bedingungen der Sonderangebote vertraut zu machen.

Achtung! - Der Anbieter, bei dem der Kunde die Unterkunft gebucht und übernachtet hat, stellt Dokumente aus, die den gesamten Zeitraum des Aufenthalts bestätigen, einschließlich des Zeitraums, der mit der Nutzung des Interneterwerbs, der Ratenzahlung oder des Zahlungsaufschubs bezahlt wurde.

Bei der Buchung wird die Unterkunft reserviert. Eine Buchungsbestätigung wird sofort nach dem Abschluss der Bestellung auf dem Bildschirm angezeigt. Es wird empfohlen, diese auszudrucken und zu speichern. Außerdem wird die Buchungsbestätigung auch per E-Mail an die vom Kunden bei der Buchung angegebene Adresse gesendet.



3.5. Bei schriftlichen, telefonischen oder persönlich erteilten Aufträgen erhält der Kunde nach deren Zustellung an den „Leistungserbringer“ eine vorläufige Reservierungsbestätigung mit einer Zahlungsaufforderung. Bei rechtzeitiger Zahlung erhält der Kunde eine Bestätigung.

3.6 Im Einklang mit Art. III Abs. 3.1 dieser AGB gilt die Reservierung als verbindliche Bestellung des Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen in dem Moment, in dem die schriftliche Bestellung zugestellt wird. Bei persönlich getätigten Reservierungen gilt als Zeitpunkt der schriftlichen Bestellung (d.h. Ausfüllen des Formulars und dessen Unterzeichnung) an der Rezeption des „Leistungserbringer“ oder im Reservierungszentrum. Bei telefonischer Bestellung ist dieser Zeitpunkt der Zeitpunkt der telefonischen Bestellung, bei Online-Reservierung der Zeitpunkt der Absendung des Reservierungsformulars an den „Leistungserbringer“. Die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Anbieter und dem Kunden entstehen in dem Moment, in dem dem Kunden die vorläufige Reservierungsbestätigung per E-Mail oder per Post zugesandt oder persönlich übergeben wird. Im Falle einer Online-Reservierung im System wird dem Kunden die vorläufige Reservierungsbestätigung per E-Mail zugesandt, und zwar an die E-Mail-Adresse des Kunden, die im zugesandten Reservierungsformular angegeben ist. Um eventuelle Zweifel bei Online-Reservierungen auszuschließen, ist die Reservierungsbestätigung bei Online-Reservierungen, die per Banküberweisung bezahlt wurden, die Zustellung der vorläufigen Reservierungsbestätigung und bei Online-Reservierungen, die per Zahlungskarte bezahlt wurden, die Zustellung der Reservierungsbestätigung.

3.7 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an seiner Reservierung vorzunehmen. Unter Stornierung wird jede Änderung der Buchung verstanden, außer der Verlängerung der Aufenthaltsdauer (die die ursprüngliche Dauer vollständig abdeckt) und der Erweiterung des Leistungsumfangs.

Artikel IV - Rechte und Pflichten der Vertragsseiten

4.1 Der „Klient“ hat das Recht:

auf eine ordentliche Gewährung der von ihm bestellten, vom „Leistungserbringer“ bestätigten und ordentlich bezahlten Aufenthalte und/oder Dienstleistungen; mit Ausnahme unvorhersehbarer Ereignisse, Krisensituationen und unerwarteter Umstände (Witterungseinflüsse, Energieausfälle, politische Unruhen, Naturkatastrophen – Überschwemmungen, Erdbeben, usw.);, im Falle von Vorkommnissen, bei denen sich der „Leistungserbringer“ das Recht vorbehält, bereits getätigte Buchungen zu widerrufen; zu einem beliebigen Zeitpunkt vor Beginn des Aufenthalts und/oder der Inanspruchnahme der Dienstleistungen unter der Voraussetzung der Einhaltung der Stornierungsbedingungen seine Buchung zu stornieren; Mängel am gebotenen Aufenthalt und/oder gebotenen Dienstleistungen gemäß den Bestimmungen dieser AGB zur Beanstandung von Dienstleistungen zu beanstanden (reklamieren).

4.2 Der „Klient“ ist verpflichtet:

vollständig und korrekt sämtliche wesentlichen, zur Buchung erforderlichen Erfordernisse, namentlich alle im Buchungsformular oder in der Bestellung als pflichtig gekennzeichneten Angaben anzuführen; dem „Leistungserbringer“ entsprechend der gewählten Zahlungsart und spätestens am Anreisetag den vollen Preis für den gebuchten Aufenthalt und/oder die gebuchten Dienstleistungen zu entrichten; die rechtlichen und internen Vorschriften des „Leistungserbringers“ zu respektieren; die vom „Leistungserbringer“ ausgestellte Buchungsbestätigung zu kontrollieren und beim Feststellen einer falsch realisierten Buchung den „Leistungserbringer“ an den in der Buchungsbestätigung angeführten Kontakten unverzüglich zu kontaktieren; sich vor Bestätigung der Buchung über mögliche, auf der Website www.savoywestend.cz angeführte Kontraindikationen zu informieren.

4.3 Der „Leistungserbringer“ ist verpflichtet:



dem Klienten Informationen über die Buchung des Aufenthalts und/oder die Dienstleistungen zu gewähren und die Buchung umgehend zu bestätigen; dem „Klienten/Gast/Gästen“ den Aufenthalt und/oder die Dienstleistungen in bestätigtem Umfang und bestätigter Qualität zu gewährleisten; den „Klienten/Gast/Gästen“ einen Ersatzaufenthalt und/oder Ersatzleistungen zumindest in bestätigter Qualität und bestätigtem Umfang zu gewähren, sofern der „Leistungserbringer“ nicht imstande ist, einen ordentlich bestätigten und beglichenen Aufenthalt und/oder Dienstleistungen zu gewähren und dies aus anderen, als den in Abs. 4.1, Buchst. a) dieser AGB angeführten Gründen, d.h. wegen technischen Mängeln oder aus ähnlichen Gründen. Im Falle der Annullierung einer bestätigten Buchung seitens des „Leistungserbringers“ gemäß Abs. 4.1, Buchst. a) dieser AGB dem Klienten den der bereits erfolgten Zahlung entsprechenden Betrag zurückzuerstatten und dies spätestens binnen 14 Tagen ab der wirksamen Zustellung der Benachrichtigung über die Annullierung der Buchung an den Klienten.

4.4 Der „Leistungserbringer“ hat das Recht

auf die Änderung eines gebuchten oder bestätigten Aufenthalts und/oder einer reservierten Dienstleistungen in entsprechender oder höherer Kategorie bei Bewahrung des mindestens gleichen Standards bzw. Preises der Aufenthalte und/oder Dienstleistungen. Bei der Notwendigkeit einer Änderung zu einer niedrigeren Kategorie ist der „Leistungserbringer“ verpflichtet, den „Klienten“ spätestens 7 Tage vor Beginn des gebuchten Aufenthaltes und/oder Erbringung der Dienstleistungen über diesen Umstand zu benachrichtigen. Sofern der „Klient“ sein schriftliches Einverständnis zu solch einer Änderung erteilt, wird der Preis entsprechend den aktuell gültigen Preisen für die entsprechende Kategorie herangesetzt. Für den Fall, dass der „Klient“ kein ausdrückliches schriftliches Einverständnis zu solch einer Änderung erteilt, wird die Buchung des Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen annulliert; einem „Gast“, dem nach dessen vorherigem Aufenthalt von einer weiteren Rehabilitationsmaßnahme (Kur) beim „Leistungserbringer“ abgeraten wurde (diese Information ist im ärztlichen Befund des „Leistungserbringers“ enthalten) im Voraus einen künftigen Aufenthalt zu annullieren oder zu verweigern; Aufenthalte von Gästen im Voraus zu annullieren oder zu verweigern, die beim vorangegangenen Aufenthalt Vorschriften des „Leistungserbringers“ für seine Einrichtung missachtet haben; Preiskorrekturen aufgrund von Inflation oder Preisschwankungen oder -änderungen laut aktuell gültigem Kurs bei Zahlungen in Fremdwährungen vorzunehmen.

Artikel V - Anmeldung des Gastes (Check-in)

5.1 Bei Beginn des Aufenthalts und/oder der Inanspruchnahme von Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des „Leistungserbringers“ weist sich der „Gast“ anhand seines Identitätsausweises und Vouchers aus. Nach Erfüllung der angeführten Formalitäten gewährt der „Leistungserbringer“ dem „Gast“ Unterkunft sowie weitere Informationen zum Aufenthalt und/oder zu den Dienstleistungen. Der „Gast“ erhält bei Beginn seines Aufenthaltes Gelegenheit sich mit der Beherbergungsordnung vertraut zu machen.

Artikel VI - Widerruf der Buchung durch den Klienten

6.1 Der „Klient“ ist berechtigt, zu einem beliebigen Zeitpunkt vor Beginn des Aufenthalts und/oder der Gewährung von Dienstleistung in Einklang mit der bestätigten Buchung (nachstehend nur noch „Antrittstag“ genannt) die Inanspruchnahme eines gebuchten und bestätigten Aufenthalts und/oder Dienstleistungen zu widerrufen, d.h. von der bestätigten Bestellung oder Online bestätigten Reservieren zurückzutreten. Der Rücktritt seitens des „Klienten“ (nachstehend nur noch „Stornierung“ genannt) muss in schriftlicher Form erfolgen und dem „Leistungserbringer“ nachweislich an die Adresse seines Geschäftssitzes, an die in diesem Absatz angeführte E-Mail-Adresse oder Faxnummer zugestellt werden, wobei aus der Willensbekundung des „Klienten“ eindeutig dessen tatsächliche Absicht hervorgehen muss, den Aufenthalt und/oder die Dienstleistungen stornieren zu wollen. Als



Stornierungsdatum gilt der Tag, an dem diese Willensbekundung des „Klienten“ dem „Leistungserbringers“ an die Adresse seines Geschäftssitzes, oder an die in diesem Absatz angeführte E-Mail-Adresse oder Faxnummer zugestellt wird. Für den Fall, dass es in der Zeit von 17:00 bis 24:00 Uhr Ortszeit zur Stornierung des gebuchten Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen kommt, gilt der folgende Werktag als Stornierungstag. Der „Leistungserbringers“ hat im Falle solch einer Stornierung Anrecht auf die Entrichtung mit der Annullierung des gebuchten und bestätigten Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen verbundener Gebühren (nachstehend nur noch „Stornogebühren“ genannt), deren Höhe von der Gesamtanzahl der Tage zwischen dem Zustellungsdatum der schriftlichen Stornierung an den „Leistungserbringers“ in Einklang mit diesem Absatz und dem „Antrittstag“ abhängt. Im Falle der Stornierung des Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen führt der „Leistungserbringers“ spätestens binnen 14 Tagen ab dem Zustellungsdatum der Stornierung eine Abrechnung durch und erstattet die bereits geleisteten Zahlungen in entsprechender Höhe und nach Abzug der ordentlich berechneten Stornogebühren laut nachstehender Tabelle zurück. Für den Fall, dass die Höhe der Stornogebühren die Höhe der bisher geleisteten Zahlungen des „Klienten“ übersteigt, berechnet der „Leistungserbringers“ dem „Klienten“ aufgrund der zugestellten schriftlichen Stornierung des gebuchten Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen die Differenz zwischen der so geleisteten Zahlung und der Höhe der Stornogebühren laut diesem Absatz in Form einer besonderen Rechnung, deren Zahlungsfrist in diesem Fall 15 Tage ab erfolgter Stornierung beträgt.

In Einklang mit der Bestimmung des § 1837, Buchst. j) des BGB entsteht beherbergten Gästen als Verbrauchern kein Recht zum Rücktritt von einer bereits bestätigten Bestellung, sofern der „Beherberger“ seine Leistung zum anberaumten Termin erfüllt, ohne dass Stornogebühren gemäß Punkt 6.1 dieser AGB berechnet würden.

Die Stornierung der Buchung ist lediglich in schriftlicher Form an die Adresse des „Leistungserbringers“, via E-Mail an folgende Adresse/Nummer möglich:

E-Mail: reservation@savoywestend.cz

6.2 Die Stornogebühren werden vom bestätigten Gesamtpreis des gebuchten Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen in wie folgt ermittelter Höhe berechnet:

Aufenthaltsstornierung, durchgeführt ab Bestätigung der Buchung:

Stornierungsbedingungen für Aufenthalte von **1 - 6 Nächten:**

* Stornierungen, die weniger als 24 Stunden vor der Ankunft erfolgen: 100 % des Preises der ersten Nacht

* Stornierungen während des Aufenthalts (Aufenthaltsverkürzung): 100 % des Preises der folgenden Nacht

Stornierungsbedingungen für Aufenthalte von **7 und mehr Nächten:**

* Stornierungen, die 14 und weniger Tage vor der Ankunft erfolgen: 50 % des Gesamtpreises der Reservierung

* Stornierungen, die 7 und weniger Tage vor der Ankunft erfolgen: 100 % des Buchungspreises

* Stornierungen während des Aufenthalts (Aufenthaltsverkürzung): 100 % des Buchungspreises

6.3 Änderung der Buchung

Die technische Funktionalität des Systems ermöglicht die Änderung des Check-in- oder Check-out-Datums, der Kontaktdaten des Gastes oder der Kommentare zur Buchung und der Zimmerkategorie in einer bereits getätigten und vom „Leistungserbringer“ bestätigten Buchung, die bei der Ankunft bezahlt



wird. Diese Parameter können nach eigenem Ermessen nur über das System geändert werden, indem der Link verwendet wird, der in der Buchungsbestätigung enthalten wurde, die dem Kunden während der Buchung per E-Mail zugesandt wird.

Eine Änderung der genannten Parameter bei Buchungen mit anderen Zahlungsarten und sonstige Änderungen bei bereits getätigten und vom Anbieter bestätigten Buchungen, einschließlich bei Buchungen, die bei Ankunft bezahlt werden, sind nicht möglich.

Durch die vorherige Überprüfung der Bedingungen für die Stornierung von Buchungen kann der Kunde die bestehende Buchung stornieren und eine neue Buchung mit den erforderlichen Parametern über das System vornehmen.

6.4 Stornierung der Buchung

6.4.1 Um Verwechslungen zu vermeiden, sollten Reservierungen immer über das System oder per E-Mail an reservation@savoywestend.cz storniert werden. Für die Stornierung der Reservierung ist es wichtig, dass die Nachricht über eine solche Stornierung dem Anbieter unverzüglich zugestellt wird, was durch die Funktionalität des Systems gewährleistet ist. Reservierungen können nur über das System storniert werden, indem der Link und der Stornierungscode verwendet werden, der mit der Buchungsbestätigung, die dem Kunden zum Zeitpunkt der Buchung per E-Mail zugesandt wird, bereitgestellt wird. Die Stornierungsmittelung wird an den Kunden gesendet, nachdem die Bestellung storniert wurde. Wenn der Kunde aus irgendeinem Grund die Reservierung nicht über den Link und den Stornierungscode stornieren kann, empfehlen wir dem Kunden, sich an die Reservierungsabteilung des ausgewählten Anbieters zu wenden, um die Reservierung zu stornieren. Kontakt-E-Mail: reservation@savoywestend.cz.

6.4.2 Bei Verwendung eines elektronischen Zahlungsmittels, wie bei Zahlung per Bankkarte wird das Geld innerhalb der vom Zahlungsdienst festgelegten Frist auf die Bankkarte oder die digitale Geldbörse zurückgebucht, die für die Zahlung der Buchung verwendet wurde. Der Zeitraum zwischen der Rückerstattung und der tatsächlichen Gutschrift auf dem Konto des Kunden hängt von den internen Abläufen der Bank, dem Zahlungssystem und den internen Abläufen des Anbieters ab und beträgt in der Regel nicht mehr als 45 Werktage ab dem Tag der Stornierung des Kunden die Reservierung über das System.

6.4.3 Bei Verwendung einer mit einer Bankkarte gesicherten Reservierung erstattet der Anbieter die von dem mit der Bankkarte verknüpften Konto abgebuchten Beträge. Im Falle einer Buchungsstornierung empfehlen wir Ihnen, sich an den „Leistungserbringer“ zu wenden, um das Problem der Rückerstattung auf bequeme Weise für Sie zu lösen.

6.4.4 Bei Zahlungsaufschub wird der Zahlungsdienstleister dem Kunden das Geld zurückerstatten. Im Falle einer Stornierung der Buchung wird sich ein Mitarbeiter des Zahlungsdienstleisters mit dem Kunden in Verbindung setzen. Das Geld, abzüglich der Provision, die der Dienstleister für den Zahlungsaufschub berechnet, wird auf bequeme Weise zurückerstattet.

6.4.5 Im Falle einer verspäteten Stornierung der Buchung oder Nichtanreise kann der „Leistungserbringer“ dem Kunden eine Vertragsstrafe auferlegen. Jeder Anbieter legt die Regeln für verspätete Stornierungen, insbesondere die Fristen und die Höhe der Strafe, selbst fest. Die Buchungsbedingungen, die Regeln der geltenden Sonderangebote und die Bedingungen für die verspätete Stornierung, die auf der Webseite des Beherbergungsbetriebs/der Unterkunft, im Buchungsformular und in der Buchungsbestätigung angegeben sind, sollten bei der Buchung sorgfältig gelesen werden.

Im Falle einer vorzeitigen Abreise des Kunden hat der „Leistungserbringer“ das Recht, Strafen in Bezug auf den Schaden, der dem Beherbergungsbetrieb/der Liegenschaft zugefügt wurde, zu erheben.



Artikel VII - Zahlungsbedingungen

7.1 Die aktuellen Aufenthaltspreise und Preise der vom „Leistungserbringers“ gebotenen Dienstleistungen sind auf der Website www.savoywestend.cz angeführt. Im Falle unterschiedlicher Preisangaben in verschiedenen Quellen gelten die auf der Website www.savoywestend.cz angeführten Preise. Für den Fall, dass im Laufe des Aufenthaltes die Saison wechselt, wird der Preis für die entsprechende Saison berechnet.

7.2 Sofern diese Teilzahlung nicht binnen dieser erforderlichen Frist erfolgt, wird die Buchung automatisch annulliert. Als Zahlungsdatum gilt die Gutschreibung der Finanzmittel auf dem Konto des „Leistungserbringers“. Die Zahlungen nimmt der „Leistungserbringers“ als Nettozahlungen entgegen, sie führen zu keinerlei Kosten irgendwelcher Art auf Seiten des „Leistungserbringers“ (mit Ausnahme der Zahlungen für die Kontoführung des „Leistungserbringers“, allerdings nur unter der Voraussetzung, dass die Zahlungen in der korrekten Währungen erfolgen), ohne jegliche Kosten für den „Leistungserbringer“.

Artikel VIII - Zahlung des restlichen Teils des Gesamtpreises für die Buchung

8.1 Vor der Anreise: Banküberweisung in EUR:

Bank: Komerční banka a.s., pobočka Karlovy Vary

Bankkonto-Nr. (EUR): 35-5863300247/0100

IBAN: CZ5801000000355863300247

SWIFT: KOMBCZPPXXX

8.1.1 Am Anreisetag

- per Barzahlung
- mittels Kreditkarte
- mittels ausgewählter Gutscheine

8.2 Der „Klient“ nimmt Folgendes zur Kenntnis: sollte der Preis für die Buchung des Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen nicht spätestens am Anreisetag in hundertprozentiger Höhe beglichen werden, ist der „Leistungserbringer“ nicht verpflichtet, dem „Klienten“ oder „Gast“ den gebuchten Aufenthalt und/oder Dienstleistungen zu gewähren. In solch einem Fall behält sich der „Leistungserbringer“ das Recht vor, die bestätigte Buchung zu stornieren und der „Klient“ ist verpflichtet, dem „Leistungserbringer“ die in Art. VI., Abs. 6.1 dieser AGB angeführten „Stornogebühren“ (Stornierung 1 Tag vor dem Anreisetag oder Nichtanreise oder Stornierung seitens des „Klienten“) zu entrichten. Für den Fall, dass die Höhe der Stornogebühren die Höhe der bisher geleisteten Zahlungen des „Klienten“ übersteigt, berechnet der „Leistungserbringer“ dem „Klienten“ die Differenz zwischen der so geleisteten Zahlung und der Höhe der Stornogebühren laut diesem Absatz in Form einer besonderen Rechnung, deren Zahlungsfrist in diesem Fall 15 Tage ab dem Anreisetag beträgt.

Artikel IX - Sonstige Vereinbarungen



9.1 Die Kinderpreise gelten nur für Personen im Alter von 3-12 Jahren. Wenn der „Gast“ ein Kurprogramm (Komplexkur, Relaxkur) für Personen im Alter von 3 bis 15 Jahren buchen möchte, kann dies nur auf der Grundlage einer fachlichen Untersuchung eines Kinderarztes oder auf der Grundlage eines ärztlichen Gutachtens des Kinderarztes aus dem Heimatland des Kunden (nicht älter als ein Monat) erfolgen, das die Fähigkeit zur Durchführung einer Kur belegt. Die Untersuchung kann von einem Kinderarzt direkt im Hotel Savoy Westend durchgeführt werden. Die Kosten für eine solche Untersuchung betragen 100,- €. Für diese Leistung wird kein Kundenbindungsrabatt oder Frühbucherrabatt gewährt. Für Kinder im Alter von 0-2 Jahren inkl. werden Spa-Behandlung nicht angeboten.

9.2 Wenn es zur Beendigung des Aufenthaltes und/oder völligen oder teilweisen Nichtinanspruchnahme der Dienstleistungen aufgrund der Feststellung von Kontraindikationen oder wegen mangelnden Alters am Anreisetag und/oder zu Beginn der Inanspruchnahme der Dienstleistungen kommt, ist der „Leistungserbringer“ weder verpflichtet, dem „Klienten“ oder „Gast“ Ersatz für die aus diesem Grund nicht geschöpften Leistungen zu bieten, noch dem „Gast“ den relevanten Teil des beglichenen Preises für den Aufenthalt und/oder die Dienstleistungen zurückzuerstatten.

9.3 Der „Leistungserbringer“ ist nicht verpflichtet, für reservierte, aber nicht in Anspruch genommene Dienstleistungen Ersatz zu leisten.

9.4 Zum Aufenthaltspreis wird eine Kurtaxe berechnet, deren Höhe sich nach der aktuell gültigen Verordnung der Stadt Karlovy Vary richtet.

Artikel X - Schutz der persönlichen Daten

10.1 Durch Absendung der schriftlichen Bestellung, durch die persönliche oder telefonische Bestellung oder den Zugang zum „System“ des „Leistungserbringers“ und Beginn der Registrierung teilt der Klient wissentlich seine personenbezogenen Daten und ggf. die personenbezogenen Daten des „Gastes“ mit. Der „Klient“ stimmt der Verarbeitung dieser Daten durch den „Leistungserbringer“ in Zusammenhang mit der Buchung des Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen zu. Die personenbezogenen Daten werden vom „Leistungserbringer“ im Sinne des Gesetzes Nr. 101/2000 Slg., Datenschutzgesetz, im Wortlaut späterer Vorschriften, verarbeitet.

10.2 Der „Klient“ verpflichtet sich, vor der Übergabe der personenbezogenen Daten des „Gastes“ an den „Leistungserbringer“ für das Einverständnis des Subjekts dieser Daten zu deren Übergabe zu sorgen und haftet für jegliche, durch eine Verletzung dieser Pflicht entstehende Schäden.

10.3 Die personenbezogenen Daten sowie die Buchungsangaben zum Aufenthalt und/oder zu den Dienstleistungen sind erforderlich zur ordentlichen Gewährleistung der Buchung durch den „Leistungserbringer“ und werden in einer sicheren Datenbasis gespeichert und keinen Drittpersonen gewährt.

10.4 Der „Leistungserbringer“ ist verpflichtet, sämtliche notwendigen Vorkehrungen zu treffen, um den unberechtigten und zufälligen Zugang von Drittpersonen zu personenbezogenen Daten, sowie Änderungen, die Vernichtung und den Verlust personenbezogener Daten der „Klienten“ und „Gäste“ sowie unberechtigte Übertragungen, Verarbeitungen oder einen sonstigen Missbrauch der personenbezogenen Daten der „Klienten“ und „Gäste“ zu verhindern.

10.5 Vor Absenden des Buchungsformulars an den „Leistungserbringer“ kann der „Klient“ sein Einverständnis zur Zusendung aktueller Angebote des „Leistungserbringers“ erteilen. Das Einverständnis zur Zusendung aktueller Angebote kann jederzeit telefonisch im telefonischen Kontakt des „Leistungserbringers“: +420 359 018 811 oder per E-Mail an die E-Mail Adresse: info.sales@savoywestend.cz. widerrufen werden. Der „Klient“ ist berechtigt, seine E-Mail-Adresse



mittels eines diesbezüglichen Verweises im unteren Teil jeder Informations-E-Mail in der Versendungsdatenbasis zu löschen.

Artikel XI – Reklamationsverfahren von Dienstleistungen

11.1 Für den Fall, dass der „Klient“ irgendwelche Fehler oder Mängel bei den vom „Leistungserbringer“ gebotenen Dienstleistungen feststellt, ist der „Klient“ verpflichtet, den „Leistungserbringer“ unverzüglich nach der Feststellung eventueller Fehler oder Mängel über diese zu unterrichten. Der „Klient“ nimmt zur Kenntnis, dass es unmöglich ist, irgendwelche Beanstandungen von Dienstleistungen zu berücksichtigen, die dem „Leistungserbringer“ verspätet oder erst nach der Abreise des „Klienten“ mitgeteilt werden.

11.2 Im Falle einer Beanstandung (Reklamation) von Dienstleistungen bzw. Erfüllungen des „Leistungserbringers“ ist der Klient verpflichtet, diese mangelhaften Dienstleistungen unverzüglich an der Rezeption oder im Beherbergungsbüro des entsprechenden Kurhotels zu melden. Der Rezeptionsmitarbeiter übermittelt die Beanstandung dem verantwortlichen Mitarbeiter des „Leistungserbringers“, der sie beurteilt und das entsprechende Beanstandungsprotokoll ausfertigt, dessen Inhalt die Identifikation des „Klienten“, eine Beschreibung des beanstandeten Leistungsmangels, das Annahmedatum der Beanstandung, den Vorschlag zur Abwicklung der Beanstandung und eventuell die Vereinbarung der Parteien hinsichtlich der Abwicklung der Beanstandung wird.

Artikel XII - Bedingungen zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten

12.1 Der beherbergte „Klient/Gast“ ist berechtigt, einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung solch eines Streites beim zuständigen Subjekt zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zu stellen, nämlich bei der: Tschechische Handelsinspektion, Zentralinspektorat – Abteilung AD, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, E-Mail: adr@coi.cz, Webadresse: adr.coi.cz

Die Tschechische Handelsinspektion ist die Aufsichtsbehörde, die die Aufsicht über den Verbraucherschutz ausübt und gemäß Gesetz 64/1986 Slg., über die Tschechische Handelsinspektion, im Wortlaut späterer Vorschriften und sonstiger Rechtsvorschriften vorgeht. Die Webseite der Tschechischen Handelsinspektion ist www.coi.cz.

Artikel XIII - Schlussbestimmungen

13.1 Diese AGB sind in vollem Wortlaut auf der Website des „Leistungserbringers“ www.savoywestend.cz veröffentlicht.

13.2 Der „Leistungserbringer“ behält sich das Recht auf eine einseitige Änderung dieser AGB vor.

13.3 Diese AGB finden auf angemessene Weise auch bei eventuellen Vertragsbeziehungen zwischen dem „Leistungserbringer“ und dem „Gast“ Anwendung.

13.4 Auf den „Klienten“ und den „Gast“ beziehen sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen die zu dem Zeitpunkt gültig sind, in dem der „Klient“ die Buchung des Aufenthalts und/oder der Dienstleistungen vornimmt, d.h. zum Zeitpunkt der Absendung der schriftlichen Bestellung, der persönlichen oder telefonischen Bestellung oder Absendung des Buchungsformulars durch den „Klienten“ an den „Leistungserbringer“.



13.5 Von diesen AGB nicht geregelte Rechte und Pflichten halten sich an die entsprechenden Bestimmungen von Gesetz Nr. 89/2012, des Bürgerlichen Gesetzbuches, im Wortlaut späterer Vorschriften.

13.6 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 14.06.2021 in Kraft. Individuell zwischen dem „Leistungserbringer“ und dem „Klienten/Gast“ vereinbarte Änderungen, Abweichungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen jeweils immer der Schriftform.

13.7 Die Rechtsbeziehungen zwischen dem „Leistungserbringer“ und dem „Klienten/Gast“ halten sich an die Rechtsordnung der Tschechischen Republik.

13.8 Ein untrennbarer Bestandteil dieser AGB sind die im entsprechenden Zeitraum gültigen Preisvereinbarungen.

