



Sie irgendeine der Bestimmungen dieser AGB ablehnen, reservieren Sie bitte keine der von AH gebotenen Heil- und Hotelaufenthalte, Verpflegungs- oder sonstigen Dienstleistungen.

## RESERVIERUNG UND ZAHLUNG

Reservieren Sie bitte in schriftlicher Form (E-Mail, Fax) oder mittels der Website im ONLINE-SYSTEM. Die Bestellung muss die konkreten Angaben zur Reservierungsbestätigung enthalten, d.h. den Vor- und Nachnamen des Gastes, die Anzahl der Personen (Erwachsene und Kinder), das Alter des/der Kinder, den Aufenthaltstermin (genaues An- und Abreisedatum) sowie die Spezifikation der gewünschten Dienstleistungen:

- Zimmertyp (Ein-, Zwei-, oder Dreibettzimmer, Apartment oder Apartment mit Erker);
- Verpflegungsart (BB – Frühstück, HB – Frühstück und Mittagessen oder Frühstück und Abendbrot, FB – Frühstück, Mittagessen und Abendbrot);
- Typ der Kur (FBT - komplexe Badekur mit Vollpension, HBT - komplexe Badekur mit Halbpension, Reduktions-Badekur, Regenerierungs-Badekur oder Auswahl aus Wellnesspaketen);
- Zusatzleistungen (Beförderung, Ausflüge, etc.).

Nach Abstimmung und Bestätigung der Reservierung wird Ihnen eine RECHNUNG – INVOICE ausgestellt (in der Höhe von 100% des bestellten Aufenthaltes), der zum in der Rechnung angeführten, festgelegten Zahlungstermin zahlbar ist. Der Preis enthält keine Stadt Gebühr in der Höhe von 35 Kronen pro Person und Tag. Die Stadt Gebühr zahlt der Gast im Hotel, entweder bar oder mit Kreditkarte. (Von der Stadt Gebühr befreit sich: eine blinde Person, eine Person, die nach dem Gesetz über soziale Dienste als auf die Hilfe einer anderen natürlichen Person angewiesen gilt, eine Person, die eine ZTP / P (Schwerbeschädigte mit Begleitperson-Merkzeichen B), und ihren Führer, eine Person unter 18 Jahren).

Wenn die Rechnung nicht binnen der festgelegten Frist bezahlt wird, wird Ihre Reservierung automatisch annulliert. Unter dem Zahlungsdatum ist die Gutschreibung der Finanzmittel auf dem Konto von AH zu verstehen. Die mit der Zahlung verbundenen Bankgebühren sind von Ihnen (dem Käufer – Gast) zu entrichten, der auf dem Konto von AH gutgeschriebene Betrag muss dem auf der Rechnung angeführten Betrag entsprechen.

Nach Durchführung der Zahlung (d.h., nach Gutschreibung des finanzielle Betrags auf dem Konto von AH), erhalten Sie einen – VOUCHER – GUTSCHEIN, der Sie zur Inanspruchnahme der bezahlten Leistungen berechtigt. Der Voucher enthält die Informationen, die Ihrer getätigten Reservierung entsprechen, einschließlich einer Aufzählung der von Ihnen bestellten und bezahlten Dienstleistungen. Sie sind verpflichtet, die Richtigkeit der angeführten Informationen und Angaben zu überprüfen. Sollten Sie irgendwelche Differenzen feststellen, bitten wir Sie, RA umgehend unter den angeführten Kontaktadressen zu kontaktieren.

Für den Fall, dass die Rechnung per Kreditkarte bezahlt wird, ist AH berechtigt, Bankgebühr zur Deckung der Kosten für diese Bankoperation zu berechnen, und dies laut nachstehendem Überblick:

Zahlungskartentyp	Bankgebühr
VISA, VISA Electron, V Pay Debitkarte	0,6 (0,591) % von bezahltes Betrags
VISA, VISA Electron, V Pay Kreditkarte	0,7 (0,691) % von bezahltes Betrags
VISA, VISA Electron, V Pay Dienstkarte	2 (1,991) % von bezahltes Betrags
MasterCard Debitkarte, Maestro	0,8 (0,756) % von bezahltes Betrags
MasterCard Kreditkarte	0,9 (0,856) % von bezahltes Betrags
MasterCard Dienstkarte	2,3 (2,256) % von bezahltes Betrags
Maestro Dienstkarte	2,1 (2,056) % von bezahltes Betrags
Diners Club / Discover	2,8 % von bezahltes Betrags

Auf der Website <https://hotel-kgm.cz/de/rezervace-2-de/> ist zur Sofort-Reservierung das Online-System installiert, das nach den Regeln und aktuell AGB betrieben wird.

## **RECHTE UND PFLICHTEN**

### **Als Käufer – Gast sind haben sie das Recht:**

- auf ordentliche Gewährung der bestellten und bezahlten Aufenthaltsdienstleistungen, (mit Ausnahme von Vis major – unabwendbaren Ereignisse Höherer Gewalt, zum Beispiel durch Witterungseinflüsse, Stromausfälle, politische Ereignisse, Naturgewalten – Überschwemmungen, Erdbeben, usw., in denen sich AH das Recht auf Änderung oder Annullierung der Reservierung vorbehält);
- zu einem beliebigen Zeitpunkt vor Aufenthaltsbeginn Ihre Reservierung zu stornieren – dies jedoch in voller Übereinstimmung und Respektierung der Pflicht zur Einhaltung der in den Stornierungsbedingungen von bezahltes Betrags festgelegten Stornierungsgebühren, die den Ersatz für den AH verursachten Schaden darstellen;
- Mängel oder Unzulänglichkeiten bei den gewährten Dienstleistungen Ihres Aufenthaltes zu reklamieren und dies in Einklang mit der Reklamationsordnung von AH und gemäß dieser;
- Alternativangebote abzulehnen, sofern es seitens AH zu Änderung/Verlegung in ein anderes Hotel kommt.

### **Als Käufer – Gast sind Sie verpflichtet:**

- vollständig und korrekt sämtliche erforderlichen – wesentlichen, zur Reservierung notwendigen Erfordernisse anzuführen;
- AH termingerecht den vollen Preis für die reservierten Dienstleistungen des Aufenthalts zu begleichen;
- sich vor der Reservierungsbestätigung über die auf der Website <https://hotel-kgm.cz/de/leceni-de/komplexni-lazenska-lecba-de/> angeführten Kontraindikationen zu informieren;
- alle von RA ausgestellten Belege (RECHNUNG, VOUCHER ...) zu kontrollieren und bei Feststellung falscher Reservierungsangaben umgehend RA zu kontaktieren;
- die rechtlichen Vorschriften von Tschechische Republik zu respektieren
- die internen Vorschriften von AH zu respektieren.

### **AH als Leistungsgeber ist verpflichtet:**

- dem Käufer – Gast die entsprechenden Informationen über die Reservierung der Aufenthaltsdienstleistungen zu gewähren;
- dem Käufer – Gast die Reservierung im Falle freier UnterkunftsKapazitäten der gewünschten Spezifikation maximal binnen 24 Stunden zu bestätigen;
- dem Käufer – Gast die Aufenthaltsdienstleistungen in beständigem Umfang und in einer Qualität zu gewähren, die dem festgelegten Niveau der zertifizierten Einrichtungen von AH entspricht.

### **AH als Leistungsgeber hat das Recht:**

- in Fällen Vis major (unabwendbaren Ereignissen) die reservierten Aufenthaltsdienstleistungen in einer alternativen Unterkunftseinrichtung der gleichen oder höheren Kategorie und unter Bewahrung der gleichen oder höheren Standards zu gewähren;
- sollte es nicht möglich sein, den gleichen oder höheren Standard zu gewährleisten, eine niedrigere Kategorie mit herabgesetzter Preiskalkulation und finanziellem Ausgleich für die Aufenthaltsdienstleistungen anzubieten – dies jedoch nur im Falle Ihrer Einwilligung in solch einer Änderung; Im Falle der Ablehnung dieser Reservierungsänderung die Reservierung zu stornieren, samt finanziellem Ausgleich – Rückerstattung der bezahlten Aufenthaltsdienstleistungen.
- Aufenthalte von Gästen zu stornieren oder abzulehnen, die beim vorangegangenen Aufenthalt Vorschriften der Einrichtungen von AH missachtet haben.

## **AUFHEBUNG DES VERTRAGS – STORNIERUNG DER RESERVIERUNG**

Sie können jederzeit vom Vertrag zurücktreten – die Reservierung stornieren (nachfolgend nur noch „Storno“ genannt), unter der Voraussetzung, dass diese AH in schriftlicher Form und nachweislich zugestellt wird

und Sie von AH eine schriftliche Storno-Bestätigung erhalten; AH ist hierbei berechtigt, Gebühren für den durch die Stornierung reservierter Dienstleistungen eines bestätigten Aufenthaltes verursachten Schaden in Rechnung zu stellen (nachfolgend nur noch „Stornogebühren“ genannt). Die Höhe der Stornogebühren ist von der Gesamtanzahl der Tage zwischen dem Datum der Bestätigung der schriftlichen Stornierung durch AH und dem ersten Antrittstag zum reservierten und bestätigten Aufenthalt (Anreisetag) abhängig. Im Falle einer stornierten Reservierung/Bestellung führt AH binnen höchstens 14 Tagen die entsprechende Abrechnung durch und erstattet nach Abzug der ordentlich in Rechnung gestellten Stornogebühren die gewährte Zahlung zurück.

Die Stornierung der Reservierung/Bestellung wird ausschließlich in schriftlicher Form, als E-Mail- oder Faxnachricht akzeptiert und dies immer an die E-Mail-Adresse, von der sie Reservierungsbestätigung erhalten haben. Die Stornogebühren werden prozentual aus dem Gesamtpreis der bestätigten Aufenthaltsdienstleistungen errechnet und wie folgt in festgelegter Höhe berechnet:

24-15 Tage vor der Anreise	30% vom Gesamtpreis des Aufenthalts oder der Dienstleistung
14-3 Tage vor der Anreise	50% vom Gesamtpreis des Aufenthalts oder der Dienstleistung
2-0 Tage vor der Anreise	100% vom Gesamtpreis des Aufenthalts oder der Dienstleistung

Im Rahmen des Sonderangebots "Exklusiver Rabatt - COVID-PROGRAMM" werden keine Stornierungsgebühren erhoben, wenn die Stornierung mindestens 1 Tag vor Anreise erfolgt. Wenn Sie Ihren Aufenthalt aus irgendeinem Grund nicht am gebuchten Datum beginnen können, buchen wir Ihren Aufenthalt für das neue Datum, das Sie ausgewählt haben, um Ihren vorausbezahlten Aufenthalt zu erschöpfen.

#### **ÄNDERUNG DER RESERVIERUNG**

- Bei der Änderungen von Personen (Ersatzpersonen) wird von AH keine Gebühr erhoben.

#### **VORZEITIGE AUFENTHALTSBEENDIGUNG ODER UNTERBRECHUNG**

- Bei vorzeitiger Beendigung oder Unterbrechung des Aufenthalts (aus beliebigem Grund) werden Stornogebühren berechnet und dies für die volle Anzahl der Tage der Aufenthaltskürzung und in Höhe von 100% des bestellten Aufenthalts.
- Für den Fall, dass der Gast seinen Aufenthalt nicht zu dem im Voraus vereinbarten Termin antritt (aus beliebigem Grund), berechnet AH entsprechende Stornogebühren für diejenigen Tage, die durch die bestellten Aufenthaltsdienstleistungen nicht genutzt wurden (der Wert des ungenutzten Aufenthaltes wird nicht zurückerstattet).

#### **SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN**

Bei der Reservierung der Aufenthaltsdienstleistungen bei AH und durch den Beginn der Registrierung teilen Sie ihre personengebundenen Daten mit. Hiermit erteilen Sie gemäß diesen AGB automatisch Ihr Einverständnis zur Speicherung und Verarbeitung dieser Daten und dies sowohl RA als auch AH zu Zwecken der ordentlichen Gewährung von Dienstleistungen organisatorischen Charakters. Personenbezogene Daten werden im Sinne von Gesetz Nr. 101/2000 Slg., über den Schutz personenbezogener Daten und Informationen verarbeitet. Personenbezogenen Daten und Reservierungsdaten sind erforderlich zur Sicherstellung der Reservierung bei AH und RA und werden in sicheren Datenbasen gespeichert.

## VERBRAUCHERSCHUTZ

1. Der untergebrachte Gast hat das Recht, eine außergerichtliche Streitbeilegung beim zu außergerichtlichen Verbraucherstreitbelegungen befugten Subjekt zu beantragen, namentlich:

Česká obchodní inspekce (Tschechische Handelsinspektion)  
Ústřední inspektorát – oddělení ADR (Zentrale Inspektionsstelle – ADR-Abteilung)  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
E-Mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)  
Web: <https://adr.coi.cz>

Die Tschechische Handelsinspektion ist eine Aufsichtsbehörde, die über den Verbraucherschutz wacht und dabei nach dem Gesetz Nr. 64/1986 Slg., über die Tschechische Handelsinspektion, in Verbindung mit späteren Vorschriften, sowie nach weiteren Rechtsvorschriften vorgeht. Die Homepage der Tschechischen Handelsinspektion ist [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

2. Im Einklang mit § 1837 Buchst. j) Gesetz Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, entsteht dem Untergebrachten als Verbraucher kein Recht auf Rücktritt vom Beherbergungsvertrag, sofern die Herberge ihre Leistungen termingerecht erbringt.

## ZUSTIMMUNG ZUR ZUSENDUNG VON ANGEBOTEN

Im Rahmen der Reservierung können Sie Ihre Zustimmung zur Zusendung aktueller Angebote von RA und von AH erteilen. Sie können diese Zustimmung zur Zusendung aktueller Angebot jederzeit telefonisch oder per E-Mail an die Adresse: [astra2@ck-astra.cz](mailto:astra2@ck-astra.cz) rückgängig machen. Sie können die Zusendungen ebenfalls durch Anklicken des entsprechenden Verweises im unteren Teil jeder Informations-E-Mail ablehnen, wobei Sie berechtigt sind, Ihre E-Mail-Adresse aus der Versendungsdatenbasis RA und AH zu löschen.

## ABSCHLIESSENDE BESTIMMUNGEN

ARISTOKRATY HOTELY s.r.o. behalten sich das Recht auf einseitige Änderungen der AGB vor, samt ordentlicher Kennzeichnung der Datierung der Gültigkeit und Wirksamkeit der neuen AGB. Auf Ihre Reservierung beziehen sich jeweils immer diejenigen AGB, die zum Zeitpunkt der Reservierung und Reservierungsbestätigung gültig und wirksam sind.

Änderungen an und Ergänzungen zu diesen AGB können individuell zwischen Ihnen und AH formuliert werden, dies jedoch ausschließlich in schriftlicher Form.

**Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) treten am 31.5.2020 in Kraft.**

## PREISVEREINBARUNGEN UND INFORMATIONEN ZU IHREM AUFENTHALT

AH als Leistungsgeber behält sich das Recht vor, die aktuellen Preise oder Sonderangebote zu ändern / stornieren.

### Hotel KARLSBAD GRANDE MADONNA und APARTMENT HOTEL FESTIVAL:

Die Rezeption im Hotel KARLSBAD GRANDE MADONNA – ist Nonstop auch für die APARTMENTS HOTEL FESTIVAL, als auch zur Registrierung, für verwaltungstechnische Dienstleistungen, Verpflegung und die Behandlungen in Betrieb.

Tel.: +420 353 169 500

Fax.: +420 353 169 510

E-Mail: [reception@hotel-kgm.cz](mailto:reception@hotel-kgm.cz)

### WESENTLICHE ERFORDERNISSE ZUR AUFENTHALTSRESERVIERUNG

- Vor- und Nachname des Gastes, Geburtsdatum, Adresse des festen Wohnsitzes, Kontakt (Mobiltelefon, E-Mail-Adresse);
- Personenanzahl, Aufenthaltstermin (von - bis), Aufenthaltsdauer, Unterkunftsort – KARLSBAD GRANDE MADONNA oder FESTIVAL;
- Aufenthaltsbezeichnung (Typ der Kur) – FBT also komplexe Badekur mit Vollpension, HBT also komplexe Badekur mit Halbpension, ReduktionsBadekur, RegenerierungsBadekur oder Auswahl aus Wellnesspaketen;
- Zimmertyp (Ein-, Zwei-, oder Dreibettzimmer, Apartment oder Apartment mit Erker);
- Verpflegungsart (BB – Frühstück, HB – Frühstück und Mittagessen oder Frühstück und Abendbrot, FB – Frühstück, Mittagessen und Abendbrot);
- Zusatzleistungen (Beförderung, Ausflüge, etc.).

### ALLGEMEINE INFORMATIONEN

- CHECK IN - 14<sup>00</sup> Uhr (Uhrzeit, ab der das Zimmer frühestens belegt werden kann)
- CHECK OUT - 12<sup>00</sup> Uhr (Uhrzeit, in der das Zimmer am Abreisetag spätestens zu verlassen ist)
- ZUSCHLAG FÜR VERSPÄTETE ABREISE AUS DEM HOTEL bis 15<sup>00</sup> Uhr – 30 € (810,- CZK)
- ZUSCHLAG FÜR VERSPÄTETE ABREISE AUS DEM HOTEL bis 20<sup>00</sup> Uhr – 50 € (1350,- CZK)
- PREIS FÜR BEGLEITTIER (HUND) – 10 €/Nacht (250,- CZK)
- PREIS FÜR KINDERBETT (für Kinder bis 3 Jahren) – GRATIS
- KINDER BIS 3 JAHREN (ohne Anspruch auf Verpflegung und Behandlungen) – GRATIS
- ERMÄSSIGUNG FÜR AUFBETTUNG IM APARTMENT – 10%
- PREIS FÜR PARKPLATZ HOTEL – 12 €/Tag (300,- CZK)
- STANDARD AUSSTATTUNG DER ZIMMER: Badewanne, WC, Bademantel, Haartrockner, Telefon, TV/SAT, Minibar, Safe, WiFi Internet - GRATIS