

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Resort Svatá Kateřina (nachfolgend „Resort“ genannt)

Adresse:

Resort Svatá Kateřina, Svatá Kateřina 327, 394 64 Počátky, Tschechische Republik

Telefon: 0042 565 456 801

E-Mail: [info@katerinaresort.cz](mailto:info@katerinaresort.cz)

Inhaber: ŠÉM, a.s.

Firmensitz: Riegrový sady 38, Vinohrady, 120 00 Prag 2

Kontakt: ŠÉM, a.s., Riegrový sady 38, Vinohrady, 120 00 Prag 2

Steuernummer: 0042 256 34 933

Die Firma ist beim Stadtgericht Prag, Abschnitt B, Einlage 5133 eingetragen

## 1. BEDINGUNGEN FÜR DEN ABSCHLUSS EINES BEHERBERGUNGSVERTRAGE

- 1.1 Die Unterbringung im Resort erfolgt auf der Grundlage eines Beherbergungsvertrags (im Folgenden „**Vertrag**“ genannt), der gemäß den Bestimmungen des § 2326 und den nachfolgenden Absätzen des Gesetzes 89/2012 Slg. des Bürgerlichen Gesetzbuchs in der jeweils geltenden Fassung abgeschlossen wurde. Vertragspartner im Sinne der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“ genannt) ist einerseits das Resort als Beherbergungsbetrieb und andererseits eine natürliche Person im Sinne des § 419 BGB. Auf der Grundlage des Vertrages stellt das Resort eine vorübergehende Unterkunft für den vereinbarten Zeitraum sowie weitere vom Gast gebuchte Leistungen (nachfolgend „**Leistungen**“) zur Verfügung. Aufgrund des Vertrages verpflichtet sich der Beherbergte (nachfolgend „**Gast**“ genannt), dem Resort den für Unterkunft und Dienstleistungen festgesetzten oder im Beherbergungsvertrag mit dem Resort vereinbarten Preis ordnungsgemäß und rechtzeitig zu zahlen. Der Gast verpflichtet sich ferner, alle sonstigen Bestimmungen und Pflichten aus dem Vertrag, der Hausordnung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Resorts einzuhalten.
- 1.2 Der Beherbergungsvertrag wird stets schriftlich geschlossen. Zur Wahrung dieses Erfordernisses genügt eine schriftliche Buchungs-/Reservierungsbestätigung.
- 1.3 Die im Vertrag nicht ausdrücklich geregelten Rechte und Pflichten der Vertragsparteien werden durch die AGB geregelt. Sieht der Vertrag etwas anderes vor als in den AGB geregelt, gilt der Vertrag. Die AGB, einschließlich der Unterkunftsordnung, sind auf der Website: [katerinaresort.cz](http://katerinaresort.cz) verfügbar und sind Bestandteil des Vertrages. Mit Vertragsabschluss bestätigt der Gast, dass er alle Bestimmungen der AGB, einschließlich der Hausordnung, ordnungsgemäß gelesen und verstanden hat.
- 1.4 Die Preise für Unterkunft und Dienstleistungen sind auf der Website des Resorts verfügbar: [www.katerinaresort.cz](http://www.katerinaresort.cz) (im Folgenden „**Website**“ genannt). Im Falle einer Online-Reservierung über das auf der Website verfügbare Reservierungsformular wird dem Gast der endgültige Preis für Unterkunft und Dienstleistungen vor Bestätigung der Reservierung mitgeteilt. Bei bestimmten Paketen (z. B. Ayurveda-Paketen) wird der Preis basierend auf einer individuellen Berechnung des Resorts, die die Anfrage des Gastes widerspiegelt per E-Mail mitgeteilt.
- 1.5 Verstößt der Gast grob gegen die Verpflichtungen aus dem Vertrag, den AGB und/oder gegen die guten Sitten (z. B. grobes, lautes oder anstößiges Verhalten auf dem Gelände des Resorts), ist das Resort berechtigt, den Vertrag vor Ablauf der Vertragslaufzeit fristlos zu kündigen, sofern der Gast vom Resort gemäß den Bestimmungen des § 2331 BGB auf ein solches Fehlverhalten hingewiesen wurde und der Gast ein solches Fehlverhalten erneut begeht.

## 2. VERTRAGSABSCHLUSS, RESERVIERUNG

- 2.1 Die Reservierung einer Unterkunft kann auf folgende Weise erfolgen:
  - 2.1.1 Verwendung des Reservierungsformulars auf unserer Website: [www.katerinaresort.cz](http://www.katerinaresort.cz). Das entsprechende Kästchen des Reservierungsformulars, das bestätigt, dass der Gast den Inhalt der AGB und der Richtlinie zur Verarbeitung personenbezogener Daten gelesen hat, muss angekreuzt werden. Ohne diese Bestätigung kann die Reservierung nicht abgeschlossen werden.
  - 2.1.2 Bei bestimmten Paketen (z. B. Ayurveda-Programmen) durch Senden einer Anfrage über das Kontaktformular auf der Website [katerinaresort.cz](http://katerinaresort.cz) oder per E-Mail an [info@katerinaresort.cz](mailto:info@katerinaresort.cz).

Basierend auf der Anfrage erstellt das Resort ein konkretes Angebot und sendet es dem Gast zur Genehmigung zu. Die AGB werden dem E-Mail-Angebot beigefügt (die AGB enthalten auch Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten). Durch Annahme des Angebots erklärt sich der Gast mit diesen einverstanden.

- 2.1.3 Telefonisch nach Reservierungsbestätigung per E-Mail an @katerinaresort.cz.
- 2.2 Für den Abschluss des Beherbergungsvertrages ist die volle Vorauszahlung des Beherbergungsbetrags zu leisten. Der Gast ist verpflichtet, die Vorauszahlung auf der Grundlage der vom Resort ausgestellten Rechnung bis zum Fälligkeitsdatum und gemäß den in der Rechnung angegebenen Bedingungen mit einer Kredit-/Debitkarte über das Zahlungsportal zu zahlen. Die Zahlung über das Zahlungsportal des Vertragspartners des Resorts erfolgt im Rahmen des Reservierungsprozesses. Folgende Karten werden akzeptiert: MasterCard, Maestro, VISA und VISA Electron. Die Rechnung wird an die vom Gast angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Der Beherbergungsvertrag gilt mit vollständiger Zahlung des Rechnungsbetrags als abgeschlossen.
- 2.3 Der Rechnungsbetrag ist unteilbar und in der Endabrechnung bzw. Steuerbescheinigung nicht auf einen anderen Gast übertragbar. Ein Steuerbeleg wird ausschließlich auf den Rechnungsempfänger ausgestellt. Bitte geben Sie bei der Buchung die genauen Rechnungsinformationen an. Nach der Buchung vorgenommene Änderungen können nicht vorgenommen werden.
- 2.4 Bei bargeldlosen Zahlungen gilt als abgeschlossene Zahlung immer der Zeitpunkt der Gutschrift des entsprechenden Betrages auf dem Bankkonto des Resorts.

### **3. STORNIERUNG DER RESERVIERUNG, RÜCKTRITT VOM VERTRAG, NICHT-ERSCHEINEN**

- 3.1 Wenn die Vorauszahlung gemäß Artikel 2 Absatz 2.2 nicht ordnungsgemäß und fristgerecht gezahlt wird, wird die Unterkunftsreservierung nach Fälligkeit storniert.
- 3.2 Der Gast ist berechtigt, vor Anreise vom Vertrag zurückzutreten. Der Gast ist jedoch verpflichtet, dem Resort einen schriftlichen Rücktritt vom Vertrag zuzustellen. In diesem Fall ist das Resort berechtigt, dem Gast eine Stornogebühr in Rechnung zu stellen. Der Betrag wird von der Vorauszahlung abgezogen. Die Höhe der Stornogebühr wird wie folgt festgelegt:
  - 3.2.1 Bei Stornierung bis 30 Tage vor Anreise: kostenfrei
  - 3.2.2 Bei Stornierung innerhalb von 29-14 Tagen vor Anreise: 20 % des Gesamtbetrags der gebuchten Leistungen
  - 3.2.3 Bei Stornierung innerhalb von 13-7 Tagen vor Anreise: 30 % des Gesamtbetrags der gebuchten Leistungen
  - 3.2.4 Bei Stornierung innerhalb von 6-2 Tagen vor Anreise: 50 % des Gesamtbetrags der gebuchten Leistungen
  - 3.2.5 Bei Stornierung weniger als 48 Stunden vor Anreise oder bei Nichterscheinen: 100 % des Gesamtbetrags der gebuchten Leistungen
- 3.3 Können die vereinbarten Unterkünfte und Leistungen aus Gründen, die nicht auf der Seite des Gastes liegen (d. h. auf Seiten des Resorts oder aufgrund äußerer Umstände, einschließlich behördlicher Maßnahmen zur Seuchenbekämpfung), nicht erbracht werden, bietet das Resort vorzugsweise eine Umbuchung der Reservierung oder einen Geschenkgutschein unter den in Absatz 3.3 dieses Artikels festgelegten Bedingungen.
- 3.4 Falls der Gast zu einer Lektion, Prozedur, sportlichen Aktivität, einem Workshop oder einem Vortrag (im Folgenden „Aktivität“), die Teil des gebuchten Pakets sind, nicht erscheint, besteht kein Anspruch auf Rückerstattung oder Ersatz dieser Aktivität. Wenn eine zusätzlich zum Paket gebuchte Aktivität weniger als 72 Stunden vor Beginn oder bei Nichterscheinen storniert wird, ist der Gast verpflichtet, eine Stornogebühr in Höhe von 100 % des Preises dieser Aktivität zu zahlen.
- 3.5 Wenn Unterkunft und damit verbundene Dienstleistungen als Teil eines Pakets bereitgestellt werden, kann dessen Inhalt nicht geändert werden (einschließlich einfacher Unterkunft). Wenn eine Leistung, die Teil des Pakets oder der Grundunterkunft ist, nicht in Anspruch genommen wird, besteht kein Anspruch auf Ersatz einer bestimmten Leistung, Rückerstattung eines proportionalen Teils des Paketpreises oder einer anderen Form der Rückerstattung. Einfache Unterkunft bedeutet Unterkunft im Resort, deren Preis Frühstück, freien Eintritt in das Wellness & Spa im Hotel Svatá Kateřina, freien Eintritt ins Fitnessstudio, Mehrwertsteuer und Transfer vom umzäunten unbewachten Parkplatz in Počátky und zurück beinhaltet.

3.6 Das Resort haftet nicht für Schäden, die einem Gast im Zusammenhang mit höherer Gewalt entstehen. Als höhere Gewalt gilt ein vom Willen des Resorts unabhängiges, außergewöhnliches, unvorhersehbares und unüberwindbares Hindernis, das die Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dem Beherbergungsvertrag vorübergehend oder dauerhaft verhindert. Als Ereignisse höherer Gewalt gelten Streiks, Aussperrungen, Blockaden, Kriege, innere Unruhen, Naturkatastrophen, Epidemien und Eingriffe, behördliche Anordnungen oder Maßnahmen, einschließlich Maßnahmen zur Bekämpfung von Epidemien.

#### **4. ANKUNFT IM RESORT**

4.1 Da die Benutzung von Kraftfahrzeugen innerhalb des Areals des Resorts verboten ist, steht den Gästen ein Parkplatz in Počátky zur Verfügung. Bei der Ankunft am Parkplatz kontaktiert der Gast den Shuttlebusfahrer des Resorts unter 0042 774 427 770 oder die Rezeption unter 0042 565 456 801. Eine detaillierte Beschreibung des Parkplatzes ist in der Buchungsbestätigung enthalten.

4.2 Der Gast meldet seine Ankunft beim Empfangsberechtigten an der Hotelrezeption.

4.3 An der Rezeption legt der Gast seinen Personalausweis oder Reisepass oder einen anderen Identitätsnachweis (z. B. Aufenthaltstitel) vor. Der autorisierte Rezeptionist überprüft dann die Identität des Gastes. Der Gast bestätigt die Richtigkeit der persönlichen Daten und der Aufenthaltsdauer durch Unterzeichnung des Anmeldeformulars. Mit Unterzeichnung des Anmeldeformulars erklärt sich der Gast mit der Beherbergungsordnung, die Bestandteil der AGB ist, einverstanden. Die Unterkunftsordnung ist an der Rezeption und auf der folgenden Website erhältlich: [katerinaresort.cz](http://katerinaresort.cz), als Teil der AGB.

4.4 Sofern nicht anders vereinbart, ist die Check-in-Zeit 14:00 Uhr. Wird ein früher Check-in gewünscht, wird ein Zuschlag von 50 % des Zimmerpreises für 1 Nacht berechnet.

4.5 Die Anzahl der Personen in einem Zimmer entspricht der Anzahl der zur Beherbergung angemeldeten Gäste und der maximal zulässigen Kapazität eines bestimmten Zimmers.

4.6 Die Dauer des Aufenthalts wird bei der Buchung festgelegt. Eine Verlängerung ist nur möglich, sofern freie Kapazitäten zur Verfügung stehen. Der Gast zahlt die entsprechende Preisdifferenz.

#### **5. ALLGEMEINE UNTERKUNFTSBESTIMMUNGEN – UNTERKUNFTSBESTIMMUNGEN**

5.1 Der Gast hat das Recht, den für seine Unterkunft reservierten Raum sowie die Gemeinschaftsräume des Resorts zu nutzen und die mit der Unterkunft verbundenen Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen.

5.2 Bei der Ankunft erhält der Gast einen Schlüssel bzw. eine Magnet- oder Chipkarte für das Zimmer (nachfolgend „Schlüssel“). Der Gast ist verpflichtet, Verlust, Zerstörung oder Beschädigung der Schlüssel zu verhindern und die Schlüssel nicht an Dritte weiterzugeben, die nicht Teil des zwischen dem Gast und dem Resort geschlossenen Beherbergungsvertrages sind. Im Falle von Verlust, Zerstörung, Beschädigung oder Verleih von Schlüsseln wie oben beschrieben, ist der Gast verpflichtet, dem Resort eine Schadenspauschale von 100 CZK zu zahlen.

5.3 Der Gast ist verpflichtet:

5.3.1 Sich mit den Unterkunftsregeln vertraut zu machen und diese zu befolgen

5.3.2 Den Preis für die Unterkunft laut gültiger Preisliste zu bezahlen

5.3.3 Die zur Unterbringung vorgesehenen Räumlichkeiten ordnungsgemäß zu nutzen, Ordnung und Sauberkeit in allen Räumlichkeiten aufrechtzuerhalten;

5.3.4 Die Sauberkeit innerhalb des Resorts zu gewährleisten

5.3.5 Einrichtungsgegenstände der Beherbergungsräume vor Beschädigung zu schützen

5.3.6 Unverzüglich alle Schäden oder Verluste zu melden, die durch Gäste, die auf dem Gelände des Resorts gemeinsam mit dem Gast untergebracht sind, verursacht wurden

5.3.7 Andere Gäste in der Zeit zwischen 22:00 Uhr und 7:00 Uhr nicht durch übermäßigen Lärm zu stören

5.3.8 Beim Verlassen des Zimmers sowohl das Licht als auch alle Elektrogeräte die während der Abwesenheit nicht genutzt werden auszuschalten, Wasserhähne abzudrehen und die Fenster zu schließen.

5.3.9 Beim Verlassen des Resorts die Schlüssel an der Rezeption abzugeben

5.4 Dem Gast ist es ohne vorherige Zustimmung des Resorts nicht gestattet:

5.4.1 Wesentliche Änderungen auf dem Resort-Gelände vorzunehmen (Möbel verstellen, Ausrüstung verlegen bzw. verschieben)

5.4.2 Einrichtungsgegenstände und Geräte aus den Räumlichkeiten der Unterkunft zu entfernen

5.4.3 Eigene Geräte innerhalb der Beherbergungsräumlichkeiten zu verwenden. Ausgenommen sind kleine Geräte, die der Gast für die Körperpflege oder Büroarbeit verwendet

5.4.4 Beherbergungsräume an einen anderen Gast zu verleihen

5.4.5 Externe Besucher\*innen innerhalb der gegebenen Unterkunftsräumlichkeiten zu empfangen. Gäste können Besucher\*innen nur in den öffentlichen Bereichen des Hotels empfangen.

5.4.6 Die Adresse des Resorts als Geschäftssitz anzugeben

5.4.7 Tiere innerhalb des Resortgelände zu halten (Hunde, Katzen). Wenn das Resort die Erlaubnis erteilt, Tiere in dafür bestimmten Gebäuden (Garnison Hotel, Gymnasium Hotel) unterzubringen, ist der/ die Eigentümer\*in verpflichtet, eine Gebühr von 350 CZK/Nacht für das erste Tier und 490 CZK/Nacht für jedes weitere Tier zu zahlen. Auf Verlangen des Resortpersonals ist der/ die Tierhalter\*in verpflichtet, den gesunden Zustand des Tieres durch Vorlage eines gültigen Impfpasses nachzuweisen. Der/ Die Tierbesitzer\*in muss die Aufsicht über das Tier während der gesamten Aufenthaltsdauer im Resort sicherstellen. Der/ Die Tierhalter\*in ist verpflichtet, für alle Schäden oder Verletzungen, die das Tier verursacht, aufzukommen.

5.4.8 Im Falle einer Unterbringung mit minderjährigen Kindern muss ein Erwachsener deren Aufsicht während der gesamten Unterbringungszeit im Resort sicherstellen.

5.5 Darüber hinaus, ist es dem Gast auf dem Gelände des Resorts verboten:

5.5.1 Waffen, Munition und Sprengstoff mitzubringen

5.5.2 Betäubungsmittel, psychotrope Substanzen oder Gifte zu besitzen, herzustellen oder zu lagern, mit Ausnahme von dem Gast ärztlich verordneten Arzneimitteln

5.5.3 Zu rauchen. Dies gilt nicht in Außenbereichen, die dem Rauchen vorbehalten und mit dem entsprechenden Symbol sichtbar gekennzeichnet sind

5.5.4 Offenes Feuer zu verwenden.

## **6. HAFTUNG DES RESORTS FÜR DAS EIGENTUM DES GASTES**

6.1 Auf Wunsch bewahrt das Resort Wertsachen, Schmuck oder Bargeld der Gäste sicher auf. Das Resort behält sich das Recht vor, die Aufbewahrung von Gegenständen zu verweigern, die gefährlich oder für das Resort von unverhältnismäßigem Wert oder Umfang sind. Das Resort verlangt, dass solche Gegenstände in einer geschlossenen oder versiegelten Kiste aufbewahrt werden.

6.2 Entschädigungsansprüche für Schäden, die am Eigentum des Gastes verursacht wurden, müssen innerhalb von 5 Tagen nach Entdeckung des Schadens eingereicht werden. Schäden werden nicht ersetzt, wenn der Schaden durch den Gast oder eine ihn begleitende Person verursacht wurde.

6.3 Wenn der Gast seine Sachen am Ende des Aufenthaltszeitraums im Zimmer lässt und die Unterkunft nicht bezahlt ist, wird das Resort diese Gegenstände auf Kosten des Gastes an einem sicheren Ort aufbewahren, um Schäden zu vermeiden. Nachdem die Unterkunfts- und Aufbewahrungsgebühr vollständig bezahlt wurde, wird das Resort die Gegenstände an den Gast zurückgeben.

## **7. SICHERHEIT, HAFTUNG DES GASTES FÜR SCHÄDEN**

7.1 Der Gast ist verpflichtet, sich mit den Sicherheitsregeln und dem Evakuierungsplan im Brandfall vertraut zu machen. Dieser Plan hängt in jedem Hotelzimmer aus und kann auch an der Rezeption eingesehen werden.

7.2 Der Gast ist verpflichtet, sich so zu verhalten, dass eine ungerechtfertigte Verletzung der Freiheit, des Lebens, der Gesundheit oder des Eigentums einer anderen Person verhindert wird.

7.3 Verursacht der Gast durch sein Handeln oder dessen Unterlassen eine Verletzung eines Dritten oder einen Schaden am Resorteigentum oder wird die Verletzung bzw. der Schaden von einer Person verursacht, für die der Gast verantwortlich ist (z. B. ein minderjähriges Kind), so ist der Gast verpflichtet, für alle derartigen Schäden oder Verletzungen aufzukommen und die damit verbundenen Kosten zu ersetzen.

## **8. ABREISE**

8.1 Der Gast ist verpflichtet, sein Zimmer bis 11:00 Uhr zu verlassen. Bei verspäteter Abreise (spätestens 18:00 Uhr) wird ein Zuschlag von 50 % des Zimmerpreises verrechnet.

8.2 Am Abreisetag ist nach Absprache mit dem Rezeptionspersonal eine Verlängerung der Check-out-Zeit bis 18:00 Uhr ohne 50 % Aufschlag möglich. Der Antrag auf verlängerten Check-out muss spätestens bei der Ankunft im Resort gestellt werden.

8.3 Der Gast schließt das Zimmer ab und hinterlässt die Schlüssel an der Hotelrezeption, sofern nichts anderes vereinbart ist.

## 9. INFORMATIONEN ZUM SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

- 9.1 Der Gast erkennt an, dass das Resort im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Unterkünften und Dienstleistungen personenbezogene Daten gemäß der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates (EU) 2016/679 vom 27. April 2016, der Allgemeinen Verordnung zum Schutz personenbezogener Daten, verarbeitet.
- 9.2 Der Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten ist die Erfüllung des Beherbergungsvertrages einschließlich der Kommunikation vor dessen Abschluss und die Erfüllung gesetzlicher Pflichten (insbesondere im Bereich Steuern und Rechnungswesen, Gästebuch im Zusammenhang mit dem Ortsabgabengesetz und dem Gesetz über die Aufenthalte von Ausländern in der Tschechischen Republik).
- 9.3 Zur Bereitstellung von Unterkünften und Dienstleistungen werden die folgenden personenbezogenen Daten auf der Grundlage der vom Gast erhaltenen Informationen verarbeitet: Vorname, Nachname, Geburtsdatum, E-Mail, Telefonnummer. Zur Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen werden personenbezogene Daten im gesetzlich vorgeschriebenen Umfang verarbeitet.
- 9.4. Das Resort verarbeitet personenbezogene Daten manuell oder automatisch direkt durch seine autorisierten Mitarbeiter\*innen und auch durch Verarbeitungsunternehmen, die vom Resort auf der Grundlage von Vereinbarungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten autorisiert wurden.
- 9.5 Das Resort verarbeitet personenbezogene Daten für die Dauer der Erfüllung des gegebenen Vertrages oder für die gesetzlich vorgeschriebene Dauer.
- 9.6 Der Gast hat das Recht, auf seine vom Resort verarbeiteten personenbezogenen Daten zuzugreifen, sie zu korrigieren oder zu löschen oder die Verarbeitung einzuschränken, und behält sich das Recht vor, dieser Verarbeitung zu widersprechen.
- 9.7 Darüber hinaus hat der Gast das Recht, vom Resort, sämtliche verarbeitete und gesammelte personenbezogene Daten über sich zu erhalten. Auf Verlangen des Gastes wird das Resort dem Gast diese Daten unverzüglich in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung stellen.
- 9.8 Wenn der Gast der Meinung ist, dass seine personenbezogenen Daten unbefugt verarbeitet wurden, kann er eine Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde, nämlich dem Amt für den Schutz personenbezogener Daten ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)) für das Gebiet der Tschechischen Republik, einreichen.

## 10. AUSSERGERICHTLICHE STREITBEILEGUNG

- 10.1. Im Falle einer Streitigkeit zwischen dem Gast und dem Resort, ist der Gast, der Verbraucher im Sinne des § 419 BGB ist, berechtigt, einen Antrag auf Einleitung und außergerichtliche Beilegung der Streitigkeit bei der Tschechische Handelsinspektion zu stellen, Zentralinspektion - ADR-Abteilung, Sitz Štěpánská 15, 120 00 Prag 2, @: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: <http://www.coi.cz>. Zu diesem Zweck kann das unter: <https://adr.coi.cz/cs> verfügbare Formular verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

## 11. BESCHWERDEVERFAHREN

- 11.1. Etwaige Mängel an der Unterkunft oder den vom Resort bereitgestellten Dienstleistungen werden gemäß Artikel 11 dieser AGB (im Folgenden „Beschwerdeverfahren“) und den geltenden gesetzlichen Bestimmungen (insbesondere des Bürgerlichen Gesetzbuchs und des Verbraucherschutzgesetzes) behoben.
- 11.2 Reklamationen und Beschwerden sind entweder mündlich an die Rezeption, bzw. schriftlich per E-Mail an: [rezervace@katerinaresort.cz](mailto:rezervace@katerinaresort.cz) oder per Post an den Betreiber des Resorts: ŠÉM, a.s., Riegrovy sady 38, Vinohrady, 120 00 Prag 2 zu richten.
- 11.3 Der Gast ist verpflichtet, die Reklamation unverzüglich, spätestens jedoch 6 Monate nach Beendigung seiner Beherbergungs- bzw. Leistungserbringung zu erheben. Es wird empfohlen, die Reklamation nach Möglichkeit an der Rezeption vor dem Verlassen des Resorts einzureichen, damit sie sofort behoben und der Mangel korrigiert werden kann.
- 11.4 Bei der Einreichung einer Beschwerde ist der Gast verpflichtet, seinen Namen, Nachnamen sowie weitere Kontaktdaten anzugeben, den Inhalt und die Gründe der Beschwerde zu beschreiben, die erforderliche Lösung vorzuschlagen und, wenn möglich, die Umstände der Beschwerde zu dokumentieren (z. B. mittels Fotos oder anderen geeigneten Mitteln). Gleichzeitig wird empfohlen,

Dokumente zu den erbrachten Dienstleistungen (Reservierungsbestätigung, Unterkunftsquittung usw.) einzureichen.

- 11.5 Im Falle einer mündlichen Beschwerde, die an der entsprechenden Rezeption des Resorts (Hauptrezeption, Wellnessrezeption des Hotels Svatá Kateřina, Rezeption des Ayurveda-Pavillons) eingereicht wird, ist der/ die Receptionist\*in verpflichtet, zusammen mit dem Gast ein Beschwerdeformular auszufüllen. Der Gast erhält anschließend eine Kopie dieses Beschwerdeformulars. Das Beschwerdeformular enthält personenbezogene Daten des Gastes, das Datum der Beschwerde, den Inhalt und die Gründe der Beschwerde. Das Reklamationsformular wird von dem/ der Receptionist\*in und dem Gast unterschrieben, der durch Unterzeichnung sein Einverständnis für den angegebenen Inhalt bestätigt.
- 11.6 Das Resort entscheidet über die Beschwerde in der Regel unverzüglich, in komplexen Fällen innerhalb von drei Werktagen. Reklamationen, einschließlich Mängelbeseitigung, müssen spätestens innerhalb von 30 Tagen erledigt werden. Die Nichteinhaltung dieser Frist gilt als Vertragsbruch.
- 11.7 Der Gast ist verpflichtet, die zur Erledigung der Beschwerde erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen und insbesondere erforderliche Informationen und Unterlagen zum Nachweis des Sachverhalts zu liefern. Wenn es die Art der Beschwerde erfordert, ist der Gast verpflichtet, dem Personal des Resorts Zugang zu den Räumlichkeiten der Unterkunft zu gewähren, um die Begründetheit der Beschwerde zu beurteilen.
- 11.8 Verfahren zur Reklamationsabwicklung
- 11.8.1 In den Fällen, in denen die Beanstandung ganz oder teilweise als berechtigt angesehen wird, besteht die Erledigung in der kostenlosen Nachbesserung oder, falls möglich, der Ersatzleistung oder dem Austausch der Ware.
- 11.8.2 Wenn die Reklamation nicht auf die oben genannte Weise erledigt werden kann, gewährt das Resort dem Gast einen angemessenen Preisnachlass für die mangelhafte Unterkunft oder Dienstleistungen.
- 11.8.3 In Fällen, in denen die Beschwerde als unberechtigt angesehen wird, werden dem Gast die Gründe für die Ablehnung der Beschwerde schriftlich mitgeteilt.

## 12. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 12.1 Angelegenheiten, die nicht ausdrücklich durch den Beherbergungsvertrag oder diese AGB geregelt sind, unterliegen den Gesetzen der Tschechischen Republik, insbesondere dem Bürgerlichen Gesetzbuch (Gesetz 89/2012 Slg.) und dem Verbraucherschutzgesetz (Gesetz 634/1992 Slg.).
- 12.2 Das Resort ist berechtigt, die Bestimmungen der AGB einseitig zu ändern. Die zum Zeitpunkt des Abschlusses des jeweiligen Beherbergungsvertrages geltenden AGB-Bestimmungen werden durch solche Änderungen jedoch nicht berührt.
- 12.3 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 1. März 2022 in Kraft und werden wirksam.

Der Betreiber des Resorts Svatá Kateřina:  
Eng. Petr Zempliner  
Vorstandsvorsitzender, ŠÉM a.s