



REITENBERGER
SPA MEDICAL

ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. EINLEITENDE BESTIMMUNGEN

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Arten von Aufenthalten, die von der Firma Reitenberger s.r.o. mit Sitz in Michelská 300/60, 140 00 Prag 4, Tschechische Republik, USt-IdNr. 27940861, im Handelsregister des Stadtgerichts Prag unter der Aktennummer C 128087 eingetragen ist, angeboten werden. Die AGB gelten auch für Aufenthalte, die die Merkmale einer Pauschalreise gemäß dem Gesetz Nr. 159/1999 Slg. über bestimmte Bedingungen für die Ausübung des Unternehmens im Bereich des Tourismus und über die entsprechenden Dienstleistungen aufweisen.

1.2. Die AGB bilden einen integralen Bestandteil der vertraglichen Beziehung, d. h. der bestätigten Reservierung (verbindliche Bestellung) oder jeglicher Art von Vertrag (einschließlich Reisevertrag), der zwischen dem Kunden und Reitenberger Spa Medical (nachfolgend auch „RSM“) geschlossen wurde und zum Gegenstand einen Aufenthalt im Reitenberger Spa Medical hat. Sie regeln das Verhältnis und die rechtliche Beziehung zwischen RSM als Dienstleister und Einzelpersonen oder juristischen Personen (nachfolgend „Kunde“) als Nutzer dieser Dienstleistungen. RSM behält sich das Recht vor, in den Verkaufsunterlagen (Website unter www.reitenberger.cz, Informations- oder Angebotsblatt) abweichende Bedingungen vorzusehen, die diesen Bedingungen Vorrang einräumen. Abweichende Bestimmungen in der bestätigten Bestellung/dem Vertrag haben Vorrang vor den Bestimmungen der AGB.

2. TEILNEHMER DER VERTRAGSBEZIEHUNG

2.1. Die Teilnehmer der vertraglichen Beziehung sind:

a) Reitenberger Spa Medical, die direkt oder durch Vermittler - Handelsvertreter (Provisionsverkäufer), die mit Reitenberger Spa Medical einen Vertrag über Handelsvertretung oder Provisionsvertrag (nachfolgend „externe Verkaufsstellen“) geschlossen haben, in die vertragliche Beziehung eintritt, und

b) der Kunde, der eine natürliche oder juristische Person sein kann, die mit Reitenberger Spa Medical keinen bilateralen Vertrag geschlossen hat, der die in diesen AGB behandelten Angelegenheiten regelt.

3. ENTSTEHUNG UND GRUNDLAGE DER VERTRAGSBEZIEHUNG

3.1. Der Aufenthalt im Reitenberger Spa Medical wird vom Kunden durch schriftliche Bestellung arrangiert, die per Post gesendet wird (Adresse: Ibsenova 92, 353 01 Marienbad), per E-Mail (an die Adresse rezervace@reitenberger.cz) oder über das Reservierungsformular

auf www.reitenberger.cz. Für Informationen steht auch die Telefonnummer 734 181 111 zur Verfügung. Der Kunde ist nach ordnungsgemäßer Ausstellung und Einreichung seiner Bestellung daran gebunden. Die ausgefertigte Bestellung muss die folgenden wesentlichen Angaben enthalten: Name und Vorname des Kunden, Geburtsdatum, ständige Wohnadresse, Telefon (oder E-Mail oder ein anderer operativer Kontakt), Name des Aufenthalts-Pakets, Anzahl der Personen, Anreise- und Abreisedatum, Unterkunfts-kategorie. Im Reservierungsformular auf der Website müssen alle obligatorischen Felder ausgefüllt werden. Der Kunde ist persönlich verantwortlich für die Richtigkeit aller von ihm angegebenen persönlichen Daten. Für die vertragliche Beziehung der Mitreisenden, die in der Bestellung/dem Vertrag angegeben sind, ist der bestellende Kunde verantwortlich. Die Bestellung des Kunden ist ein Vertragsangebot, und der Vertrag selbst wird durch Bestätigung der Bestellung durch einen Mitarbeiter von Reitenberger Spa Medical geschlossen, wodurch zwischen dem Kunden und Reitenberger Spa Medical eine vertragliche Beziehung für den Verkauf von Dienstleistungen entsteht (die durch das Gesetz Nr. 159/1999 Slg. definiert ist, das ein Pauschalangebot durch einen Reisevertrag festlegt, wobei Reitenberger Spa Medical den Vorschlag für den Reisevertrag vorlegt). Durch das Senden der Bestellung bestätigt der Kunde, dass er diese AGB zur Kenntnis genommen hat und ihnen zustimmt.

3.2. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die auf der Bestellung/dem Vertrag angegebenen personenbezogenen Daten in die elektronische Datenbank des Unternehmens aufgenommen und vom Unternehmen gemäß dem Gesetz Nr. 101/2000 Slg. über den Schutz personenbezogener Daten in der geltenden Fassung gesammelt und verarbeitet werden.

3.3. Für den Umfang der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen ist das auf der Bestätigung der Bestellung/des Vertrags angegebene Dienstleistungsverzeichnis verbindlich, das aus dem Angebot der Aufenthalte abgeleitet ist. Erweiterungen oder vereinbarte Änderungen der Dienstleistungen über das Angebot hinaus müssen in der Bestätigung der Bestellung/des Vertrags oder deren Anhang ausdrücklich angegeben und vor ihrer Erbringung bestätigt und bezahlt werden.

3.4. Bei der Anreise legt der Kunde an der Rezeption der Unterkunftseinrichtung Reitenberger Spa Medical immer die entsprechende Aufenthaltsbestätigung vor (Vertrag, Gutschein, Bestätigung der Bestellung usw.) oder auch eine Bestätigung über die Bezahlung des Aufenthalts und der Dienstleistungen, sowie einen Reisepass (für Ausländer) oder einen Personalausweis (für Inländer). Nach Erfüllung dieser Formalitäten wird der Kunde an der Rezeption untergebracht und erhält weitere Informationen zu seinem Aufenthalt.

3.5. Gemäß internationaler Gepflogenheiten werden die Kunden am Anreisetag frühestens um 14:00 Uhr untergebracht und müssen die Zimmer am Abreisetag bis 10:00 Uhr verlassen (andernfalls nach individueller Vereinbarung und gegen eine festgelegte Gebühr). Ein frühes Ankommen oder spätes Verlassen ist kein Grund für eine längere Nutzung des Zimmers. Eigenmächtiges verzögertes Verlassen des Zimmers wird mit einer Gebühr von 500,- CZK und dem Ersatz des entstandenen Schadens einschließlich entgangenem Gewinn sanktioniert. Die Aufteilung der Unterkunfts-kapazitäten bzw. Zimmer erfolgt ausschließlich durch Reitenberger Spa Medical vor Ort. Die Darstellung der Unterkunfts-kapazitäten in der Produktübersicht oder anderen Materialien ist illustrativ und entspricht daher möglicherweise nicht immer genau dem Zimmer, das dem Kunden vor Ort zugewiesen wird. Gleiches gilt für die Darstellung von Verfahren oder anderen erbrachten Dienstleistungen. Bei Bedarf aufgrund außergewöhnlicher betrieblicher Angelegenheiten kann Reitenberger Spa Medical den Ort der Unterbringung (Zimmer) ändern.

4. RECHTE UND PFLICHTEN DES KUNDEN

4.1. Grundrechte des Kunden:

- a) auf ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten und bezahlten Dienstleistungen,
- b) Informationen zu relevanten Fakten, die Reitenberger Spa Medical bekannt sind und die die vereinbarten und bezahlten Dienstleistungen betreffen,
- c) Kenntnisnahme von etwaigen Änderungen im Aufenthalt, Umfang der Dienstleistungen und Preisen,
- d) jederzeit vor Beginn der Inanspruchnahme der Dienstleistungen unter den Bedingungen dieser AGB vom Vertrag zurücktreten,
- e) schriftlich Reitenberger Spa Medical über Änderungen in der Person des Aufenthaltsteilnehmers anstelle des ursprünglichen Kunden in der Bestellung/dem Vertrag mitteilen,
- f) Reklamation gemäß den AGB,
- g) Schutz der persönlichen Daten, die in der Bestellung/im Vertrag und in anderen Dokumenten vor unbefugten Personen angegeben sind.

4.2. Grundpflichten des Kunden:

- a) Reitenberger Spa Medical die Zusammenarbeit zu gewähren, die für die ordnungsgemäße Sicherung und Durchführung der Dienstleistungen erforderlich ist, insbesondere alle erforderlichen Daten in der Bestellung/im Vertrag vollständig und wahrheitsgemäß auszufüllen, Änderungen dieser Daten rechtzeitig mitzuteilen, die Daten in der Bestätigung der Bestellung zu überprüfen und bei festgestellten Unstimmigkeiten unverzüglich Reitenberger Spa Medical zu kontaktieren und auf Anfrage weitere Unterlagen vorzulegen,
- b) bei Personen unter 15 Jahren und Personen, deren Gesundheitszustand dies erfordert, eine Begleitung und Aufsicht durch einen erwachsenen Teilnehmer des Aufenthalts zu gewährleisten,
- c) die Zustimmung des gesetzlichen Vertreters vorzulegen, wenn der Kunde älter als 15 Jahre und jünger als 18 Jahre ist und die Dienstleistungen ohne Begleitung und Aufsicht des betroffenen Vertreters in Anspruch nimmt,
- d) bei Vertragsabschluss oder Ausfüllen der Bestellung die Teilnahme von ausländischen Staatsangehörigen mitzuteilen,
- e) etwaige Änderungen der Bedingungen oder des Inhalts der vereinbarten Dienstleistungen unverzüglich mitzuteilen,
- f) Reise-, Zoll-, Devisen-, Transit-, Gesundheits-, Verkehrs- und Sicherheitsvorschriften, sowie die geltenden Gesetze und Gepflogenheiten des Landes und des Ortes, in das der Kunde reist, einzuhalten; der Kunde ist verantwortlich für die rechtzeitige Ausstellung und Gültigkeit der erforderlichen Dokumente (Reisepass, Visum, Nachweis der Krankenversicherung usw.),
- g) den Preis des Aufenthalts (der Dienstleistungen) gemäß den vereinbarten Bedingungen zu zahlen,
- h) die von Reitenberger Spa Medical für die spätere Inanspruchnahme der Dienstleistungen erforderlichen Unterlagen zu übernehmen und sich im voraus festgelegten Zeitraum am bestimmten Ort einzufinden,

- i) sich so zu verhalten, dass es nicht zu Schäden an der Gesundheit oder dem Eigentum anderer Teilnehmer des Aufenthalts, Dienstleister oder Reitenberger Spa Medical kommt, und den durch sein Verhalten verursachten Schaden einschließlich entgangenen Gewinn zu erstatten,
- j) Ansprüche gegenüber den Dienstleistern (Reklamationen) rechtzeitig und ordnungsgemäß geltend zu machen,
- k) den Anweisungen der entsprechenden Mitarbeiter oder anderer von Reitenberger Spa Medical bestimmten Personen zu folgen, das festgelegte Programm einzuhalten (verspätete Teilnahme an Verfahren oder Mahlzeiten kann grundsätzlich nicht erstattet werden), die internen Vorschriften von Reitenberger Spa Medical (Haus- und Unterkunftsordnungen usw.) zu beachten, insbesondere das Rauchverbot und das Verbot des Konsums von Betäubungsmitteln in allen Räumlichkeiten zu respektieren, die Regeln der Anstand und Ethik gegenüber Mitarbeitern und anderen Kunden sowie Personen einzuhalten, das Verbot der Einfuhr von Sprengstoffen, Waffen oder gefährlichen Substanzen und Gegenständen zu beachten, das Verbot der Verwendung eigener elektrischer Geräte und Einrichtungen in den Räumen der Kurhäuser zu beachten, den Besuchsplan usw. zu beachten,
- l) das Betreten und den Aufenthalt mit Tieren und Lebewesen jeder Art zu unterlassen,
- m) bei der Bestellung die Kontraindikationen des Aufenthalts zu berücksichtigen (siehe <http://www.reitenberger.cz>) und die Mitarbeiter von Reitenberger Spa Medical über wichtige gesundheitliche Probleme und Bedürfnisse zu informieren (stark eingeschränkte Mobilität, chronische Krankheiten, Diäten usw.).
- n) Im Falle des Rücktritts vom Vertrag muss der Kunde diese Tatsache mitteilen und die Rücktrittsgebühr gemäß den AGB zahlen,
- o) Eine Änderung des Teilnehmers am Aufenthalt muss schriftlich, ordnungsgemäß und rechtzeitig mindestens 7 Tage vor Beginn des Aufenthalts mitgeteilt werden. Ausnahmen können nur durch die entsprechende interne Verordnung oder die vorherige Zustimmung der Handelsabteilung oder des Kurortes festgelegt werden. Ein schwerwiegender oder wiederholter Verstoß gegen die oben genannten Pflichten kann ein Grund dafür sein, dass der Aufenthalt oder bestimmte seiner Dienstleistungen nicht gewährt wird bzw. die Beendigung des Aufenthalts des Kunden. Alle Kosten, die durch die Nichteinhaltung der oben genannten Pflichten des Kunden entstehen, trägt der Kunde zu seinen Lasten, einschließlich bezahlter und nicht in Anspruch genommener Dienstleistungen.

5. PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

5.1. Die Preise für Aufenthalte und andere von Reitenberger Spa Medical angebotene Dienstleistungen sind in gedruckten Materialien und auf der Website <http://www.reitenberger.cz> aufgeführt (im Falle von Kollisionen zwischen den in verschiedenen öffentlich zugänglichen Dokumenten angegebenen Preisen gilt immer der auf der Website von Reitenberger Spa Medical angegebene Preis). Die Zahlung für den gebuchten Aufenthalt erfolgt in Form einer 100%igen Anzahlung für die vom Kunden bestellten und bestätigten Dienstleistungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Die Anzahlung muss spätestens 30 Tage vor Beginn des Aufenthalts gezahlt werden, sofern im Bestätigungsschreiben/Vertrag nichts anderes festgelegt ist. Wird der Aufenthalt innerhalb von 30 Tagen oder weniger vor Beginn des Aufenthalts gebucht, ist der Preis gleichzeitig mit der Bestätigung der Buchung/Vertragsabschluss fällig, sofern der Kunde nicht anderweitig über die Zahlungsmethode des Aufenthalts informiert wird im Aufenthaltsbestätigungs-/Vertragsabschlussschreiben oder bei der Buchung auf andere Weise.

5.2. Die Zahlung kann per Banküberweisung, Barzahlung oder mit einer akzeptierten Kreditkarte erfolgen. Der Aufenthalt kann auch mit einem von Reitenberger Spa Medical ausgestellten Geschenkgutschein (Nutzungsregeln unter www.reitenberger.cz) oder einem von einer dritten Partei ausgestellten akzeptierten Gutschein bezahlt werden. In diesen Fällen kann eine etwaige Überzahlung jedoch nicht erstattet werden. Die Zahlung des Aufenthalts erfolgt immer durch Gutschrift des Betrags auf das Konto von Reitenberger Spa Medical oder durch Auszahlung des Betrags in bar.

5.3. Eventuell nach dem Datum der Buchungsbestätigung/Vertragsabschlusses bekannt gegebene Rabatte berechtigen den Kunden nicht zu einem reduzierten Preis. Rabatte, die in den Materialien von Reitenberger Spa Medical angegeben sind, können nur gewährt werden, wenn der Kunde die Bedingungen für die Inanspruchnahme dieser Rabatte erfüllt hat. Einzelne Rabatte können nicht addiert oder anderweitig kombiniert werden, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.

5.4. Am Tag vor der Abreise oder spätestens am Tag des Abschlusses des Aufenthalts erhält der Kunde eine Rechnung für die in Anspruch genommenen Dienstleistungen. Reitenberger Spa Medical verrechnet die geleistete Anzahlung, wobei der Unterschied vom Kunden persönlich in bar, mit Kreditkarte oder mit einem Gutschein an der Rezeption nachzuzahlen ist, spätestens am Tag des Abschlusses des Aufenthalts oder am letzten Tag der Inanspruchnahme der Dienstleistungen.

6. ÄNDERUNGEN DER VEREINBARTEN DIENSTLEISTUNGEN

6.1. Vor Beginn des Aufenthalts:

a) Wenn Reitenberger Spa Medical aus objektiven Gründen vor Beginn des bestätigten Aufenthalts die vereinbarten Bedingungen ändern muss, kann dem Kunden eine Änderung der Buchung/Vertragsangeboten werden. Wenn die vorgeschlagene Änderung zu einer Preisänderung des Aufenthalts führt, wird der neue Preis im Änderungsvorschlag angegeben. Der Kunde hat in diesem Fall das Recht zu entscheiden, ob er der Änderung zustimmt oder ob er ohne Stornogebühren von der Buchung/dem Vertrag zurücktritt und der gezahlte Betrag erstattet wird. Wenn der Kunde nicht innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt des Änderungsvorschlags von der Buchung/dem Vertrag zurücktritt, gilt dies als Zustimmung zur Änderung, und der Kunde ist verpflichtet, den Differenzbetrag innerhalb derselben Frist zu zahlen. Bei Verletzung dieser Verpflichtung kann Reitenberger Spa Medical vom bestätigten Auftrag zurücktreten, was sein Recht auf Schadensersatz nicht ausschließt. Diese Bestimmung gilt auch für den Fall von Änderungen der AGB.

b) Der Kunde hat das Recht, unter den Bedingungen der vorherigen Bestimmungen der AGB in folgenden Fällen von der Buchung/dem Vertrag zurückzutreten:

- Bei Stornierung von Dienstleistungen oder des Aufenthalts durch Reitenberger Spa Medical oder bei einer wesentlichen Programmänderung. Eine Änderung des Zimmers gilt nicht als wesentliche Änderung.
- Bei einer Preiserhöhung der Reise um mehr als 10%.

c) Wenn außergewöhnliche Umstände wie Krieg, Erdbeben, Aufstand, Streik, Epidemie, extreme klimatische oder andere Naturereignisse oder andere Umstände höherer Gewalt die Durchführung des Aufenthalts oder die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen behindern oder die Sicherheit, Gesundheit oder das Leben der Kunden gefährden würden und die bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbar waren, ist Reitenberger Spa Medical berechtigt, den Aufenthalt zu stornieren. In solchen Fällen bietet Reitenberger Spa Medical dem Kunden einen anderen Termin an oder der Kunde erhält den bezahlten Preis für den stornierten

Aufenthalt zurück. In diesem Zusammenhang entsteht dem Kunden kein Anspruch auf weitere Entschädigung.

6.2. Reitenberger Spa Medical ist berechtigt, im Bedarfsfall und zum Schutz der Interessen der Kunden operative Änderungen am Programm und den während des Aufenthalts erbrachten Dienstleistungen vorzunehmen, wenn der festgelegte Ablaufplan nicht eingehalten werden kann oder die zuvor vereinbarten Dienstleistungen nicht erbracht werden können. In diesem Fall ist er verpflichtet:

a) Ersatzprogramm und Dienstleistungen im Umfang und in der Qualität sicherzustellen, die den ursprünglich vereinbarten Bedingungen entsprechen oder diesen nahekommen, und dabei sicherzustellen, dass der Charakter des Aufenthalts oder der Dienstleistungen in höchstmöglichem Maße erhalten bleibt,

b) Den Preis des Aufenthalts und der Dienstleistungen in Abhängigkeit von den vorgenommenen Änderungen am Programm und den Dienstleistungen anzupassen, wenn deren Folge eine Verringerung des Umfangs und der Qualität der vereinbarten Dienstleistungen ist.

6.3. Ansprüche werden individuell behandelt. Tritt ein Umstand ein, dessen Entstehung, Verlauf und Ergebnis nicht von der Tätigkeit und dem Vorgehen von Reitenberger Spa Medical abhängt oder der den Kunden so beeinflusst, dass er die gebuchten und bezahlten Dienstleistungen (z. B. Unterkunft, Verpflegung, Heilbehandlungen usw.) ganz oder teilweise nicht in Anspruch nimmt oder nicht in Anspruch genommen werden kann (wie Kontraindikationen usw.), hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückerstattung oder Ermäßigung des Preises, sofern nicht anders vereinbart wurde.

6.4. Der Kunde hat das Recht, Reitenberger Spa Medical um Änderung der Buchung/des Vertrags zu bitten. Änderungen sind gemäß den Bestimmungen der AGB kostenlos.

6.5. Weitere Gebühren für administrative Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Abwicklung von außergewöhnlichen Dienstleistungen werden individuell festgelegt und in Absprache mit dem Kunden festgelegt.

7. RÜCKTRITT VOM VERTRAG

7.1. Der Kunde ist berechtigt, unter den unten festgelegten Bedingungen jederzeit vor Beginn des Aufenthalts/der Inanspruchnahme von Dienstleistungen von der Buchung/dem Vertrag zurückzutreten. Die Stornierung der Reservierung durch den Kunden muss schriftlich und auf unmissverständliche Weise erfolgen. Zur Bestimmung des Zeitpunkts der Stornierung ist der Zeitpunkt der Zustellung der schriftlichen Mitteilung über die Stornierung an Reitenberger Spa Medical maßgeblich.

7.2. Liegt der Grund für den Rücktritt des Kunden nicht in einer Verletzung der vom Reitenberger Spa Medical im Buchungs-/Vertragsbestätigung oder im Gesetz Nr. 159/1999 Slg. festgelegten Verpflichtungen oder tritt Reitenberger Spa Medical vor Beginn des Aufenthalts aus Gründen der Kundenverpflichtungsverletzung von der bestätigten Buchung/dem Vertrag zurück, ist der Kunde verpflichtet, eine Stornogebühr in Höhe der unten festgelegten Beträge zu zahlen. Reitenberger Spa Medical ist berechtigt, die Forderung der Stornogebühr mit jeder Forderung des Kunden gegen das Unternehmen zu verrechnen.

7.3. Bei der Bestimmung der Anzahl der Tage für die Berechnung der Stornogebühr wird der Tag, an dem die Informationen über die Stornierung erstmals den Mitarbeitern von Reitenberger Spa Medical zugegangen sind, mit eingerechnet. Der geplante Tag des Aufenthaltsbeginns gemäß der Buchung wird nicht in die Anzahl der Tage einbezogen.

7.4. Die Stornogebühren werden auf den Gesamtpreis der gebuchten Dienstleistungen wie folgt berechnet:

- bis 30 Tage vor der Ankunft ohne Stornogebühr,
- 30 bis 7 Tage vor der Ankunft beträgt die Stornogebühr 50%,
- 6 Tage oder weniger vor der Ankunft beträgt die Stornogebühr 100%.

7.5. Stornogebühren werden in der Regel nicht berechnet, wenn die Teilnahme an der Reise durch folgende Umstände verhindert wurde: plötzliche Krankheit oder Verletzung, nachgewiesen durch ein ärztliches Attest, Naturkatastrophen, im Falle des Todes eines Familienmitglieds (Eltern, Ehepartner, Kinder).

7.6. Im Falle einer Stornierung der Bestellung und nachdem die Stornierung von unserer Seite akzeptiert und bestätigt wurde, wird der gezahlte Betrag (oder ein Teil davon entsprechend der Höhe der Stornogebühr) auf das Konto zurückerstattet, von dem die Zahlung ursprünglich getätigt wurde. Die Rückerstattung erfolgt innerhalb einer Woche nach Erhalt der schriftlichen Bestätigung der Stornierung des Aufenthalts. Die Höhe der zurückerstatteten Gelder kann durch Bankgebühren oder andere mögliche Kosten im Zusammenhang mit der Rückzahlung der Zahlung beeinflusst werden, für die wir nicht verantwortlich sind.

8. BESCHWERDEN

8.1. Im Falle, dass der Aufenthalt oder andere Leistungen nicht gemäß den Vertragsbedingungen ablaufen, hat der Kunde das Recht auf Beschwerde auf alle möglichen Arten. Die Kontakte sind in Artikel 3 dieser AGB aufgeführt. Eine schriftliche Form und eine klare Festlegung des Umfangs der beanstandeten Tatsachen werden nachdrücklich empfohlen. Der Kunde sollte anschließend aktiv zur Lösung der beanstandeten Zustände beitragen. Wenn die Beschwerde nicht ohne unnötige Verzögerung eingereicht wird, setzt sich der Kunde dem Risiko aus, dass der Anspruch auf Anerkennung der Beschwerde und aller später entstandenen Schäden, die bei rechtzeitiger oder aktiver Beteiligung des Kunden bei der Lösung der Beschwerde nicht entstanden wären, vermindert, eingeschränkt oder erlischt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Erhebung von Einwänden am Aufenthaltsort dazu dient, das Problem direkt vor Ort zu lösen.

8.2. Reitenberger Spa Medical behandelt berechnete Beschwerden insbesondere durch Bereitstellung eines Ersatzdienstes oder anderweitige angemessene Kompensation. Wenn der Mangel nicht behoben werden kann, erstellt ein verantwortlicher Mitarbeiter ein Beschwerdeprotokoll mit dem Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, die für die Bearbeitung der Beschwerde erforderliche Zusammenarbeit zu leisten. Werden nachfolgend von Reitenberger Spa Medical wirksame Aktivitäten und Verfahren durchgeführt, die eine logische Voraussetzung für eine umfassende Behebung der beanstandeten Zustände direkt vor Ort darstellen, und diese werden vom Kunden negiert, ist jede nachträgliche Entschädigungsmöglichkeit nach Abschluss des Aufenthalts ausgeschlossen. Gegenstand des Beschwerdeverfahrens bzw. der nachträglichen finanziellen Entschädigung können nur Dienstleistungen sein, die Gegenstand der vertraglichen Vereinbarung sind und gebührenpflichtig sind. Beschwerden müssen ohne unnötige Verzögerung, spätestens jedoch innerhalb von 3 Monaten nach Ende des Aufenthalts/bereitgestellten beanstandeten Dienstleistungen, geltend gemacht werden. Reitenberger Spa Medical ist verpflichtet, innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Beschwerde Stellung zu nehmen. In Fällen, in denen die Meinung Dritter eingeholt werden muss, kann die Frist zur Bearbeitung der Beschwerde um weitere 30 Tage verlängert werden.

8.3. Reitenberger Spa Medical haftet nicht für das Niveau, den Preis oder entstandene Schäden bei Leistungen von Aktionen, die nicht in der bestätigten Buchung/dem Vertrag

enthalten sind und von Dritten veranstaltet werden, die der Kunde vor Ort bucht. Schäden und Vermögensverluste, die vom Kunden entstanden sind und Gegenstand der vertraglichen Regelung der Versicherungsdeckung der Versicherung auf der Grundlage des Reiseversicherungsvertrags für Reisen und Aufenthalte sind, werden nicht als Gegenstand der Beschwerde betrachtet, ebenso wie solche Schäden und Vermögensverluste, die aus dem Umfang der Versicherungsdeckung ausdrücklich ausgenommen sind. Tritt ein Schaden durch Dritte auf, ist Reitenberger Spa Medical vollständig oder teilweise von der Erfüllung und finanziellen Entschädigung befreit.

9. GÜLTIGKEIT

9.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Teilnehmer von Reisen, Aufenthalten und Dienstleistungen und treten ab dem 1. November 2023 in Kraft.

9.2. Alle Informationen und Anweisungen, die einen verbindlichen Bestandteil dieser AGB bilden, entsprechen den geltenden gesetzlichen Bestimmungen sowie allen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung bekannten und verfügbaren Tatsachen. Reitenberger Spa Medical behält sich jedoch das Recht auf Aktualisierung und Änderung vor. Das Resort behält sich gemäß § 10 Abs. 2 des Gesetzes Nr. 159/1999 Sb., in der jeweils gültigen Fassung, vor, vor Abschluss der vertraglichen Beziehung die relevanten Angaben in der Produktpräsentation zu ändern.

9.3. Diese AGB sind immer integraler Bestandteil der bestätigten Buchung/Vertrages, die mit dem Kunden abgeschlossen wird, sowie aller verteilten Angebote im Zusammenhang mit Aufenthalten und Dienstleistungen, auf die sich diese AGB beziehen. Sie sind frei verfügbar an der Rezeption des Resorts, wo bei Bedarf auch weitere Informationen erhältlich sind. Die aktuelle Fassung der AGB ist jederzeit auf der Website www.reitenberger.cz abrufbar.

9.4. Sollte eine Bestimmung dieser AGB aus irgendeinem Grund ungültig, unwirksam oder nicht durchsetzbar werden, hat dies keinen Einfluss auf die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. Dies gilt nicht, wenn zwingende Bestimmungen geltenden Rechts etwas anderes vorsehen.