

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DES WELLNESS HOTELS SPARK**

1. Einleitende Bestimmungen

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für Beherbergungsleistungen sowie für alle durch den Hotelbetreiber erbrachten Dienstleistungen. Betreiber des Hotels ist die Gesellschaft ELISIS s.r.o., ID-Nr. (IČO): 48261505, Steuernummer (DIČ): 2120108078, USt-IdNr. (IČ DPH): SK2120108078, mit Sitz in Plavecký Štvrtok 90068, Plavecký Štvrtok 520, E-Mail: office@hotelspark.sk, Tel.-Nr.: +421/0/347746203, eingetragen im Handelsregister des Bezirksgerichts Bratislava 1, Abteilung: Sro, Einlage-Nr. 105535/B, mit der Aufsichtsbehörde Slowakische Handelsinspektion (Slovenská obchodná inšpekcia), Inspektorat für den Bezirk Bratislava (nachfolgend „Betreiber“ genannt).

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) regeln die Rechtsbeziehungen zwischen dem Betreiber der Beherbergungsstätte (nachfolgend „Hotel“ oder „Dienstleister“ oder „Betreiber“ genannt) und dem Kunden (nachfolgend „Auftraggeber“ oder „Gast“ oder „Kunde“ genannt). Diese entstehen bei der Reservierung eines Aufenthalts und von Dienstleistungen über das Online-Reservierungssystem auf der Website www.hotelspark.sk, persönlich an der Rezeption oder beim Hotelmanager, telefonisch unter +421 34 7746203 oder einer anderen Telefonnummer des Hotels (z. B. Telefonnummer des Managers), per E-Mail mit der Endung „@hotelspark.sk“ oder durch Ausfüllen eines Reservierungsformulars. Bei Online-Reservierungen gilt, dass der Auftraggeber durch das Absenden der Bestellung und das Setzen des Häkchens zur Zustimmung der AGB bestätigt, diese Bedingungen zur Kenntnis genommen zu haben und ihnen zuzustimmen.

1.3 Dem Kunden wird im eigenen Interesse empfohlen, sich vor der Durchführung einer Reservierung mit diesen AGB vertraut zu machen und zwar unabhängig von der Methode, mit der die Reservierung vereinbart wurde – sei es online, persönlich, per E-Mail und/oder telefonisch. Der Hotelbetreiber behält sich das Recht vor, diese AGB einseitig zu ändern, wobei die Änderung der AGB ab dem Tag ihrer Veröffentlichung auf der Website des Hotelbetreibers wirksam wird. Sofern der Kunde mit Bestimmungen dieser AGB nicht einverstanden ist, bittet der Hotelbetreiber ihn, die Dienstleistungen des Hotelbetreibers nicht in Anspruch zu nehmen. Mit der Bestätigung der Reservierung erklärt der Kunde sein uneingeschränktes Einverständnis mit diesen AGB.

1.4 Individuelle und spezielle Geschäftsfälle sind nicht Bestandteil dieser veröffentlichten AGB.

2. Reservierungen, Verträge und Hotelleistungen

2.1 Eine Reservierung kann telefonisch, per E-Mail, durch Ausfüllen des Reservierungsformulars auf der Website des Hotels, persönlich in den Hotelräumlichkeiten oder über das Online-Reservierungssystem vorgenommen werden. Unter einer Reservierung versteht man die Reservierung einer Unterkunft und/oder die Reservierung jeglicher Dienstleistung oder jeglichen Produkts, das das Hotel anbietet.

2.2 Im Falle einer telefonischen, mündlichen oder per E-Mail vorgenommenen Reservierung sowie bei einer Reservierung über das Reservierungsformular sendet das Hotel ein Reservierungsangebot an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Wenn der Kunde nicht innerhalb von 24 Stunden auf das Angebot des Hotels antwortet, erlischt die Verpflichtung des Hotels zur Erbringung der Dienstleistung gegenüber dem Kunden.

2.3 Bei Nutzung des Online-Reservierungssystems wählt der Kunde die Dienstleistungen und Termine aus, die in Echtzeit im Reservierungssystem verfügbar sind. Der Vertrag wird durch die Bestätigung der Reservierung seitens des Hotels und die Zahlung des Aufenthaltspreises oder einer Anzahlung gemäß den gewählten Bedingungen geschlossen. Der Kunde hat Anspruch auf die Dienstleistungen, die er im System ordnungsgemäß ausgewählt und bezahlt hat. Zusatzleistungen (Zustellbetten, Verpflegung) können je nach aktueller Kapazität nachträglich bestellt werden.

2.4 Der Vertrag kommt durch die schriftliche Bestätigung der Reservierung seitens des Hotels zustande und hat die Rechtskraft eines Vertrages. Eine mündliche Vereinbarung und/oder eine mündliche Bestätigung einer Reservierung hat nicht die Rechtskraft eines Vertrages.

2.5 Jeder beherbergte Gast ist verpflichtet, die Hotelordnung sowie die AGB des Hotels einzuhalten. Mit der Erstellung einer Reservierung erklärt der Gast sein Einverständnis damit, dass er sich mit der Hotelordnung sowie den AGB des Hotels vertraut gemacht hat und diesen vollumfänglich zustimmt.

2.6 Sofern dies nicht durch die Natur der Sache ausgeschlossen ist, gelten die Bestimmungen dieses Artikels der AGB auch für die Beherbergungsbedingungen von Gruppen. Hierbei wird vereinbart, dass der beherbergte Gast und die Person, die die Gruppenreservierung vorgenommen hat, gesamtschuldnerisch für die Verpflichtungen gegenüber dem Hotel haften und während des Zeitraums des Aufenthalts die Hotelordnung einhalten müssen.

3. Zahlungsbedingungen und Preise

3.1 Der Kunde ist verpflichtet, den Preis für die Unterkunft und die erbrachten Dienstleistungen in Übereinstimmung mit der jeweils gültigen Preisliste des Hotels zu entrichten. Ein Gast ohne Rahmenvertrag zahlt für den Aufenthalt stets bei der Anreise für die Unterkunft gegen Vorlage eines Belegs oder einer Rechnung, zusammen mit der Abrechnung aller vom Kunden geleisteten Anzahlungen. Bei Aufenthalten von mehr als sieben Tagen ist der Kunde verpflichtet, eine Anzahlung für den Aufenthalt in Höhe von 100 % zu leisten und den Restbetrag für den Aufenthalt sowie eventuelle weitere Dienstleistungen und konsumierte Lebensmittel und Getränke bei Beendigung des Aufenthalts zu bezahlen, sofern das Hotel mit dem Kunden nichts anderes vereinbart hat. Der Beleg oder die Rechnung für den Aufenthalt ist bei Vorlage an den Kunden fällig.

3.2 Die aktuellen Preise des Hotels für die bereitgestellten Zimmer und Dienstleistungen sind an der Hotelrezeption einsehbar, und die Preisliste für Getränke, Weine und Speisen ist im Hotelrestaurant zugänglich. Die Preislisten für die einzelnen Dienstleistungen des Hotels sowie verschiedene Aktionsangebote sind auch auf der Website des Hotels unter www.hotelspark.sk öffentlich zugänglich.

3.3 Das Hotel hat als Dienstleister das Recht, die veröffentlichten Preise zu ändern, wobei diese im Moment ihrer Veröffentlichung auf der Website des Hotels Gültigkeit erlangen.

3.4 Für den Fall, dass die Anzahlung für die bestellte Hotelleistung nicht rechtzeitig bezahlt wird, hat das Hotel das Recht, die Reservierung zu stornieren und dadurch vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt vom Vertrag berührt nicht die Stornogebühren, die in Abschnitt Nr. 5 aufgeführt sind.

3.5 Wenn der Kunde das Reservierungssystem nutzt, werden die Preise für Unterkunft und Dienstleistungen im Reservierungssystem inklusive Mehrwertsteuer (MwSt.) angegeben. Die Zahlung kann auf folgende Weisen erfolgen:

- **Per Online-Zahlungskarte (CardPay/GP webpay):** Hierbei erfolgt die Zahlung über ein sicheres Zahlungsportal. Bei Auswahl dieser Option ist die Zahlung des vollen Betrags oder in Höhe der geforderten Anzahlung Voraussetzung für die Bestätigung der Reservierung.
- **Per Banküberweisung:** Die entsprechenden Daten stehen dem Kunden in der Bestellbestätigung zur Verfügung. Wenn der Kunde den Preis für die Unterkunft und/oder die Dienstleistungen nicht innerhalb der festgelegten Frist bezahlt, wird die Bestellung automatisch storniert.

4. Lieferbedingungen (Inanspruchnahme der Dienstleistung)

4.1 Bereitstellung der Bestätigung: Nach erfolgreicher Bezahlung einer Unterkunftsbestellung über das Reservierungssystem wird dem Kunden unverzüglich (in der Regel innerhalb weniger Minuten) eine Bestätigungs-E-Mail an die in der Bestellung eingegebene E-Mail-Adresse zugestellt. Diese E-Mail dient als Kaufnachweis der Dienstleistung. Falls der Kunde einen Gutschein (Voucher) erworben hat, wird dem Kunden nach erfolgreicher Bezahlung der Bestellung über das Reservierungssystem unverzüglich (in der Regel innerhalb weniger Minuten) eine Bestätigungs-E-Mail zugestellt, die den Gutschein enthält. Diese E-Mail dient als Kaufnachweis des Gutscheins.

4.2 Ort und Zeit der Leistungserbringung: Die Beherbergungsleistung sowie alle anderen reservierten, vom Hotel erbrachten Dienstleistungen werden in den Räumlichkeiten des Wellness Hotels Spark****, Plavecký Štvrtok 901, 900 68 Plavecký Štvrtok, Slowakei, während der Daten des reservierten Aufenthalts und/oder der Dienstleistung erbracht (geliefert). Im Falle der Beherbergung richten sich die Check-in- und Check-out-Zeiten nach der Hotelordnung. Bei der Erbringung von Dienstleistungen, bei denen die Uhrzeit ein wesentlicher Bestandteil für die erfolgreiche Erbringung ist, richtet sich die Erbringung der Dienstleistung nach der im Voraus reservierten und vom Hotel bestätigten Uhrzeit.

5. Stornobedingungen (Bedingungen für die Stornierung von Reservierungen) und Rückerstattungen

5.1 Der Kunde hat das Recht, eine Reservierung jederzeit vor der Ankunft am Aufenthaltsort zu stornieren. Das Hotel ist berechtigt, Stornogebühren für die im Voraus bestellten, vereinbarten Leistungen zu berechnen, falls der Gast seine Reservierung des Aufenthalts, die bestellte Leistung oder einen Teil davon storniert. Das Hotel akzeptiert Stornierungsmeldungen für eine Aufenthaltsreservierung, eine Leistung oder einen Teil davon nur schriftlich per E-Mail oder, falls die Reservierung über das Reservierungssystem vorgenommen wurde, auch über die Benutzerplattform der Reservierung. Das Hotel ist berechtigt, die Stornierung einer Reservierung auch dann in Rechnung zu stellen, wenn der Gast das Hotel nicht über die Stornierung informiert. Das Hotel berechnet Stornogebühren nach den folgenden Regeln:

- **Stornierung eines Aufenthalts, einer Leistung oder eines Teils davon mehr als 28 Tage vor der Ankunft oder Inanspruchnahme der Leistung:** ohne Gebühr
- **Stornierung eines Aufenthalts, einer Leistung oder eines Teils davon 28 bis 15 Tage vor der Ankunft oder Inanspruchnahme der Leistung:** Die Stornogebühr beträgt 30 % des Preises der Unterkunft und/oder der bestellten Leistungen

- Stornierung eines Aufenthalts, einer Leistung oder eines Teils davon 14 bis 2 Tage vor der Ankunft oder Inanspruchnahme der Leistung: Die Stornogebühr beträgt 50 % des Preises der Unterkunft und/oder der bestellten Leistungen
- Stornierung eines Aufenthalts, einer Leistung oder eines Teils davon weniger als 2 Tage vor der Ankunft oder Inanspruchnahme der Leistung oder bei Nichtanreise (No-Show): Die Stornogebühr beträgt 100 % des Preises der Unterkunft und/oder der bestellten Leistungen

5.2 Eine nicht erstattungsfähige Reservierung oder nicht erstattungsfähige Buchung (gekennzeichnet als „non-refundable“ oder „non-ref“) ist eine Reservierung mit besonderen Stornobedingungen, da sie im Vergleich zu einer Reservierung zu den in Punkt 5.1 aufgeführten Standard-Stornobedingungen zu einem ermäßigten Preis angeboten wird. Jede vom Gast über das Online-Reservierungssystem vorgenommene Reservierung, die als nicht erstattungsfähig gekennzeichnet ist, unterliegt im Falle ihrer Stornierung, Nichtanreise (No-Show) und/oder Nichtinanspruchnahme der Leistung und/oder eines Teils davon einer Stornogebühr von 100 Prozent. Das Hotel ist berechtigt, eine Stornogebühr von 100 Prozent für im Voraus bestellte und vereinbarte Leistungen zu berechnen, wenn der Gast seine nicht erstattungsfähige Reservierung eines Aufenthalts, einer bestellten Leistung oder eines Teils davon storniert. Das Hotel akzeptiert Stornierungsmeldungen für eine Aufenthaltsreservierung, eine Leistung oder einen Teil davon nur schriftlich per E-Mail oder, falls die Reservierung über das Reservierungssystem vorgenommen wurde, auch über die Benutzerplattform der Reservierung. Das Hotel ist berechtigt, die Stornierung einer Reservierung auch dann in Rechnung zu stellen, wenn der Gast das Hotel nicht über die Stornierung informiert.

5.3 Rückerstattungsbedingungen: Für den Fall, dass der Kunde Anspruch auf eine Rückerstattung hat (z. B. Stornierung innerhalb der kostenlosen Stornierungsfrist oder Stornierung mit einer Teilerstattung), erstattet der Anbieter die Beträge wie folgt zurück:

- Die Rückerstattung erfolgt per Banküberweisung auf das Konto, von dem die Zahlung eingegangen ist, oder auf das vom Kunden im Stornierungsantrag angegebene Konto.
- Die Frist für die Rückzahlung des Geldes beträgt 14 Tage ab der Zustellung der Rücktrittserklärung vom Vertrag/Stornierung, vorausgesetzt, dass alle für die Rückzahlung erforderlichen Daten (IBAN-Kontonummer) übermittelt wurden.
- Eventuelle Stornogebühren gemäß Punkt 5.1 können vom Erstattungsbetrag abgezogen werden.

6. Beanstandungen

6.1 Die Bearbeitung von Beanstandungen regelt die Beanstandungsordnung des Hotels. Bei Unzufriedenheit mit den Leistungen hat der Kunde das Recht, eine Beanstandung unverzüglich an der Hotelrezeption oder in schriftlicher Form einzureichen.

7. Alternative Streitbeilegung (ADR)

7.1 Wenn der Kunde – als Verbraucher – mit der Art und Weise der Bearbeitung der Beanstandung nicht zufrieden ist oder glaubt, dass seine Rechte verletzt wurden, hat er das Recht, sich mit einem Antrag auf Abhilfe an den Dienstleister zu wenden.

7.2 Wenn der Dienstleister diesen Antrag ablehnt oder nicht innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag der Zustellung antwortet, hat der Kunde das Recht, einen Vorschlag zur Einleitung einer alternativen Streitbeilegung bei einer Stelle für alternative Streitbeilegung gemäß § 12 des Gesetzes Nr. 391/2015 der Gesetzsammlung über die alternative Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten einzureichen.

7.3 Die zuständige Stelle für die alternative Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten ist: Die Slowakische Handelsinspektion (Slovenská obchodná inšpekcia - SOI), Zentralinspektorat der SOI, Abteilung für internationale Beziehungen und ADR, Prievozská 32, 827 99 Bratislava, E-Mail: ars@soi.sk oder adr@soi.sk.

7.4 Der Kunde kann auch die Online-Plattform zur alternativen Streitbeilegung nutzen, um einen Vorschlag für die alternative Beilegung seines Verbraucherstreits einzureichen, verfügbar unter: europa.eu.

8. Schutz personenbezogener Daten (DSGVO)

8.1 Die personenbezogenen Daten des Kunden werden in Übereinstimmung mit der Verordnung (EU) 2016/679 des EP und des Rates (DSGVO) und dem Gesetz Nr. 18/2018 der Gesetzsammlung über den Schutz personenbezogener Daten verarbeitet.

8.2 Die vollständige Datenschutzrichtlinie einschließlich der Rechte der betroffenen Personen ist in einem separaten Dokument „DSGVO“ auf der Website des Hotels verfügbar. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass seine personenbezogenen Daten zum Zweck der Vertragserfüllung (Unterkunftsreservierung, Erbringung von Dienstleistungen) verarbeitet werden.

9. Schlussbestimmungen

9.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die auf ihrer Grundlage entstehenden Rechtsbeziehungen unterliegen der Rechtsordnung der Slowakischen Republik.

9.2 Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam, ungültig oder undurchsetzbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB hiervon nicht berührt. Dieses Dokument ist eine Übersetzung des slowakischen Originals, das unter www.hotelspark.sk öffentlich zugänglich ist. Im Falle von Abweichungen ist die slowakische Fassung maßgebend, vorrangig und im Falle von Unklarheiten entscheidend.

9.3 Mit der Bestätigung der Reservierung erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen AGB und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Der Hotelbetreiber behält sich das Recht vor, diese AGB zu ändern. Die Verpflichtung zur schriftlichen Mitteilung einer Änderung der AGB ist durch die Veröffentlichung der geänderten AGB auf der Website des Hotelbetreibers www.hotelspark.sk und in den Hotelräumlichkeiten an der Rezeption erfüllt.

9.4 Diese AGB treten am Tag ihrer Veröffentlichung auf der Website des Hotels in Kraft und Wirksamkeit.