

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

FÜR UNTERKÜNFTE UND DIENSTLEISTUNGEN

Artikel 1 | Einleitende Bestimmungen

1. Die Handelsgesellschaft ALFA RELAX s.r.o., ID-Nr.: 28430689, mit Sitz V Tůnách 13/1356, 120 00 Prag 2, eingetragen im Handelsregister beim Stadtgericht Prag unter Az. C 140945 (nachfolgend „Betreiber“), ist Betreiber der Unterkunftseinrichtung und Anbieter der damit verbundenen Dienstleistungen.
2. Der Betreiber erlässt hiermit gemäß § 1751 des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, in der geltenden Fassung (nachfolgend „BGB“), diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Unterkunftseinrichtung und Dienstleistungen (nachfolgend „AGB“), die für Verträge gelten, deren Gegenstand die Beherbergung in der Unterkunftseinrichtung des Betreibers an der Adresse Masarykova 630, 289 22 Lysá nad Labem unter der Geschäftsbezeichnung „Penzion Alfa“ (nachfolgend „Unterkunftseinrichtung“) ist, abgeschlossen zwischen dem Betreiber als Beherberger und der Person, die die Dienstleistungen bestellt (nachfolgend „Kunde“).
3. Diese AGB regeln die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien (Betreiber und Kunde) bei der Vermietung von Zimmern in der Unterkunftseinrichtung, einschließlich Freizeit- und sonstiger Nebenleistungen nach individuellem Wunsch des Kunden (nachfolgend gemeinsam „Dienstleistungen“ oder „Aufenthalt“ bzw. „Unterkunft“).

Artikel 2 | Zustandekommen des Vertragsverhältnisses

1. Das Vertragsverhältnis (Vertrag) zwischen dem Kunden und dem Betreiber entsteht durch die Bestätigung der vom Kunden vorgenommenen Bestellung seitens des Betreibers (z. B. durch Übersendung eines Unterkunftsvouchers) oder durch Bezahlung der Unterkunft gemäß den Anweisungen des Betreibers.
2. Der Betreiber verpflichtet sich, dem Kunden den Aufenthalt und ggf. damit verbundene Dienstleistungen in der vereinbarten Qualität und im vereinbarten Umfang zu erbringen, und der Kunde verpflichtet sich, dem Betreiber den vereinbarten Preis zu zahlen.
3. Mit Absendung der Bestellung bestätigt der Kunde, dass er den Inhalt dieser AGB vollständig zur Kenntnis genommen hat und sie als verbindlichen Bestandteil des Vertrages anerkennt.

Artikel 3 | Buchung, Preis und Zahlung

1. Die Buchung des Aufenthalts und der Dienstleistungen kann persönlich, telefonisch, per E-Mail oder über ein elektronisches Formular auf der Website der Unterkunftseinrichtung oder auf Websites der Vertragspartner (z. B. Booking.com, Hotel.cz u. a.) erfolgen. Die Telefonnummer und E-Mail-Adresse der Unterkunft des Betreibers sind auf der Website www.penzionlysa.cz angegeben.

2. Die orientierenden Preise sind in den Präsentationsmaterialien des Betreibers angegeben. Maßgeblich ist der im Reservierungsbestätigung/Voucher angegebene Preis einschließlich Leistungsumfang.
3. Der Kunde ist verpflichtet, den vereinbarten Preis zu zahlen. Der Preis ist gemäß Reservierungsbestätigung verbindlich.
4. Die Zahlung erfolgt in der Regel über ein Zahlungsportal, als Vorauszahlung oder auf Grundlage einer Proforma-Rechnung bis zum angegebenen Fälligkeitsdatum. Die Zahlung gilt mit Gutschrift auf dem Konto des Betreibers als erfolgt.
5. Bei vorzeitiger Beendigung des Aufenthalts besteht kein Anspruch auf Rückerstattung, es sei denn, der Grund liegt beim Betreiber.
6. Zahlungsarten:
 - Banküberweisung oder Bareinzahlung in CZK auf das angegebene Konto,
 - Online-Zahlung über das Zahlungsportal des Betreibers oder über Portale der Vermittler (z. B. [Booking.com](https://www.booking.com), Hotel.cz usw.),
 - Barzahlung oder andere Zahlungsarten nach vorheriger Vereinbarung.
7. Gerät der Kunde mit der Zahlung in Verzug, ist der Betreiber berechtigt, Verzugszinsen gemäß der Regierungsverordnung Nr. 351/2013 Slg. zu verlangen.
8. Alle Zahlungen erfolgen in tschechischen Kronen (CZK).
9. Wenn der Betreiber aufgrund bestimmter Umstände daran gehindert ist, dem Kunden die bestellte Dienstleistung (Reservierung) zu erbringen, und es aufgrund der entstandenen Situation möglich ist, dem Kunden eine andere Dienstleistung in gleichem Umfang und gleicher Qualität oder zumindest annähernd gleicher Qualität wie die ursprünglich bestellte Dienstleistung zu erbringen oder die gleiche Dienstleistung zu einem Ersatztermin zu erbringen, ist der Betreiber berechtigt und verpflichtet, entsprechende Änderungen vorzunehmen. In diesem Fall ist der Betreiber verpflichtet, den Kunden unverzüglich über die Bedingungen dieser Änderung zu informieren und dem Kunden diese Änderung vorzuschlagen. Der Kunde ist berechtigt, bei Nichtzustimmung zu der so mitgeteilten Änderung die Inanspruchnahme der Dienstleistung zu stornieren und, wenn es sich um eine Änderung der Beherbergungsdienstleistung handelt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Betreiber ist dann verpflichtet, dem Kunden unverzüglich nach dieser Kündigung der Inanspruchnahme der Dienstleistung die auf die so gekündigte Dienstleistung entfallende Leistung zurückzuerstatten und im Falle eines Rücktritts vom Vertrag dem Kunden alle im Zusammenhang mit dem Vertrag geleisteten Zahlungen zurückzuerstatten.

Artikel 4 | Rechte und Pflichten des Kunden

1. Rechte des Kunden:
 - a) Anspruch auf ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen,
 - b) Anspruch auf Information über Änderungen der vereinbarten Dienstleistungen,
 - c) Recht, jederzeit vor Beginn des Aufenthalts vom Vertrag zurückzutreten,
 - d) Recht auf Reklamation von Mängeln.

2. Pflichten des Kunden:

- a) dem Betreiber (Beherbergungsbetrieb) die für die ordnungsgemäße Sicherstellung und Bereitstellung der Unterkunft und Dienstleistungen erforderliche Mitwirkung zu gewähren, insbesondere die erforderlichen Angaben in der Bestellung oder im Beherbergungsformular wahrheitsgemäß und vollständig anzugeben, einschließlich der Meldung etwaiger Änderungen dieser Angaben,
- b) dem Betreiber (der Unterkunft) unverzüglich seine Meinung zu eventuellen Änderungen der Bedingungen und des Inhalts der vereinbarten Dienstleistungen mitzuteilen,
- c) beim Betreiber (Beherbergungsbetrieb) die für die Inanspruchnahme der Dienstleistungen erforderlichen Unterlagen (Beherbergungskarte usw.) auszufüllen und sich zur festgelegten Zeit am Aufenthaltsort einzufinden, d. h. rechtzeitig ein- und auszuchecken (Beginn und Ende der Beherbergung),
- d) Im Falle eines Rücktritts vom Vertrag ist der Kunde verpflichtet, diesen Rücktritt dem Betreiber (der Unterkunft) schriftlich mitzuteilen und eine Stornierungsgebühr gemäß den in Artikel 6 dieser AGB genannten Stornierungsbedingungen zu entrichten,
- e) Der Kunde haftet für Schäden, die er selbst oder mit ihm in der Unterkunft untergebrachte Personen an der Unterkunft, ihrer Ausstattung oder am Eigentum anderer untergebrachter Personen verursacht haben. Der Betreiber ist berechtigt, Schadensersatz in dem gesetzlich festgelegten Umfang zu verlangen und eine angemessene Kautions zu verlangen,
- f) Die Unterbringung von Tieren (Haustieren) ist nur möglich, wenn der Betreiber seine schriftliche Zustimmung dazu erteilt hat,
- g) Mängel der während des Aufenthalts erbrachten Dienstleistungen zu beanstanden und etwaige Reklamationen unverzüglich geltend zu machen,
- h) Die allgemeinen Regeln des friedlichen Zusammenlebens einzuhalten, insbesondere:
 - sich so zu verhalten, dass der Kunde und die mit ihm untergebrachten Personen durch ihr Verhalten die Inanspruchnahme der Unterkunfts- und sonstigen Dienstleistungen anderer Kunden des Beherbergers nicht stören oder einschränken,
 - die Nachtruhe zwischen 22 und 6 Uhr einzuhalten.
- i) die Anweisungen in der Brandschutzordnung und der Brandmeldeanweisung, die in den Fluren der Unterkunft ausgehängt sind, sowie die Anweisungen in der Evakuierungsordnung, die auch im Zimmer ausgehängt ist, zu beachten und die allgemeinen Sicherheits- und Brandschutzvorschriften einzuhalten, insbesondere das Rauchverbot in den Zimmern und in allen Gebäuden, das Verbot des Umgangs mit offenem Feuer in allen Innenräumen, das Verbot des Mitbringens von brennbaren Stoffen und anderen gefährlichen Chemikalien,
- j) die Höchstgeschwindigkeit von 5 km/h auf dem Gelände der Pension einhalten.

Artikel 5 | Grundlegende Rechte und Pflichten des Betreibers

1. Rechte des Betreibers (der Unterkunftseinrichtung):

- a) eine angemessene rückzahlbare Kautions zu verlangen,
- b) Personen unter Alkohol- oder Drogeneinfluss die Unterkunft zu verweigern,

- c) den Aufenthalt ohne Entschädigung bei groben Verstößen gegen die Unterkunftsordnung zu beenden (insbesondere wiederholte Störung der Nachtruhe, Rauchen im Gebäude, Beschädigung der Ausstattung, aggressives Verhalten usw.),
- d) aus betrieblichen, sicherheitstechnischen oder Notfallgründen das Zimmer zu betreten,
- e) eine Reservierung (Bestellung) aus beliebigen Gründen abzulehnen, auch ohne Angabe von Gründen.

2. Pflichten des Betreibers (der Unterkunftseinrichtung):

- a) dem Kunden Informationen über den Aufenthalt oder die Dienstleistungen in dem vom Betreiber festgelegten Umfang zur Verfügung zu stellen,
- b) dem Kunden den Aufenthalt auf der Grundlage einer bestätigten Bestellung (Vertrag) und in Übereinstimmung mit den allgemein verbindlichen Rechtsvorschriften zu gewährleisten,
- c) im Falle eines Rücktritts vom abgeschlossenen Vertrag durch den Kunden gemäß diesen AGB oder dem Gesetz spätestens 14 Tage nach schriftlichem Erhalt der Stornierung die Differenz zwischen dem bereits bezahlten Aufenthalt und den entsprechenden Stornierungsgebühren zu erstatten,
- d) Der Betreiber haftet für mitgebrachte Gegenstände im gesetzlich festgelegten Umfang (gemäß § 2946 des Bürgerlichen Gesetzbuches). Der Parkplatz auf dem Gelände der Pension ist nicht bewacht, der Beherberger übernimmt keine Aufsicht über die geparkten Fahrzeuge des Kunden.

Artikel 6 | Rücktritt vom Vertrag und Stornierungsbedingungen

- 1. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass er vom Vertrag über Unterkunft, Transport, Verpflegung oder Freizeitgestaltung nicht zurücktreten kann, wenn der Anbieter diese Leistungen zum vereinbarten Zeitpunkt erbringt (gemäß § 1837 Buchstabe j) des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, in der Fassung späterer Vorschriften).
- 2. Der Kunde hat das Recht, den Aufenthalt jederzeit zu stornieren, d. h. vom Vertrag (bestätigte Bestellung) unter den unten genannten Bedingungen zurückzutreten. Das Vertragsverhältnis wird aufgelöst und der Aufenthalt (die Dienstleistungen) wird zu dem Tag storniert, an dem der Rücktritt (Stornierung des Aufenthalts) dem Betreiber (der Unterkunft) nachweislich schriftlich mitgeteilt wird. Im Falle eines Rücktritts vom Vertrag hat der Betreiber (die Unterkunft) das Recht, eine Entschädigung/Stornierungsgebühr zu berechnen. Die Stornierungsbedingungen sind ein fester Bestandteil des Vertrags zwischen dem Kunden und dem Betreiber (Beherbergungsbetrieb). Die Stornierungsbedingungen gelten für die Stornierung der Buchung des Aufenthalts und anderer Dienstleistungen durch den Kunden. Die Stornierungsgebühr ist sofort nach Eingang der Stornierung fällig. Nach Abzug der Stornierungsgebühr vom Gesamtpreis des Aufenthalts erhält der Kunde den Restbetrag des gezahlten Preises zurück. Wenn die Höhe der Storngebühr höher ist als der bezahlte Preis (bzw. die Anzahlung), ist der Kunde verpflichtet, dem Betreiber (der Unterkunft) spätestens 14 Kalendertage nach der

Stornierung einen Betrag in Höhe der Stornogebühr zu zahlen (den vollen Betrag nachzuzahlen).

3. Die Stornierung des Aufenthalts muss schriftlich per E-Mail an die Adresse info@penzionlysa.cz oder auf andere nachweisbare Weise erfolgen. Maßgeblich für die Bestimmung des Zeitpunkts der Stornierung des Aufenthalts ist der Zeitpunkt des Eingangs der Mitteilung beim Betreiber.

4. Stornierungsgebühr:

Bei einer Stornierung 20 Tage oder mehr vor Anreise beträgt die Stornierungsgebühr	0%
Bei einer Stornierung 11 bis 19 Tage vor Anreise beträgt die Stornogebühr	50%
Bei einer Stornierung 5 bis 10 Tage vor Anreise beträgt die Stornogebühr	75%
Bei einer Stornierung 4 Tage oder weniger vor Anreise beträgt die Stornierungsgebühr	100%
Für größere Gruppen können individuelle Stornierungsgebühren vereinbart werden.	

5. Der Betreiber berechnet dem Kunden die oben genannten Stornierungsgebühren nicht, wenn er die vereinbarten Leistungen aus folgenden Gründen nicht in Anspruch nehmen konnte: Todesfall in der Familie, Krankenhausaufenthalt des Kunden oder eines Familienmitglieds, schwere Krankheit, Einberufung zum Militärdienst, Naturkatastrophe. Der Kunde ist verpflichtet, dem Betreiber die oben genannten Umstände unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 3 Tagen nach ihrem Eintritt, schriftlich nachzuweisen.
6. Wenn zwischen dem Kunden und dem Betreiber keine genaue Ankunftszeit und Beginn des Aufenthalts vereinbart wurde, wird davon ausgegangen, dass der Kunde zwischen 14:00 und 18:00 Uhr zur Unterkunft erscheint. Wenn die genaue Uhrzeit für den Beginn des Aufenthalts festgelegt wurde und der Kunde nicht innerhalb von 2 Stunden nach dem vereinbarten Beginn des Aufenthalts erscheint, ohne den Betreiber vorher darüber zu informieren, oder wenn der Kunde den Check-in nicht gemäß den Anweisungen des Betreibers durchführt, ist der Betreiber berechtigt, die Reservierung zu stornieren. Eine solche Stornierung der Reservierung durch den Betreiber gilt für die Zwecke dieser AGB als Stornierung des Aufenthalts (Stornierung) durch den Kunden und lässt das Recht des Betreibers auf eine Entschädigung/Stornierungsgebühr gemäß diesem Artikel der AGB unberührt.

Artikel 7 | Verarbeitung personenbezogener Daten und Werbemittelungen

1. Die übermittelten personenbezogenen Daten des Kunden werden vom Betreiber (Beherbergungsbetrieb) ausschließlich für den abgeschlossenen Vertragsverhältnis zwischen dem Betreiber (Beherbergungsbetrieb) und dem Kunden verwendet. Die übermittelten personenbezogenen Daten werden gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b) und Art. 7 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) verarbeitet. Die Verarbeitung personenbezogener Daten wird in einem separaten Dokument des Betreibers geregelt – Verarbeitung personenbezogener Daten.

2. Werbemitteilungen werden nur auf der Grundlage einer separaten und freiwilligen Zustimmung des Kunden versandt. Diese Zustimmung ist keine Voraussetzung für den Vertragsabschluss und kann jederzeit widerrufen werden.

Artikel 8 | Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten

1. Gemäß § 1820 Abs. 1 Buchstabe s) des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, in der Fassung späterer Vorschriften, und § 14 Abs. 1 und § 20d ff. des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg., über den Verbraucherschutz, in der Fassung späterer Vorschriften teilt der Betreiber mit, dass sich der Kunde als Verbraucher mit einem Vorschlag zur außergerichtlichen Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit an die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten zuständige Stelle, die Tschechische Handelsinspektion, wenden kann, und zwar auf der Website www.coi.cz. Die tschechische Handelsinspektion bearbeitet Vorschläge zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten in der Weise und unter den Bedingungen, die in den einschlägigen Rechtsvorschriften festgelegt sind. Für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten aus Verträgen ist die Tschechische Handelsinspektion mit Sitz in Gorazdova 1969/24, Nové Město, 12000 Praha 2, IČO: 000 20 869, Internetadresse: www.coi.cz zuständig. Die Plattform für die Online-Streitbeilegung unter der Internetadresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr> kann zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Betreiber (Beherbergungsbetrieb) und dem Kunden genutzt werden, die sich aus dem Vertrag (bestätigte Bestellung) ergeben.
2. Die Bestimmungen in Absatz 1 dieses Artikels der AGB schließen nicht aus, dass der Kunde als Verbraucher seine Ansprüche vor einem Zivilgericht geltend machen kann.

Artikel 9 | Schlussbestimmungen

1. Diese AGB treten am 1.1.2026 in Kraft und ersetzen in vollem Umfang die bisherigen AGB, die bis zum 31.12.2025 gültig und wirksam waren.
2. Diese Geschäfts- und Stornierungsbedingungen sind integraler Bestandteil der Unterkunftsbuchung und des Unterkunftsgutscheins (Voucher).
3. Der Betreiber behält sich das Recht vor, gegebenenfalls Änderungen an diesen AGB vorzunehmen. Durch die Änderung der AGB wird das Vertragsverhältnis, das zum Zeitpunkt der Gültigkeit der vorherigen Version der AGB entstanden ist, nicht berührt.
4. Die aktuelle Version der AGB des Betreibers ist auf der Website des Betreibers veröffentlicht und zugänglich.