

Unterkunftsordnung

1. Diese Unterkunftsordnung bezieht sich auf die **Unterkunftseinrichtung AQUA Park Špindlerův Mlýn s.r.o., Špindlerův Mlýn 301- 310, 543 51 Špindlerův Mlýn** (nachstehend „**Unterkunftseinrichtung**“ genannt).
2. Die Unterkunftseinrichtung kann nur einen Gast unterbringen, den sie ordnungsgemäß anmeldet. Zu diesem Zweck hat der Gast dem verantwortlichen Mitarbeiter der Unterkunftseinrichtung unverzüglich nach seiner Ankunft seinen Personalausweis, einen gültigen Reisepass oder einen anderen Identitätsnachweis vorzulegen und das Anmeldeformular auszufüllen, in dem er seine Identifizierungsdaten, die E-Mailadresse und das Kraftfahrzeugkennzeichen anführt. Einen Bestandteil des Anmeldeformulars stellt die Zustimmung mit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten dar.
3. Die Unterkunftseinrichtung kann in Ausnahmefällen dem Gast eine andere als die ursprünglich vereinbarte Unterkunft anbieten, sofern sie sich von der bestätigten Bestellung nicht wesentlich unterscheidet.
4. Auf der Grundlage der bestellten Unterkunft ist die Unterkunftseinrichtung verpflichtet, den Gast spätestens bis 19 Uhr zu unterbringen – bis zu dieser Zeit reserviert sie auch das Zimmer für den Gast, sofern in der Bestellung nichts anderes angeführt ist.
5. Sofern der Gast um eine Verlängerung der Unterkunft ersucht, kann ihm die Unterkunftseinrichtung auch ein anderes Zimmer in einer anderen als in der ursprünglichen Preisrelation anbieten. In diesem Fall hat der Gast keinen Anspruch auf die Unterkunft im Zimmer, in dem er ursprünglich untergebracht war sowie auf eine Unterkunft in einem anderen Zimmer, sofern es aus Kapazitäts- oder Betriebsgründen der Unterkunftseinrichtung nicht möglich ist.
6. Sofern der Gast im Voraus ein Einbettzimmer bestellt und diese Bestellung bestätigt wurde (sofern die Unterkunftseinrichtung dem Gast nicht geantwortet hat, stimmt sie der Unterkunft zu – die Bestellung wird für bestätigt gehalten), verrechnet die Unterkunftseinrichtung dem Gast nur den Preis für das Einbettzimmer, auch wenn sie den Gast in einem Mehrbettzimmer unterbringt. Dieser Grundsatz gilt auch bei der Bestellung eines Zweibettzimmers und ihrer Bestätigung, bzw. für ein Dreibettzimmer, sofern der Gast in einem Mehrbettzimmer untergebracht wird.
7. Sofern der Gast die Unterkunft vor 12 Uhr bestellt und weil das Zimmer daher an der vorhergehenden Nacht nicht vermietet werden konnte, hat der Gast die Unterkunft auch für die vorhergehende Nacht zu bezahlen.
8. Der Gast nutzt das Zimmer über den Zeitabschnitt, den er mit der Unterkunftseinrichtung vereinbarte.
9. Sofern die Unterkunftsduer im Voraus nicht anders vereinbart wurde, meldet der Gast das Zimmer spätestens bis 10.00 Uhr ab und zu diesem Zeitpunkt wird er das Zimmer auch frei machen. Sofern der Gast diese Verpflichtung nicht innerhalb der festgelegten Frist erfüllt, wird ihm eine Gebühr nach der gültigen Preisliste der Unterkunftseinrichtung verrechnet. Ein Zimmer wird für frei gehalten, nachdem der Gast aus dem Zimmer alle seine Sachen hinaus trägt, den Schlüssel an der Rezeption abgibt und dem beauftragten Mitarbeiter der Unterkunftseinrichtung mitteilt, dass er sich abmeldet.
10. Beim Verlassen des Zimmers hat der Gast die Wasserleitungsverschlüsse zu schließen, das Licht im Zimmer sowie in seinem Zubehör auszuschalten und alle elektrischen Verbrauchsgeräte abzuschalten. Nach dem Abschließen des Zimmers hat der Gast den Schlüssel an der Rezeption abzugeben.
11. Beim Verlust des Zimmerschlüssels wird dem Gast eine Gebühr nach der gültigen Preisliste verrechnet.

12. Für eine Verschmutzung des Zimmers oder für eine Vernichtung der Einrichtung wird eine Gebühr je nach dem Verschmutzungs- (Vernichtungs-)Grad in Übereinstimmung mit der Preisliste der Unterkunftseinrichtung verrechnet.
13. Das Rauchen in den Gebäuderäumlichkeiten im ganzen Areal ist streng verboten, ansonsten droht dem Gast eine Geldstrafe nach der gültigen Preisliste der Unterkunftseinrichtung.
14. In der Unterkunftseinrichtung ist der Genuss von Rauschmitteln und psychotropen Stoffen streng verboten. Die Unterkunftseinrichtung ist berechtigt, die Polizei der Tschechischen Republik zu informieren und unverzüglich die Unterkunft des Gastes, der dieses Verbot verletzt, ohne Schadensersatz zu beenden.
15. Für den Empfang von Gästen bestimmte die Unterkunftseinrichtung die Räumlichkeiten des Restaurants. Der Gast darf die Gäste im Zimmer nur nach der Zustimmung der Leitung der Unterkunftseinrichtung und nach der Eintragung in das Besucherbuch empfangen, und zwar nur von 8.00 bis 22.00 Uhr. Außerhalb der festgelegten Zeit wird das Hotelkonto des Zimmers automatisch mit einer Gebühr von 500 CZK belastet und der Besuch wird in das Besucherbuch eingetragen.
16. Der Gast darf im Zimmer oder in den gemeinsamen Räumen der Unterkunftseinrichtung ohne Zustimmung der Leitung der Unterkunftseinrichtung keine Einrichtungen umstellen, keine Reparaturen und keine Eingriffe im elektrischen Netz oder andere Installationen durchführen.
17. Im Objekt der Unterkunftseinrichtung und insbesondere in den Zimmern dürfen die Gäste keine eigenen elektrischen Verbrauchsgeräte verwenden. Diese Regelung betrifft nicht die elektrischen Verbrauchsgeräte für die persönliche Hygiene des Gastes, Rasierapparate oder Massagegeräte, Haartrockner, etc.
18. Den Gästen ist es nicht erlaubt, in die Zimmer Sportgeräte und Gegenstände mitzunehmen, für deren Aufbewahrung ein anderer Ort bestimmt ist. Über die Aufbewahrung dieser Gegenstände hat sich der Gast an Rezeption zu informieren.
19. Aus Sicherheitsgründen ist es nicht erlaubt, Kinder bis zu zehn Jahren in den Zimmern und anderen Räumen der Unterkunftseinrichtung ohne Aufsicht einer erwachsenen Person zu lassen.
20. Hunde und andere Haustiere können sich in den Räumen der Unterkunftseinrichtung unter der Voraussetzung der Zustimmung der Rezeption gegen eine Gebühr von 250 CZK pro Tag aufhalten, Preis ist ohne Futter. Der Eigentümer des Tieres ist verpflichtet, auf Aufforderung der Unterkunftseinrichtung den Gesundheitszustand des Tieres durch die Vorlegung eines gültigen Impfausweises nachzuweisen. Der Eigentümer des Tieres ist für sein Verhalten und die eventuellen Schäden, die am Vermögen der Unterkunftseinrichtung verursacht werden, verantwortlich. Sofern der Eigentümer nicht in der Lage ist, sein Tier zu beherrschen und sofern diese Tatsache den ruhigen Aufenthalt weiterer Gäste stört, ist die Unterkunftseinrichtung berechtigt, die Unterkunft des Kunden mit dem Haustier einseitig zu beenden.
21. In der Zeit von 22 bis 6 Uhr ist der Gast verpflichtet, die Nachtruhe einzuhalten.
22. Der Gast ist für Schäden am Vermögen der Unterkunftseinrichtung nach den gültigen Vorschriften verantwortlich.
23. Die Unterkunftseinrichtung ist für Schäden an Gegenständen verantwortlich, die der Gast in die für die Unterkunft oder die Aufbewahrung von Gegenständen bestimmten Räume mitnimmt, und zwar bis zu einer Höhe vom Hundertfachen des Unterkunftspreises pro Tag. Der Gast hat den Anspruch auf einen Schadenersatz beim Vertreter der Unterkunftseinrichtung ohne unnötigen Verzug, spätestens jedoch innerhalb von 15 Tagen, nachdem er über den Schaden erfuhr, geltend zu machen.
24. Der Gast ist verpflichtet, Wertsachen, Schmuckstücke, Waffen und Bargeld in einer Höhe von mehr als 5.000 CZK in eine Aufbewahrung zu hinterlegen. Die Aufbewahrung wird mittels einer verschließbaren Box am Bassin im Gelände der Unterkunftseinrichtung oder

in einem Schließfach **in der Pension F** durchgeführt. Sofern die obengenannten Sachen nicht aufbewahrt werden, trägt die Unterkunftseinrichtung keine Verantwortung für den eventuellen Schaden.

25. Der Gast ist verpflichtet, für die Unterkunft und die erbrachten Dienstleistungen den Preis in Übereinstimmung mit der gültigen Preisliste der Unterkunftseinrichtung spätestens am letzten Unterkunftsstag auf der Grundlage der Vorlegung der Quittung, bzw. der Rechnung, zusammen mit der Abrechnung der gewährten Vorauszahlungen vonseiten des Gastes, zu bezahlen. Bei einer Unterkunft von mehr als 7 Tagen ist der Gast verpflichtet, den ganzen Aufenthalt spätestens am siebten Tag der Unterkunft zu bezahlen, sofern die Unterkunftseinrichtung mit dem Gast keine andere Vereinbarung traf. Die Quittung, bzw. die Rechnung ist mit ihrer Vorlegung dem Gast fällig. Bei einem Aufenthalt für eine Nacht hat der Gast die Unterkunft im Voraus zu bezahlen.
26. Die Preisliste der Dienstleistungen für eine vorübergehende Unterkunft und weiterer Dienstleistungen einschließlich der gültigen Marketingaktionen kann an der Rezeption eingesehen werden.
27. Die Unterkunftseinrichtung ist berechtigt, Stornogebühren zu verrechnen und für ihre Begleichung auch die eventuelle Vorauszahlung vonseiten des Gastes zu verwenden, sofern der Gast seine Unterkunftsreservierung schriftlich, elektronisch, telefonisch oder per Fax storniert, und zwar nach den folgenden Bedingungen:
Stornobedingungen und -gebühren:
 - 30 – 21 Tage vor der Anreise = 10 % vom Gesamtpreis
 - 20 – 8 Tage vor der Anreise = 35 % vom Gesamtpreis
 - 7– 3 Tage vor der Anreise = 60 % vom Gesamtpreis
 - 2 – 0 Tage vor der Anreise = 100 % vom Gesamtpreis
28. Beschwerden der Gäste und eventuelle Vorschläge für eine Verbesserung der Tätigkeit der Unterkunftseinrichtung nimmt die Rezeption der Unterkunftseinrichtung an, oder sie können in den Formblättern in der Hotelmappe in den Zimmern angeführt werden.
29. Das Parken ist auf dem dafür bestimmten Platz im Gelände der Unterkunftseinrichtung möglich und für die Gäste ist das Parken kostenlos. Zur Ein- und Ausfahrt dienen magnetische Karten. Es ist verboten, außerhalb der bestimmten Parkplätze im Gelände zu parken. Die Unterkunftseinrichtung trägt keine Verantwortung für die Fahrzeugdiebstahl oder eine Beschädigung der Fahrzeuge, die auf dem Parkplatz parken. Die Unterkunftseinrichtung empfiehlt den Gästen, sich zu überzeugen, dass die Fahrzeuge gut abgeschlossen und gesichert sind. Sie empfiehlt ebenfalls, im Fahrzeug keine persönlichen Sachen frei liegen zu lassen.
30. Die Unterkunftseinrichtung wird während der Betriebszeit der Rezeption bei einer plötzlichen Erkrankung des Gastes eine ärztliche Hilfe, bzw. einen Transport in das Krankenhaus sicherstellen.
31. Die Nutzung der Unterkunftseinrichtung auf der Grundlage dieser Unterkunftsordnung ist Personen, die an Infektionskrankheiten leiden, nicht gestattet.
32. Der Gast ist verpflichtet, die Bestimmungen dieser Unterkunftsordnung einzuhalten. Sofern der Gast die Unterkunftsordnung nicht einhalten wird, ist die Leitung der Unterkunftseinrichtung berechtigt, von der Erbringung der Unterkunftsdienste und vom Unterkunftsvertrag vor dem Ablauf der vereinbarten Frist zurückzutreten. Die Unterkunftseinrichtung hat in einem solchen Fall einen Anspruch auf eine volle Begleichung des Unterkunftspreises. Der Gast hat anschließend die Unterkunftseinrichtung unverzüglich zu verlassen.
33. Streitigkeiten, die sich aus der Bereitstellung der Unterkunft ergeben, werden mittels Gerichte in der Tschechischen Republik gelöst. In Streitigkeiten bezüglich des Schadenersatzes, in denen die beklagte Person eine Person sein wird, die ihren Wohnsitz in einem der EU-Mitgliedstaaten hat, ist die Gerichtszuständigkeit durch den Ort gegeben, an dem es zum Schaden kam, und zwar gemäß Art. 7, Punkt 2 der Verordnung des

Europäischen Parlaments und Rates (EU) Nr. 1215/2012/EU vom 12. 12. 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen.

Reklamationsordnung

1. Diese Reklamationsordnung bezieht sich auf die Unterkunftseinrichtung AQUA Park Špindlerův Mlýn s.r.o., Špindlerův Mlýn 301- 310, 543 51 Špindlerův Mlýn und sie wurde zwecks der Sicherstellung einer korrekten Vorgehensweise bei der Geltendmachung und Abwicklung der Ansprüche der Gäste der Unterkunftseinrichtungen erlassen, und zwar im Rahmen der Verantwortung für die erbrachten Dienstleistungen.
2. Unter den Dienstleistungen wird die Erbringung von Tourismusdiensten, insbesondere die Unterkunftsdienste und weitere Dienstleistungen, die von der Rezeption sichergestellt werden, und ferner die Erbringung von Dienstleistungen im Hotelrestaurant, im Schwimmbassin und im Wellnesszentrum verstanden.
3. Die Mängelhaftung im Hinblick auf die erbrachten Dienstleistungen richtet sich nach den einschlägigen Bestimmungen des Gesetzes Nr. 89/2012 GBl., Bürgerliches Gesetzbuch.
4. Sofern der Gast feststellt, dass die ihm erbrachte Dienstleistung Mängel aufweist, kann er sein Recht aus der Mangelhaftung geltend machen (nachstehend Reklamation genannt).
5. Hotelgast – der Kunde kann die Reklamation mündlich oder schriftlich geltend machen.
6. Der Gast ist verpflichtet, die Reklamation ohne unnötigen Verzug geltend zu machen. Sein Recht erlischt, sofern es innerhalb von 6 Monaten nach der Dienstleistungserbringung oder nach dem Tag, an dem die Dienstleistung erbracht werden sollte, nicht geltend gemacht wurde.
7. Der Gast hat die Reklamation direkt bei der Leitung der Unterkunftseinrichtung oder bei verantwortlichen Vertretern im Falle ihrer Abwesenheit geltend zu machen. Sofern die Reklamation nicht unverzüglich erledigt werden kann, wird ein Protokoll über die Reklamation direkt mit dem Gast aufgenommen. In diesem Protokoll sind die persönlichen Angaben des Gastes, der Gegenstand der Reklamation und die eventuelle Anforderung des Gastes auf ihre Erledigung anzuführen. Sofern der Gast bei der Geltendmachung der Reklamation als Grundlage zusammenhängende oder andere Unterlagen bezüglich der Reklamation übergibt, ist diese Tatsache im Protokoll über die Reklamation ausdrücklich anzuführen. Das Protokoll hat sowohl der Vertreter der Unterkunftseinrichtung als auch der Gast zu unterzeichnen. Der Gast erhält eine Ausfertigung des Protokolls. Die Leitung der Unterkunftseinrichtung ist verpflichtet, eine derart geltend gemachte Reklamation spätestens innerhalb von 30 Tagen nach ihrer Geltendmachung zu erledigen.
8. Sofern der Gast einen Mangel der Dienstleistungen während ihrer Erbringung beanstandet, ist der Betreiber oder der verantwortliche Vertreter verpflichtet, über die Reklamation unverzüglich zu entscheiden.
9. Sofern es der Charakter des Falles erfordert, kann der Betreiber oder der verantwortliche Vertreter bei der Erledigung der Reklamation eine erforderliche Zusammenarbeit vom Gast verlangen, insbesondere die Übermittlung von Informationen, die Vorlegung von Belegen, etc.
10. Die Erledigung einer berechtigten Reklamation besteht in einer kostenlosen Beseitigung des Mangels der Dienstleistung oder in einer Ergänzung der Dienstleistung, und sofern es nach dem Charakter der Dienstleistung möglich ist, in der Erbringung einer Ersatzdienstleistung. Sofern es nicht möglich ist, gewährt der Betreiber eine Ermäßigung des Preises für die vereinbarte und erbrachte Dienstleistung, und erstattet den entsprechenden Preis für die nicht erbrachten Dienstleistungen, die der Gast wegen Mängel nicht nutzen konnte.
11. Der Gast hat einen Anspruch auf den Ersatz der notwendigen Kosten, die ihm im Zusammenhang mit der Geltendmachung des Rechtes aus der Mängelhaftung entstanden. Dieses Recht ist innerhalb eines Monats nach dem Ablauf der Frist, innerhalb der das Recht aus der Mängelhaftung geltend gemacht werden kann, geltend zu machen, ansonsten erlischt es.

