



1. EINLEITENDE BESTIMMUNGEN

1.1. Czech Spa & Wellness - Reisebüro, s.r.o., ID Nr.: 25672665, Národní 28, 110 00 Prag 1 (im Folgenden "CK" genannt) beschäftigt sich mit dem Verkauf von Reisen und dem Verkauf von anderen touristischen Dienstleistungen, die keine "Reisen" sind und keine "kombinierten Reiseleistungen" darstellen (im Folgenden "andere touristische Dienstleistungen" genannt).

1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CK (im Folgenden als "AGB" bezeichnet)

"AGB") regeln die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien aus dem Reisevertrag (nachfolgend "AGB" genannt) oder aus einem Vertrag über den Verkauf anderer touristischer Leistungen.

1.3 Der CK informiert den Kunden über den Vertrag, auf den sich seine vorvertragliche Kommunikation bezieht, spätestens bevor der Kunde eine verbindliche Bestellung abgibt oder vor dem Abschluss des SoZ. Zu diesem Zweck stellt das VU dem Kunden ein entsprechendes Formular (im Folgenden "Formular" genannt) zur Verfügung, das Informationen darüber enthält, ob es sich um eine Reise handelt, sowie Informationen über den Rechtsschutz des Kunden.

1.4 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von CK gliedern sich in die folgenden Teile:

-Teil A zum Reisevertrag (SoZ)

Teil B, der sich auf einen Vertrag über eine andere touristische Dienstleistung bezieht

Teil C mit den gemeinsamen Regeln für die Ausübung von Rechten wegen mangelhafter Leistung (Beschwerdeverfahren)

Teil D mit gemeinsamen und Schlussbestimmungen

A. TOUR

1. REISEVERTRAG

1.1. Die Reise wird dem Kunden vom CK auf der Grundlage gültiger und wirksamer AGB angeboten, deren Inhalt in der Praxis in mehrere Dokumente aufgeteilt ist: (i) die AGB (Formular) und (ii) die vorliegenden AGB (im Folgenden als

"Alle diese Dokumente sind für die Parteien verbindlich. Der Text des Formulars AGB hat Vorrang vor den AGB und der Beschreibung der Reise im Katalog oder einem anderen Angebotstext.

1.2. SoZ kann auch separate Verträge mit einzelnen touristischen Leistungsträgern abschließen. In einem solchen Fall sind diese Verträge und die entsprechenden Beschreibungen in den Angebotsunterlagen Teil des "Vertraglichen Rahmens" mit allen damit verbundenen Folgen. Alles, was für das Formular AGB gilt, gilt sinngemäß auch für die Einzelverträge.

1.3 Werden die AGB nicht in schriftlicher Form abgeschlossen, so stellt der CK dem Kunden eine Reisebestätigung in Textform, z.B. als pdf, aus.

1.4 Der Nachweis für den Eintritt des Kunden in die Reise ist ein Umtauschgutschein, den der Kunde nach Zahlung des vollen Reisepreises einschließlich aller eventuell bestellten Zusatzleistungen erhält.

2. ABSCHLUSS DES VERTRAGES

2.1 Als Zeitpunkt des Verkaufs der Reise gilt der Zeitpunkt des Abschlusses der AGB. Die AGB kommen in dem Moment zustande, in dem der Kunde das Reiseangebot im Zuge der Kommunikation mit dem Reisebüro bestätigt. Die Bestätigung des Reiseangebots gilt als verbindlich:

- Unterzeichnung der eingereichten SoZ (Formular) durch den Kunden innerhalb der von der CK vorgegebenen Frist;

- Anklicken des Feldes "verbindliche Bestellung" im Online-Buchungssystem des Reisebüros;

- eine andere ausdrückliche Zustimmung des Kunden zum Angebot der CK, die in einer E-Mail, einem Telefonat oder einer anderen Kommunikation erfasst wird.

2.2 Die geschlossenen AGB werden erst mit der Zahlung der Anzahlung oder des gesamten Reisepreises innerhalb der im Vertrag genannten Frist vollständig wirksam;

2.3 Mit der Unterzeichnung des SoZ bestätigt der Kunde, dass:

a) dass ihm/ihr diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CK, die einen integralen Bestandteil der AGB bilden, zusammen mit dem Entwurf der AGB ausgehändigt/übermittelt wurden, dass er/sie sich und andere Fahrgäste mit diesen Bedingungen vertraut gemacht hat und dass alle Kunden mit ihnen einverstanden sind,

(b) er hat Informationen über die Reise erhalten,

(c) ihm der Nachweis einer Konkursversicherung vorgelegt wurde,

(d) ihm/ihr das entsprechende Formular gemäß der Verordnung Nr. 122/2018 Slg. über Musterformulare für einzelne Arten von Reisen ausgehändigt wurde

(e) ihm allgemeine Informationen über Pass- und Visumerfordernisse für die Reise, einschließlich der ungefähren Bearbeitungszeiten für Visa, sowie Informationen über die Gesundheitsvorschriften des Bestimmungslandes zur Verfügung gestellt wurden,

(f) er hat die Kontaktdaten des örtlichen Vertreters des Veranstalters erhalten,

(g) berechtigt ist, die SOR abzuschließen, auch zugunsten anderer Reisender, und dass diese anderen Reisenden ihn



ordnungsgemäß zur Anmeldung und Teilnahme an der Reise bevollmächtigt haben. Wenn der Kunde einen PSC im Namen einer Person unter 18 Jahren abschließt, erklärt er, dass er deren gesetzlicher Vertreter ist oder dass er deren Zustimmung hat und dass er mit der Teilnahme des Minderjährigen an allen Teilen der Reise einverstanden ist und

h) er hat die Datenschutzerklärung der CK erhalten und zur Kenntnis genommen.

2.4 Schließt der Kunde die SOR für einen Dritten oder in dessen Namen ab, so haftet er als Mitverpflichteter für die Erfüllung der Verpflichtungen dieses Dritten, insbesondere für die rechtzeitige Zahlung des Reisepreises und die Erteilung der notwendigen Auskünfte.

3. VORVERTRAGLICHE INFORMATIONSPFLICHT

3.1 Vor Abschluss der AGB erhält der Kunde neben dem konkreten Reiseangebot und diesen AGB die folgenden Informationen und Unterlagen:

- das entsprechende Musterformular;
- allgemeine Informationen über die Visabestimmungen des Bestimmungslandes. Informationen über die ungefähre Dauer der Visabearbeitung können den offiziellen Informationen des Ziellandes entnommen werden;
- Gesundheitsanforderungen für Reisen;
- auf Verlangen den Nachweis einer Versicherung des CK für den Fall des Konkurses oder den Nachweis einer Bankgarantie für den Fall des Konkurses des CK.
- Informationen über die wichtigsten Elemente der touristischen Dienstleistungen, nämlich 1. das Ziel der Reise oder des Aufenthalts, die Reiseroute und die Dauer des Aufenthalts, einschließlich der Daten und, falls eine Unterkunft inbegriffen ist, die Anzahl der Nächte, 2. die Verkehrsmittel, ihre Eigenschaften und Kategorie, die Orte, Daten und Zeiten der Abfahrt und der Ankunft, die Dauer und die Orte der Zwischenstopps und der Verkehrsverbindungen; wenn die genaue Zeit noch nicht feststeht, teilt der Reiseverkäufer die ungefähre Abfahrts- und Ankunftszeit mit, 3. die Lage, die Hauptmerkmale und gegebenenfalls die Touristenkategorie, in die die Unterkunft nach den Vorschriften des Bestimmungs- oder Aufenthaltslandes eingestuft ist, 4. die Mahlzeiten, 5. ob eine der touristischen Dienstleistungen für den Kunden als Teil einer Gruppe erbracht wird und, wenn ja, wenn möglich, die ungefähre Größe der Gruppe, falls dies nicht aus dem Zusammenhang ersichtlich ist, 7. 8. ob die Reise oder der Aufenthalt generell für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist und, falls vom Kunden gewünscht, genaue Informationen über die Eignung der Reise oder des Aufenthalts im Hinblick auf die Bedürfnisse des jeweiligen Kunden,

- Identifikationsdaten und die Anschrift des Sitzes des Reiseveranstalters und des Reiseverkäufers, ihre Telefonnummern und elektronischen Adressen,
- Angaben über den Gesamtpreis der Reise einschließlich Steuern, Abgaben und ähnlicher geldwerter Leistungen sowie etwaiger sonstiger Kosten oder, wenn diese Kosten vor Vertragsabschluss nicht in angemessener Weise beziffert werden können, die Art der zusätzlichen Kosten, die dem Kunden noch entstehen können,
- Angaben zur Zahlungsweise, einschließlich des Betrags oder Prozentsatzes des Preises, der als Anzahlung zu leisten ist, und des Zeitplans für die Zahlung des Restbetrags oder der Barsicherheit, die vom Kunden zu zahlen oder zu leisten ist,
- Angaben über die Mindestteilnehmerzahl, die für die Durchführung der Reise erforderlich ist, und die Frist, innerhalb derer das Reisebüro vor Reisebeginn gemäß § 2536 Absatz 1 Buchstabe a des Bürgerlichen Gesetzbuchs vom Vertrag zurücktreten kann, sofern anwendbar,
- Hinweis, dass der Kunde jederzeit vor Reisebeginn gegen Zahlung einer angemessenen Abfindung für die vorzeitige Beendigung des Vertragsverhältnisses oder einer vom Reiseveranstalter nach Maßgabe des Bürgerlichen Gesetzbuches festgesetzten Abfindung für die vorzeitige Beendigung des Vertragsverhältnisses vom Reisevertrag zurücktreten kann, einschließlich der Angabe der Höhe der Abfindungssumme,
- Informationen über eine Versicherung zur Deckung der Kosten für die Beendigung des Vertrags durch den Kunden oder der Kosten für die Hilfeleistung einschließlich der Rückführung im Falle von Verletzung, Krankheit oder Tod.

4. AUSFÜHRLICHE REISEANWEISUNGEN UND - UNTERLAGEN

4.1 Das Reisebüro übergibt dem Kunden vor Reiseantritt eine ausführliche Reisebeschreibung und einen Gutschein für die vereinbarten Leistungen.

5. GESAMTPREIS DER REISE UND ZAHLUNGSWEISE

5.1 Der Reisepreis ist der Gesamtpreis, der einschließlich Steuern, Abgaben und ähnlichen geldwerten Leistungen sowie sonstiger Kosten bestimmt wird. Können die Mehrkosten vor Abschluss der AGB nicht vernünftig beziffert werden, so gibt die CK die Art der Mehrkosten an, die dem Kunden noch entstehen können.

5.2 Der Preis für die Reise und die Preise für andere bestellte Zusatzleistungen sind in den AGB angegeben. Die Preise enthalten die Mehrwertsteuer.



5.3 Im Reisepreis sind die Leistungen enthalten, die im Katalog oder einem anderen Angebotstext in der Rubrik "Preis inklusive" ausdrücklich genannt sind.

5.4 Im Preis nicht enthalten sind: Reiseversicherungen, Gebühren, die im Katalog oder in anderen Angebotstexten unter "Nicht im Preis enthalten" aufgeführt sind.

5.5 Der Kunde verpflichtet sich, den Reisepreis wie folgt an die CK zu zahlen:

- Anzahlung - 50% des Reisepreises bei Abschluss der SoZ;
- Zusatzzahlung des Reisepreises bis spätestens 30 Tage vor Reisebeginn.

5.6 Bei Nichtbezahlung der Anzahlung oder Nachzahlung des Preises hat der CK das Recht, vom SoZ zurückzutreten. In diesem Fall wird der zurückgetretene Kunde schriftlich benachrichtigt und die erhaltene Anzahlung abzüglich der Stornogebühr gemäß Artikel 11 wird zurückerstattet. Die Nichtbezahlung des Restbetrags ersetzt nicht die Kündigung der PPA.

5.7 Bei Abschluss der AGB in weniger als 30 Tagen vor Reiseantritt oder Leistungserbringung ist der Kunde verpflichtet, den Reisepreis bereits zum Zeitpunkt des Abschlusses der AGB zu zahlen.

5.8 Der Reisepreis kann vom Kunden direkt an das CK (vor Ort in bar oder per Kreditkarte - falls vom CK akzeptiert, per Überweisung oder Banküberweisung) oder an einen bevollmächtigten Vertreter des CK bezahlt werden. Detaillierte Informationen über die Zahlungsweise sind in der Rechnung oder der so genannten "Zahlungsaufforderung" enthalten.

5.9 Die finanzielle Verpflichtung des Kunden ist an dem Tag erfüllt, an dem die finanzielle Leistung dem Konto des CK gutgeschrieben wird, oder an dem Tag, an dem der CK die finanzielle Leistung erhält oder an dem Tag, an dem die finanzielle Leistung von einem Bevollmächtigten entgegengenommen wird.

5.10. Im Falle der Bezahlung durch Gutscheine oder Geschenkgutscheine, die der Arbeitgeber für die Urlaubsvergütung zur Verfügung stellt, kann nur eine begrenzte Anzahl solcher Gutscheine eingelöst werden. Die Gutscheine können nur in den Räumlichkeiten der CK und für von der CK organisierte Touren eingelöst werden. Die Gutscheine können nur zum vollen Nennwert eingelöst werden und können in keiner Weise in Bargeld umgetauscht werden, auch nicht im Falle eines Rücktritts des Kunden von der Pauschalreise oder einer Stornierung der Reise durch den CK.

6. ÄNDERUNG DES REISEPREISES

6.1 Der CK ist berechtigt, den Reisepreis zu erhöhen, wenn sich die folgenden Kosten erhöhen: a) Steuern, zusätzliche ähnliche geldwerte Leistungen oder Zahlungen aus touristischen Leistungen, die im Rahmen des SoZ von Dritten erbracht werden,

die nicht unmittelbar an der Erbringung der Reise beteiligt sind, oder b) der Wechselkurs der tschechischen Krone, der bei der Bestimmung des Reisepreises zugrunde gelegt wurde.

6.2 Der CK wird dem Kunden spätestens am zwanzigsten Tag vor Reisebeginn eine Mitteilung über die Preiserhöhung in Textform zukommen lassen. In der Mitteilung muss die CK den Grund für die Preiserhöhung und die Berechnung der Erhöhung angeben.

6.3. Eine Preiserhöhung von mehr als 8 % gibt dem Kunden das Recht, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der Mitteilung über die Preiserhöhung ohne Zahlung einer Stornogebühr von den AGB zurückzutreten.

6.4 Tritt zwischen dem Abschluss der AGB und dem Reiseantritt eine Senkung der vorgenannten Kosten ein, so hat der Kunde Anspruch auf eine Preisminderung.

6.5 Im Falle einer Preissenkung ist der Veranstalter berechtigt, die tatsächlichen Verwaltungskosten von dem an den Kunden zu erstattenden Betrag abzuziehen. Auf Verlangen des Kunden ist der Reiseveranstalter verpflichtet, diese tatsächlichen Verwaltungskosten nachzuweisen.

6.6 Preiserhöhungen und -senkungen sind nur dann zulässig, wenn bei den vereinbarten Annahmen auch eine genaue Zahl für die Berechnung des neuen Preises enthalten ist. Preisänderungen und deren Umstände sind dem Kunden unverzüglich mitzuteilen.

7. ÄNDERUNG DES VERTRAGES

7.1. CK behält sich das Recht vor, geringfügige Änderungen an seinen vertraglichen Verpflichtungen vorzunehmen. Der CK ist verpflichtet, dem Kunden die Änderung in Textform klar und verständlich mitzuteilen. Unwesentliche Änderungen berechtigen den Kunden nicht zum Rücktritt von den AGB.

7.2 Zwingen äussere Umstände den CK zu einer wesentlichen Änderung eines wesentlichen Bestandteils der Reiseleistungen oder kann der CK den besonderen Wünschen des Kunden nicht entsprechen oder schlägt der CK eine Erhöhung des Reisepreises um mehr als acht Prozent vor, so kann der Kunde den Vorschlag annehmen oder innert 15 Tagen nach Erhalt des Vorschlags vom GAV zurücktreten, ohne dass er für die vorzeitige Auflösung der Verpflichtung eine Rücktrittsgebühr bezahlen muss. Die Rücktrittsfrist darf nicht weniger als fünf Tage betragen und muss vor Beginn der Reise enden. Zusammen mit dem Vorschlag zur Änderung der Zusage informiert der CK den Kunden unverzüglich in klarer, verständlicher und deutlicher Weise in Textform über a) die Auswirkungen der vorgeschlagenen Änderungen auf den Reisepreis, b) die Frist, innerhalb derer der Kunde von der Zusage zurücktreten kann, c) die Folgen, die sich für den Kunden ergeben, wenn er nicht rechtzeitig von der Zusage zurücktritt, und d) Angaben zu einer etwaigen Ersatzreise und deren Preis.

7.3 Änderungen der in den AGB angegebenen Abfahrts- oder Ankunftszeiten sollten als erheblich angesehen werden, wenn sie dem Reisenden erhebliche Unannehmlichkeiten oder zusätzliche



Kosten verursachen würden, z. B. bei Änderungen der Beförderung oder der Unterkunft.

7.4 Tritt der Kunde nicht innerhalb der genannten Frist von den AGB zurück, so gilt die Zustimmung des Kunden zur Änderung der Verpflichtung als erteilt. Die wesentlichen Bestandteile der Reise nach § 2527 BGB, der Gesamtpreis der Reise, die Zahlungsweise, die Mindestteilnehmerzahl und das Rücktrittsrecht, einschließlich der Frist, innerhalb derer der Veranstalter von der PPA zurücktreten kann, oder die Höhe der Rücktrittsgebühr, können nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden geändert werden.

7.5 Wird in dem in Ziffer 7.2 genannten Fall die Qualität oder der Preis der Reise infolge einer Änderung der Verpflichtung aus den AGB gemindert, so hat der Kunde Anspruch auf eine angemessene Ermäßigung.

8. DAS RECHT DES KUNDEN, DEN VERTRAG ZU ÜBERTRAGEN

8.1 Erfüllt der Dritte die Voraussetzungen für die Teilnahme an der Reise, kann der Kunde ihm die SOR übertragen. Ein Wechsel in der Person des Kunden ist gegenüber der CK wirksam, wenn der Kunde der CK eine rechtzeitige Mitteilung in Textform zusammen mit einer Erklärung des neuen Kunden zustellt, dass er mit den abgeschlossenen AGB einverstanden ist und die Bedingungen für die Teilnahme an der Reise erfüllt. Die Anmeldung ist rechtzeitig, wenn sie mindestens 7 Tage vor Reiseantritt zugeht.

8.2 Der Reisevermittler oder Reiseveranstalter informiert den Kunden über die tatsächlichen Kosten, die mit der Beauftragung des SOR verbunden sind; diese Kosten dürfen nicht überhöht sein und dürfen die tatsächlich entstandenen Kosten für die Beauftragung des SOR nicht übersteigen, und er weist diese Kosten gegenüber dem Kunden nach.

8.3 Der Kunde und der neue Kunde haften als Gesamtschuldner für die Zahlung des zusätzlichen Reisepreises und für alle zusätzlichen Kosten, die der CK im Zusammenhang mit dem Wechsel in der Person des Kunden entstehen (insbesondere die Bearbeitungsgebühr der CK und die Gebühr für die Änderung des Tickets).

9. RÜCKTRITT VOM VERTRAG

9.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von den AGB zurücktreten, die CK jedoch nur, wenn die Reise abgesagt wurde oder wenn der Kunde seine Pflichten verletzt hat. Außer in den in Artikel 9.2 genannten Fällen ist der Kunde verpflichtet, dem CK die Rücktrittsentschädigung gemäß Artikel 10 zu zahlen, und der CK ist verpflichtet, dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch 14 Tage nach der Kündigung der PPA, alle vom Kunden oder in seinem Namen geleisteten Zahlungen abzüglich der Rücktrittsentschädigung zu erstatten.

9.2 Der Kunde ist in den folgenden Fällen nicht verpflichtet, der CK die Abfindung gemäß Artikel 10 zu zahlen:

- a) Der Reiseveranstalter erhöht den Preis der Reise um mehr als acht Prozent;
- b) Die CK kann die spezifischen Anforderungen des Kunden, die sie akzeptiert hat, nicht erfüllen;
- c) am Bestimmungs- oder Aufenthaltsort oder in dessen unmittelbarer Umgebung unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände eingetreten sind, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen zum Bestimmungs- oder Aufenthaltsort erheblich beeinträchtigen;
- d) Der Reiseveranstalter ist nach Absage der Reise wegen Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl zurückgetreten und hat dies dem Kunden innerhalb folgender Fristen mitgeteilt: 1. zwanzig Tage vor Reisebeginn bei Reisen mit einer Dauer von mehr als sechs Tagen, 2. sieben Tage vor Reisebeginn bei Reisen mit einer Dauer von zwei bis sechs Tagen, 3. achtundvierzig Stunden vor Reisebeginn bei Reisen mit einer Dauer von weniger als zwei Tagen;
- e) der Reiseveranstalter zurückgetreten ist, nachdem er durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände an der Erfüllung seiner Verpflichtungen gehindert war, und den Rücktritt unverzüglich vor Reisebeginn gegenüber dem Kunden erklärt hat.

9.3 In diesem Fall ist der CK verpflichtet, alle vom Kunden oder in dessen Namen geleisteten Zahlungen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt vom Vertrag, zurückzuzahlen. In der in Artikel 9.2 (c), (d) und (e) genannten Situation ist der CK dem Kunden gegenüber nicht schadenersatzpflichtig.

9.4 Die CK kann auch im Falle von Artikel 9.2 (d) oder (e) von den AGB zurücktreten.

9.5 Die Wirkungen des Rücktritts von den AGB treten mit der Zustellung der Rücktrittserklärung an die andere Partei ein.

10. ABFINDUNGEN (KÜNDIGUNG)

10.1. Für die Ermittlung der angemessenen Höhe der Abfindung der Reisepreis gemäß Artikel 5.2, nicht um Ermäßigungen gekürzt, und die Anzahl der Tage zwischen der Kündigung und dem Reisebeginn, wobei die tatsächlichen Kosten des Reiseveranstalters zu berücksichtigen sind. Als Reisebeginn gilt der Beginn der Erbringung der in der Reise enthaltenen touristischen Leistungen.

10.2. Erscheint der Kunde am Abreisetag nicht, versäumt er die Abfahrt oder tritt er die Reise nicht an, ohne dass die SoZ vorher abgesagt hat, so hat die CK Anspruch auf eine Stornogebühr in Höhe des vollen Reisepreises.

10.3. Unter den tatsächlich entstandenen Kosten sind die Betriebskosten des CK und die vertraglich vereinbarten oder



gesetzlich vorgeschriebenen Vergütungen an in- und ausländische Dienstleister zu verstehen.

10.4. Hat der Kunde aufgrund der AGB bereits eine Zahlung oder einen Teil davon geleistet und hat der CK Anspruch auf eine Abfindung erlangt, werden die gegenseitigen Ansprüche verrechnet; der CK erstattet dem Kunden den bisher gezahlten Betrag abzüglich der Abfindung oder der Kunde zahlt dem CK unverzüglich die Differenz zwischen der Abfindung und dem bisher gezahlten Betrag, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

10.5. Wenn die Reise keine Flugbeförderung beinhaltet und daher der Preis für die Flugtickets nicht im Reisepreis enthalten ist, und die CK trotz des Kaufs des Tickets für den Kunden gemäß den AGB verpflichtet sich der Kunde, der CK alle Kosten zu erstatten, die im Zusammenhang mit dem Kauf des Tickets und seiner eventuellen Stornierung entstehen.

10.6 Auf Verlangen des Kunden wird der Veranstalter die Höhe der Abfindung begründen.

11. RECHTE AUS MANGELHAFTER DURCHFÜHRUNG DER REISE UND HILFELEISTUNG BEI SCHWIERIGKEITEN

11.1 Der Reiseveranstalter ist für die ordnungsgemäße Durchführung der Reise verantwortlich und ist verpflichtet, dem Kunden bei Schwierigkeiten Hilfe zu leisten.

11.2 Die Reise ist mangelhaft, wenn eine der touristischen Leistungen, die in der Reise enthalten sind, nicht entsprechend dem vertraglichen Rahmen erbracht wird.

11.3 Liegt ein Mangel der Reise vor, so ist der Kunde verpflichtet, diesen unverzüglich, am besten an Ort und Stelle, gegenüber der Agentur anzuzeigen. Gleichzeitig hat der Kunde eine angemessene Frist zur Behebung des Mangels zu setzen, es sei denn, der CK verweigert die Behebung des Mangels oder es wird eine sofortige Behebung verlangt. Der Kunde hat auch das Recht, den Mangel über den Reiseveranstalter zu rügen. Liegt ein Mangel der Reise vor und hat der Kunde diesen unverzüglich gerügt, so ist er zur Minderung des Reisepreises in einem Umfang berechtigt, der in einem angemessenen Verhältnis zu Umfang und Dauer des Mangels steht. Die Verjährungsfrist für den Anspruch des Kunden auf einen Preisnachlass beträgt zwei Jahre.

11.4 Der CK wird den Mangel der Reise beseitigen, es sei denn, dass dies nicht möglich ist oder die Beseitigung des Mangels einen im Verhältnis zum Umfang des Mangels und zum Wert der betroffenen Reiseleistungen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. Beseitigt die CK den Mangel nicht innerhalb der gesetzten Frist, so hat der Kunde das Recht, den Mangel selbst zu beseitigen und Ersatz der notwendigen Kosten zu verlangen. Handelt es sich um einen Sachmangel, kann der Kunde von den AGB zurücktreten, ohne Schadenersatz zu leisten.

11.5 Treten nach der Abreise erhebliche Mängel an der Reise auf, so wird CK dem Kunden ohne Mehrkosten eine geeignete, möglichst gleich- oder höherwertige Ersatzlösung anbieten, damit die Reise fortgesetzt werden kann; dies gilt auch dann, wenn der

Kunde auf einem anderen als dem vereinbarten Weg zum Ausgangsort zurückkehrt. Ist die vorgeschlagene Alternativlösung von geringerer Qualität als die in den AGB genannte, gewährt die CK dem Kunden einen angemessenen Preisnachlass. Der Kunde kann die vorgeschlagene Alternativlösung nur dann ablehnen, wenn sie nicht mit der in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Lösung vergleichbar ist oder wenn der gewährte Rabatt nicht angemessen ist.

11.6 Befindet sich der Kunde nach Antritt der Reise in Schwierigkeiten oder in einer Situation im Sinne von § 2539 Abs. 2 des Bürgerlichen Gesetzbuches, so ist CK verpflichtet, ihm unverzüglich Hilfe zu leisten, insbesondere durch (a) Information über medizinische Dienste, örtliche Behörden und konsularische Hilfe, (b) Unterstützung bei der Vermittlung von Fernkommunikation und (c) Hilfe bei der Suche nach einer alternativen Reiselösung. Hat der Kunde die Unannehmlichkeiten selbst verursacht, kann das Reisebüro eine angemessene Entschädigung für die tatsächlich entstandenen Kosten verlangen.

11.7. Die Einzelheiten der Ausübung von Rechten aus mangelhafter Leistung sowie das Verfahren zur Behandlung von Reklamationen sind im Reklamationsverfahren geregelt, das Teil C dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CK bildet.

12. SONSTIGE VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

12.1. Der Kunde ist verpflichtet:

- über ein gültiges Reisedokument verfügen, das den Anforderungen für den Besuch der Zielländer und -gebiete entspricht;
- die Gesetze der besuchten Länder einhalten;
- die Zustimmung des gesetzlichen Vertreters vorlegen, wenn eine Person unter 18 Jahren ohne Begleitung an der Tour teilnimmt, und bei Personen unter 15 Jahren die Begleitung und Beaufsichtigung eines erwachsenen Teilnehmers während der Tour sicherstellen;
- sich während der Reise in Übereinstimmung mit den kulturellen Gepflogenheiten des besuchten Landes zu verhalten und sich so zu verhalten, dass die Natur und die Umgebung nicht beschädigt und negativ beeinflusst werden.

12.2 Der Kunde, mit dem die PPA abgeschlossen wird, ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die oben genannten Verpflichtungen und Bedingungen von allen Kunden, die an der Reise teilnehmen, erfüllt werden.

13. HAFTUNG FÜR SCHÄDEN UND VERLETZUNGEN

13.1 Der Kunde hat sich jederzeit so zu verhalten, dass er sich selbst, andere Kunden, CK und deren Geschäftspartner nicht schädigt oder verletzt.

13.2 Der CK haftet für Schäden und Verletzungen, die durch die Verletzung der Verpflichtungen aus den AGB durch den CK oder



seine Dienstleister verursacht werden. Der CK ist auch dann von der Verpflichtung zum Schadensersatz befreit, wenn er nachweist, dass die Verletzung der vertraglichen Verpflichtung einem Dritten zuzurechnen ist, der an der Erbringung der touristischen Leistungen, die Gegenstand der Reise sind, nicht beteiligt ist und nicht vorhersehbar oder vermeidbar war. Das Reisebüro haftet nicht für den Schaden, auch wenn er vom Kunden verursacht wurde.

13.3 Bei Verletzung einer Pflicht, für die der CK haftet, hat der CK dem Kunden unverzüglich neben dem Schadenersatz für die Störung der Reise auch den Schaden zu ersetzen, insbesondere wenn die Reise abgesagt oder erheblich verkürzt wurde.

13.4 Im Falle eines Schadens, der durch einen Mangel der Reise verursacht wurde, ist das Recht auf Entschädigung davon abhängig, dass der Mangel unverzüglich angezeigt wird und die CK den Mangel nicht beseitigt.

13.5 Wenn ein internationaler Vertrag, an den die Tschechische Republik gebunden ist, eine Begrenzung der Höhe des Schadensersatzes für die Verletzung einer Verpflichtung aus dem Vertrag oder den Entschädigungsbedingungen vorsieht, leistet die CK Schadensersatz nur bis zur Höhe dieser Begrenzung. Die Verpflichtung von CK zur Leistung von Schadensersatz ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, ausgenommen bei schuldhafter Beschädigung oder Verletzung von Personen.

13.6 Der Kunde hat den Verlust, die Beschädigung oder die verspätete Auslieferung von Reisegepäck bei der Luftbeförderung unverzüglich direkt beim Luftfrachtführer geltend zu machen.

13.7 Ist der CK durch eine Pflichtverletzung des Kunden ein Schaden entstanden, z.B. Kosten im Zusammenhang mit der Betreuung eines erkrankten oder verletzten Kunden, mit dem Verlust seiner Reisedokumente, mit der Bereitstellung einer zusätzlichen Beförderung und Unterkunft in diesem Zusammenhang, Schäden an Unterkunftseinrichtungen oder Transportmitteln, so ist der Kunde zum Ersatz dieses Schadens verpflichtet.

14. BEHANDLUNG

14.1 Der Reiseveranstalter empfiehlt dem Kunden den Abschluss einer entsprechenden Versicherung zur Deckung der mit der Beendigung des SoZ-Engagements verbundenen Kosten (Reiserücktrittsversicherung) bzw. der Kosten für Hilfeleistungen einschließlich der Rückführung im Falle von Unfall, Krankheit oder Tod (Reiseversicherung).

14.2 Die CK ist gegen Konkurs bei der Versicherungsgesellschaft Generali Pojistivna a.s., Bělehradská 299/132, 120 00 Prag 2, ID 61859869, E-Mail: servis@general.cz, Tel. (+420)244188188.

15. SCHUTZ DER PERSONENBEZOGENEN DATEN

15.1. Die CK verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden im Einklang mit 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 (im Folgenden "DSGVO" genannt). Weitere Einzelheiten zum Umfang und zur Art der Verarbeitung sind in der Datenschutzerklärung dargelegt, die dem Kunden bei Abschluss des SoZ gemeinsam zur Verfügung gestellt wurde.

B. VERKAUF VON SONSTIGEN TOURISTISCHEN DIENSTLEISTUNGEN

1.1. Diese AGB gelten sinngemäß für die Erbringung sonstiger touristischer Leistungen in dem nachfolgend beschriebenen Umfang.

1.2 Beim Verkauf anderer touristischer Dienstleistungen ist die CK nicht gegen Konkurs versichert und nicht verpflichtet, dem Kunden ein Musterformular zur Verfügung zu stellen.

1.3. Die folgenden Teile A dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen für die SoZ gelten sinngemäß für den Vertrag über den Verkauf anderer touristischer Leistungen zwischen dem CK und dem Kunden, nämlich:

- (a) Artikel 4 (ausführliche Reiseanweisungen und -unterlagen)
- (b) Artikel 5 (Gesamtpreis und Zahlungsweise)
- (c) Klausel 9 (Rücktritt) mit der Maßgabe, dass beide Parteien jederzeit vor Beginn der Dienstleistung vom Vertrag zurücktreten können, sofern eine entsprechende Entschädigung gezahlt wird
- (d) Artikel 10 (Abfindung)
- (e) Artikel 11.2 bis 11.5 und 11.7 (Rechte bei mangelhafter Leistung)
- (f) Artikel 12 (sonstige Verpflichtungen des Kunden)
- (g) Artikel 13 (Haftung für Schäden und Verletzungen)
- (h) Artikel 15 (Datenschutz)

C. WERBEBESTIMMUNGEN

1. BETREFF

1.1 Dieses Reklamationsverfahren regelt die Art und Weise der Geltendmachung von Ansprüchen des Kunden aus der Haftung des CK für Mängel der erbrachten Leistung (Reklamationen), einschließlich der Voraussetzungen für die Geltendmachung eines Konflikts mit den AGB oder einem Vertrag über eine andere touristische Leistung und deren Abwicklung gemäß dem Bürgerlichen Gesetzbuch und dem Gesetz Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz in der jeweils gültigen Fassung sowie deren Abwicklung.



1.2 Dieses Reklamationsverfahren gilt für die vom Reisebüro erbrachten Leistungen, mit Ausnahme von Ansprüchen, die sich aus der Beförderung auf der Grundlage von Fahrausweisen im In- und Ausland ergeben, deren Anwendung und Behandlung sich nach den geltenden Tarif- und Beförderungsbestimmungen der Verkehrsunternehmen richtet.

2. ANWENDUNG VON ANSPRÜCHEN

2.1 Der Kunde hat seine Rechte aus der Mängelhaftung für die vom Reisebüro erbrachten Leistungen in den Geschäftsräumen des Reisebüros, am Sitz oder bei der Servicestelle des Reisebüros, bei der die beanstandeten Leistungen erworben wurden, oder am Ort der Leistungserbringung bei dem Leistungsträger des Reisebüros oder einem anderen vom Reisebüro Beauftragten geltend zu machen.

2.2 Der Kunde ist verpflichtet, eine Reklamation rechtzeitig und ohne unnötige Verzögerung einzureichen. Die Geltendmachung des Anspruchs an Ort und Stelle ermöglicht die sofortige Behebung des Mangels, während eine zeitliche Verzögerung die Beurteilung der Beweise und der Objektivität und damit die Möglichkeit einer ordnungsgemäßen Schadensregulierung erschwert. Die unverzügliche Einhaltung der Frist ist auch eine Voraussetzung dafür, dass ein bestimmtes Recht, das sich aus der mangelhaften Leistung ergibt, oder ein Recht auf Ersatz des durch den Mangel verursachten Schadens erfolgreich geltend gemacht werden kann. Der Kunde kann eine Reklamation in jeder Form unter Angabe des Datums, des Gegenstands der Reklamation und der Art der Bearbeitung der Reklamation einreichen.

2.3 Macht der Kunde von seinen Mängelhaftungsrechten nicht unverzüglich Gebrauch, so ist das Reisebüro nicht zur Minderung oder zum Ersatz des hierdurch entstehenden Schadens verpflichtet.

2.4 Haftungsrechte für Waren, die als Zubehör verkauft werden, müssen innerhalb von 24 Monaten ab dem Datum des Erhalts geltend gemacht werden.

2.5 Der Kunde ist verpflichtet, seinen Namen, Vornamen, seine Adresse, den Grund der Reklamation anzugeben, seine Reklamation zu begründen und, wenn möglich, den Gegenstand der Reklamation zu belegen. Gleichzeitig wird empfohlen, einen Nachweis über die erbrachte Leistung vorzulegen, z. B. eine Kopie der Bestellung, der Rechnung, des Zahlungsbelegs usw., was die Bearbeitung der Beschwerde erleichtert.

3. BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

3.1 Macht der Kunde Ansprüche aus der Mängelhaftung für die ihm erbrachten oder bereits erbrachten Leistungen geltend, so ist der Reiseleiter, der Leiter des die Leistungen erbringenden Reisebüros oder ein anderer vom Reisebüro beauftragter Vertreter verpflichtet, über den Anspruch unverzüglich nach der erforderlichen Prüfung der Sach- und Rechtslage, in komplizierten Fällen innerhalb von drei Werktagen, zu entscheiden. Diese Zeit beinhaltet nicht die Zeit, die für eine professionelle Bewertung des

Mangels erforderlich ist. Die Beanstandung muss unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen nach der Beanstandung durch den Kunden erledigt werden, es sei denn, mit dem Kunden wurde eine längere Frist vereinbart.

3.2 Bei einer mündlichen Beanstandung am Ort der Leistung ist der Reiseleiter oder ein anderer vom Reisebüro bevollmächtigter Vertreter verpflichtet, mit dem Kunden einen Beanstandungsbericht oder eine Bestätigung über die Anerkennung der Beanstandung zu erstellen, wenn der Beanstandung nicht sofort in vollem Umfang entsprochen wird. In dem Bericht gibt er an, wann der Kunde die Forderung geltend gemacht hat, die persönlichen Daten des Kunden, den Inhalt der Forderung (Gegenstand der Forderung), die vom Kunden verlangte Art der Regulierung sowie das Datum und die Art der Regulierung der Forderung. Übergibt der Kunde dem Reiseleiter oder dem Betriebsleiter oder einem anderen Bevollmächtigten des Reisebüros Unterlagen oder andere Dokumente, die sich auf die Beanstandung oder die beanstandete Ware beziehen, so ist dies ausdrücklich im Protokoll zu vermerken. Das Protokoll oder die Empfangsbestätigung über die Beschwerde ist vom Reiseleiter oder vom Leiter der Einrichtung oder einem anderen bevollmächtigten Vertreter des Reisebüros zu unterzeichnen. Der Kunde erhält ein Exemplar dieses Dokuments und bestätigt durch seine Unterschrift, dass er dessen Inhalt akzeptiert.

3.3 Bei schriftlichen Beschwerden gelten die Bestimmungen von Absatz 3.2 entsprechend für deren Inhalt.

4. DIE MITARBEIT DES KUNDEN BEI DER BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, die für die Erledigung der Reklamation erforderliche Mitwirkung zu leisten, insbesondere Auskünfte zu erteilen, Unterlagen zum Nachweis des Sachverhalts vorzulegen, seine Forderungen dem Grunde und der Höhe nach zu spezifizieren, usw. Wenn die Art der Angelegenheit es erfordert, muss der Kunde dem Reiseleiter oder einem anderen vom Reisebüro bevollmächtigten Vertreter sowie den Vertretern des Leistungsträgers Zugang zum Unterkunftsbereich usw. gewähren, um die Berechtigung der Beschwerde zu prüfen.

4.2 Nimmt der Kunde die Leistungen ohne Beisein eines Vertreters des Reisebüros in Anspruch und ist die erbrachte Leistung mangelhaft, so ist der Kunde verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass die CK nicht daran gehindert wird, Ansprüche gegen die jeweiligen Leistungsträger, die ihre Vertragspartner sind, geltend zu machen und dass sie über alle hierfür erforderlichen Informationen und Unterlagen verfügt.

5. METHODEN DER BESCHWERDEBEARBEITUNG

5.1 In den Fällen, in denen die Reklamation ganz oder teilweise als berechtigt erachtet wird, besteht die Behebung der Reklamation in der kostenlosen Beseitigung des Mangels oder, wenn möglich, in der Erbringung einer Ersatzleistung oder dem Austausch der Ware. Andernfalls gewährt das Reisebüro eine



angemessene Ermäßigung auf den Preis der mangelhaften Leistung.

5.2 In Fällen, in denen die Beschwerde als unbegründet angesehen wird, wird der Kunde schriftlich über die Gründe für die Ablehnung der Beschwerde informiert.

5.3 Treten Umstände ein, deren Eintritt, Verlauf und ggf. Folge nicht vom Willen, Handeln und Vorgehen des Reisebüros (vis maior) oder von Umständen auf Seiten des Kunden abhängen, aufgrund derer der Kunde die vom Reisebüro bestellten, bezahlten und erbrachten Leistungen ganz oder teilweise nicht in Anspruch nimmt, so stehen dem Kunden keine Ansprüche wegen mangelhafter Leistung zu.

6. SONSTIGE BESTIMMUNGEN

Im Übrigen gelten die Bestimmungen der allgemein verbindlichen Rechtsvorschriften, insbesondere des Bürgerlichen Gesetzbuches, des Handelsgesetzbuches und des Verbraucherschutzgesetzes in der jeweils gültigen Fassung. Im Falle einer Streitigkeit hat der Kunde das Recht auf eine außergerichtliche Beilegung des Verbraucherstreits. Er kann sich an die tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde wenden und ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit einleiten. Kontaktinformationen: Tschechische Handelsaufsichtsbehörde, Zentralinspektion - ADR-Abteilung, Štěpánská 15, 120 00 Prag 2 E-Mail: adr@coi.cz; Website: <https://adr.coi.cz/cs>. Für online geschlossene Verträge steht eine von der Europäischen Kommission betriebene Plattform zur Streitbeilegung zur Verfügung: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

D. GEMEINSAME UND ABSCHLIESSENDE BESTIMMUNGEN

1.1 Auf Verträge, für die diese AGB gelten, ist tschechisches Recht anwendbar.

1.2 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB berührt nicht die Wirksamkeit der Bestimmungen von Verträgen, für die diese AGB gelten.

1.3 Alle Streitigkeiten, die sich aus Verträgen ergeben, für die diese AGB gelten, werden von den ordentlichen Gerichten der Tschechischen Republik endgültig entschieden.

1.4 Im Falle einer Streitigkeit im Zusammenhang mit einem Vertrag, der unter diese AGB fällt, hat der Kunde, der ein Verbraucher ist, das Recht auf eine außergerichtliche Einigung mit der Tschechischen Gewerbeaufsicht. Ausführliche Informationen über die Bedingungen der außergerichtlichen Streitbeilegung finden Sie unter www.coi.cz.

1.5 Ein Kunde, der Waren oder Dienstleistungen online gekauft hat und ein Verbraucher ist, kann die Plattform zur Online-Streitbeilegung nutzen, um eine Streitigkeit beizulegen.

Ausführlichere Informationen über die Bedingungen für die Online-Streitbeilegung finden Sie unter <http://ec.europa.eu/odr>.

1.6. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 20.10.2021 in Kraft und ersetzen die AGB vom 10.7.2018. Die vorliegenden AGB regeln die Rechte und Pflichten, die sich aus ihrem Inkrafttreten ergeben.

Czech Spa & Wellness - Reisebüro, s.r.o. Národní 28, CZ 110 00 Prag 1

Tel: +420 221 105 326-7

E-Mail: info@spa-wellness-travel.cz, info@lazne.net