

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**  
**der Needmore, s.r.o.**  
für das Harvey Spa Hotel

**I.**

**Allgemeine Bestimmungen**

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) der Needmore, s.r.o., Identifikationsnummer: 180 11 721, USt-IdNr.: CZ18011721, mit Sitz Plaská 614/10, Malá Strana, 150 00 Prag 5, eingetragen im Handelsregister beim Stadtgericht in Prag, Abteilung C, Einlage 380100 (im Folgenden „Betreiber“), regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten, die im Zusammenhang mit der Beherbergung in der Beherbergungseinrichtung „Harvey Spa Hotel“ mit Anschrift Dlouhá 222/2, 351 01 Františkovy Lázně (im Folgenden „Hotel“) entstehen.

(2) Das Vertragsverhältnis zwischen dem Betreiber und der Person, die eine Reservierung vornimmt oder einen Beherbergungsvertrag abschließt (im Folgenden „Kunde“), richtet sich nach diesen AGB und dem jeweiligen Beherbergungsvertrag, der über die Website des Hotels, ein Internetportal eines Dritten oder auf andere vom Betreiber bestätigte Weise abgeschlossen wird (im Folgenden „Beherbergungsvertrag“). Auf Grundlage des Beherbergungsvertrages stellt der Betreiber Unterkunft und mit der Unterkunft verbundene Leistungen in dem Umfang, für den Zeitraum und zu dem Preis bereit, die im Beherbergungsvertrag oder in der Buchungsbestätigung vereinbart sind.

(3) Individuelle Vereinbarungen im Beherbergungsvertrag, in der schriftlichen Buchungsbestätigung des Betreibers und/oder in deren Anlagen haben Vorrang vor den Bestimmungen dieser AGB.

(4) Für die Zwecke dieser AGB wird zwischen dem Kunden als der Person, die die Reservierung vorgenommen hat oder Vertragspartei des Beherbergungsvertrages ist, und der Person, die der endgültige Empfänger des gebuchten Aufenthalts ist und die Leistungen im Hotel in Anspruch nimmt (im Folgenden „Gast“), unterschieden. Wird eine Reservierung für mehrere Gäste oder für Dritte vorgenommen, haftet der Kunde dafür, dass diese Gäste mit diesen AGB und der Unterkunftsordnung des Hotels vertraut gemacht werden und diese einhalten.

(5) Soweit diese AGB die Schriftform verlangen, gilt auch die Kommunikation per E-Mail oder über das Buchungssystem als schriftlich, sofern sich aus der Art der Rechtshandlung oder aus zwingenden gesetzlichen Vorschriften nichts anderes ergibt.

**II.**

**Reservierung der Unterkunft**

(1) Der Kunde bucht die Unterkunft im Hotel insbesondere auf eine der folgenden Arten:

- (i) über ein Internetportal eines Dritten;
- (ii) über das Online-Buchungssystem auf der Website des Hotels;
- (iii) per E-Mail, telefonisch oder auf Grundlage eines individuell ausgehandelten Beherbergungsvertrages.

(2) Der Beherbergungsvertrag kommt mit Zustellung der schriftlichen Buchungsbestätigung an den Kunden (im Folgenden „Buchungsbestätigung“) zustande, sofern sich aus der Buchungsbestätigung nicht eine andere Voraussetzung für die Verbindlichkeit der Buchung ergibt, insbesondere die Zahlung einer Anzahlung oder die Bereitstellung einer Zahlungskartengarantie. Ab diesem Zeitpunkt verpflichtet sich der Betreiber, dem Kunden und/oder den Gästen Unterkunft und Leistungen in dem Umfang und zu den Bedingungen zu gewähren, die in der Buchungsbestätigung angegeben sind.

(3) Die Buchungsbestätigung enthält insbesondere Angaben zum Kunden, Angaben zum Gast oder zu den Gästen, Informationen zum gebuchten Aufenthalt und/oder zu den gebuchten Leistungen (insbesondere Aufenthaltsdauer, Aufenthaltstermin, Aufenthaltsart, Name des Hotels, Zimmerkategorie, Verpflegungsart und im Aufenthaltspreis enthaltene Leistungen), den Gesamtpreis des Aufenthalts

und/oder der Leistungen sowie Zahlungsinformationen. Der Kunde ist verpflichtet, die Richtigkeit der Angaben in der Buchungsbestätigung unverzüglich zu prüfen. Stellt der Kunde Unstimmigkeiten fest, hat er den Betreiber unverzüglich unter [sales@harveyspahotel.com](mailto:sales@harveyspahotel.com) zu kontaktieren.

(4) Eine über ein Internetportal eines Dritten vorgenommene Reservierung richtet sich auch nach den Buchungsbedingungen dieses Portals und den Bedingungen in der Buchungsbestätigung. Im Falle eines Widerspruchs haben die Bedingungen in der Buchungsbestätigung und die verbindlichen Bedingungen des jeweiligen Portals Vorrang.

(5) Eine über die Website des Betreibers vorgenommene Reservierung richtet sich nach den auf dieser Website angegebenen Buchungsbedingungen und den Bedingungen in der Buchungsbestätigung.

(6) Zur ordnungsgemäßen Sicherung einer Reservierung hat der Kunde als natürliche Person insbesondere folgende Kontaktdaten anzugeben:

- a. Vor- und Nachname;
- b. Wohnanschrift;
- c. Kontakt-E-Mail-Adresse;
- d. Telefonnummer.

Zur ordnungsgemäßen Sicherung einer Reservierung hat der Kunde als juristische Person insbesondere folgende Kontaktdaten anzugeben:

- a. Firma/Name der bestellenden juristischen Person;
- b. Identifikationsnummer und USt-IdNr. der juristischen Person, sofern vergeben;
- c. Sitz der juristischen Person;
- d. Vor- und Nachname der Kontaktperson;
- e. Kontakt-E-Mail-Adresse;
- f. Telefonnummer.

(7) Die angeforderten Daten verwendet der Betreiber insbesondere zur Sicherung der Reservierung, zur Kommunikation mit dem Kunden, zur Erfüllung des Beherbergungsvertrages und zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten des Betreibers. Personenbezogene Daten werden im Einklang mit den Rechtsvorschriften und den auf der Website des Hotels veröffentlichten Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten verarbeitet.

(8) Im Rahmen des Buchungsvorgangs kann der Kunde aufgefordert werden, die Daten einer gültigen Zahlungskarte anzugeben, zu deren Nutzung er berechtigt ist. Die Daten der Zahlungskarte werden zum Zweck der Bezahlung der bestellten Leistungen, zur Garantie der Reservierung oder zur Durchführung einer Voraufzahlung bis zur Höhe des voraussichtlichen Preises der gebuchten Leistungen bereitgestellt.

(9) Ist zur Sicherung der Reservierung eine Anzahlung, eine Buchungsgebühr oder eine Zahlungskartengarantie erforderlich, stimmt der Kunde der Zahlung oder Sperrung von Mitteln über die im Buchungsvorgang angegebene Zahlungskarte zu. Mit der Eingabe der Zahlungskartendaten stimmt der Kunde zugleich zu, dass fällige Beträge gemäß dem Beherbergungsvertrag und diesen AGB von dieser Zahlungskarte abgebucht werden dürfen, insbesondere die Anzahlung, der Aufenthaltspreis, Stornogebühren und nicht bezahlte Zusatzleistungen.

### III.

#### Rechte und Pflichten des Kunden und der Gäste

(1) Mit Abschluss des Beherbergungsvertrages erwerben der Kunde und die Gäste das Recht, die gebuchten Unterkunftsräume und deren Ausstattung, die Gemeinschaftsbereiche des Hotels und die üblichen Leistungen des Hotels in dem im Beherbergungsvertrag oder in der Buchungsbestätigung vereinbarten Umfang zu nutzen. Der Kunde und die Gäste sind verpflichtet, die Unterkunftsräume, Gemeinschaftsbereiche und Ausstattung des Hotels ordnungsgemäß, schonend und so zu nutzen, dass dem Betreiber oder Dritten kein Schaden entsteht.

(2) Der Kunde und die Gäste sind verpflichtet, die Unterkunftsordnung des Hotels einzuhalten, die an der Rezeption des Hotels, in den Hotelzimmern oder auf andere übliche Weise verfügbar ist.

(3) Der Kunde haftet auch dafür, dass Personen, für die er die Reservierung vorgenommen hat, sowie Personen, denen er im Zusammenhang mit seinem Aufenthalt den Zutritt zum Hotel ermöglicht hat, die Pflichten aus dem Beherbergungsvertrag, diesen AGB und der Unterkunftsordnung des Hotels erfüllen.

(4) Weder der Kunde noch ein Gast dürfen ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Betreibers die gebuchten Unterkunftsräume einem Dritten zur Nutzung überlassen oder einem Dritten ein Nutzungsrecht an diesen Räumen einräumen. Ein Verstoß gegen diese Pflicht gilt als grobe Verletzung des Beherbergungsvertrages.

(5) Der Kunde ist berechtigt, etwaige Mängel der erbrachten Unterkunfts- oder Zusatzleistungen an der Rezeption des Hotels oder per E-Mail an [sales@harveyspahotel.com](mailto:sales@harveyspahotel.com) zu reklamieren. Die Reklamation ist so genau zu beschreiben, dass Art, Erscheinungsform und Umstände der Feststellung der geltend gemachten Mängel ermittelt werden können. Mängel, die während des Aufenthalts festgestellt werden können, sind unverzüglich, in der Regel spätestens innerhalb eines Werktages nach ihrer Feststellung, geltend zu machen, damit der Betreiber möglichst schnell Abhilfe schaffen kann. Der Betreiber bearbeitet die Reklamation innerhalb einer der Art der geltend gemachten Mängel angemessenen Frist; diese Frist läuft nicht während der Zeit, in der der Kunde dem Betreiber die erforderliche Mitwirkung nicht gewährt. Rechte des Kunden als Verbraucher aus zwingenden gesetzlichen Vorschriften bleiben unberührt.

(6) Der Kunde und die Gäste haften für Schäden am Eigentum des Hotels oder des Betreibers, die durch den Kunden, die Gäste, deren Besucher oder Tiere verursacht werden, die mit Erlaubnis des Betreibers oder entgegen diesen AGB in das Hotel gebracht wurden. Der Kunde und die Gäste sind verpflichtet, einen solchen Schaden vollständig zu ersetzen. Der Anspruch des Betreibers erstreckt sich auch auf Schäden, die nach der Abreise des Kunden oder der Gäste festgestellt werden.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, den Betreiber unverzüglich über neue oder geänderte Unterkunftswünsche sowie über die Stornierung der Reservierung zu informieren.

(8) Tiere sind im Hotel nicht erlaubt, sofern der Betreiber nicht vorab schriftlich eine Ausnahme gewährt. Verpflichtungen des Betreibers aus zwingenden gesetzlichen Vorschriften bleiben unberührt.

#### IV.

##### Preis der Leistungen

(1) Der Endpreis der Unterkunfts- und Zusatzleistungen ist in der Buchungsbestätigung angegeben, die dem Kunden nach Vornahme der Reservierung zugesandt wird.

(2) Nach Bestätigung der Reservierung ist der Betreiber nicht berechtigt, den Gesamtpreis einseitig zu erhöhen, außer in folgenden Fällen:

- a. die Reservierung wird auf Wunsch des Kunden oder mit dessen Zustimmung geändert (z.B. Änderung des Zimmertyps, der Personenzahl, des Aufenthaltstermins oder des Leistungsumfanges);
- b. es kommt zu einer Änderung der Rechtsvorschriften, der Mehrwertsteuersätze, örtlicher Gebühren oder sonstiger Pflichtzahlungen.

(3) Der Unterkunftspreis beinhaltet nicht die örtliche Aufenthaltsgebühr, die dem Kunden am Ende des Aufenthalts zum geltenden Satz berechnet wird, sofern in der Buchungsbestätigung nichts anderes angegeben ist.

(4) Zusatzleistungen, die nicht ausdrücklich in der Buchungsbestätigung oder im Aufenthaltspreis enthalten sind, werden nach dem aktuellen Angebot oder der aktuellen Preisliste des Hotels gesondert berechnet.

#### V.

##### Zahlungsbedingungen

(1) Die gewählte Unterkunft einschließlich bestellter Verpflegung und weiterer vereinbarter Leistungen kann insbesondere wie folgt bezahlt werden:

- a. online per Zahlungskarte bei der Buchung der Unterkunft;
- b. per Zahlungskarte oder in bar bei Ankunft des Kunden im Hotel oder während des Aufenthalts;
- c. per Banküberweisung auf Grundlage einer vor Ankunft des Kunden im Hotel ausgestellten Anzahlungsrechnung;
- d. auf andere vom Betreiber ausdrücklich genehmigte Weise.

(2) Der Betreiber akzeptiert Zahlungen in CZK und EUR. Bei Zahlung per Zahlungskarte wird dem Kunden der Betrag in CZK berechnet, sofern der Betreiber nicht ausdrücklich etwas anderes angibt. Gebühren der Bank, des Kartenherausgebers oder des Zahlungsdienstleisters trägt der Kunde.

(3) Der Betreiber ist berechtigt, vom Kunden eine Anzahlung bis zur Höhe des Gesamtpreises des gebuchten Aufenthalts und der gebuchten Leistungen zu verlangen. Höhe der Anzahlung, Zahlungsweise und Fälligkeit werden im Beherbergungsvertrag oder in der Buchungsbestätigung angegeben. Zahlt der Kunde die Anzahlung nicht ordnungsgemäß und fristgerecht, ist der Betreiber berechtigt, vom Beherbergungsvertrag zurückzutreten oder die Reservierung zu stornieren.

(4) Sämtliche Zahlungen sind vom Kunden an den Betreiber in voller Höhe und ohne Abzüge, Aufrechnung oder sonstige Kürzung zu leisten, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

(5) Zusatzleistungen, die der Kunde oder die Gäste während des Aufenthalts bestellen oder in Anspruch nehmen (z.B. Parken, Minibar, Wellness-Anwendungen oder andere Hotelleistungen), sind spätestens bei Abreise in bar, per Zahlungskarte oder auf andere vom Betreiber genehmigte Weise zu bezahlen.

## VI.

### Stornierung der Reservierung und Stornogebühren

(1) Der Kunde ist berechtigt, den gebuchten Aufenthalt zu den in der Buchungsbestätigung oder im individuellen Beherbergungsvertrag angegebenen Bedingungen zu stornieren. Reservierungen mit nicht erstattungsfähigem Preis (Non-Refundable) können weder geändert noch storniert werden, sofern in der Buchungsbestätigung nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist.

(2) Wird der Beherbergungsvertrag mit einem Verbraucher im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen, nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass die Unterkunft, die zu einem bestimmten Termin oder in einem bestimmten Zeitraum erbracht wird, unter die gesetzliche Ausnahme vom Recht des Verbrauchers fällt, binnen 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten. Die Möglichkeit der Stornierung der Reservierung richtet sich daher ausschließlich nach den Stornobedingungen in der Buchungsbestätigung, im Beherbergungsvertrag oder in diesen AGB.

(3) Das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Betreiber wird an dem Tag aufgehoben, an dem die schriftliche Stornierung der Reservierung dem Betreiber zugestellt wird, sofern in der Buchungsbestätigung oder im Beherbergungsvertrag nichts anderes bestimmt ist.

(4) Im Falle einer Stornierung ist der Betreiber verpflichtet, dem Kunden die für den Aufenthalt geleistete Anzahlung innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Eingang der Stornierung zu erstatten. Der Betreiber ist jedoch berechtigt, Stornogebühren gemäß der Buchungsbestätigung oder dem jeweiligen Beherbergungsvertrag aufzurechnen und dem Kunden zu berechnen. Werden Stornogebühren geltend gemacht, erstattet der Betreiber dem Kunden nur die Differenz zwischen der geleisteten Anzahlung und den geltend gemachten Stornogebühren. Übersteigen die Stornogebühren die geleistete Anzahlung, ist der Kunde verpflichtet, dem Betreiber die Differenz zu zahlen.

(5) Bei Reservierungen über ein Internetportal eines Dritten oder die Website des Betreibers gelten die in der Buchungsbestätigung angegebenen Stornobedingungen; diese haben Vorrang vor der allgemeinen Regelung in diesen AGB.

(6) Die Regeln für die Berechnung von Stornogebühren können je nach Buchungsart, Preisregelung, Anzahl der Gäste, Aufenthaltstermin und weiteren Buchungsparametern variieren. Die konkreten Regeln und Bedingungen für die Berechnung von Stornogebühren sind stets in der Buchungsbestätigung oder im individuell vereinbarten Beherbergungsvertrag angegeben.

(7) Erscheinen der Kunde oder die Gäste nicht zur Inanspruchnahme der Unterkunft und wurde der gebuchte Aufenthalt nicht wirksam gemäß den Bedingungen in der Buchungsbestätigung oder im

Beherbergungsvertrag storniert, ist der Betreiber berechtigt, dem Kunden eine Stornogebühr bis zur Höhe von 100 % des voraussichtlichen Aufenthaltspreises zu berechnen.

(8) Der Betreiber ist berechtigt, vom Beherbergungsvertrag zurückzutreten oder die Reservierung zu stornieren, insbesondere wenn:

- a. der Kunde den Preis des gebuchten Aufenthalts, die Anzahlung oder einen anderen fälligen Betrag nicht ordnungsgemäß und fristgerecht bezahlt;
- b. der Kunde oder ein Gast den Beherbergungsvertrag, diese AGB oder die Unterkunftsordnung des Hotels grob verletzt;
- c. technische, betriebliche oder sicherheitsrelevante Gründe die Bereitstellung der Unterkunft oder Leistungen unmöglich machen oder wesentlich erschweren;
- d. ein Fall höherer Gewalt oder ein anderer außergewöhnlicher unvorhersehbarer Umstand eintritt, der den Betreiber an der Erbringung der vereinbarten Leistung hindert.

(9) Der Rücktritt vom Beherbergungsvertrag bedarf der Schriftform und wird mit Zustellung an die andere Vertragspartei wirksam, sofern in der Mitteilung kein späterer Wirksamkeitstag angegeben ist. Tritt der Betreiber aus den Gründen gemäß Abs. (8) Buchst. c) oder d) vom Beherbergungsvertrag zurück, erstattet er dem Kunden Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen, sofern sich die Parteien nicht auf eine Ersatzleistung einigen.

(10) Für nicht in Anspruch genommene bestellte Unterkunfts- und sonstige Leistungen gewährt der Betreiber dem Kunden keine finanzielle oder sonstige Entschädigung, sofern im Beherbergungsvertrag, in der Buchungsbestätigung oder in zwingenden gesetzlichen Vorschriften nichts anderes bestimmt ist.

## VII.

### Anwendbares Recht und Gerichtsstand

(1) Das durch den Beherbergungsvertrag und diese AGB begründete Vertragsverhältnis unterliegt dem Recht der Tschechischen Republik. Ist der Kunde Verbraucher mit gewöhnlichem Aufenthalt in einem anderen Staat, berührt diese Rechtswahl nicht den Schutz, der dem Kunden durch zwingende Bestimmungen der Rechtsordnung gewährt wird, die ohne diese Rechtswahl anzuwenden wäre.

(2) Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Beherbergungsvertrag oder diesen AGB sind die Gerichte der Tschechischen Republik zuständig, sofern zwingende Rechtsvorschriften, insbesondere Verbraucherschutzvorschriften, nichts anderes bestimmen.

## VIII.

### Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten

(1) Entsteht zwischen dem Betreiber und einem Kunden als Verbraucher aus dem Beherbergungsvertrag oder diesen AGB eine Verbraucherstreitigkeit, die nicht einvernehmlich beigelegt werden kann, ist der Kunde – Verbraucher berechtigt, einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung dieser Streitigkeit bei der folgenden Stelle für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten einzureichen:

Tschechische Handelsinspektion  
Zentralinspektorat – ADR-Abteilung  
Štěpánská 567/15  
120 00 Prag 2  
Website: <https://adr.coi.cz>  
E-Mail-Adresse: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

(2) Die Tschechische Handelsinspektion ist eine Aufsichtsbehörde, die den Verbraucherschutz überwacht und insbesondere nach dem Gesetz Nr. 64/1986 Slg. über die Tschechische Handelsinspektion in der jeweils geltenden Fassung und nach dem Gesetz Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz in der jeweils geltenden Fassung handelt.

# HARVEY

SPA HOTEL

(3) Ein Kunde – Verbraucher mit Wohnsitz in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union kann die Informationen und die Liste der Stellen für Verbraucherstreitbeilegung nutzen, die von der Europäischen Kommission auf dem Portal Consumer Redress in the EU veröffentlicht werden: <https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies>.

## IX.

### Schlussbestimmungen

(1) Diese AGB sind gemäß § 1751 des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, in der jeweils geltenden Fassung (im Folgenden „Bürgerliches Gesetzbuch“), Bestandteil jedes Beherbergungsvertrages, der auf sie verweist.

(2) Die Bestimmungen dieser AGB gelten, sofern der Betreiber und der Kunde im Beherbergungsvertrag nicht schriftlich etwas anderes vereinbaren.

(3) Diese AGB werden in tschechischer, englischer und deutscher Sprache erstellt. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Sprachfassungen ist die tschechische Fassung maßgebend.

(4) Sollte eine Bestimmung dieser AGB ungültig, unwirksam oder undurchsetzbar sein, berührt dies nicht die Gültigkeit, Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB. Die ungültige, unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung wird durch eine gültige und durchsetzbare Bestimmung ersetzt, die Sinn und Zweck der ursprünglichen Bestimmung möglichst nahekommt.

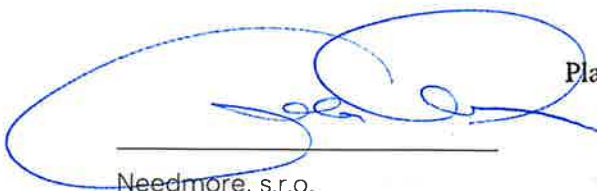
(5) Der Betreiber ist berechtigt, diese AGB in angemessenem Umfang auf elektronischem Wege zu ändern und zu ergänzen. Die neue Fassung der AGB wird auf der Website des Hotels veröffentlicht. Für bereits geschlossene Beherbergungsverträge gilt die Fassung der AGB, die im Zeitpunkt des Abschlusses des Beherbergungsvertrages wirksam war, sofern die Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbaren.

(6) In den durch diese AGB nicht geregelten Fällen richtet sich das durch den Beherbergungsvertrag begründete Rechtsverhältnis nach den Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches. Ist der Kunde Verbraucher, richten sich die durch diese AGB nicht geregelten Rechtsverhältnisse außerdem nach dem Gesetz Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz in der jeweils geltenden Fassung.

(7) Diese AGB sind auf der Website des Hotels verfügbar: <https://www.harveyspahotel.com/de/>.

(8) Diese AGB treten am 20. April 2026 in Kraft.

In Prag am 20. April 2026



Needmore, s.r.o.

Michal Chour, Geschäftsführer

### **Needmore, s.r.o.**

Plaská 614/10, 150 00 Praha 5 - Malá Strana

IČ: 18011721 DIČ: CZ18011721

**Provozovna Harvey Spa Hotel**

Dlouhá 222, 35101 Františkovy Lázně

Tel.: +420 601 216 726

Email: [info@harveyspahotel.com](mailto:info@harveyspahotel.com)

[www.harveyspahotel.com](http://www.harveyspahotel.com)