# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Sehr geehrter Gast,
wir freuen uns, dass Sie sich entschieden haben, die Dienstleistungen des Hotels Devín **** in Anspruch zu nehmen. Da wir uns bemühen, Ihren Aufenthalt in unserem Hotel so angenehm wie möglich zu gestalten, möchten wir Sie bitten, die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sorgfältig zu lesen. Diese regeln und konkretisieren das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und dem Hotel, das durch die Annahme Ihrer Buchung entsteht.
Zweck dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) ist es, einen rechtlichen Rahmen für die Beziehungen zwischen dem Hotelbetreiber und seinen Kunden zu schaffen, um sicherzustellen, dass der Kunde über die Bedingungen der Dienstleistungserbringung informiert ist.
Diese Geschäftsbedingungen gelten für Verträge über die Überlassung von Hotelzimmern zur Beherbergung, für die Überlassung von Konferenz- und Banketträumen des Hotels zur Durchführung von Veranstaltungen gegen Entgelt sowie für alle weiteren Leistungen und Lieferungen, die dem Kunden erbracht werden.
Geschäftsbedingungen des Kunden können nur dann akzeptiert werden, wenn sie ausdrücklich und schriftlich im Voraus vereinbart wurden.
Diese AGB sind ein integraler Bestandteil jedes Vertrags (Abkommens) und jeder Bestellung, deren Gegenstand die Verpflichtung des Hotels ist, dem Kunden bestimmte Leistungen zu erbringen, und die Verpflichtung des Kunden, den vereinbarten Preis für die erbrachten Leistungen zu bezahlen.
Es gilt die Vermutung, dass der Kunde diese AGB zur Kenntnis genommen hat, es sei denn, er weist nach, dass ihm der Zugang dazu durch Verschulden des Hotels eingeschränkt oder verhindert wurde.
Diese AGB sind für das Hotel ab dem Tag ihrer Veröffentlichung verbindlich und für den Kunden ab dem Zeitpunkt der Bestellung der Dienstleistung.

## I. Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieses Vertrages gilt:

1. Als Kunde gilt jede natürliche oder juristische Person, die mit dem Hotel einen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen abschließt oder dem Hotel eine verbindliche Bestellung übermittelt.
2. Als Hotel gelten die von der Gesellschaft Hotel Devín, a.s., mit Sitz in Riečna 4, 811 02 Bratislava, Ident.-Nr.: 31 395 741, eingetragen im Handelsregister des Bezirksgerichts Bratislava III, Abteilung Sa, Einlage Nr. 839/B, betriebene Objekte unter dem Namen Hotel Devín ****.
3. Vertragsparteien sind das Hotel und der Kunde.
4. Als Dienstleistung gilt jede vom Hotel im Einklang mit seinem Unternehmensgegenstand erbrachte Leistung, insbesondere Beherbergungs-, Gastronomie-, Wellness- und Kongressdienstleistungen.
5. Als individueller Kunde gelten in der Regel 1 bis 10 Personen, die gemeinsam Hoteldienstleistungen bestellen oder eine Unterkunft im Hotel für denselben An- und Abreisetermin buchen, jedoch höchstens 5 Zimmer.

6. Als Gruppe gelten in der Regel 6 oder mehr Personen, die gemeinsam Hoteldienstleistungen bestellen oder eine Unterkunft im Hotel für denselben An- und Abreisetermin buchen, jedoch mindestens 6 Zimmer.
7. Als Veranstaltung gilt eine gesellschaftliche Veranstaltung mit einer größeren Anzahl von Teilnehmern, die mit der Inanspruchnahme mehrerer Arten von Hoteldienstleistungen verbunden ist.
8. Als Veranstalter gilt jede natürliche oder juristische Person, die organisatorisch, technisch oder auf andere Weise eine Veranstaltung im Namen oder zugunsten des Kunden sicherstellt und zu diesem Zweck in ein Vertragsverhältnis mit dem Hotel eintritt; sofern nichts anderes vereinbart ist, gilt der Besteller der Veranstaltung (Kunde) zugleich als deren Veranstalter.
9. Als Zahlungszeitpunkt gilt der Moment, in dem das Hotel über die überwiesenen Mittel verfügen kann, d.h. der Tag der Gutschrift auf dem Konto, der Annahme an der Kasse o.ä.
10. Als Schaden gilt der tatsächliche Schaden sowie der entgangene Gewinn. Der Schaden ist in Geld zu ersetzen; auf Verlangen der berechtigten Partei und soweit möglich, ist der Schaden durch Wiederherstellung des vorherigen Zustands zu ersetzen.

## II. Vertragsabschluss

1. Unter Vertragsabschluss versteht man die Vereinbarung zwischen Hotel und Kunde über die Erbringung von Dienstleistungen.
2. Mit Abschluss des Vertrages verpflichtet sich das Hotel, dem Kunden die Dienstleistungen im vereinbarten Umfang und in der vereinbarten Qualität zu erbringen, während der Kunde gleichzeitig verpflichtet ist, dem Hotel den vereinbarten Preis zu bezahlen und einen eventuellen, im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der Hoteldienstleistungen entstandenen Schaden zu ersetzen.
3. Der Vertrag kommt durch die Bestätigung der Bestellung/Reservierung des Kunden durch das Hotel zustande. Die Bestätigung kann schriftlich, per Fax oder per E-Mail erfolgen.
4. Vertragspartner sind das Hotel und der Kunde. Falls die Hoteldienstleistungen von einem Dritten (Vermittler) bestellt werden, ist gegenüber dem Hotel der Vermittler selbst die verpflichtete (vertragliche) Partei, sofern die Vertragsparteien nichts anderes vereinbaren.
5. Bei Gruppenbuchungen oder regelmäßig wiederkehrenden Bestellungen können die Vertragsparteien einen schriftlichen Rahmenvertrag abschließen, wobei die in diesem Vertrag getroffenen Vereinbarungen Vorrang vor den Bestimmungen dieser AGB haben. Die Gültigkeit der AGB wird dadurch jedoch nicht berührt. Dies gilt auch für individuelle schriftliche Verträge.
6. Eine Weitervermietung der überlassenen Räume sowie deren Nutzung zu anderen Zwecken als zur Beherbergung bzw. zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Hotels.

## III. Beherbergungsleistungen – Einzelkunden

1. Das Hotel ist verpflichtet, dem Kunden die reservierten Zimmer ab 14.00 Uhr des vereinbarten Anreisetages zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat Anspruch auf die Bereitstellung des reservierten Zimmers vor diesem Zeitpunkt nur dann, wenn dies bei Vertragsabschluss ausdrücklich mit dem Hotel vereinbart wurde. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Bereitstellung eines bestimmten Zimmers, es sei denn, es wurde ausdrücklich mit dem Hotel vereinbart. Im Falle einer früheren Übergabe des Zimmers gilt:
   a) von 10.00 bis 13.59 Uhr des Anreisetages ist das Hotel berechtigt, 25 % des Listenpreises der Unterkunft zu berechnen.
   b) von 6.00 bis 9.59 Uhr des Anreisetages ist das Hotel berechtigt, 50 % des Listenpreises der Unterkunft zu berechnen.
2. Der Kunde ist verpflichtet, das Zimmer am vereinbarten Abreisetag spätestens bis 11.00 Uhr zu räumen und zu verlassen, sofern nicht im Voraus etwas anderes vereinbart wurde. Im Falle einer verspäteten Räumung ist das Hotel berechtigt, Folgendes zu berechnen:
   a) 25 % des Listenpreises, wenn das Zimmer bis 15.00 Uhr geräumt wird.
   b) 50 % des Listenpreises, wenn das Zimmer bis 17.00 Uhr geräumt wird.
   c) ab 17.00 Uhr 100 % des Listenpreises.

Dies erfolgt ohne dass dem Kunden daraus vertragliche Ansprüche auf mit der Unterkunft verbundene Hoteldienstleistungen entstehen.

3. Wenn der Kunde nicht spätestens bis 18.00 Uhr des Anreisetages eincheckt und keine spätere Ankunft ausdrücklich vereinbart wurde, ist das Hotel berechtigt, die reservierten Zimmer an andere Kunden zu vergeben.
4. Bezieht der Kunde das Zimmer bereits vor 6.00 Uhr morgens, ist er verpflichtet, den Unterkunftspreis für die gesamte vorherige Nacht zu bezahlen.
5. Der Kunde ist verpflichtet, beim Einzug in das Zimmer eventuelle Mängel, Unstimmigkeiten oder Beanstandungen sofort nach deren Feststellung an der Hotelrezeption zu melden. Ebenso ist er verpflichtet, so vorzugehen, wenn er Schäden am Zimmer oder dessen Inventar feststellt. Stellt das Hotel nach Beendigung des Aufenthaltes Schäden am Zimmer oder Inventar fest, ohne dass der Kunde die Rezeption darüber informiert hat, ist der Kunde verpflichtet, dem Hotel den entstandenen Schaden in vollem Umfang zu ersetzen.
6. Der Aufenthalt des Kunden im Hotel unterliegt der Hausordnung und den Betriebsordnungen des Hotels. Diese Ordnungen sind für die Hotelgäste verbindlich.
7. Das Hotel ist verpflichtet, dem Kunden die Möglichkeit zu bieten, Wertsachen oder Gegenstände von hohem finanziellen, gesellschaftlichen oder ideellen Wert an einem sicheren Ort (Hotelsafe) zu deponieren. Nutzt der Kunde dieses Recht nicht, haftet das Hotel für Schäden durch Verlust, Missbrauch, Beschädigung, Diebstahl oder auf andere Weise nur in begrenztem Umfang. Für Schmuck, Geld und andere Wertsachen haftet das Hotel nur bis zu einem Betrag von 332 €. Der Anspruch auf Schadensersatz erlischt, wenn er nicht spätestens am 15. Tag nach dem Tag geltend gemacht wurde, an dem der Geschädigte von dem Schaden Kenntnis erlangt hat. Es gilt die Vermutung, dass der Kunde am Abreisetag von dem Schaden Kenntnis erlangt hat.

## IV. Beherbergungsleistungen – Gruppen

1. Soweit in diesen AGB nicht anders bestimmt, gelten für die Unterkunftsbedingungen von Gruppen die Bestimmungen von Artikel III der AGB.

## V. Preise für vom Hotel erbrachte Dienstleistungen und Zahlungsbedingungen

1. Der Kunde ist verpflichtet, für die erbrachten Dienstleistungen den vereinbarten Preis zu zahlen; dies gilt auch für Dienstleistungen, die das Hotel auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden an Dritte erbracht hat.
2. Vereinbart ist der Preis, der in der Reservierungsbestätigung angegeben ist. Sofern kein Preis auf diese Weise vereinbart wurde, gelten die veröffentlichten Listenpreise.
3. Die im Hotelpreisverzeichnis angegebenen Preise sind Endpreise und beinhalten die Mehrwertsteuer, jedoch nicht die örtlichen Abgaben.
4. Sofern zwischen Vertragsabschluss und der Erbringung der bestellten Dienstleistungen mehr als 4 Monate liegen und sich in dieser Zeit die Hotelpreise erhöhen, ist das Hotel berechtigt, den vereinbarten Preis angemessen, jedoch höchstens um 10 % des vereinbarten Preises, anzuheben.
5. Eine Preisänderung kann das Hotel auch dann vornehmen, wenn der Kunde nachträglich mit Zustimmung des Hotels die Anzahl der reservierten Zimmer, den Umfang der Hoteldienstleistungen, die Aufenthaltsdauer oder Ähnliches ändert.
6. Das Hotel ist berechtigt, bei Vertragsabschluss eine Vorauszahlung zu verlangen.
7. Sofern nicht im Voraus etwas anderes vereinbart wurde, gilt bei organisierten Veranstaltungen: Grundlage für die Abrechnung der vom Kunden bestellten und in Anspruch genommenen Dienstleistungen ist das steuerliche Dokument – die Rechnung, die am Tag der Abreise des Kunden aus den Hotelräumlichkeiten oder am Tag der Inanspruchnahme der bestellten Hoteldienstleistungen ausgestellt wird. Die Rechnung muss alle gesetzlich vorgeschriebenen Bestandteile gemäß den geltenden Rechtsvorschriften der Slowakischen Republik enthalten.
8. Die Zahlungsfrist für die Rechnung beträgt 14 Tage ab dem Ausstellungsdatum. Die Rechnung gilt als bezahlt an dem Tag, an dem das Hotel über den überwiesenen Betrag verfügen kann, d. h. an dem Tag, an dem der entsprechende Betrag dem Konto des Hotels gutgeschrieben wurde.
9. Die Zahlung per Kreditkarte kann sowohl vor als auch nach der Inanspruchnahme der Hoteldienstleistungen erfolgen, und zwar auf der Grundlage der vom Kunden bereitgestellten Daten, die für die Durchführung der Zahlung erforderlich sind. Mit der Bereitstellung der Daten für die Zahlung per Kreditkarte erteilt der Kunde seine Zustimmung zu deren Verwendung. Das Hotel ist berechtigt, nachträglich eventuelle Differenzen, die nach der Abreise des Kunden festgestellt werden (z. B. Verzehr aus der Minibar, Schadensersatz, Vertragsstrafen usw.), von der Kreditkarte des Kunden abzubuchen, womit der Kunde einverstanden ist. Das Hotel ist jedoch verpflichtet, den Kunden schriftlich (per

E-Mail) über jede nachträgliche Belastung der Kreditkarte sowie über die Gründe dafür zu informieren.

10. Bei Zahlungsverzug ist das Hotel berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu berechnen.

## VI. Veranstaltungen

1. Zur Sicherstellung und ordnungsgemäßen Vorbereitung der Veranstaltung ist der Veranstalter verpflichtet, dem Hotel die endgültige Teilnehmerzahl spätestens 7 Arbeitstage vor Beginn der Veranstaltung schriftlich mitzuteilen.
2. Ändert der Kunde auf eigene Anfrage den Umfang der zu erbringenden Leistungen, so wird das Hotel eine Erweiterung des Leistungsumfangs im Rahmen seiner Möglichkeiten und mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns erbringen. Ein Rechtsanspruch des Kunden auf eine Erweiterung des Leistungsumfangs besteht jedoch nicht.
3. Änderungen der Teilnehmerzahl um mehr als 10 % müssen im Voraus schriftlich mit dem Hotel vereinbart werden. Bei einer solchen Änderung behält sich das Hotel das Recht vor, die bestätigten Räume einseitig auszutauschen. Der vereinbarte Standard und die technische Ausstattung müssen jedoch erhalten bleiben.
4. Bei einer Überschreitung der Teilnehmerzahl um mehr als 10 % ist das Hotel ebenfalls berechtigt, den vereinbarten Preis neu zu kalkulieren und anzupassen. Grundlage der Abrechnung ist die tatsächliche Teilnehmerzahl.
5. Der Veranstalter ist außerdem verpflichtet, dem Hotel schriftlich mitzuteilen:
   a) die gewünschte Raumaufstellung spätestens 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn. Erfolgt die Änderung der Raumaufstellung erst nach diesem Termin, behält sich das Hotel das Recht vor, eine Reorganisationsgebühr in Höhe von 250 € zu berechnen.
   b) den erforderlichen technischen Bedarf spätestens 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn. Wird die vorab bestellte Technik während der Veranstaltung nicht genutzt, verlangt das Hotel die volle Vergütung gemäß dem Angebot.
   c) die Auswahl der Kaffeepausen, Menüs und Getränke spätestens 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn. Erfolgt keine fristgerechte schriftliche Mitteilung, ist das Hotel berechtigt, die Auswahl anstelle des Veranstalters zu treffen. Änderungen der Verpflegung durch den Veranstalter weniger als 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn muss das Hotel nicht akzeptieren.
   d) die genauen Zeiten der Raumnutzung und das Veranstaltungsprogramm spätestens 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn. Die reservierten Räume stehen dem Veranstalter nur innerhalb der vereinbarten Zeiten zur Verfügung. Änderungen der Zeiten müssen im Voraus vom Hotel genehmigt werden. Erfolgt eine Änderung der Zeiten weniger als 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn, ist das Hotel berechtigt, eine zusätzliche Gebühr zu verlangen.
6. Bei Veranstaltungen in den Räumen des Französischen Restaurants, des Café Devín und der Konferenzräume, die länger als bis 22.00 Uhr dauern und soweit der vereinbarte Preis keine längere Dauer (über die Öffnungszeiten hinaus) berücksichtigt, kann das Hotel ein Serviceentgelt berechnen.

7. Bei Veranstaltungen in den Räumen der Lobby Bar, die länger als bis 24.00 Uhr dauern und soweit der vereinbarte Preis keine längere Dauer (über die Öffnungszeiten hinaus) berücksichtigt, kann das Hotel ein Serviceentgelt berechnen.
8. Das Serviceentgelt beträgt 150 € je angefangene Stunde.
9. Für das Räumen und die Vorbereitung der Räume berechnet das Hotel eine Gebühr von 500 €.
10. Der Veranstalter bzw. der Auftraggeber der Veranstaltung sind nicht berechtigt, Speisen oder Getränke selbst mitzubringen, es sei denn, dies wurde zuvor ausdrücklich schriftlich mit dem Hotel vereinbart. In solchen Fällen berechnet das Hotel eine Servicegebühr.
11. Der Veranstalter und der Auftraggeber der Veranstaltung sind verpflichtet, gesamtschuldnerisch für die Bezahlung des Konsums von Speisen und Getränken durch die Teilnehmer über die vereinbarte Gesamtkalkulation hinaus aufzukommen.
12. Der Veranstalter und der Auftraggeber der Veranstaltung sind verpflichtet, gesamtschuldnerisch für die Bezahlung von Dienstleistungen aufzukommen, die von den Teilnehmern der Veranstaltung über die vereinbarte Gesamtkalkulation hinaus bestellt wurden.
13. Für etwaige Verletzungen von Rechten des geistigen Eigentums durch den Kunden übernimmt das Hotel keine Haftung. Der Veranstalter/Auftraggeber ist verpflichtet, im eigenen Namen, auf eigene Verantwortung und eigene Kosten sämtliche Verpflichtungen gegenüber Verwertungsgesellschaften für Urheberrechte zu erfüllen.
14. Der Veranstalter oder Auftraggeber ist verpflichtet, das Hotel unverzüglich zu informieren, wenn die Veranstaltung geeignet ist, öffentliches Interesse hervorzurufen, die öffentliche Ordnung zu stören, die Interessen des Hotels oder anderer Hotelgäste zu beeinträchtigen oder zu gefährden. Das Hotel ist berechtigt, angemessene Maßnahmen zur Verhinderung eines solchen Zustands zu ergreifen, und der Kunde ist verpflichtet, diese zu dulden.
15. Anzeigen in Zeitungen oder andere Veröffentlichungen in den Medien (Print, elektronisch usw.), Werbung und Mitteilungen an die breite Öffentlichkeit, insbesondere Einladungen zu Bewerbungsgesprächen, die Durchführung politischer, religiöser oder kommerzieller Veranstaltungen, die auf eine Verbindung zum Hotel hinweisen oder geeignet sind, den Ruf des Hotels zu schädigen oder von seinem Ansehen zu profitieren, bedürfen der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Hotels.
16. Sofern das Hotel auf Wunsch des Veranstalters technische oder andere Geräte von Dritten beschafft, handelt es stets im Namen, im Auftrag und auf Rechnung des Veranstalters bzw. Auftraggebers. Dem Hotel entstehen daraus keine Verpflichtungen gegenüber Dritten, und sämtliche Ansprüche Dritter aus der Nutzung dieser Geräte richten sich ausschließlich gegen den Veranstalter/Auftraggeber.
17. Die Nutzung eigener elektrischer, elektronischer oder technischer Geräte des Veranstalters bzw. Auftraggebers unter Verwendung des Stromnetzes des Hotels bedarf der schriftlichen Zustimmung des Hotels. Das Hotel behält sich das Recht vor, Geräte, die die Energiekosten oder Betriebskosten über das übliche Maß hinaus erhöhen, gesondert zu berechnen.
18. Für Schäden oder Defekte an den technischen Anlagen des Hotels, die durch die Nutzung solcher Geräte entstehen, haftet der Veranstalter/Auftraggeber in vollem Umfang und ist

verpflichtet, die Kosten für die Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands zu tragen. Das Hotel ist berechtigt, durch seine Mitarbeiter oder Dritte Kontrollen dieser Geräte sowie Maßnahmen zur Verhinderung oder Beseitigung solcher Schäden durchzuführen, und der Kunde ist verpflichtet, diese Maßnahmen zu dulden.

19. Für die Sicherheit der eingesetzten technischen, elektronischen oder elektrischen Geräte des Veranstalters bzw. Auftraggebers haftet dieser in vollem Umfang.
20. Jedes eingebrachte Dekorationsmaterial oder jeder Gegenstand muss den gesetzlichen Brandschutzanforderungen entsprechen. Das Hotel ist berechtigt, eine Stellungnahme der zuständigen Behörden einzuholen. Zur Vermeidung möglicher Schäden ist die Installation und Platzierung von eingebrachten Materialien und Gegenständen im Voraus mit dem Hotel abzustimmen.
21. Eingebrachte Ausstellungs- und sonstige Gegenstände müssen nach Ende der Veranstaltung unverzüglich entfernt werden. Unterlässt der Veranstalter oder Auftraggeber dies und verbleiben die Gegenstände in den Veranstaltungsräumen, ist das Hotel berechtigt, für die Dauer bis zur Entfernung eine Raummiete zu berechnen. Das Hotel ist außerdem berechtigt, die Entfernung und Einlagerung dieser Gegenstände auf Kosten des Veranstalters/Auftraggebers vorzunehmen, ohne dass dadurch ein Verwahrungsvertrag zustande kommt.

## VII. Anzahlung auf Dienstleistungen

1. Sofern keine andere schriftliche Vereinbarung mit dem Hotel getroffen wurde, ist das Hotel berechtigt, folgende Anzahlungen zu verlangen:
   • Bei Einzelkunden: 100 % des Gesamtpreises der gebuchten Leistungen, spätestens 10 Tage vor Inanspruchnahme der Leistungen oder Veranstaltung;
   • Bei Gruppenbuchungen bis 30 Zimmer: 100 % des Gesamtpreises der gebuchten Leistungen, spätestens 30 Tage vor Inanspruchnahme der Leistungen oder Veranstaltung;
   • Bei Gruppenbuchungen über 30 Zimmer: 50 % des Gesamtpreises der gebuchten Leistungen, spätestens 90 Tage vor Inanspruchnahme der Leistungen oder Veranstaltung, und die weiteren 50 % des Gesamtpreises spätestens 30 Tage vor Inanspruchnahme der Leistungen oder Veranstaltung;
   • Bei Veranstaltungen ohne Unterkunft mit bis zu 50 Personen: 100 % des Gesamtpreises der gebuchten Leistungen, spätestens 14 Tage vor Veranstaltung;
   • Bei Veranstaltungen ohne Unterkunft mit mehr als 50 Personen: 50 % des Gesamtpreises der gebuchten Leistungen, spätestens 60 Tage vor Veranstaltung, und die weiteren 50 % des Gesamtpreises spätestens 30 Tage vor Veranstaltung.
2. Sofern die Anzahlung nicht rechtzeitig geleistet wird, behält sich das Hotel das Recht vor, die Reservierung ohne vorherige Benachrichtigung zu stornieren.
3. Bei der Absicherung einer Hochzeit, Feier, Abschlussball oder ähnlicher Veranstaltungen privaten Charakters ist das Hotel berechtigt, eine nicht erstattbare Anzahlung in Höhe von 1.000 € bei Bestätigung der verbindlichen Buchung zu verlangen. Die Zahlung der Anzahlung gilt als Bestätigung der Verbindlichkeit des Vertrages.

Die geleistete Anzahlung wird im Falle einer Stornierung nicht zurückerstattet und dient als Vertragsstrafe – pauschalierter Schadensersatz (entgangener Gewinn). Eine zweite Anzahlung in Höhe von 70 % des voraussichtlichen Gesamtpreises der Leistungen muss spätestens 30 Tage vor der Veranstaltung geleistet werden. Der Restbetrag entsprechend dem tatsächlichen Preis der Leistungen ist vom Kunden innerhalb von 24 Stunden nach Ende der Veranstaltung zu begleichen.

4. Das Hotel ist berechtigt, bei Ankunft der Gäste eine Garantie in Form einer Vorautorisierung der Kreditkarte oder gegebenenfalls einer Baranzahlung zu verlangen. Zur Garantie der Bezahlung des Minibar-Verbrauchs wird bei Check-in des Kunden eine Vorautorisierung in Höhe von 50 € pro Aufenthalt vorgenommen. Der exakte Betrag entsprechend dem tatsächlichen Verbrauch wird nach Kontrolle der Minibar im Zimmer des Kunden abgerechnet.
   Das gleiche Verfahren gilt bei angekündigtem Wunsch des Kunden, die Kosten für Verzehr und andere Hotelleistungen auf das Zimmerkonto zu buchen; in diesem Fall wird eine Vorautorisierung in Höhe von 150 € pro Aufenthalt vorgenommen. Sollte der vorautorisierte Betrag von 150 € verbraucht werden, ist das Hotel berechtigt, eine weitere Vorautorisierung in Höhe von 150 € vorzunehmen.

## VIII. Rücktritt, Stornierung der Buchung. Stornobedingungen

1. Der Kunde ist berechtigt, gebuchte Dienstleistungen oder Veranstaltungen zu stornieren.
2. Bei der Stornierung gebuchter Veranstaltungen und Dienstleistungen steht dem Hotel eine Entschädigung in Form einer Stornogebühr zu. Diese wird als prozentualer Anteil des vereinbarten Preises der Dienstleistungen oder Veranstaltung festgelegt, abhängig von der Anzahl der Personen, für die die Veranstaltung/Dienstleistungen vereinbart wurde, und dem Zeitraum zwischen der Stornierung und dem geplanten Beginn der Dienstleistungen oder Veranstaltung.
3. Sofern nicht anders festgelegt oder vereinbart, gelten folgende Stornogebühren für Veranstaltungen ohne Unterkunft:
   a) Für Veranstaltungen ohne Unterkunft mit bis zu 30 Personen:
   • Stornierung 31–60 Tage vor geplantem Beginn: 20 % des voraussichtlichen Preises;
   • Stornierung 15–30 Tage vor geplantem Beginn: 30 % des voraussichtlichen Preises;
   • Stornierung 8–14 Tage vor geplantem Beginn: 50 % des voraussichtlichen Preises;
   • Stornierung 7 oder weniger Tage vor geplantem Beginn: 100 % des voraussichtlichen Preises.
   b) Für Veranstaltungen ohne Unterkunft mit 31 oder mehr Personen:
   • Stornierung 61–120 Tage vor geplantem Beginn: bis zu 10 % des voraussichtlichen Preises;
   • Stornierung 31–60 Tage vor geplantem Beginn: bis zu 20 % des voraussichtlichen Preises;
   • Stornierung 14–30 Tage vor geplantem Beginn: bis zu 50 % des voraussichtlichen Preises;

• Stornierung 14 oder weniger Tage vor geplantem Beginn: bis zu 100 % des voraussichtlichen Preises.

4. Sofern nicht anders festgelegt oder vereinbart, gelten bei der Unterkunft von Einzelkunden folgende Stornogebühren:
   • Stornierung bis 14:00 Uhr am Tag vor geplanter Anreise: kostenfreie Stornierung;
   • Stornierung nach 14:00 Uhr am Tag vor geplanter Anreise: 100 % des Preises der ersten Übernachtung pro stornierte Zimmer.
5. Bei Gruppenbuchungen von Unterkünften und anderen Dienstleistungen:
   a) Bis 30 Zimmer:
   • Stornierung 22–30 Tage vor geplanter Anreise: bis zu 25 % des Gesamtpreises der gebuchten Leistungen;
   • Stornierung 15–21 Tage vor geplanter Anreise: bis zu 50 % des Gesamtpreises;
   • Stornierung 8–14 Tage vor geplanter Anreise: bis zu 75 % des Gesamtpreises;
   • Stornierung 2–7 Tage vor geplanter Anreise: bis zu 90 % des Gesamtpreises;
   • Stornierung 1 Tag oder weniger vor geplanter Anreise: bis zu 100 % des Gesamtpreises.
   b) Ab 31 Zimmer:
   • Stornierung 61–90 Tage vor geplanter Anreise: bis zu 25 % des Gesamtpreises;
   • Stornierung 31–60 Tage vor geplanter Anreise: bis zu 50 % des Gesamtpreises;
   • Stornierung 30 oder weniger Tage vor geplanter Anreise: bis zu 100 % des Gesamtpreises.
6. STORNO GEBÜHR (NON-REFUNDABLE Rate):
   • Im Falle von Stornierung, Änderung oder Nichterscheinen wird der Gesamtpreis der Reservierung berechnet.
   • Der Gesamtpreis von 100 % wird am Tag der Reservierung fällig und ist nicht erstattbar. Bei Vorauszahlung ist die Buchung mit Kredit- oder Debitkarte zum Zeitpunkt der Reservierung zu begleichen.
   • Änderungen oder Anpassungen sind nicht erlaubt (flexible Rate mit dem besten verfügbaren Preis).
   • Im Falle von Stornierung, Änderung oder Nichterscheinen bis 16:00 Uhr am Tag vor der Anreise fallen keine Stornogebühren an. Stornierungen nach diesem Zeitpunkt werden mit dem Preis der ersten Übernachtung pro Zimmer berechnet.
   • Das Hotel verlangt Kredit- oder Debitkartendaten zur Garantie der Reservierung und behält sich das Recht vor, diese vor der Anreise zu autorisieren. Die Stornierung ist kostenfrei gemäß den Geschäfts-/Stornobedingungen der Reservierung.
7. Die Kosten für vom Hotel bestellte technische Geräte zur Sicherstellung der Veranstaltung, soweit diese bereits entstanden und nicht anderweitig nutzbar sind, trägt der Kunde vollständig.
8. Bei der Erbringung von Gastronomieleistungen setzt sich der voraussichtliche Gesamtpreis aus den vereinbarten Preisen für Getränke, Speisen, Raummiete und andere Servicegebühren zusammen. Wurde ein solcher Preis noch nicht fest vereinbart, gilt zur Berechnung die Formel: niedrigster Preis des Bankettmenüs x Anzahl der Personen.
9. Gekaufte Geschenkgutscheine sind ein Jahr gültig. Die Gültigkeit beginnt am Tag der Erstellung und endet nach einem Jahr. Eine Verlängerung der Gültigkeit ist bei rechtzeitiger

Antragstellung um maximal 1 Monat möglich; eine mehrfache Verlängerung ist nicht zulässig. Im Falle der Nichtnutzung des Gutscheins wird eine Stornogebühr von 100 % des Gutscheinwerts erhoben. Der Gutschein kann nicht erstattet oder zurückgegeben werden, nicht gegen Bargeld oder andere finanzielle Entschädigungen eingetauscht werden und ist für einmalige Nutzung bestimmt. Liegt der Wert der gebuchten Leistungen unter dem Gutscheinwert, wird die Differenz nicht zurückerstattet. Übersteigt der Wert der gebuchten Leistungen den Gutscheinwert, ist der Kunde verpflichtet, die Differenz zu zahlen.

## IX. Rücktritt vom Vertrag seitens des Hotels

1. Das Hotel ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn eine Reservierung mit der Möglichkeit vereinbart wurde, dass der Kunde bis zu einem bestimmten Zeitpunkt vom Vertrag zurücktreten kann, ohne zahlungspflichtig zu sein, das Hotel jedoch eine Nachfrage nach den auf diese Weise reservierten Zimmern hat und der Kunde auf die Rückfrage des Hotels sein Rücktrittsrecht nicht verzichtet.
2. Das Hotel ist außerdem berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn:
   • dieses Recht schriftlich mit dem Kunden aus den im Vertrag genannten Gründen vereinbart wurde;
   • der Kunde auf die Erfüllung seitens des Hotels nicht besteht;
   • der Kunde gegenüber dem Hotel fällige Verpflichtungen nicht beglichen hat;
   • beim Zeitpunkt der Reservierung eine Voraus- oder Anzahlung vereinbart wurde und der Kunde seine Verpflichtung nicht rechtzeitig erfüllt, wobei das Hotel vom Vertrag spätestens bis zur Erfüllung der Verpflichtung durch den Kunden zurücktreten kann;
   • Umstände eingetreten sind, für die das Hotel nicht verantwortlich ist (z. B. höhere Gewalt), die die Vertragserfüllung unmöglich machen;
   • Dienstleistungen oder Veranstaltungen unter Angabe falscher, irreführender oder unzutreffender Daten des Kunden oder anderer wesentlicher Tatsachen gebucht wurden;
   • das Hotel einen begründeten Anlass hat zu glauben, dass die Nutzung der Hotelleistungen den ordnungsgemäßen Betrieb, die Sicherheit oder die Reputation des Hotels gegenüber der Öffentlichkeit gefährden könnte, ohne dass dies dem Eigentümer oder der Organisation des Hotels zugerechnet werden kann.

## X. Rückerstattung von Zahlungen

1. Das Hotel ist verpflichtet, dem Verbraucher innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag der Mitteilung über den Rücktritt vom Vertrag alle Zahlungen zurückzuerstatten, die ihm im Zusammenhang mit dem Rücktritt vom Vertrag zustehen (d. h. Zahlungen, die der Gast geleistet hat, abzüglich der entsprechenden Gebühren gemäß diesen AGB).
2. Der Unternehmer ist verpflichtet, dem Kunden die Zahlungen gemäß Absatz 1 auf demselben Weg zurückzuerstatten, den der Kunde für die Zahlung verwendet hat; dies berührt nicht das Recht des Unternehmers, eine andere Zahlungsmethode mit dem Kunden

zu vereinbaren, sofern dem Verbraucher für diese Art der Rückerstattung keine Gebühren entstehen.

## XI. Haftung für Schäden an mitgebrachten oder hinterlassenen Gegenständen

1. Das Hotel haftet für Schäden an Gegenständen, die von den Gästen mitgebracht oder für sie eingebracht wurden, nur, sofern der Schaden nicht auch auf andere Weise entstanden wäre. Mitgebracht sind Gegenstände, die in Räumlichkeiten gebracht wurden, die für Unterkunft oder Lagerung von Gegenständen vorgesehen sind, oder die zu diesem Zweck einem Mitarbeiter des Hotels übergeben wurden.
2. Für Schmuck, Geld und andere Wertsachen haftet das Hotel nur bis zu einer Höhe von 332 EUR, sofern diese an einem dafür vorgesehenen Ort aufbewahrt und verschlossen wurden. Der Anspruch auf Schadensersatz erlischt, wenn er nicht spätestens am fünfzehnten Tag nach Kenntnis des Schadens durch den betroffenen Kunden geltend gemacht wurde.
3. Durch die Bereitstellung eines Parkplatzes entsteht kein Verwahrungsvertrag. Für den Verlust oder die Beschädigung von abgestellten oder umgestellten Fahrzeugen und deren Zubehör auf dem Gelände übernimmt das Hotel keine Haftung.
4. Das Hotel haftet nicht für Verletzungen bei Freizeitprogrammen jeglicher Art, es sei denn, der Schaden ist auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz seitens des Hotels zurückzuführen.

## XII. Besondere Bestimmungen

1. Bei Aufenthalt mit Haustieren wird eine Gebühr in Höhe von 30 € pro Tier und Nacht berechnet.
2. Rauchen ist nur in ausgewiesenen Bereichen und Zimmern erlaubt. In allen übrigen Hotelbereichen, einschließlich aller Innenräume, Zimmer und Balkone/Fenster, ist das Rauchen verboten. Bei Verstoß gegen dieses Rauchverbot ist das Hotel berechtigt, dem Gast eine Strafe von 250 € pro festgestelltem Verstoß aufzuerlegen.
3. Im Hotel dürfen keine gefährlichen Stoffe eingebracht werden (Sprengstoffe, Munition, ätzende Stoffe, Gifte oder toxische Substanzen, infektiöse oder radioaktive Materialien).
4. Das Hotel übernimmt Nachrichten, Postsendungen und Warensendungen für Gäste. Die Sendungen werden auf Wunsch des Kunden und gegen Gebühr weitergeleitet.
5. Gefundene Gegenstände werden nur auf Wunsch des Kunden weitergeleitet. Diese Gegenstände werden maximal sechs Monate im Hotel aufbewahrt. Nach Ablauf dieser Frist werden wertvolle Gegenstände an die zuständigen Behörden übergeben.
6. Unterbringung von Kindern:
   • Kind bis 6 Jahre ohne Anspruch auf Kinderbett oder Zustellbett kann ohne Aufpreis untergebracht werden;
   • Kind von 7–12 Jahren ohne Nutzung eines Zustellbettes kann gegen Gebühr von 30 € pro Person und Nacht untergebracht werden;

• Person über 12 Jahre ohne Nutzung eines Zustellbettes kann gegen Gebühr von 40 € pro Person und Nacht untergebracht werden.

7. Sofern die Hotelkapazität es erlaubt, kann das Hotel auf Anfrage folgende Leistungen bereitstellen:
   • Kind von 0–3 Jahren: Kinderbett ohne Aufpreis;
   • Kind von 4–12 Jahren und weitere erwachsene Personen: Zustellbett gegen Gebühr von 60 € pro Zustellbett und Nacht.
8. Kinder ab 13 Jahren gelten als Erwachsene.
9. Alle Preise verstehen sich in Euro (€).

## XIII. Reklamationsordnung

Die Bestimmungen dieses Artikels der AGB haben den Charakter einer Reklamationsordnung (im Folgenden auch nur „Reklamationsordnung“) gemäß dem Gesetz Nr. 40/1964 Zb. Zivilgesetzbuch in der geltenden Fassung, dem Gesetz Nr. 513/1991 Zb. Handelsgesetzbuch in der geltenden Fassung (im Folgenden nur „Handelsgesetzbuch“).

Recht auf Reklamation

1. Unter einer Reklamation versteht man die Geltendmachung des Rechts aus der Haftung für Mängel an Waren oder Dienstleistungen. Die Rechte aus der Haftung für Mängel werden beim Anbieter geltend gemacht, bei dem die Ware erworben wurde.
2. Der Kunde hat das Recht, Mängel an erbrachten Dienstleistungen oder gekauften Waren zu reklamieren, einschließlich des Rechts auf deren Beseitigung, Austausch, Ergänzung, gegebenenfalls Ersatzlieferung einer neuen Dienstleistung oder angemessenen Rabatt auf den vereinbarten Preis der bezahlten Dienstleistungen oder Waren.

Gegenstand der Reklamation

1. Mängel bei Speisen und Getränken zur sofortigen Konsumation sind sofort nach Feststellung direkt beim Servicepersonal zu reklamieren. Bei Reklamationen bezüglich unzureichender Menge oder Gewicht muss diese vor Beginn des Konsums erfolgen.
2. Reklamationen anderer Waren oder Dienstleistungen sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb der Garantiefrist, beim Manager der jeweiligen Abteilung einzureichen. Das Recht zur Reklamation von Mängeln in der Unterkunft erlischt, wenn es nicht spätestens 6 Monate nach Inanspruchnahme der Dienstleistung geltend gemacht wird. Das Recht zur Reklamation von Wellness-Dienstleistungen besteht nur während der Inanspruchnahme der Dienstleistung. Eine Rückerstattung oder Rabatt nach Nutzung der Dienstleistung ist ausgeschlossen.
3. Voraussetzung für die Geltendmachung einer Reklamation ist die Vorlage des Kassenbons aus der elektronischen Registrierkasse. Ohne Vorlage eines Kaufnachweises kann das Hotel die Reklamation ablehnen. Der Kunde muss alle relevanten Belege für die Inanspruchnahme der Dienstleistung oder den Erwerb der Ware vorlegen.

Verfahren zur Bearbeitung der Reklamation

*Gastronomische Dienstleistungen*

1. Mängel an Lebensmitteln gelten als nicht entfernbar. Bei Auftreten eines Mangels hat der Kunde das Recht auf Austausch, Rückerstattung des gezahlten Betrags oder Gewährung eines Rabatts.
2. Falls Qualität, Gewicht, Menge oder Temperatur von Speisen und Getränken nicht eingehalten werden, hat der Kunde das Recht auf kostenlose, ordnungsgemäße und sofortige Mängelbeseitigung.

*Unterkunftsdienstleistungen*

1. Der Kunde kann kostenlose, ordnungsgemäße und rechtzeitige Mängelbeseitigung verlangen, z. B.:
   • Austausch defekter oder Ergänzung fehlender Kleinteile der Zimmerausstattung;
   • Bei technischen Mängeln (Heizungsausfall, geringer Wasserdruck, fehlendes Warmwasser etc.) und falls keine Ersatzunterkunft bereitgestellt werden kann, hat der Kunde Anspruch auf Rabatt oder Rücktritt vom Vertrag vor Übernachtung mit Rückerstattung des bezahlten Betrags.
2. Der zuständige Manager bearbeitet die Reklamation, prüft diese, stellt eine schriftliche Bestätigung der Annahme aus und entscheidet über die Art der Bearbeitung.
3. Wenn keine Einigung erzielt werden kann, erstellt der Manager mit dem Kunden ein Reklamationsprotokoll. Der Kunde gibt dabei genaue Bezeichnung der Dienstleistung/Ware, Zeitpunkt der Inanspruchnahme/Kauf und Beschreibung des Mangels an. Belegvorlage muss ausdrücklich vermerkt werden.
4. Über die Berechtigung der Reklamation entscheidet der Manager sofort, in komplexen Fällen spätestens innerhalb von 3 Arbeitstagen. Fachliche Prüfung kann die Frist auf 30 Tage verlängern.
5. Der Kunde erhält eine Kopie des Reklamationsprotokolls und wird nach 14 Tagen zur Zufriedenheit mit der Bearbeitung kontaktiert.
6. Dieses Verfahren gilt auch für Reklamationen von Dienstleistungen und Waren in anderen Hotelbereichen (außer Gastronomie).

*Mitwirkungspflicht des Gastes*

1. Der Kunde muss zur Bearbeitung der Reklamation beitragen, insbesondere durch wahrheitsgemäße Angaben.
2. Bei Bedarf gewährt der Kunde dem Hotelpersonal Zugang zu den genutzten Räumlichkeiten zur Prüfung der Reklamation.

## XIV. Alternative Streitbeilegung für Verbraucher

1. Falls der Kunde – Verbraucher mit der Bearbeitung seiner Reklamation durch das Hotel unzufrieden ist oder der Ansicht ist, dass seine Rechte verletzt wurden, kann er das Hotel zur Abhilfe auffordern.
2. Antwortet das Hotel negativ oder nicht innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Aufforderung, kann der Kunde einen Antrag auf alternative Streitbeilegung (ARS) gemäß Gesetz Nr. 391/2015 Z. z. einreichen.

3. Alternative Streitbeilegung betrifft nur Streitigkeiten zwischen Verbraucher und Unternehmer aus oder im Zusammenhang mit einem Verbrauchervertrag. Ziel ist die gütliche Einigung zwischen den Parteien.
4. Der Antrag wird bei einer autorisierten Stelle für alternative Streitbeilegung eingereicht. Zuständige Stellen für Streitigkeiten mit dem Hotel:
   • Slowakische Handelsinspektion (SOI)
   • Autorisierte juristische Personen, eingetragen im Register des Ministeriums für Wirtschaft SR.
   • Bei mehreren zuständigen Stellen wählt der Verbraucher, bei welcher er den Antrag einreicht.
5. Kontakt SOI:
   Slovenská obchodná inšpekcia
   Ústredný inšpektorát
   Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov
   Bajkalská 21/A, p. p. 29
   827 99 Bratislava 27
6. Parteien des Verfahrens: Verbraucher (Antragsteller) und Hotel (Unternehmer).
7. Der Antrag kann schriftlich, elektronisch oder mündlich gestellt werden; Nutzung des Formulars des Ministeriums oder der ARS-Stelle ist möglich.
8. Der Antrag muss enthalten: Name, Adresse, E-Mail, Telefon, genaue Angaben zum Unternehmer, vollständige Beschreibung des Sachverhalts, Forderung des Verbrauchers, Datum der Aufforderung an den Unternehmer, Erklärung, dass kein anderer ARS-Antrag gestellt wurde etc.
9. Beizufügen sind relevante Belege.
10. Bei Haftungsstreitigkeiten für Mängel kann der Verbraucher Zustimmung zur Stellungnahme eines Fachmanns erteilen.
11. Die ARS-Stelle lehnt den Antrag ab, wenn:
    • Der Antrag trotz Aufforderung nicht ergänzt wird,
    • Die Stelle nicht zuständig ist,
    • Ein anderes Verfahren bereits läuft,
    • Der Antrag unbegründet, schikanös oder anonym ist,
    • Verjährung oder fehlender Versuch der Streitbeilegung vorliegt,
    • Der Streitwert unter 20 € liegt,
    • Keine neuen Fakten vorliegen und ARS sinnlos wäre,
    • ARS unverhältnismäßigen Aufwand erfordern würde.
12. ARS-Stellen, die eine Gebühr erheben, fordern die Zahlung vor Beginn des Verfahrens.
13. ARS beginnt mit Eingang des vollständigen Antrags und wird den Parteien schriftlich angezeigt.
14. Die Parteien müssen mit der ARS-Stelle kooperieren.
15. ARS kann vorübergehend unterbrochen werden, wenn laufende Maßnahmen oder Aufsicht dies rechtfertigen.

16. ARS endet durch: Einigung, Stellungnahme, Rücknahme des Antrags, Tod oder Liquidation einer Partei, Entfernung aus dem ARS-Register, Mitteilung einer Partei über Beendigung ohne Einigung.
17. ARS ist grundsätzlich kostenlos; Gebühren dürfen 5 € inkl. MwSt. nicht überschreiten.
18. ARS sollte innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen werden; in komplexen Fällen Verlängerung um 30 Tage möglich, wiederholbar. Die Parteien werden über Verlängerungen informiert.

## XV. Schlussbestimmungen

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die daraus entstehenden Rechtsbeziehungen unterliegen dem Recht der Slowakischen Republik.
2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder ungültig sein oder werden, berührt dies nicht die Gültigkeit oder Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB.
3. Die Kunden bestätigen bei der Auftragserteilung ihr Einverständnis mit diesen gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Hotels. Das Hotel behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern. Die Pflicht zur schriftlichen Mitteilung der AGB gilt als erfüllt, wenn sie an zugänglichen Stellen im Hotel und auf der Website des Hotels www.hoteldevin.sk veröffentlicht werden.

Bratislava, den 01.09.2025

Ing. Peter Macháč
Vorsitzender des Vorstands, Hotel Devín, a.s.

Ing. Alexandra Broszová
Stellvertretende Vorsitzende des Vorstands, Hotel Devín, a.s.