

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Quellenhotel & Spa\*\*\*\* Heiltherme Bad Waltersdorf (AGBH)

Gültig ab 01.12.2010

## § 1 Anwendungsbereich

- 1.1 Diese AGBH gelten für Buchungen von Aufenthalten im Quellenhotel & Spa\*\*\*\* Heiltherme Bad Waltersdorf, Thermenstraße 111, 8271 Bad Waltersdorf, im Folgenden kurz „Quellenhotel“ genannt.

## § 2 Vertragspartner

- 2.1 Vertragspartner oder Gast ist eine natürliche Person des In- oder Auslandes, die Beherbergung im Quellenhotel in Anspruch nimmt. Der Gast ist in der Regel zugleich Vertragspartner. Als Gast gelten auch jene Personen, die mit dem Vertragspartner anreisen (zB Familienmitglieder, Freunde etc). Als Vertragspartner des Quellenhotels gilt im Zweifelsfalle der Besteller, auch wenn er für andere namentlich genannte Personen bestellt oder mitbestellt hat.

## § 3 Vertragsabschluss, Anzahlung

- 3.1 Der Beherbergungsvertrag kommt bei **telefonischen oder schriftlichen Bestellungen** durch die Annahme der Bestellung des Vertragspartners durch das Quellenhotel zustande.
- 3.2 Das Quellenhotel ist berechtigt, den Beherbergungsvertrag unter der Bedingung abzuschließen, dass der Vertragspartner eine Anzahlung leistet. In diesem Fall ist das Quellenhotel verpflichtet, vor der Annahme der schriftlichen oder mündlichen Bestellung des Vertragspartners, den Vertragspartner auf die geforderte Anzahlung hinzuweisen. Erklärt sich der Vertragspartner mit der Anzahlung (schriftlich oder mündlich) einverstanden, kommt der Beherbergungsvertrag zustande.
- 3.3 Für die **Online-Buchung** ist eine Anzahlung in Höhe von 25% des Arrangementpreises (Nächtigung mit Halbpension oder Pauschalangebot) inklusive Mehrwertsteuer, exklusive Ortstaxe mit Kreditkarte (VISA, Mastercard, Diners Club, American Express) zu leisten. Nach Abschluss des erfolgreichen Zahlungsvorganges wird auf dem Bildschirm die Reservierungsbestätigung angezeigt und kann ausgedruckt werden. Zusätzlich erhält der Besteller eine Reservierungsbestätigung per E-Mail.
- 3.4 Der Beherbergungsvertrag für die Online-Buchung kommt durch Einlangen der Reservierungsbestätigung per E-Mail beim Vertragspartner zustande.
- 3.5 Bei Online-Buchung: Durch fehlerhafte Angabe der E-Mail-Adresse oder technische Störungen kann es vorkommen, dass der Vertragspartner keine Reservierungsbestätigung per E-Mail erhält. In diesem Fall wird die telefonische oder schriftliche Kontaktaufnahme mit dem Quellenhotel empfohlen. Kostenlose Buchungshotline österreichweit: 0800/205308 oder Telefonnummer +43 3333/500-0, oder [office@quellenhotel.at](mailto:office@quellenhotel.at).
- 3.6 Der Abschluss einer Reiseversicherung wird empfohlen. Versicherungspartner vom Quellenhotel ist die Europäische Reiseversicherung AG, 1220 Wien, Kratochwilestr. 4.
- 3.7 Die Anzahlung ist eine Teilzahlung auf das vereinbarte Entgelt.

## § 4 Beginn und Ende der Beherbergung

- 4.1 Der Beherbergungsvertrag wird auf bestimmte Zeit durch Eingabe des Anreisedatums und der Aufenthaltsdauer in der Buchungsmaske abgeschlossen.
- 4.2 Der Gast hat das Recht, die gemieteten Räume ab 15 Uhr des vereinbarten Tages (Ankunftstag) zu beziehen.
- 4.3 Wird ein Zimmer erstmalig vor 6.00 Uhr früh in Anspruch genommen, so zählt die vorhergegangene Nacht als erste Übernachtung.
- 4.4 Die gemieteten Räume sind durch den Gast am Tag der Abreise bis 12 Uhr freizumachen. Das Quellenhotel ist berechtigt, einen weiteren Tag in Rechnung zu stellen, wenn die gemieteten Räume nicht fristgerecht

freigemacht sind. Je nach Verfügbarkeit und gegen Aufpreis kann auch ein Late-Check-Out bis 18 Uhr am Abreisetag mit der Hotelrezeption vereinbart werden.

## § 5 Rücktritt vom Beherbergungsvertrag - Stornogeühr

### Rücktritt durch das Quellenhotel

- 5.1 Falls der Gast bis 18.00 Uhr des vereinbarten Ankunftstages nicht erscheint, besteht keine Beherbergungspflicht, es sei denn, dass ein späterer Ankunftszeitpunkt vereinbart wurde. Die Räumlichkeiten bleiben bis spätestens 12.00 Uhr des dem vereinbarten Ankunftstages folgenden Tag reserviert. Bei Vorauszahlung von mehr als vier Tagen, endet die Beherbergungspflicht ab 18.00 Uhr des vierten Tages, wobei der Ankunftstag als erster Tag gerechnet wird, es sei denn, der Gast gibt einen späteren Ankunftstag bekannt.
- 5.2 Bis spätestens drei Monate vor dem vereinbarten Ankunftstag des Vertragspartners kann der Beherbergungsvertrag durch das Quellenhotel, aus sachlich gerechtfertigten Gründen, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart, durch einseitige Erklärung aufgelöst werden. In diesem Fall wird die geleistete Anzahlung an den Vertragspartner rückerstattet.

### Rücktritt durch den Vertragspartner - Stornogeühr

- 5.3 Bis spätestens 3 Monate vor dem vereinbarten Ankunftstag des Gastes kann der Beherbergungsvertrag ohne Entrichtung einer Stornogeühr durch einseitige Erklärung durch den Vertragspartner aufgelöst werden.
- 5.4 Außerhalb des im Punkt 5.3 festgelegten Zeitraums ist ein Rücktritt durch einseitige Erklärung des Vertragspartners nur unter Entrichtung folgender Stornogeühren möglich:
- bis 1 Monat vor dem Ankunftstag 40% vom gesamten Arrangementpreis;
  - bis 1 Woche vor dem Ankunftstag 70% vom gesamten Arrangementpreis;
  - in der letzten Woche vor dem Ankunftstag 90% vom gesamten Arrangementpreis.

bis 3 Monate	3 Monate bis 1 Monat	1 Monat bis 1 Woche	in der letzten Woche
keine Stornogeühren	40%	70%	90%

### Behinderungen der Anreise

- 5.5 Kann der Vertragspartner am Tag der Anreise nicht im Quellenhotel erscheinen, weil durch unvorhersehbare außergewöhnliche Umstände (zB extremer Schneefall, Hochwasser etc) sämtliche Anreisemöglichkeiten unmöglich sind, ist der Vertragspartner nicht verpflichtet, die vereinbarte Stornogeühr für die Tage der Anreise zu bezahlen.
- 5.6 Die Entgeltzahlungspflicht für den gebuchten Aufenthalt lebt ab Anreisemöglichkeit wieder auf, wenn die Anreise innerhalb von drei Tagen wieder möglich wird.

## § 6 Bereitstellung einer Ersatzunterkunft

- 6.1 Das Quellenhotel kann dem Vertragspartner bzw. den Gästen eine adäquate Ersatzunterkunft (gleicher Qualität) zur Verfügung stellen, wenn dies dem Vertragspartner zumutbar ist, besonders wenn die Abweichung geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist.
- 6.2 Eine sachliche Rechtfertigung ist beispielsweise dann gegeben, wenn der Raum (die Räume) unbenutzbar geworden sind, bereits einquartierte Gäste ihren Aufenthalt verlängern oder sonstige wichtige betriebliche Maßnahmen diesen Schritt bedingen.
- 6.2 Allfällige Mehraufwendungen für das Ersatzquartier gehen auf Kosten des Quellenhotels.

## § 7 Rechte des Vertragspartners

- 7.1 Durch den Abschluss eines Beherbergungsvertrages erwirbt der Vertragspartner das Recht auf den üblichen Gebrauch der gemieteten Räume, der Einrichtungen des Quellenhotels, die üblicher Weise und ohne besondere Bedingungen den Gästen zur Benützung zugänglich sind, und auf die übliche Bedienung. Der Vertragspartner hat seine Rechte gemäß allfälligen Hotel-

und/oder Gästerichtlinien (Hausordnung) auszuüben.

### **§ 8 Pflichten des Vertragspartners**

8.1 Der Vertragspartner ist verpflichtet, spätestens zum Zeitpunkt der Abreise das vereinbarte Entgelt zuzüglich etwaiger Mehrbeträge, die auf Grund gesonderter Leistungsanspruchnahme durch ihn und/oder die ihn begleitenden Gäste entstanden sind zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer zu bezahlen.

8.2 Das Quellenhotel ist nicht verpflichtet, Fremdwährungen zu akzeptieren. Akzeptiert das Quellenhotel Fremdwährungen, werden diese nach Tunlichkeit zum Tageskurs in Zahlung genommen.

Das Quellenhotel akzeptiert bargeldlose Zahlungsmittel wie Kreditkarten (Visa, Mastercard, Diners Club und American Express) und Gutscheine (zB Heiltherme Bad Waltersdorf, Steirisches Thermenland, Tourismusverband Bad Waltersdorf und von anderen Kooperationspartnern).

8.3 Der Vertragspartner haftet dem Quellenhotel gegenüber für jeden Schaden, den er oder der Gast oder sonstige Personen, die mit Wissen oder Willen des Vertragspartners Leistungen des Quellenhotels entgegennehmen, verursachen.

### **§ 9 Rechte des Quellenhotels**

9.1 Verweigert der Gast die Zahlung des bedungenen Entgelts oder ist er damit im Rückstand, so steht dem Quellenhotel das gesetzliche Zurückbehaltungsrecht gemäß § 970c ABGB sowie das gesetzliche Pfandrecht gemäß § 1101 ABGB an den vom Vertragspartner bzw. dem vom Gast eingebrachten Sachen zu. Dieses Zurückbehaltungs- oder Pfandrecht steht dem Quellenhotel weiters zur Sicherung seiner Forderung aus dem Beherbergungsvertrag, insbesondere für Verpflegung, sonstige Auslagen, die für den Vertragspartner gemacht wurden und für allfällige Ersatzansprüche jeglicher Art zu.

9.2 Wird das Service im Zimmer des Vertragspartners oder zu außergewöhnlichen Tageszeiten (nach 20.00 Uhr und vor 6.00 Uhr) verlangt, so ist das Quellenhotel berechtigt, dafür ein Sonderentgelt zu verlangen. Dieses Sonderentgelt ist jedoch aus der Zimmerpreistafel auszuzeichnen. Das Quellenhotel kann diese Leistungen aus betrieblichen Gründen auch ablehnen.

9.3 Dem Quellenhotel steht das Recht auf jederzeitige Abrechnung bzw. Zwischenabrechnung seiner Leistung zu.

### **§ 10 Pflichten des Quellenhotels**

10.1 Das Quellenhotel ist verpflichtet, die vereinbarten Leistungen in einem seinem Standard entsprechenden Umfang zu erbringen.

10.2 Auszeichnungspflichtige Sonderleistungen des Quellenhotels, die nicht im Beherbergungsentgelt inbegriffen sind, sind beispielhaft:

a) Sonderleistungen des Betriebes, die gesondert in Rechnung gestellt werden können, wie Garagenbenützung, Bereitstellung von Seminarräumen, Behandlungen im Styrian Spa, usw. sind auszeichnungspflichtig.

b) Für die Bereitstellung von Zusatz- bzw. Kinderbetten wird ein ermäßigter Preis berechnet.

### **§ 11 Haftung des Quellenhotels für Schäden an eingebrachten Sachen**

11.1 Das Quellenhotel haftet gemäß §§ 970 ff ABGB für die vom Vertragspartner eingebrachten Sachen. Die Haftung des Quellenhotels ist nur dann gegeben, wenn die Sachen dem Quellenhotel oder den vom Quellenhotel befugten Leuten übergeben oder an einen von diesen angewiesenen oder hierzu bestimmten Ort gebracht worden sind. Sofern dem Quellenhotel der Beweis nicht gelingt, haftet das Quellenhotel für sein eigenes Verschulden oder das Verschulden seiner Leute sowie der aus- und eingehenden Personen. Das Quellenhotel haftet gemäß § 970 Abs 1 ABGB höchstens bis zu dem im Bundesgesetz vom 16. November 1921 über die Haftung der Gastwirte und anderer Unternehmer in der jeweils geltenden Fassung festgesetzten Betrag. Kommt der Vertragspartner oder der Gast der Aufforderung des Quellenhotels, seine Sachen an einem besonderen Aufbewahrungsort zu hinterlegen nicht unverzüglich nach, ist das Quellenhotel aus jeglicher Haftung befreit. Die Höhe einer allfälligen Haftung des Quellenhotels ist maximal mit der Haftpflichtversicherungssumme des Quellenhotels begrenzt. Ein Verschulden des Vertragspartners oder Gastes ist zu berücksichtigen.

11.2 Die Haftung des Quellenhotels ist für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Ist der Vertragspartner ein Unternehmer wird die Haftung auch für grobe Fahrlässigkeit ausgeschlossen. In diesem Fall trägt der

Vertragspartner die Beweislast für das Vorliegen des Verschuldens. Folgeschäden oder indirekte Schäden sowie entgangene Gewinne werden keinesfalls ersetzt.

- 11.3 Für Kostbarkeiten, Geld und Wertpapiere haftet das Quellenhotel nur bis zum Betrag von derzeit € 550,--. Das Quellenhotel haftet für einen darüber hinausgehenden Schaden nur in dem Fall, dass er diese Sachen in Kenntnis ihrer Beschaffenheit zur Aufbewahrung übernommen hat oder in dem Fall, dass der Schaden von ihm selbst oder einen seiner Leute verschuldet wurde. Die Haftungsbeschränkung gemäß 12.1 und 12.2 gilt sinngemäß.
- 11.4 Die Verwahrung von Kostbarkeiten, Geld und Wertpapieren kann das Quellenhotel ablehnen, wenn es sich um wesentlich wertvollere Gegenstände handelt, als Gäste des Quellenhotels gewöhnlich in Verwahrung geben.
- 11.5 In jedem Fall der übernommenen Aufbewahrung ist die Haftung ausgeschlossen, wenn der Vertragspartner und/oder Gast den eingetretenen Schaden ab Kenntnis nicht unverzüglich dem Quellenhotel anzeigt. Überdies sind diese Ansprüche innerhalb von drei Jahren ab Kenntnis oder möglicher Kenntnis durch den Vertragspartner bzw. Gast gerichtlich geltend zu machen, sonst ist das Recht erloschen.

## **§ 12 Haftungsbeschränkungen**

- 12.1 Ist der Vertragspartner ein Konsument, wird die Haftung des Quellenhotels für leichte Fahrlässigkeit, mit Ausnahme von Personenschäden, ausgeschlossen.
- 12.2 Ist der Vertragspartner ein Unternehmer, wird die Haftung des Quellenhotels für leichte und grobe Fahrlässigkeit ausgeschlossen. In diesem Fall trägt der Vertragspartner die Beweislast für das Vorliegen des Verschuldens. Folgeschäden, immaterielle Schäden oder indirekte Schäden sowie entgangene Gewinne werden nicht ersetzt. Der zu ersetzende Schaden findet in jedem Fall seine Grenze in der Höhe des Vertrauensinteresses.

## **§ 13 Tierhaltung**

- 13.1 Tiere dürfen nicht in das Quellenhotel mitgenommen werden.

## **§ 14 Verlängerung der Beherbergung**

- 14.1 Der Vertragspartner hat keinen Anspruch darauf, dass sein Aufenthalt verlängert wird. Kündigt der Vertragspartner seinen Wunsch auf Verlängerung des Aufenthalts rechtzeitig an, so kann das Quellenhotel der Verlängerung des Beherbergungsvertrages zustimmen. Das Quellenhotel trifft dazu keine Verpflichtung.
- 14.2 Kann der Vertragspartner am Tag der Abreise das Quellenhotel nicht verlassen, weil durch unvorhersehbare außergewöhnliche Umstände (zB extremer Schneefall, Hochwasser etc) sämtliche Abreisemöglichkeiten gesperrt oder nicht benutzbar sind, so wird der Beherbergungsvertrag für die Dauer der Unmöglichkeit der Abreise automatisch verlängert. Eine Reduktion des Entgelts für diese Zeit ist allenfalls nur dann möglich, wenn der Vertragspartner die angebotenen Leistungen des Quellenhotels infolge der außergewöhnlichen Witterungsverhältnisse nicht zur Gänze nutzen kann. Das Quellenhotel ist berechtigt, mindestens jenes Entgelt zu begehren, das dem gewöhnlich verrechneten Preis in der Nebensaison entspricht.

## **§ 15 Beendigung der Beherbergung – Vorzeitige Auflösung**

- 15.1 Wurde der Beherbergungsvertrag auf bestimmte Zeit abgeschlossen, so endet er mit Zeitablauf.
- 15.2 Reist der Vertragspartner vorzeitig ab, so ist das Quellenhotel berechtigt, das volle vereinbarte Entgelt zu verlangen. Das Quellenhotel wird in Abzug bringen, was es sich infolge der Nichtinanspruchnahme seines Leistungsangebots erspart oder was es durch anderweitige Vermietung der bestellten Räume erhalten hat. Eine Ersparnis liegt nur dann vor, wenn der Beherbergungsbetrieb im Zeitpunkt der Nichtinanspruchnahme der vom Gast bestellten Räumlichkeiten vollständig ausgelastet ist und die Räumlichkeit auf Grund der Stornierung des Vertragspartners an weitere Gäste vermietet werden kann. Die Beweislast der Ersparnis trägt der Vertragspartner.
- 15.3 Durch den Tod eines Gastes endet der Vertrag mit dem Quellenhotel.
- 15.4 Wurde der Beherbergungsvertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, so können die Vertragsparteien den Vertrag, bis 10.00 Uhr des dritten Tages vor dem beabsichtigten Vertragsende, auflösen.

- 15.5 Das Quellenhotel ist berechtigt, den Beherbergungsvertrag mit sofortiger Wirkung aus wichtigem Grund aufzulösen, insbesondere wenn der Vertragspartner bzw. der Gast
- a) von den Räumlichkeiten einen erheblich nachteiligen Gebrauch macht oder durch sein rücksichtsloses, anstößiges oder sonst grob ungehöriges Verhalten den übrigen Gästen, dem Eigentümer, dessen Leute oder den im Quellenhotel wohnenden Dritten gegenüber das Zusammenwohnen verleidet oder sich gegenüber diesen Personen einer mit Strafe bedrohten Handlung gegen das Eigentum, die Sittlichkeit oder die körperliche Sicherheit schuldig macht;
  - b) von einer ansteckenden Krankheit oder einer Krankheit, die über die Beherbergungsdauer hinausgeht, befallen wird oder sonst pflegebedürftig wird;
  - c) die vorgelegten Rechnungen bei Fälligkeit innerhalb einer zumutbar gesetzten Frist (3 Tage) nicht bezahlt.
- 15.6 Wenn die Vertragserfüllung durch ein als höhere Gewalt zu wertendes Ereignis (zB Elementarereignisse, Streik, Aussperrung, behördliche Verfügungen etc) unmöglich wird, kann das Quellenhotel den Beherbergungsvertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist auflösen, sofern der Vertrag nicht bereits nach dem Gesetz als aufgelöst gilt, oder das Quellenhotel von seiner Beherbergungspflicht befreit ist. Etwaige Ansprüche auf Schadenersatz etc des Vertragspartners sind ausgeschlossen.

## **§ 16 Erkrankung oder Tod des Gastes im Quellenhotel**

- 16.1 Erkrankt ein Gast während seines Aufenthaltes im Quellenhotel, so wird das Quellenhotel über Wunsch des Gastes für ärztliche Betreuung sorgen. Ist Gefahr in Verzug, wird das Quellenhotel die ärztliche Betreuung auch ohne besonderen Wunsch des Gastes veranlassen, dies insbesondere dann, wenn dies notwendig ist und der Gast hierzu selbst nicht in der Lage ist.
- 16.2 Solange der Gast nicht in der Lage ist, Entscheidungen zu treffen oder die Angehörigen des Gastes nicht kontaktiert werden können, wird das Quellenhotel auf Kosten des Gastes für ärztliche Behandlung sorgen. Der Umfang dieser Sorgemaßnahmen endet jedoch in dem Zeitpunkt, in dem der Gast Entscheidungen treffen kann oder die Angehörigen vom Krankheitsfall benachrichtigt worden sind.
- 16.3 Das Quellenhotel hat gegenüber dem Vertragspartner und dem Gast oder bei Todesfall gegen deren Rechtsnachfolger insbesondere für folgende Kosten Ersatzansprüche:
- a) offene Arztkosten, Kosten für Krankentransport, Medikamente und Heilbehelfe
  - b) notwendig gewordene Raumdeseinfektion,
  - c) unbrauchbar gewordene Wäsche, Bettwäsche und Betteinrichtung, anderenfalls für die Desinfektion oder gründliche Reinigung all dieser Gegenstände;
  - d) Wiederherstellung von Wänden, Einrichtungsgegenständen, Teppichen usw., soweit diese im Zusammenhang mit der Erkrankung oder dem Todesfall verunreinigt oder beschädigt wurden;
  - e) Zimmermiete, soweit die Räumlichkeit vom Gast in Anspruch genommen wurde, zuzüglich allfälliger Tage der Unverwendbarkeit der Räume wegen Desinfektion, Räumung o.ä.
  - f) allfällige sonstige Schäden, die dem Quellenhotel entstehen.

## **§ 17 Erfüllungsort, Gerichtsstand und Rechtswahl**

- 17.1 Erfüllungsort ist Bad Waltersdorf, Thermenstrasse 111.
- 17.2 Dieser Vertrag unterliegt österreichischem formellen und materiellen Recht unter Ausschluss der Regeln des Internationalen Privatrechts (insb IPRG und EVÜ) sowie UN-Kaufrecht.
- 17.3 Ausschließlicher Gerichtsstand ist im zweiseitigen Unternehmergeschäft der Sitz des Quellenhotels, wobei das Quellenhotel überdies berechtigt ist, seine Rechte auch bei jedem anderen örtlichen und sachlich zuständigem Gericht geltend zu machen.
- 17.4 Wurde der Beherbergungsvertrag mit einem Vertragspartner, der Verbraucher ist und seinen Wohnsitz bzw. gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich hat, geschlossen, können Klagen gegen den Verbraucher ausschließlich am Wohnsitz, am gewöhnlichen Aufenthaltsort oder am Beschäftigungsort des Verbrauchers eingebracht werden.
- 17.5 Wurde der Beherbergungsvertrag mit einem Vertragspartner, der Verbraucher ist und seinen Wohnsitz in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union (mit Ausnahme Österreichs), Island, Norwegen oder der Schweiz, hat, ist das für den Wohnsitz des Verbrauchers für Klagen gegen den Verbraucher örtlich und sachlich zuständige Gericht ausschließlich zuständig.

## **§ 18 Sonstiges**

Im Falle von Regelungslücken gelten die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen.

**Quelle:** Österreichische Hotelvertragsbedingungen (ÖHVB), ergänzt um besondere Bestimmungen für Online-Buchungen über die Homepage vom Quellenhotel & Spa\*\*\*\* Heiltherme Bad Waltersdorf.

[Informationen lt. E-Commerce-Gesetz](#)

**Anbieterkennzeichnung:**

Heiltherme Bad Waltersdorf GmbH & Co KG  
8271 Bad Waltersdorf, Thermenstr. 111  
Geschäftsführer: Mag. Gernot Deutsch  
Telefon: 03333/500-0, Telefax: 03333/500-990  
Firmenbuch FN 14377 V, LG Graz, DVR-Nr. 0746517