

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

### **1. INHALT DES ANGEBOTS UND ALLGEMEINE BEDINGUNGEN**

Das Plitvice Holiday Resort (im Folgenden: Resort) vermarktet und verkauft Unterkunfts- und Campingservices gemäß den veröffentlichten Informationen, der Beschreibung, dem Termin und der gültigen Preisliste sowie gemäß der bestätigten Buchung/dem abgeschlossenen Vertrag in eigenem Namen und auf eigene Rechnung. Tritt als Besteller einer Dienstleistung für den Endnutzer eine Agentur oder ein Reiseveranstalter auf, so gelten die Bestimmungen der Allgemeinen Bedingungen auch für die Agentur/den Reiseveranstalter als Vermittler. Durch das Absenden einer Buchungsanfrage bestätigen Sie, dass Sie mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Resorts einverstanden sind und dass dies eine rechtliche Verpflichtung darstellt. Bei der Erbringung von Dienstleistungen im Resort gelten die durch die Hausordnung und die Usancen der Gastwirtschaft vorgeschriebenen Regeln gemäß den geltenden gesetzlichen Vorschriften der Republik Kroatien.

### **2. BUCHUNG DER UNTERKUNFT UND ZAHLUNG**

Nachdem Sie eine erste Anfrage für eine Unterkunft gesendet haben, werden Sie als potenzieller Nutzer des Unterkunftsservice betrachtet. Auf dieser Grundlage wird eine Vorbuchung vorgenommen. Sämtliche Aufzeichnungen werden unter dem Namen der Person geführt, welche die Anfrage gesendet hat (bei einer natürlichen Person unter dem Vor- und Nachnamen und bei einer juristischen Person unter dem vollständigen Namen des Unternehmens mit allen erforderlichen Informationen). Diese Person gilt als Inhaber der Buchung.

Der Inhaber der Buchung muss mindestens 18 Jahre alt sein sowie von sämtlichen anderen in der Anfrage genannten Personen bevollmächtigt sein, die Buchung im Namen dieser Personen vorzunehmen. Durch das Ausfüllen und Absenden des Buchungsantrags bestätigt der Inhaber der Buchung, dass er/sie bevollmächtigt ist, die Buchung im Namen sämtlicher Personen vorzunehmen und dass die jeweiligen Personen damit einverstanden und ebenfalls an die Buchungsbedingungen gebunden sind. Bei der Buchung ist der Inhaber der Buchung verpflichtet, alle für den Buchungsprozess erforderlichen Informationen anzugeben. Die Anfrage zur Buchung einer Unterkunft gilt als offene Anfrage, die per schriftlicher Kommunikation (Schreiben, E-Mail, Fax usw.) an das Resort weitergeleitet wird. Aufgrund der offenen Anfrage nimmt das Resort eine Vorbuchung vor und teilt dem Inhaber der Buchung schriftlich die Kosten für den gebuchten Service und die Geschäftsbedingungen mit. Der Inhaber der Buchung ist dafür verantwortlich, alle in der Vorbuchung angegebenen Geschäftsbedingungen zu erfüllen, die sich hauptsächlich auf die Zahlung der Anzahlung für die Rechnungsbegleichung beziehen.

Die Buchung der Unterkunft für den entsprechenden Zeitraum ist nur gültig, wenn der Inhaber der Buchung alle in der Vorbuchung angegebenen Bedingungen erfüllt und das Resort eine schriftliche Buchungsbestätigung (einen Voucher) gesendet hat. Wenn der

Inhaber der Buchung die erforderlichen Bedingungen nicht innerhalb der in der Vorbuchung angegebenen Frist erfüllt, gilt die Vorbuchung als abgelaufene Option.

Die schriftliche Bestätigung des Resorts enthält folgende Informationen:

Rotokor d.o.o.

Grabovac 102

47245 Rakovica

Tel.: + 385 47 784 192

Fax: + 385 47 784 189

Web: [www.plitvice.com](http://www.plitvice.com)

E-Mail: [info@plitvice.com](mailto:info@plitvice.com)

Der Inhaber der Buchung ist verpflichtet, den Restbetrag der Rechnung (Differenz zwischen der bezahlten Anzahlung und den Gesamtkosten des gebuchten Service) spätestens am letzten Tag des Aufenthalts im Resort mit einer verbindlichen vorherigen Kreditkartenautorisierung oder Anzahlung zu begleichen.

Durch die Erfüllung der in der Vorbuchung angegebenen Bedingungen akzeptieren Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Resorts, was einen formalrechtlichen Vertragsabschluss darstellt. Im formalrechtlichen Sinne trägt der Inhaber der Buchung immer die Verantwortung und kann diese nicht auf die Personen übertragen, für die er die Buchung vorgenommen hat. Buchungen von Personen unter 18 Jahren werden nicht akzeptiert. In diesen Fällen behalten wir uns das Recht vor, die Bearbeitung einer Buchungsanfrage ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Das Resort behält sich das Recht vor, die Buchung abzulehnen, zu stornieren oder zu ändern, wenn das Buchungssystem missbraucht wurde oder die Buchung versehentlich vom Nutzer vorgenommen wurde. Die Pflicht des Resorts besteht darin, sich um die Erbringung von Dienstleistungen sowie die Rechte und Interessen des Gastes gemäß den guten Sitten im Tourismus zu kümmern. Das Resort wird alle Verpflichtungen in der durch seine Standards vorgeschriebenen Weise sowie in gutem Glauben und mit der Sorgfalt eines gewissenhaften Geschäftsmanns gemäß den Berufsgrundsätzen vollständig erfüllen, außer unter außergewöhnlichen Umständen. Das Resort verpflichtet sich, die Privatsphäre aller seiner Nutzer zu respektieren und ihre Daten nicht ohne deren Zustimmung weiterzugeben. Das Resort erfasst nur die notwendigen Nutzerdaten, die für eine Buchung erforderlich sind. Sämtliche Nutzerdaten werden streng aufbewahrt und stehen nur Mitarbeitern zur Verfügung, die diese Daten für die Ausführung ihrer Aufgaben benötigen. Alle Mitarbeiter und Geschäftspartner des Resorts sind für die Einhaltung der Grundsätze des Schutzes der Privatsphäre verantwortlich.

### **3. UNTERKUNFT IM RESORT**

Die Unterkunftseinheiten werden von der Rezeption zugewiesen. Wenn der Gast nicht ausdrücklich ein besonderes Zimmer gebucht hat, wird er die zugewiesene, offiziell registrierte Unterkunftseinheit akzeptieren.

Das Zimmer ist am Tag der Ankunft nicht vor 14 Uhr verfügbar und muss am Tag der Abreise bis 11 Uhr geräumt sein.

#### **4. PREISE**

Der Preis für die Unterkunft beinhaltet die Basisdienstleistungen, wie in der gültigen Preisliste der Unterkunft beschrieben, wenn die Buchung bestätigt wird. Besondere Dienstleistungen sind Dienstleistungen, die nicht im Preis der Unterkunft enthalten sind (in der Beschreibung der Unterkunft ausdrücklich mit dem Zusatz „nach Vereinbarung“ angegeben oder zusätzliche Dienstleistungen, die nach vorheriger Ankündigung erbracht werden) und daher vom Gast separat bezahlt werden. Diese Dienstleistungen sollten bei der Buchung an der Rezeption des Resorts angefordert werden.

Das Resort behält sich das Recht vor, die Preise zu ändern, wenn sich die Wechselkurse im Verhältnis zum Tag der Veröffentlichung der Preise geändert haben (über 0,5 %). Das Resort kann den Gast schriftlich oder mündlich über die Preisänderung informieren.

#### **5. ÄNDERUNGEN IHRERSEITS**

Sollten Sie Ihre Reise nicht antreten können, haben Sie das Recht, Ihre Buchung an eine dritte Person zu übertragen oder ein anderes Termin zu wählen. In diesem Fall müssen Sie das Resort mindestens 15 Tage vor Ihrer Ankunft schriftlich informieren. Bis das Hotel eine schriftliche Einverständniserklärung seitens der anderen Person über die Buchungsübernahme bekommt, sind ausschließlich Sie für die Gesamtrechnung der angeforderten Dienstleistungen verantwortlich.

#### **6. SONSTIGE ÄNDERUNGEN**

Wenn Sie Änderungen an einer bereits bestätigten Buchung vornehmen möchten, müssen Sie das Resort so früh wie möglich schriftlich darüber benachrichtigen. Das Resort wird sich bemühen, Ihren Wünschen nachzukommen. Es kann jedoch nicht im Voraus garantieren, dass dies auch möglich sein wird.

#### **7. STORNIERUNG DER BUCHUNG**

Wenn Sie Ihre Buchung stornieren möchten, können Sie dies schriftlich per Einschreiben, E-Mail oder Fax tun. Die Stornierung der Buchung wird nur vom Inhaber der Buchung oder einer Person akzeptiert, die gesetzlich berechtigt ist, dies im Namen des Inhabers der Buchung vorzunehmen. Im Falle einer Stornierung der Buchung hat das Resort Anspruch auf Kostenerstattung gemäß den Stornokosten, sofern im Vertrag nicht anders festgelegt ist. Abhängig vom Datum des Eingangs der Stornierungsmittelung werden vom Resort folgende Stornokosten in Rechnung gestellt:

STORNOKOSTEN (bis 15 Personen)

- Bis zu 14 Tage vor Ankunft des Gastes – keine Stornokosten
- 14 bis 7 Tage vor Ankunft des Gastes – 30 % des Betrags des gebuchten Service
- 7 bis 0 Tage vor Ankunft des Gastes – 50 % des Betrags des gebuchten Service
- Nichterscheinen des Gastes (No Show) – 100 % des Betrags des gebuchten Service

#### STORNOKOSTEN (mehr als 15 Personen)

- 45 bis 30 Tage vor Ankunft – die Agentur zahlt 20 % des Gesamtbetrags
- 30 bis 15 Tage vor Ankunft – die Agentur zahlt 40 % des Gesamtbetrags
- 14 bis 7 Tage vor Ankunft – die Agentur zahlt 80 % des Gesamtbetrags
- 7 bis 0 Tage vor Ankunft – die Agentur zahlt 100 % des Gesamtbetrags

#### STORNOBEDINGUNGEN FÜR EINZELNE BUCHUNGEN

- 48 Stunden vor Ankunft – 100 % des Gesamtbetrags werden in Rechnung gestellt

#### **8. NICHT ERSTATTUNGSFÄHIGE ANZAHLUNG (PREPAID NON REFUNDABLE)**

Die Buchung kann weder geändert noch storniert werden. Das Resort wird sofort bei der Buchung die Vorauszahlung oder den gesamten Buchungsbetrag berechnen. Im Falle einer Stornierung behält das Resort die Vorauszahlung vollständig ein. Bei Nichterscheinen (No Show) ohne vorherige Stornierung der Buchung berechnet das Resort den gesamten Buchungsbetrag. Sollte der Gast am Tag der Ankunft nicht bis 19 Uhr in der gebuchten Unterkunftseinheit ankommen, ohne sich zuvor im Resort gemeldet zu haben, so gilt die Buchung als storniert und die Stornokosten werden gemäß den oben genannten Bedingungen berechnet. Übersteigen die tatsächlich angefallenen Stornokosten die oben genannten Kosten, behält sich das Resort das Recht vor, die tatsächlich angefallenen Kosten in Rechnung zu stellen. Wenn der Gast beschließt, das Resort vor Ablauf des gebuchten Zeitraums zu verlassen, ist das Resort nicht verpflichtet, den eingezogenen Betrag zurückzuerstatten.

#### **9. ÄNDERUNGEN UND STORNO SEITENS DES RESORTS**

Das Resort behält sich das Recht vor, die Buchung oder die Art der Leistungserbringung jederzeit zu ändern, wenn Umstände eintreten, die außerhalb seiner Kontrolle liegen und die nicht vorhergesehen, vermieden oder verschoben werden können. Die bestätigte Unterkunftseinheit kann durch eine Unterkunftseinheit derselben oder einer höheren Kategorie ersetzt werden, wobei der zum Zeitpunkt der Buchungsbestätigung gültige Preis beibehalten und der Gast rechtzeitig über die Änderung informiert wird. In Fällen, in denen keine Ersatzunterkunft gefunden werden kann und die Buchung im Voraus bezahlt wurde, behält sich das Resort das Recht vor, die Buchung zu stornieren und den gesamten gezahlten Betrag zurückzuerstatten.

#### **10. BESCHWERDEN**

Gemäß Artikel 10, Absatz 1, Punkt 10 des Gastgewerbegesetzes (kroat. Zakon o ugostiteljskog djelatnosti, kroatisches Amtsblatt „Narodne novine“ Nr. 85/2015) können die Gäste ihre Unzufriedenheit mit dem gekauften Produkt oder der erbrachten Dienstleistung durch eine schriftliche Beschwerde im Resort äußern, wobei das Resort den Eingang der Beschwerde unverzüglich schriftlich bestätigen wird. Der Gast kann die Beschwerde auch per Post, Fax oder E-Mail an die folgende Adresse senden: Rotokor d.o.o. , Grabovac 102, 47245 Rakovica, Tel.: +385 47 784 192 Fax: +385 47 784 189, Web: [www.plitvice.com](http://www.plitvice.com), E-Mail: [info@plitvice.com](mailto:info@plitvice.com). Wir werden innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Beschwerde eine schriftliche Antwort senden.

## **11. CHECK-IN UND CHECK-OUT**

Diese sind durch die Hausordnung des Resorts geregelt, die sich in jedem Zimmer und in jedem Haus des Resorts befindet.

## **12. VERPFLICHTUNGEN UND VERANTWORTLICHKEITEN DES GASTES**

Als Gast sind Sie verpflichtet, gültige Reisedokumente zu haben, die Zollbestimmungen und andere Vorschriften der Republik Kroatien zu beachten sowie die Hausordnung und Anweisungen des Resortpersonals zu befolgen. Der Gast ist verpflichtet, das Eigentum sowie alle Möbel, Einrichtungen, Ausstattungen und die Umgebung in dem Zustand zu halten, in dem er sie bei seiner Ankunft vorgefunden hat. Der Gast ist für jede Art von Schaden verantwortlich und verpflichtet, dem Resort die Kosten zu erstatten.

## **13. ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN**

Die Zahlung für zusätzliche Dienstleistungen erfolgt nach Vereinbarung oder gültiger Preisliste. Das Resort übernimmt keine Verantwortung für Dienstleistungen, die von anderen Diensteanbietern erbracht werden. Wenn der Gast zusätzliche Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchte, muss er dies an der Rezeption rechtzeitig ankündigen.

## **14. GESELLSCHAFTLICHE EVENTS UND ÄHNLICHES**

Wenn Sie vorhaben, ein Event (Geburtstagsfeier, Hochzeit, Cocktailparty, Abendessen oder Ähnliches) im Resort zu organisieren, müssen Sie zuerst die Genehmigung des Resortmanagements einholen. Größere Events müssen vor der Ankunft angekündigt werden. In diesem Zusammenhang sind zusätzliche, vom Resort festgelegte Kosten möglich.

## **15. SICHERHEIT UND WERTSACHEN**

Das Resort haftet weder für beschädigtes, zerstörtes oder verlorenes Gepäck noch für den Diebstahl desselben. Sie lassen jegliche Wertsachen auf eigene Verantwortung im Zimmer/Haus des Resorts zurück. Das Resort übernimmt keine Verantwortung für den Verlust derselben, wenn diese nicht gemeldet und im Safe an der Rezeption des Resorts oder in den Zimmersafes aufbewahrt wurden. Der Verlust und Diebstahl von Sachen werden an der Rezeption des Resorts und bei der zuständigen Polizeiinspektion gemeldet.

## **16. HAUSTIERE**

Haustiere sind gegen Aufpreis erlaubt.

## **17. HAFTUNG DES RESORTS**

Das Resort übernimmt keine Haftung für Todesfälle, Krankheit oder Personenschäden für Personen im Resort, die über den Deckungsumfang der Personenversicherung gegen die Folgen eines Unglücksfalls (Unfalls) hinausgehen, wenn das Schadenereignis nicht vom Resort oder seinen Mitarbeitern durch grobe Fahrlässigkeit verursacht wurde. Das Resort ist nicht verantwortlich für Verluste, Unterbrechungen oder Verzögerungen aufgrund von Umständen, die außerhalb seiner Kontrolle liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf höhere Gewalt (Explosionen, Unwetter, Brand oder Unfälle, Krieg oder Kriegsgefahr, zivile

Unruhen, Beschränkungen, örtliche Gesetze oder jegliche Maßnahmen staatlicher oder lokaler Behörden, Streiks, Einreiseverbote oder sonstige Arbeitskampfmaßnahmen, Unterbrechungen und Ähnliches). Im Falle einer Befreiung von der Leistungsverpflichtung beschränkt sich die Haftung des Resorts nur auf die Rückerstattung des im Zusammenhang mit der Buchung an ihn gezahlten Betrags. Das Resort übernimmt weder Verantwortung für Beschwerden, die aufgrund einer Fehlfunktion der mechanischen und anderen Ausrüstung in der Unterkunft entstehen würden (z. B. Wärmepumpen, Boiler usw.), noch haftet es für die Einstellung kommunaler Dienstleistungen (Strom, Wasser, Gas usw.). Das Resort ist nicht verantwortlich für Lärm oder Störungen, die von außerhalb der Grundstücksgrenzen des Resorts kommen oder außerhalb der Kontrolle des Personals liegen. Das Resort ist ebenfalls nicht verantwortlich für Ereignisse, die außerhalb seiner Kontrolle liegen, wie schlechtes Wetter, Verspätungen anderer Transportunternehmen, Ausfall von Haushaltsgeräten, Verletzungen durch unsachgemäße Verwendung von Geräten und Nichteinhaltung von Anweisungen sowie vorsätzlich verursachte Schäden durch Nutzer des Resorts.

#### **18. KURTAXE**

Die Kurtaxe wird gemäß den geltenden gesetzlichen Vorschriften berechnet und der Gast ist verpflichtet, diese gleichzeitig mit der Bezahlung des Unterkunftsservice zu zahlen. Die Kurtaxe ist nicht im Preis der Unterkunft enthalten.

#### **19. KATEGORISIERUNG UND BESCHREIBUNG DER ANLAGE**

Die angebotenen Unterbringungskapazität und sonstigen Kapazitäten werden gemäß der offiziellen Kategorisierung der Republik Kroatien beschrieben. Das Resort übernimmt keine Verantwortung für mündliche oder schriftliche Informationen, die nicht der Beschreibung der Dienstleistungen und der Anlage selbst in den veröffentlichten Programmen entsprechen und von Dritten eingeholt werden. Das Resort haftet nicht für ungenaue Daten von Geschäftspartnern.

#### **20. BEMERKUNG**

Durch die schriftliche Bestätigung der Buchung der Unterkunft akzeptiert der Gast oder die Gruppe von Gästen sowie die natürliche oder juristische Person, die die Buchung vorgenommen hat, diese Bedingungen vollständig. Die Allgemeinen Bedingungen erhalten Sie an der Rezeption und auf der Website des Resorts.