ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: AGB) enthalten die Vertragsbedingungen für die Hotel- und damit verbundenen Dienstleistungen der von der **HOTEL GARDEN Gesellschaft mit beschränkter Haftung** betriebenen gewerblichen Beherbergungsstätte Lotus Therme Hotel & Spa *****.
Die Bedingungen sind sowohl für den Dienstleister als auch für den Gast verbindlich.

1. Angaben des Dienstleisters

Name der gewerblichen Beherbergungsstätte (im Folgenden: Hotel): Lotus Therme Hotel & Spa *****

Betreiber (im Folgenden: Dienstleister):
Firmenname: Hotel Garden Kft.
Sitz: 8380 Hévíz, Lótuszvirág utca 1.
Steuernummer: 10804623-2-20
EU-Steuernummer: HU10804623
Handelsregisternummer: 20-09-074756
E-Mail: info@lotustherme.net

2. Allgemeine Bestimmungen

2.1. Diese „Allgemeinen Geschäftsbedingungen" (im Folgenden: AGB) regeln die Inanspruchnahme des vom Dienstleister betriebenen Hotels und dessen Dienstleistungen.

2.2. Individuelle Bedingungen sind nicht Bestandteil der vorliegenden AGB.

2.3. Das Hotel bietet zu Erholungs- und Entspannungszwecken Hoteldienstleistungen sowie damit verbundene Heil-, Wellness-, Freizeit- und gastronomische Leistungen an.
Der Gast nimmt die Dienstleistungen des Hotels unter Berücksichtigung gegenseitiger Achtung, der grundlegenden moralischen und gesellschaftlichen Normen sowie der allgemein anerkannten Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften in Anspruch.

2.4. Das Hotel kann über seine Partner auch sogenannte vermittelte Dienstleistungen anbieten (z. B. Ausflüge, Eintrittskarten für Bäder, bestimmte gesundheitsfördernde Dienstleistungen, Geräteverleih, Transfers …) für den Gast.
Die jeweils gültige Liste der vermittelten Dienstleistungen sowie etwaige Sonderbedingungen zu deren Inanspruchnahme stehen dem Gast jederzeit an der Hotelrezeption zur Verfügung.

2.5. Die vom Hotel angebotenen Dienstleistungen können stets mindestens mit dem Inhalt des sogenannten „Hotel-Basispakets" bestellt werden.
Eine detaillierte Beschreibung der Hotelleistungen findet sich auf der Website des Hotels und in den jeweils aktuellen Angeboten.
Einzelne Hotelpakete können abweichende Leistungsinhalte haben.

2.6. Der Dienstleister behält sich das Recht vor, auf der Website des Hotels für bestimmte Hotel- und damit verbundene Dienstleistungen besondere Bedingungen festzulegen.

3. Vertragsparteien

3.1. Die vom Dienstleister erbrachten Leistungen werden vom Gast (im Folgenden: Gast) in Anspruch genommen.

4. Bestellung und Inanspruchnahme der Dienstleistungen – Art und Bedingungen

Die Angebote des Hotels gelten vorbehaltlich der jeweils verfügbaren Zimmerkapazitäten. In diesem Zusammenhang ist – sofern das Angebot oder die Bestätigung dies als Bedingung vorsieht – die Zahlung einer Anzahlung erforderlich, damit die Buchung endgültig wird.

4.1. Bestellung der Dienstleistungen
4.1.1. Der Gast ist verpflichtet, seine Bestellung schriftlich (über die Online-Buchungsplattform, per E-Mail usw.) an das Hotel zu übermitteln.
Die Bestellung muss den Namen, die Anschrift, die E-Mail-Adresse des Gastes, das genaue An- und Abreisedatum, die Zimmerkategorie sowie die gewünschten Dienstleistungen enthalten.
oder
4.1.2. Auf eine mündliche oder schriftliche Anfrage des Gastes übermittelt der Dienstleister stets ein schriftliches Angebot.
Für die Erstellung des Angebots sind folgende Angaben erforderlich: Name und Kontaktdaten des Gastes, An- und Abreisedatum, Anzahl der Personen, bei Kindern deren Alter, die gewählte Zimmerkategorie sowie die gewünschten Zusatzleistungen.
Wenn der Gast nicht innerhalb von 72 Stunden nach Versendung des Angebots oder innerhalb der im Angebot genannten Frist reagiert, erlischt die Bindung des Dienstleisters an sein Angebot.

4.2. Zustandekommen des Vertrages
Der Vertrag kommt ausschließlich durch die schriftliche Bestätigung der Bestellung gemäß Punkt 4.1 durch den Dienstleister zustande und gilt als schriftlich abgeschlossener Vertrag (im Folgenden: Vertrag).

4.3. Vertragsänderung
Eine Änderung und/oder Ergänzung des Vertrages bedarf einer schriftlichen, von beiden Parteien unterzeichneten Vereinbarung.
Eine mündliche Buchung, Vereinbarung oder Änderung sowie deren mündliche Bestätigung durch den Dienstleister gelten nicht als Vertrag.

4.4. Identitätsnachweis
Die Inanspruchnahme der Hotel- und damit verbundenen Dienstleistungen setzt voraus, dass der Gast seine Identität vor Beginn der Leistungserbringung durch Vorlage der gesetzlich vorgeschriebenen Ausweisdokumente nachweist.
Der Dienstleister ist verpflichtet, das digitale Dokumentenlesegerät sowie das geschlossene Informationssystem für Gäste (VIZA-System) zu nutzen und die Daten entsprechend weiterzuleiten.
Nach den geltenden Rechtsvorschriften ist die Vorlage eines gültigen, mit Lichtbild versehenen Ausweises (Personalausweis, Führerschein oder Reisepass) beim Check-in an der Rezeption sowie die digitale Erfassung durch das Dokumentenscanner-System Voraussetzung für die Anmeldung und Zimmerübernahme.
Jeder Gast muss unabhängig vom Alter (auch Kinder) bei der Ankunft einen Lichtbildausweis vorlegen, der die persönlichen Daten bestätigt (ausgenommen gemäß Verordnung Nr. 584/2021. (X.14.) für Minderjährige unter 14 Jahren während des Notstandes).
Legt der Gast spätestens bei der Ankunft kein gültiges Ausweisdokument zur Identifizierung vor, ist der Dienstleister verpflichtet, die Beherbergungsleistung zu verweigern.

Im Falle einer auf gesetzlicher Grundlage verweigerten Unterbringung behält sich der Dienstleister das Recht vor, den im Buchungsnachweis ausgewiesenen Betrag (Anzahlung, Vertragsstrafe, Storno- oder Änderungsgebühr) einzufordern.

4.5. Dauer des Vertrages
Der Beherbergungsvertrag wird auf bestimmte Zeit geschlossen.
4.5.1. Der Gast ist berechtigt, das/die Zimmer am Anreisetag ab 15:00 Uhr gemäß Vertrag zu beziehen.
Erscheint der Gast nicht bis 18:00 Uhr am Anreisetag, ist der Dienstleister berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, es sei denn, im Vertrag ist ausdrücklich eine spätere Ankunftszeit vereinbart.
4.5.2. Der Gast ist verpflichtet, das Zimmer am Abreisetag bis 11:00 Uhr zu räumen.

4.6. Frühanreise und Spätabreise
Das Hotel ermöglicht je nach Belegung gegen Aufpreis die frühe Anreise sowie die späte Abreise. Möchte der Gast diese Leistungen in Anspruch nehmen, muss er dies spätestens am Vortag an der Rezeption anmelden; die hierfür geltenden Tarife sind in der Preisliste ausgewiesen.
Eine frühe Anreise ist gegen Aufpreis zwischen 11:00 Uhr und 15:00 Uhr möglich, eine späte Abreise bis 16:00 Uhr ebenfalls gegen Aufpreis.
Eine vom Gast gewünschte Verlängerung des Aufenthaltes bedarf der vorherigen Zustimmung des Dienstleisters. In diesem Fall kann der Dienstleister die Zahlung der bereits erbrachten Leistungen verlangen.
Räumt der Gast das Zimmer am Abreisetag nicht bis 11:00 Uhr und wurde einer Verlängerung durch den Dienstleister nicht zugestimmt, ist dieser berechtigt, einen zusätzlichen Tageszimmerpreis zu berechnen. Gleichzeitig entfällt die Verpflichtung des Dienstleisters zur weiteren Leistungserbringung.
Verlässt der Gast das Zimmer endgültig vor Ablauf der vereinbarten Aufenthaltsdauer, ist der Dienstleister berechtigt, den vollen vereinbarten Preis zu verlangen. Das Hotel ist berechtigt, das vorzeitig frei gewordene Zimmer erneut zu vergeben.
Sollte beim Gast eine behördlich angeordnete Quarantäne erforderlich werden, ist der Dienstleister berechtigt, für jeden zusätzlichen Aufenthaltstag den jeweils gültigen Zimmerpreis in Rechnung zu stellen.

5. Stornierungs- und Änderungsbedingungen

Der Gast ist verpflichtet, eine Stornierung oder Änderung schriftlich mitzuteilen.

- **Einzelbuchungen:**
  Eine kostenfreie Stornierung ist bis spätestens 3 Tage vor Anreise möglich.
  Bei einer Stornierung innerhalb von 72 Stunden vor Anreise werden 50 % des vereinbarten Leistungspreises als Ausfallgebühr berechnet.
  Bei einer Stornierung innerhalb von 24 Stunden vor Anreise oder bei Nichterscheinen werden 100 % des vereinbarten Leistungspreises als Ausfallgebühr fällig.
  Die zu den einzelnen Angeboten gehörenden Stornobedingungen können hiervon abweichen. In diesem Fall gelten die in der Buchungsbestätigung genannten individuellen Bedingungen.
- **Gruppenbuchungen:**
  Bei Gruppenbuchungen sind die Stornierungsbedingungen Bestandteil des individuellen Angebots des Hotels.

Der Dienstleister behält sich das Recht vor, nach Bestätigung der Bestellung, spätestens jedoch 30 Tage vor dem ersten Nutzungstag der Dienstleistung, schriftlich vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall wird die bereits geleistete Anzahlung vollständig zurückerstattet.

6. Verweigerung der Vertragserfüllung, Beendigung der Leistungspflicht

6.1. Der Dienstleister ist berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und die Leistungserbringung zu verweigern, wenn:

- der Gast die zur Verfügung gestellte Unterkunft nicht bestimmungsgemäß nutzt;
- der Gast das Zimmer am im Vertrag vereinbarten Abreisetag nicht bis 11:00 Uhr räumt und einer Verlängerung des Aufenthaltes durch den Dienstleister nicht zugestimmt wurde;
- der Gast die Sicherheitsvorschriften, die Hausordnung oder die im Zimmerordner enthaltenen Regelungen nicht einhält oder sich gegenüber den Gästen des Hotels oder den Mitarbeitern des Dienstleisters unangemessen, grob, unter Einfluss von Alkohol oder Drogen, drohend, beleidigend oder in sonstiger inakzeptabler Weise verhält;
- der Gast an einer ansteckenden Krankheit leidet;
- die Vertragspartei ihre im Vertrag festgelegte Pflicht zur Zahlung einer Anzahlung nicht fristgerecht erfüllt.

6.2. Kann der Vertrag aus Gründen höherer Gewalt („vis maior“) nicht erfüllt werden, so endet der Vertrag automatisch.

7. Gegenleistung für die Dienstleistung (Preise)

7.1. Die vom Dienstleister festgelegten Unterkunftspreise und Dienstleistungsentgelte enthalten stets die zum Zeitpunkt der Buchung gültige Mehrwertsteuer (MwSt.), sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.
Die Preise enthalten **nicht** die Kurtaxe (IFA), welche vom Gast vor Ort zu entrichten ist, es sei denn, das jeweilige Angebot weist diese ausdrücklich als inkludiert aus.
Die Preise beinhalten keine Reisekosten, keine Reiseleitung sowie keine sonstigen gesondert bestellten Leistungen, die über das Basispaket hinausgehen.
Die jeweils gültigen Preise für Hoteldienstleistungen sind – gemäß den einschlägigen Rechtsvorschriften – im Hotel deutlich sichtbar und auf der offiziellen Website des Dienstleisters (www.lotustherme.net)

8. Zahlungsbedingungen

8.1. Die Gegenleistung für die Dienstleistungen kann wie folgt beglichen werden:

- durch Online-Zahlung mit Bankkarte,
- durch Banküberweisung,
- über einen vom Dienstleister zugesandten Online-Zahlungslink („link payment“),
- durch Bar- oder Kartenzahlung vor Ort,
- mit der **Széchenyi Erholungskarte (SZÉP-Karte)** gemäß den geltenden ungarischen Rechtsvorschriften,
- sowie mit anderen vom Dienstleister vorab akzeptierten bargeldlosen Zahlungsmitteln.

Der Dienstleister stellt über die erbrachten Leistungen eine Rechnung aus. Der Gast nimmt zur Kenntnis, dass die Rechnung gemäß den jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen ausgestellt wird.

8.2. Der Dienstleister behält sich das Recht vor, vor Inanspruchnahme der Leistungen oder bei Anreise eine Zahlungsgarantie zu verlangen.
Dies kann erfolgen durch:

- vorherige Online-Zahlung mit Bankkarte,
- vorherige Banküberweisung,
- Online-Zahlungslink („link payment“),

- vorherige Autorisierung der Bankkarte,
- Zahlung mit SZÉP-Karte gemäß den geltenden ungarischen Rechtsvorschriften.

8.3. Für Zahlungen mit SZÉP-Karte ist der Gast verpflichtet, ein gültiges Ausweisdokument vorzulegen.
Wird dies verweigert, ist der Dienstleister berechtigt, die SZÉP-Karte zurückzuweisen.
Die Zahlung mit SZÉP-Karte ist ausschließlich bei persönlicher Anwesenheit des Karteninhabers und gleichzeitiger Registrierung als Hotelgast gültig.
Im Falle von Banküberweisung muss der vollständige Rechnungsbetrag spätestens vor Anreise auf dem Bankkonto des Hotels eingegangen sein.
Sollte die Dienstleistung nicht in Anspruch genommen oder vom Vertrag zurückgetreten werden, wird die geleistete Anzahlung innerhalb von 20 Werktagen zurückerstattet.
Barzahlungen können ausschließlich an der Hotelrezeption vorgenommen werden.

8.4. Der Dienstleister ist berechtigt, innerhalb von 72 Stunden nach Abreise eine Rechnung für solche Dienstleistungen oder Schäden auszustellen, die erst nachträglich – ohne Verschulden des Dienstleisters – bekannt geworden sind (z. B. Minibar-Konsumation, fehlende Ausstattung usw.).
Der Rechnung ist stets eine entsprechende Dokumentation beizufügen (z. B. Mitarbeitererklärung, Foto).
Diese Posten sind bis zu dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu begleichen.

8.5. Bei Zahlungsverzug einer juristischen Person ist das Hotel berechtigt, die in Gesetz Nr. IX von 2016 festgelegte **Eintreibungskostenpauschale** zu berechnen.
Diese wird mit der ersten Mahnung fällig und befreit nicht von weiteren Verzugsfolgen (z. B. Verzugszinsen).
Im Falle des Zahlungsverzugs ist der Dienstleister berechtigt, für die Dauer des Verzugs Verzugszinsen gemäß dem ungarischen Zivilgesetzbuch (Ptk.) zu berechnen.
Die eingehenden Zahlungen werden in folgender Reihenfolge verrechnet:

1. Hauptforderung,
2. Verfahrenskosten,
3. Eintreibungskostenpauschale,
4. Verzugszinsen,
5. Anwaltskosten.

8.6. Alle mit der jeweiligen Zahlungsart verbundenen Kosten trägt der Gast.

9. Angebote, Ermäßigungen

9.1. Die aktuellen Angebote und Ermäßigungen werden auf der Website des Hotels sowie über weitere, individuelle Vertriebskanäle veröffentlicht.
Die ausgeschriebenen Ermäßigungen gelten stets nur für Einzelzimmerbuchungen.

9.2. Bei Buchung von Produkten mit speziellen Konditionen, bei Gruppenbuchungen oder Veranstaltungen legt der Dienstleister die Bedingungen in einem individuellen Vertrag fest.

9.3. Kinderermäßigung
Die Kinderermäßigungen des Hotels gelten ausschließlich für Kinder, die mit ihren Eltern in einem Zimmer wohnen.
Bei Schülergruppen sind Kinderermäßigungen nicht anwendbar.
Über die jeweils gültigen Kinderermäßigungen und deren Bedingungen informiert die Website des Hotels bzw. die Buchungsbestätigung.

9.4. Verpflegung (Halbpension)
Die Halbpension umfasst – abhängig vom jeweiligen Angebot und von den aktuellen Kapazitäten des Hotels – in der Regel das Abendessen am Anreisetag bis zum Frühstück oder Mittagessen am Abreisetag.
Die genauen Details der jeweiligen Paketangebote sind maßgeblich.

9.5. Programme
Das Hotel bietet sowohl selbst organisierte Programme als auch Programme von Partnern an, die den Aufenthalt der Gäste bereichern und für zusätzliche Erlebnisse sorgen.
Informationen zu Programmen, deren Preisen und Teilnahmebedingungen (z. B. Mindestteilnehmerzahl) sind bei den Guest-Relation-Mitarbeitern erhältlich.

10. Gästebeschwerden, Reklamationen

10.1. Der Gast kann während seines Aufenthaltes im Hotel Beschwerden im Zusammenhang mit der Erfüllung der vom Dienstleister erbrachten Leistungen vorbringen.
Der Dienstleister verpflichtet sich, Beschwerden, die ihm in dieser Zeitspanne schriftlich zugehen (durch Eintragung in das gemäß Verbraucherschutzvorschriften geführte Beschwerdebuch oder durch Protokollierung einer mündlichen Beschwerde durch den Dienstleister), zu bearbeiten.
Der Dienstleister behandelt etwaige Reklamationen individuell.
Der Gast ist berechtigt, eine Beschwerde schriftlich an die im Punkt 1 dieser AGB angegebene Adresse des Dienstleisters zu richten.
Der Dienstleister prüft die schriftliche Beschwerde auf Grundlage des Gesetzes Nr. CLV von 1997 über den Verbraucherschutz.

11. Krankheit oder Tod des Gastes

11.1. Erkrankt der Gast während der Inanspruchnahme der Dienstleistung und ist nicht in der Lage, in eigenem Interesse zu handeln, bietet der Dienstleister medizinische Hilfe an. Die Kosten für die angebotene und in Anspruch genommene medizinische Hilfe trägt der Gast.
Stellt der Arzt im Zuge der Untersuchung eine ansteckende Krankheit fest, ist der Dienstleister berechtigt, die weitere Leistungserbringung zu verweigern.
Mehrkosten, die durch eine vorzeitige Abreise entstehen, trägt der Gast.

11.2. Im Falle einer Erkrankung oder des Todes des Gastes ist der Dienstleister berechtigt, von den Angehörigen, Erben bzw. dem Rechnungszahler die Kosten für etwaige medizinische Leistungen und Verfahren, die Gegenleistung für die bis zum Krankheits- bzw. Todesfall in Anspruch genommenen Dienstleistungen sowie die Erstattung eventueller Schäden an Inventar oder Ausstattung einzufordern.

11.3. Der Tod des Gastes gilt als vorzeitige Abreise im Sinne des Vertrages.
In diesem Fall behält sich der Dienstleister das Recht vor, den auf den verbleibenden Zeitraum entfallenden Preis einzufordern; eine Rückerstattung an den/die gesetzlichen Erben ist ausgeschlossen.

12. Haftung des Dienstleisters

12.1. Der Dienstleister haftet für Schäden, die dem Gast durch Verlust, Beschädigung oder Zerstörung seiner Sachen entstehen, sofern diese vom Gast an einem vom Dienstleister

bestimmten oder üblicherweise hierfür vorgesehenen Ort aufbewahrt oder einem Mitarbeiter übergeben wurden, der zur Entgegennahme befugt erschien.

12.2. Die Haftung des Dienstleisters erstreckt sich nicht auf solche Schadensereignisse, die aufgrund unvermeidbarer Ursachen außerhalb des Einflussbereichs des Dienstleisters oder des Gastes eingetreten sind oder vom Gast selbst verursacht wurden.

12.3. Der Dienstleister kann Bereiche im Hotel bestimmen, die für Gäste nicht zugänglich sind. Für Schäden oder Verletzungen, die den Gast in diesen Bereichen treffen, übernimmt der Dienstleister keine Haftung.

12.4. Für Wertsachen, Wertpapiere und Bargeld haftet der Dienstleister nur, wenn diese ausdrücklich zur Aufbewahrung übernommen wurden, die Aufbewahrung verweigert wurde oder der Schaden auf einen Umstand zurückzuführen ist, für den er nach den allgemeinen Vorschriften haftet.
Die Beweislast hierfür trägt der Gast.
Für Schäden, die durch unsachgemäße Nutzung entstehen, übernimmt der Dienstleister keine Verantwortung.

12.5. Der Dienstleister haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass die Nutzung des Wellnessbereichs oder einzelner Einrichtungen aufgrund außergewöhnlicher oder gesetzlich vorgeschriebener Wartungsarbeiten eingeschränkt oder untersagt wird.

12.6. Die Benutzung des Wellnessbereichs des Hotels erfolgt auf eigene Gefahr des Gastes.
In Wassernähe besteht erhöhte Rutschgefahr; für daraus resultierende Unfälle übernimmt das Hotel keine Haftung.

12.7. Der Gast haftet uneingeschränkt für alle Schäden, die er selbst, seine Begleitperson(en) oder unter seiner Aufsicht stehende Personen dem Dienstleister, anderen Gästen oder Dritten zufügen.

13. Erfüllungsort und Gerichtsstand

13.1. Erfüllungsort des Vertrages ist die Adresse des Hotels.
13.2. Auf das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien findet ungarisches Recht Anwendung.
13.3. In allen in diesen AGB nicht geregelten Fragen gelten die einschlägigen ungarischen Rechtsvorschriften, insbesondere die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (Ptk.).
13.4. Für Rechtsstreitigkeiten vereinbaren die Parteien – abhängig vom Streitwert – die ausschließliche Zuständigkeit des Amtsgerichts Zalaegerszeg bzw. des Tribunals Zalaegerszeg.

14. Schlussbestimmungen

14.1. Der Dienstleister behält sich das Recht vor, die Bestimmungen der AGB einseitig zu ändern. Die jeweils aktuelle und gültige Fassung der AGB ist auf der offiziellen Website des Hotels (www.lotustherme.net)

14.2. Mit Abschluss der Buchung bzw. mit Inanspruchnahme der Dienstleistungen erklärt der Gast, dass er die in den AGB enthaltenen Bestimmungen zur Kenntnis genommen, verstanden und als verbindlich anerkannt hat sowie die Einhaltung der Hausordnung des Hotels akzeptiert.
14.3. Die Parteien erklären übereinstimmend, dass im Falle von Abweichungen zwischen den Bestimmungen des Vertrages und den AGB die Vertragsbestimmungen maßgeblich sind.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 1. August 2025 in Kraft und gelten bis auf Widerruf.