

## *Allgemeine Geschäftsbedingungen der Staatsbad Bad Bertrich GmbH*

### **§ 1 Geltungsbereich**

Für die Geschäftsbeziehungen zwischen der Staatsbad Bad Bertrich GmbH / Vulkaneifel Therme und dem Gast bzw. dem Kunden / (Online)-Besteller gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Form. Abweichende Bedingungen erkennt die Staatsbad Bad Bertrich GmbH nicht an, es sei denn, sie hätte ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt.

### **§ 2 Allgemeines / Haus- und Badeordnung**

1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind für alle Badegäste, Besucher und sonstige Nutzer verbindlich. Mit dem Betreten des Betriebsgeländes der Staatsbad Bad Bertrich GmbH erkennt jeder Besucher diese sowie alle sonstigen zur Aufrechterhaltung der Betriebssicherheit, Ordnung und Sauberkeit erlassenen Anordnungen an.
2. Die Haus- und Badeordnung gilt für den allgemeinen Bade- und Saunabetrieb. Bei Sonderveranstaltungen können Ausnahmen zugelassen werden, ohne dass es einer Aufhebung der Haus- und Badeordnung bedarf.
3. Jeder Nutzer hat sich auf die in einem Badebetrieb typischen Gefahren durch gestiegene Vorsicht einzustellen.
4. Sämtliche Einrichtungen sind pfleglich zu behandeln. Bei missbräuchlicher Benutzung, schuldhafter Verunreinigung oder Beschädigungen jeglicher Art haftet der Verursacher für den Schaden. Der Betreiber ist zur Sicherung seiner Schadensersatzansprüche berechtigt, vom Verursacher eingebrachte Sachen als Sicherheit zurückzubehalten.
5. Der Gast hat sich so zu verhalten, dass kein anderer geschädigt, gefährdet oder mehr als nach den Umständen unvermeidbar behindert oder belästigt wird. Er hat alles zu unterlassen, was den guten Sitten sowie der Aufrechterhaltung der Sicherheit, Sauberkeit, Ruhe und Ordnung zuwiderläuft.
6. Bade- und Saunaeinrichtungen dürfen nur nach gründlicher Körperreinigung benutzt werden. Die Verwendung von Seife und anderen Körperreinigungsmitteln außerhalb der Duschräume ist nicht gestattet.
7. In Ruheräumen müssen sich die Besucher rücksichtsvoll und ruhig verhalten. In stillen Ruheräumen sind Geräusche zu vermeiden.
8. Rasieren, Maniküre und Pediküre, Haare färben und tönen ist nicht erlaubt.
9. Barfußgänge, Duschräume und Schwimmhalle dürfen mit Straßenschuhen nicht betreten werden. Trolleys, Taschen mit Rädern, Kinderwagen und Rollstühle dürfen aus hygienischen Gründen nicht in die Barfußbereiche mitgenommen werden.
10. Die Wasserflächen dürfen nur über die hierfür vorgesehenen Abgänge betreten werden. Seitliches Einspringen, Hineinstoßen oder –werfen anderer Personen ist nicht gestattet. Das Waschen von Wäsche- und

Bekleidungsstücken ist auf keinen Fall gestattet.

11. Die Benutzung von Sport- und Spielgeräten sowie Schwimmhilfen ist nur mit Zustimmung des Aufsichtspersonals gestattet.

12. Liege- und Sitzgelegenheiten dürfen nur mit einer ausreichend großen Unterlage (Badetuch) benutzt werden.

13. Liegen und Stühle dürfen nicht mit Handtüchern, Taschen oder anderen Gegenständen dauerhaft belegt werden. Auf den Liegen und Stühlen abgelegte Gegenstände können im Bedarfsfall durch das Personal abgeräumt werden.

14. Den Gästen ist es nicht erlaubt, Musikinstrumente, Ton- oder Bildwiedergabegeräte und andere Medien zu benutzen.

15. Das Fotografieren und Filmen von Personen und Gruppen ist nicht gestattet.

16. Der Saunabereich ist ein textilfreier Bereich, in der Therme muss die übliche Badekleidung getragen werden.

17. Die Verwendung von eigenen, mitgebrachten Aufgussessenzen im Saunabereich ist untersagt. Die Durchführung von Aufgüssen ist ausschließlich Mitarbeitern der Vulkaneifel Therme vorbehalten. Aus Gründen gegenseitiger Rücksichtnahme ist in den Saunen und Dampfbädern Ruhe zu halten.

18. In Schwitzräume sollte nur ein Liegetuch / eine Sitzunterlage mitgenommen werden. Badeschuhe dürfen nicht getragen werden.

19. Sexuelle Handlungen und Darstellungen sind verboten.

20. Das Rauchen ist nur in den dafür ausgewiesenen Bereichen im Freien gestattet.

21. Speisen und Getränke dürfen nur in den vorgesehenen Restaurationsräumen eingenommen werden. Das Mitbringen von Speisen und alkoholischen Getränken ist nicht gestattet. Zerbrechliche oder scharfkantige Gegenstände wie Glas, Keramik und Ähnliches dürfen nicht mitgebracht werden.

22. Liegengelassene Sachen sind am Empfang abzugeben. Über liegengelassene Sachen wird nach der jeweils gültigen Fundsachenordnung verfügt.

23. Das Personal oder weitere Beauftragte der Vulkaneifel Therme üben das Hausrecht aus. Anweisungen des Personals oder weiterer Beauftragter ist Folge zu leisten. Nutzer, die gegen die Haus- und Badeordnung verstoßen, können des Hauses verwiesen werden. In solchen Fällen wird das Eintrittsgeld nicht zurückerstattet. Darüber hinaus kann ein Hausverbot durch die Geschäftsleitung oder deren Beauftragte ausgesprochen werden.

### **§ 3 Öffnungszeiten und Preise**

1. Die Öffnungszeiten und Preise werden durch Aushang bekannt gegeben oder sind an der Kasse einsehbar. Die Preise verstehen sich inkl. des geltenden Mehrwertsteuersatzes.

2. Die Verweildauer einschl. Aus- und Ankleiden richtet sich nach dem vom Badegast gewählten Eintrittstarif, der durch Aushang bekannt gemacht ist. Bei Überschreitung der Verweildauer besteht entsprechend Nachzahlungspflicht. Die Verweildauer beginnt mit der Benutzung des Eingangsdrehkreuzes und endet mit der Benutzung des Ausgangsdrehkreuzes.
3. Der Thermen- und Saunabereich ist 20 Minuten vor dem Ende der Öffnungszeit zu verlassen.
4. Erworbene Eintrittskarten oder andere Zutrittsberechtigungen werden nicht erstattet.
5. Der an der Kasse ausgegebene Kassenbon ist bis zum Verlassen des Bades aufzubewahren
6. Wechselgeld ist sofort zu kontrollieren; spätere Reklamationen werden nicht anerkannt.
7. Bei Einschränkung der Nutzung einzelner Angebote oder einzelner Betriebsteile oder bei Schließung des Bades oder der Sauna im laufenden Betrieb besteht kein Anspruch auf Minderung oder Erstattung.
8. Von der Benutzung der Einrichtungen der Vulkaneifel Therme sind ausgeschlossen:
  - a) Personen, die unter Einfluss berauschender Mittel stehen,
  - b) Personen, die Tiere mit sich führen,
  - c) Personen, die unter Anstoß erregenden oder ansteckenden Krankheiten oder offenen Wunden leiden,
  - d) Personen mit Neigung zu Krampf- und Ohnmachtsanfällen sowie geistig Behinderten ist die Benutzung und der Aufenthalt in den Einrichtungen nur in Begleitung einer geeigneten verantwortlichen Person gestattet.
  - e) Personen, die das Bad zu gewerblichen oder sonstigen nicht badeüblichen Zwecken nutzen wollen
  - f) Kindern, die das 3. Lebensjahr nicht vollendet haben (aus medizinischen Gründen) und Kinder, die noch nicht trocken sind.
9. Kindern und Jugendlichen bis zum Alter von 14 Jahren ist die Benutzung der Bäder- und Saunaeinrichtungen nur in Begleitung Erwachsener gestattet.
10. Personen, die sich ohne fremde Hilfe nicht sicher fortbewegen können, ist die Benutzung der Bäder nur zusammen mit einer geeigneten verantwortlichen Begleitperson gestattet.

#### **§ 4 Haftung und Gewährleistung**

1. Der Betreiber haftet für Mängel seiner Produkte und Dienstleistungen nach den hierfür geltenden gesetzlichen Vorschriften. Er haftet grundsätzlich nicht für Schäden der Nutzer. Dies gilt nicht für eine Haftung wegen Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht und für eine Haftung wegen Schäden des Nutzers aus einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie ebenfalls nicht für Schäden, die der Nutzer aufgrund einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Betreibers, dessen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen erleidet. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertrauen darf.

2. Dem Kunden stehen bei Mängeln der gelieferten Ware oder Dienstleistung die gesetzlichen Rechte zu. Der Betreiber ist für Fragen, Reklamationen und Beanstandungen täglich von 9.00 bis 21.30 Uhr unter der Telefonnummer 02674/913070 oder per E-Mail: [info@vulkaneifeltherme.de](mailto:info@vulkaneifeltherme.de) erreichbar. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. Diese finden Sie unter [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Die Staatsbad Bad Bertrich GmbH ist nicht bereit und verpflichtet, an einem Streitbeteiligungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.
3. Als wesentliche Vertragspflichten des Betreibers zählen insbesondere, aber nicht ausschließlich, die Benutzung der Badeeinrichtung, soweit diese nicht aus zwingenden betrieblichen Gründen teilweise gesperrt ist, sowie die Teilnahme an den angebotenen, im Eintrittspreis beinhalteten Veranstaltungen.
4. Dem Nutzer wird ausdrücklich geraten, keine Wertgegenstände mit in die Therme oder die Sauna zu nehmen. Von Seiten des Betreibers werden keinerlei Überwachungen und Sorgfaltspflichten für dennoch mitgebrachte Wertgegenstände übernommen. Für den Verlust von Wertsachen, Bargeld und Bekleidung haftet der Betreiber nur nach den gesetzlichen Regelungen. Dies gilt auch bei Beschädigung der Sachen durch Dritte.
5. Das Einbringen von Geld oder Wertgegenständen in einen durch den Betreiber zur Verfügung gestellten Garderobenschrank und / oder Wertfach begründet keinerlei Pflichten des Betreibers in Bezug auf die eingebrachten Gegenstände. Insbesondere werden keine Verwahrungspflichten begründet. Es liegt allein in der Verantwortung des Nutzers, bei der Benutzung eines Garderobenschrankes und / oder eines Wertfaches diese ordnungsgemäß zu verschließen, den sicheren Verschluss der jeweiligen Vorrichtung zu kontrollieren und die Schlüssel / Datenträger sorgfältig aufzubewahren.
6. Der Nutzer ist für das Verschließen des Garderobenschrankes / des Wertfaches und die Aufbewahrung des Datenträgers selbst verantwortlich. Der Bade- und Saunagast muss Zutrittsberechtigungen und Datenträger des Zahlungssystems und des Garderobenschrankes oder Leih Sachen so verwahren, dass ein Verlust vermieden wird. Insbesondere hat er diese am Körper (Armband) zu tragen, bei Wegen im Hause bei sich zu haben und nicht unbeaufsichtigt zu lassen. Bei Nichteinhaltung dieser Vorgaben liegt bei einem Verlust ein schuldhaftes Verhalten des Gastes vor. Der Nachweis des Einhaltens der vorgenannten ordnungsgemäßen Verwahrung obliegt im Streitfall dem Badegast.
7. Bei schuldhaftem Verlust der Zugangsberechtigung, Datenträger des Zahlungssystems und des Garderobenschrankes oder Leih Sachen wird ein Pauschalbetrag in Höhe von derzeit 10 Euro (Datenträger/Coin) bzw. bei Leih Sachen ein Pfand in Höhe von 30 Euro (Bademantel), 20 Euro (Schlafdecke) und 15 Euro (Hand- oder Saunatuch) in Rechnung gestellt, was den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigt. Der jeweilige Betrag ist in der gültigen Preisliste aufgeführt. Wird der Schlüssel wieder gefunden, wird der Betrag abzüglich der tatsächlich entstandenen Kosten zurückerstattet. Dem Besucher wird ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass der Vulkaneifel

Therme ein Schaden überhaupt nicht entstanden ist oder dass er wesentlich niedriger ist als der Pauschalbetrag ausweist. Der Vulkaneifel Therme ist der Nachweis gestattet, dass ein höherer Schaden entstanden ist.

## **§ 5 Vertragsabschluss und Rücktritt**

1. In folgenden Fällen kommt ein Vertragsabschluss zustande:

- a) bei Abgabe eines gültigen Krankenkassenrezeptes oder Terminierung von Leistungen eines Krankenkassenrezeptes,
- b) bei Kauf oder Terminierung von privat zu zahlenden Anwendungen im Wellness und Gesundheits-Bereich
- c) bei Buchung eines Kurses
- d) bei Gutschein-Bestellungen in der Vulkaneifel Therme bzw. im Online Shop (siehe auch § 11)
- e) beim Ticketkauf im Onlineshop der Vulkaneifel Therme oder auf anderen Partnerportalen

2. Bei Schreib-, Druck- und Rechenfehlern in Prospekten wie auch im Online Shop und der Homepage ist die Staatsbad Bad Bertrich GmbH zum Rücktritt berechtigt bzw. zur Erhebung der tatsächlich gültigen Preise.

## **§ 6 Zahlungsbedingungen**

1. Der gesetzlich festgesetzte Zuzahlungsbetrag auf Rezeptleistungen der gesetzlichen Krankenkassen ist bei Inanspruchnahme der ersten Anwendung fällig.
2. Der Rechnungsbetrag für Anwendungen aufgrund eines Rezeptes der privaten Krankenversicherung ist bei Inanspruchnahme der Anwendung fällig.
3. Der Rechnungsbetrag aus erworbenen Gutscheinen ist bei Kauf vor Ort und bei Übersendung per Post zuzüglich der anfallenden Versand- und Bearbeitungskosten sofort fällig.
4. Bei Anwendungen im Wellness- & Gesundheitsbereich der Vulkaneifel Therme wird der Preis bei Buchung vor Ort sofort fällig. Es kann eine Anzahlung von 50% des gültigen Preises erhoben werden.
5. Sollte die Krankenkasse des Versicherten aufgrund dessen Verschuldens (z.B. Stornierung von Terminen) den Rechnungsausgleich für das abgegebene Rezept verweigern, so ist der Versicherte zur Zahlung der Leistungen verpflichtet.
6. Bei Arrangements erfolgt keine Auszahlung nicht beanspruchter Teilleistungen.

## **§ 7 Stornierungen**

1. Terminstornierungen für Wellness- und Gesundheitsanwendungen müssen durch den Gast mindestens 24 Stunden vorher erfolgen. Geschieht dies nicht und ist der frei gewordene Termin nicht mehr vermittelbar, werden Stornokosten in Höhe von 50% der gebuchten Leistung fällig. Im Falle von Rezeptleistungen wird

der bereits geleistete Zahlungsbetrag anteilig auf die Stornogebühr auf Grundlage des aktuellen Prospektpreises angerechnet. Termine, die nicht abgesagt werden, werden zu 100% berechnet.

2. Bei Stornierungen von Kursbuchungen fallen bis zu 5 Tage vor Beginn 50% Stornokosten an. Bei späteren Stornierungen oder Nichterscheinen wird der volle Betrag fällig.

3. Eintrittstickets für einen bestimmten Tag und Uhrzeit können bis 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin kostenfrei umbucht werden.

Eine Umbuchung ist nur per Mail an [info@vulkaneifeltherme.de](mailto:info@vulkaneifeltherme.de) möglich. Eine Erstattung der Vergütung ist nicht vorgesehen.

### **§ 8 Gutscheine / Wertkarten**

Alle entgeltlich erworbenen Gutscheine sind Wertgutscheine mit einer Gültigkeit von 3 Jahren (gerechnet ab dem Ende des Jahres, in dem der Gutschein ausgestellt wurde). Eine Auszahlung ist ausgeschlossen.

Die je nach Wert der Wertkarte gestaffelten Rabatte zzgl. Pfand gelten ausschließlich für die regulären, aktuell ganzjährig gültigen Eintrittstarife Therme und Sauna. Sondertarife und -veranstaltungen werden nicht rabattiert.

Weiterhin finden die gewährten Rabatte keinerlei Anwendung auf Leistungen und Waren der Wellness- und Therapieabteilung, des Badeshops sowie der Gastronomie.

Die Wertkarte ist in diesen Bereichen jedoch als bargeldloses Zahlungsmittel einsetzbar. Eine Auszahlung ist ausgeschlossen.

### **§ 9 Verzug**

Kommt der Gast in Zahlungsverzug, so ist die Staatsbad Bad Bertrich GmbH berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% p.a. über dem von der Deutschen Bank bekannt gegebenen Basiszinssatz zu fordern.

### **§ 10 Datenschutz**

Die für die Abwicklung notwendigen personenbezogenen Daten werden gespeichert und vertraulich behandelt. Personenbezogene Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Die Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes, insbesondere der §§ 4 d Abs. 6 und 6b, werden eingehalten. Gespeicherte Daten werden unverzüglich gelöscht, wenn sie nicht mehr erforderlich sind oder schutzwürdige Interessen der Betroffenen einer weiteren Speicherung entgegenstehen.

Die Eingangsbereiche, der Kassenumgangsbereich und die Zugänge zu den Umkleiden werden aus Gründen der Sicherheit videoüberwacht.

## **§ 11 Online Shop**

1. Vertragsabschluss: Die Bestellung stellt ein Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages dar. Ein Kaufvertrag kommt zustande, wenn die Staatsbad Bad Bertrich GmbH dieses Angebot annimmt und der Besteller den Rechnungsbetrag im Zuge der Bestellung bezahlt.
2. Widerruf und Rücksendung: Der Besteller kann durch Rücksendung an die Staatsbad Bad Bertrich GmbH, Clara-Viebig-Str. 3-7, 56864 Bad Bertrich innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt den Vertrag ohne Angabe von Gründen widerrufen. Die Staatsbad Bad Bertrich GmbH zahlt im Fall des Widerrufs einen bereits entrichteten Kaufpreis an den Käufer zurück. Bei Eintrittstickets für einen bestimmten Tag und Uhrzeit handelt es sich um eine Dienstleistung im Zusammenhang mit einer Freizeitbetätigung, bei dem ein spezifischer Termin oder Zeitraum vorgesehen ist. Daher besteht in diesem Fall für Verbraucher kein Widerrufsrecht.
3. Lieferung: Die Staatsbad Bad Bertrich GmbH liefert die bestellte Warenleistung an die vom Besteller angegebene Adresse aus. Teillieferungen sind möglich. Die Lieferung erfolgt zu den jeweils genannten Bearbeitungs- und Versandkosten.
4. Eigentumsvorbehalt: Die gelieferte Warenleistung bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der Staatsbad Bad Bertrich GmbH.
5. Gewährleistung: Der Käufer verpflichtet sich, eventuelle Mängel am Liefergegenstand unverzüglich an die Staatsbad Bad Bertrich GmbH schriftlich mitzuteilen. Liegt ein von der Staatsbad Bad Bertrich GmbH zu vertretender Mangel vor, so wird sie ihn nach eigener Wahl durch Mängelbeseitigung oder durch Ersatzlieferung beseitigen. Schlägt die Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung fehl, bzw. ist die Staatsbad Bad Bertrich GmbH hierzu nicht bereit oder nicht in der Lage bzw. verzögert sich diese über eine unangemessene Frist hinaus aus anderen Gründen, die sie zu vertreten hat, so ist der Käufer berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder eine Herabsetzung des Kaufpreises zu verlangen.

## **§ 12 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB rechtsunwirksam sein oder werden, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

## **§ 13 Betreiber**

Staatsbad Bad Bertrich GmbH – Vulkaneifel Therme

Clara-Viebig-Str. 3-7, 56864 Bad Bertrich

Telefon 0 26 74 – 91 30 70, Telefax 0 26 74 – 91 30 70

Geschäftsführer: Michael Krämer

Handelsregister: Amtsgericht Koblenz B 837

Stand: August 2021