

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Merkur Lifestyle GmbH

## 1. Allgemeines

1.1 Die Merkur Lifestyle GmbH ist auf die Erbringung verschiedener Gesundheits- und Therapieleistungen spezialisiert und hat unterschiedliche Vorsorge- und Gesundheitsprogramme (in weiterer Folge kurz Gesundheitsprogramme genannt) zur Auswahl.

1.2 Gesundheitsprogramme mit Reiseleistungen werden von der Merkur Lifestyle GmbH als Pauschalreise iSd. Pauschalreisegesetzes (PRG) angeboten und stellt die Merkur Lifestyle GmbH in diesem Zusammenhang einen Reiseveranstalter iSd. PRG dar.

## 2. Geltungsbereich der AGB

2.1 Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem die Merkur Lifestyle GmbH als Veranstalter mit ihren Kunden (Reisenden) Verträge abschließt. Kunde und somit **Vertragspartner** der Merkur Lifestyle ist derjenige, der die Reise bucht, dies für sich selbst oder ggf. auch für andere Mit-Reisende.

2.2 Die Gesundheitsprogramme inkl. Aufenthalt/Übernachtung in einem Vertragspartnerhotel können direkt über die Merkur Lifestyle GmbH gebucht werden. Für diese Reisebuchungen gelten die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vollinhaltlich.

## 3. Buchung des Gesundheitsprogrammes über Merkur Lifestyle GmbH

3.1 Vor einer Buchung erhält der Vertragspartner sämtliche Informationen nach § 4 Abs 1 PRG mittels eines Standardinformationsblattes. Inhalt dieser Information sind die wesentlichen Eigenschaften der Reise; Name, Anschrift, Telefonnummer und Email-Adresse des Reiseveranstalters; der Gesamtpreis der Reise samt den Zahlungsmodalitäten (Anzahlung und Zeitplan für Restzahlung), das Recht zum Rücktritt von der Reise sowie der Hinweis auf den fakultativen Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung.

3.2 Die Buchung des Gesundheitsprogrammes über die Merkur Lifestyle GmbH kann per Email an [reservierung@merkur-lifestyle.at](mailto:reservierung@merkur-lifestyle.at) oder telefonisch unter der von der Merkur-Lifestyle GmbH hierfür zur Verfügung gestellte Nummer 0800/22 03 09 erfolgen.

3.3 Derjenige, der die Buchung für sich oder Mit-Reisende vornimmt, gilt als Auftraggeber und Vertragspartner des Reisevertrages. Der Reisevertrag wird zwischen dem Vertragspartner und der Merkur Lifestyle GmbH abgeschlossen.

3.4 Nach erfolgter Buchung erhält der Vertragspartner eine schriftliche Buchungsbestätigung von der Merkur Lifestyle GmbH. Der Vertragspartner erhält die Buchungsbestätigung in elektronischer Form an die von ihm bekanntgegebene Email-Adresse, sofern er der Übermittlung per Email zugestimmt hat; andernfalls erhält er die Buchungsbestätigung postalisch übermittelt.

3.5 Der Vertragspartner hat die Buchungsbestätigung nach Erhalt auf Vollständigkeit, Unrichtigkeit oder Abweichungen zu seinen Reisewünschen und sachliche Richtigkeit der Daten der Reisenden zu überprüfen und im Fall von Unrichtigkeiten/Abweichungen/Unvollständigkeiten dies der Merkur Lifestyle GmbH umgehend bekanntzugeben, wobei die Schriftform hierfür empfohlen wird.

#### **4. Zahlung des Reisepreises**

4.1 Der Reisende hat – sofern keine andere Vereinbarung getroffen wird – den vollständigen Reisepreis im gebuchten Hotel bei Inanspruchnahme der Reise zu zahlen.

#### **5. Rücktritt des Reisenden vom Reisevertrag – Stornoregeln und Ersatzperson**

5.1 Der Vertragspartner hat die Möglichkeit, jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurückzutreten. Sofern der Vertragspartner die Reise auch für andere Mit-Reisende gebucht hat, so kann auch nur er den Rücktritt für die anderen Mit-Reisenden erklären.

5.2 Bis 31 Tage vor Beginn der Reise ist der Rücktritt mit keinen Stornogebühren verbunden (kostenfreie Stornierung).

5.3 Ab dem 30. Tag vor Beginn der Reise ist ein Rücktritt vom Reisevertrag nur noch gegen Entrichtung einer Stornogebühr von 80% des vereinbarten Reisepreises möglich, es sei denn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe treten unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auf, die die Durchführung der Pauschalreise erheblich beeinträchtigen.

5.4 Die Rücktrittserklärung muss schriftlich oder in geschriebener Form an die Merkur Lifestyle GmbH (reservierung@merkur-lifestyle.at) erfolgen. Maßgeblich für den Zeitpunkt ist der Eingang der Rücktrittserklärung bei der Merkur Lifestyle GmbH.

5.6 Nach Beginn der Reise ist ein Rücktritt – ohne Zahlung einer Stornogebühr – nur nach Maßgabe von Punkt 7.2 möglich.

5.7 Der Reisende hat gemäß § 7 PRG das Recht, den Pauschalreisevertrag auf eine andere Person zu übertragen. Ist die andere Person nicht für die Pauschalreise geeignet, kann der Reiseveranstalter der Übertragung des Vertrages widersprechen. Der Reiseveranstalter ist innerhalb einer angemessenen Frist von 14 Tagen, spätestens jedoch sieben Tage vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) über die Übertragung des Vertrages in Kenntnis zu setzen.

5.8 Für die Übertragung des Pauschalreisevertrages entstehen keine Kosten.

#### **6. Rücktritt vom Reisevertrag durch die Merkur Lifestyle GmbH**

Die Merkur Lifestyle GmbH kann vor Beginn der Reise vom Vertrag zurücktreten, wenn sie aufgrund unvermeidbarer oder außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrages gehindert ist und ihre Rücktrittserklärung dem Vertragspartner an der zuletzt von ihm genannten Zustell-/Kontaktadresse unverzüglich, spätestens vor Beginn der Reise, zugeht. Sofern möglich, wird dem Vertragspartner ein Ersatztermin angeboten. Die Merkur Lifestyle GmbH wird dem Reisenden alle von diesem oder in dessen Namen für die Pauschalreise geleisteten Beträge erstatten, hat jedoch keine darüberhinausgehende Entschädigung zu leisten.

#### **7. Änderung der Leistung vor Reisebeginn**

##### 7.1 unerhebliche Leistungsänderungen

Die Merkur Lifestyle GmbH darf vor Reisebeginn unerhebliche Leistungsänderungen an den Gesundheitsprogrammen vornehmen. Die Merkur Lifestyle GmbH informiert den Vertragspartner klar,

verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse über die Änderungen.

Unerhebliche Änderungen sind geringfügige, sachlich gerechtfertigte Änderungen, die den Charakter und/oder die Dauer und/oder den Leistungsinhalt und/oder die Qualität der gebuchten Reise bzw. des Gesundheitsprogrammes nicht wesentlich verändern.

## 7.2 erhebliche Leistungsänderungen

Bei erheblichen Änderungen kann es sich um eine erhebliche Verringerung der Qualität oder des Wertes von Reiseleistungen, zu denen die Merkur Lifestyle GmbH gezwungen ist, handeln, wenn die Änderungen wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen betreffen und/oder Einfluss auf die Reise und/oder Reiseabwicklung entfalten. Ob eine Änderung bzw. Verringerung der Qualität oder des Werts von Reiseleistungen erheblich ist, muss im Einzelfall unter Rücksichtnahme auf die Art, die Dauer, den Zweck und Preis der Reise sowie unter Rücksichtnahme auf die Intensität und Dauer sowie Ursächlichkeit der Änderung und allenfalls auf die Vorwerfbarkeit der Umstände, die zur Änderung geführt haben, beurteilt werden.

Ist die Merkur Lifestyle GmbH zu erheblichen Änderungen im oben angeführten Sinn jener wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen, die den Charakter und Zweck der Reise ausmachen, gezwungen, kann der Vertragspartner innerhalb einer von der Merkur Lifestyle GmbH festgelegten angemessenen Frist, den vorgeschlagenen Änderungen zustimmen, oder der Teilnahme an einer Ersatzreise zustimmen, sofern diese von der Merkur Lifestyle GmbH angeboten wird, oder vom Reisevertrag kostenfrei zurücktreten. Haben die erheblichen Änderungen oder die als Ersatz angebotene Pauschalreise eine Minderung der Qualität oder eine Senkung der Kosten zur Folge, hat der Vertragspartner Anspruch auf eine angemessene Preisminderung.

Dem Vertragspartner wird empfohlen, sich bei seiner Erklärung der Schriftform zu bedienen.

Gibt der Vertragspartner innerhalb der Frist keine Erklärung ab, so gilt dies als Zustimmung zu den Änderungen. Merkur Lifestyle GmbH wird den Vertragspartner mit der Information über die vorgeschlagenen Änderungen bzw. die angebotene Ersatzreise auch über die angemessene Frist, um den vorgeschlagenen Änderungen oder der Teilnahme an der Ersatzreise zuzustimmen, sowie über die Rechtsfolgen informieren, wenn der Vertragspartner innerhalb der angemessenen Frist keine Erklärung abgibt.

## **8. Gewährleistung**

8.1 Der Reisende hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch. Der Vertragspartner erklärt sich damit einverstanden, dass er und seine Mit-Reisenden der Merkur Lifestyle GmbH die Möglichkeit einräumen, in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung zu erbringen oder die mangelhafte Leistung zu verbessern. Abhilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Reisenden findet, erbracht wird. Kann ein erheblicher Teil der Reiseleistung nicht vertragsgemäß erbracht werden und ist die Ersatzleistung von einer nicht vermeidbar geringeren Qualität, wird hierfür eine angemessene Preisminderung gewährt.

8.2 Der Vertragspartner hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er oder die Mit-Reisenden während der Reise feststellen unverzüglich der Merkur Lifestyle GmbH bzw. einen Vertreter vor Ort mitzuteilen und dabei eine angemessene Frist für die Behebung der Vertragswidrigkeit zu setzen, wobei die Angemessenheit der Frist jeweils im Einzelfall, ausgehend von Art/Zweck/Dauer der Reise,

der angezeigten Vertragswidrigkeit, dem Zeitpunkt der Meldung (z.B. spätabends etc.), sowie den erforderlichen Zeitressourcen, die für Ersatzbeschaffung notwendig sind, zu beurteilen ist. Eine Fristsetzung hat gegenüber dem Vertreter der Merkur Lifestyle GmbH vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, gegenüber der Merkur Lifestyle GmbH unter der in der Buchungsbestätigung mitgeteilten Telefonnummer zu erfolgen. Die Setzung einer angemessenen Frist durch den Vertragspartner ist dann nicht erforderlich, wenn Merkur Lifestyle GmbH sich weigert, den Mangel zu beheben oder unverzügliche Abhilfe notwendig ist.

8.3 Eine Unterlassung der Mitteilung kann als Mitverschulden angerechnet werden.

8.4 Sofern nicht unverzügliche Abhilfe erforderlich ist, kann der Reisende erst wenn die Verbesserung durch Merkur Lifestyle GmbH fehlschlägt oder nicht in angemessener Frist von Merkur Lifestyle GmbH behoben wird oder eine Verbesserung der Merkur Lifestyle GmbH unmöglich, oder unter Berücksichtigung des Ausmaßes der Vertragswidrigkeit und des Wertes der betroffenen Reiseleistung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist, selbst Abhilfe schaffen und von der Merkur Lifestyle GmbH Ersatz der dafür erforderlichen Ausgaben verlangen. Es gilt der Grundsatz der Schadensminderungspflicht.

8.5 Alternativ kann der Vertragspartner, sofern ihm oder den Mit-Reisenden die Fortsetzung der Reise ausgehend von der Maßfigur eines durchschnittlichen Reisenden nicht zumutbar ist, ohne Zahlung einer Entschädigung vom Reisevertrag zurücktreten und gegebenenfalls gewährleistungs- und schadenersatzrechtliche Ansprüche gemäß § 12 PRG erheben. Tritt der Vertragspartner vom Reisevertrag zurück, sollte er sich bewusst sein, dass damit ein gewisses Risiko verbunden ist, da sowohl die Erheblichkeit der Auswirkungen von Vertragswidrigkeiten als auch die Zumutbarkeit der Fortsetzung der Reise im subjektiven Einzelfall (von einem Richter) zu beurteilen sind und das Ergebnis dieser Beurteilung von der Wahrnehmung des Reisenden abweichen kann.

8.6 Können keine Ersatzleistungen angeboten werden oder lehnt der Reisende die angebotenen Ersatzleistungen ab, stehen dem Reisenden bei vorliegender Vertragswidrigkeit gewährleistungs- und schadenersatzrechtliche Ansprüche gemäß § 12 PRG auch ohne Beendigung des Reisevertrags zu. Im Fall der Ablehnung hat der Reisende darzulegen, dass die vom Reiseveranstalter angebotenen Ersatzleistungen gegenüber den vertraglich vereinbarten Leistungen nicht gleichwertig/vergleichbar sind.

## **9. Haftung**

9.1 Verletzt die Merkur Lifestyle GmbH schuldhaft aus dem Vertragsverhältnis obliegende Pflichten, so ist die Merkur Lifestyle GmbH zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.

9.2 Die Merkur Lifestyle GmbH haftet nicht für Personen-, Sach- und Vermögensschäden der Reisenden, die im Zusammenhang mit gebuchten Leistungen entstehen, sofern sie

- a) eine Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos des Reisenden oder eines allenfalls mit der Reise verbundenen allgemeinen Risikos, welches in die Sphäre des Reisenden fällt, darstellen;
- b) dem Verschulden des Reisenden zuzurechnen sind;
- c) einem Dritten zuzurechnen sind, der an der Erbringung der vom Reisevertrag umfassten Reiseleistungen nicht beteiligt ist, und die Vertragswidrigkeit weder vorhersehbar noch vermeidbar war; oder
- d) auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind.

9.3 Die Merkur Lifestyle GmbH haftet nicht für die Erbringung einer Leistung, welche nicht von ihr zugesagt worden ist bzw. welche vom Reisenden nach Reiseantritt selbst vor Ort bei Dritten bzw. der Merkur Lifestyle GmbH nicht zurechenbaren Leistungsträgern zusätzlich gebucht worden ist.

9.4 Besondere Wünsche des Reisenden im Sinne von Kundenwünschen oder auch Zusatzleistungen gegen Gebühr (z.B. Familienzimmer, Zusatznächte, etc.), sind grundsätzlich unverbindlich und lösen keinen Rechtsanspruch aus, solange diese Wünsche nicht vom Vertragspartnerhotel bestätigt worden sind. Die Aufnahme von Kundenwünschen oder Zusatzleistungen durch die Merkur Lifestyle GmbH stellt lediglich eine Verwendungszusage dar, diese an das konkrete Vertragspartnerhotel weiterzuleiten bzw. ihre Erfüllbarkeit abzuklären und ist keine rechtlich verbindliche Zusage, solange sie nicht vom Vertragspartnerhotel bestätigt wurde.

## **10. Personen mit eingeschränkter Mobilität**

10.1 Ob die Reise für Personen mit eingeschränkter Mobilität konkret geeignet ist, ist im Einzelfall unter Berücksichtigung der Art und des Ausmaßes der eingeschränkten Mobilität, des Charakters der Reise bzw. des konkreten Gesundheitsprogramms sowie der Unterkunft abzuklären. Der Vertragspartner hat deshalb bei der Merkur Lifestyle GmbH vor Durchführung der Buchung nachzufragen, ob das gewünschte Gesundheitsprogramm im konkreten Fall für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist (sofern solche mitreisen). Die Eignung einer Reise im konkreten Fall für Personen mit eingeschränkter Mobilität, bedeutet nicht, dass sämtliche im Pauschalreisevertrag enthaltene Leistungen uneingeschränkt von der Person mit eingeschränkter Mobilität in Anspruch genommen werden können (so kann z.B. eine Hotelanlage über geeignete Zimmer und andere Bereiche für Personen mit eingeschränkter Mobilität verfügen; dies bedeutet aber nicht, dass die gesamte Anlage (z.B. Benützung des Pools etc.) für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist).

10.2 Die Merkur Lifestyle GmbH kann die Buchung einer Reise durch für eine Person mit eingeschränkter Mobilität ablehnen, sofern die Merkur Lifestyle GmbH und/oder einer der Erfüllungsgehilfen (z.B. Hotel, etc.) nach einer sorgfältigen Einschätzung der spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse des betreffenden Reisenden zu dem Schluss kommen, dass dieser nicht sicher und in Übereinstimmung mit den Sicherheitsbestimmungen untergebracht werden kann oder zur Auffassung gelangen, dass die konkrete Reise bzw. das konkrete Gesundheitsprogramm für den betreffenden Reisenden nicht geeignet ist. Die Merkur Lifestyle GmbH wird dem Vertragspartner nach Möglichkeit und Verfügbarkeit aber Alternativen vorschlagen, die für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet sind.

10.3 Die Merkur Lifestyle GmbH und/oder einer der Erfüllungsgehilfen (z.B. Hotel etc.) behält sich das Recht vor, die Unterbringung eines Reisenden abzulehnen, wenn der Vertragspartner (oder der betreffende Reisende) es verabsäumt hat, den Reiseveranstalter gemäß Punkt 9 Absatz 1 der AGB ausreichend über seine eingeschränkte Mobilität und/oder besonderen Bedürfnisse zu benachrichtigen, um dadurch die Merkur Lifestyle GmbH und/oder den Erfüllungsgehilfen in die Lage zu versetzen, die Möglichkeit der sicheren und organisatorisch praktikablen Unterbringung zu beurteilen.

10.4 Die Merkur Lifestyle GmbH und/oder einer der Erfüllungsgehilfen (z.B. Hotel, Ärzte, Therapeuten etc.) behält sich das Recht vor, Reisenden, die nach der sorgfältiger Einschätzung der spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse des betreffenden Reisenden nicht in der Lage sind, am ausgewählten

Gesundheitsprogramm teilzunehmen, die Teilnahme am Gesundheitsprogramm aus Sicherheitsgründen zu verweigern, wenn der Vertragspartner (oder der betreffende Reisende) es verabsäumt hat, den Reiseveranstalter gemäß Punkt 9 Absatz 1 der AGB ausreichend über seine eingeschränkte Mobilität und/oder besonderen Bedürfnisse zu benachrichtigen, um dadurch die Merkur Lifestyle GmbH und/oder den Erfüllungsgehilfen in die Lage zu versetzen, die Möglichkeit der sicheren und organisatorisch praktikablen Teilnahme am Programm zu beurteilen.

10.5 Kommt es erst im Zeitraum zwischen Buchung und Inanspruchnahme der gebuchten Reise zu einer Einschränkung der Mobilität eines der Reisenden, hat der Vertragspartner dies der Merkur Lifestyle GmbH unverzüglich – wobei die Schriftform aus Beweisgründen empfohlen wird – mitzuteilen. Merkur Lifestyle GmbH prüft dann, ob der betreffende Reisende weiterhin ohne Gefährdung der eigenen Person an der Reise teilnehmen bzw. das Gesundheitsprogramm in Anspruch nehmen kann. Sollte Merkur Lifestyle GmbH nach einer sorgfältigen Einschätzung der spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse des betreffenden Reisenden zu dem Schluss kommen, dass dieser nicht sicher und in Übereinstimmung mit den Sicherheitsbestimmungen untergebracht werden kann oder zur Auffassung gelangen, dass die konkrete Reise bzw. das konkrete Reiseprogramm für den betreffenden Reisenden nicht geeignet ist, informiert Merkur Lifestyle GmbH den betroffenen Reisenden über die Gründe, weshalb die Reise für ihn nicht geeignet ist. Merkur Lifestyle GmbH bietet dem betroffenen Reisenden eine alternative Reise an, die für Reisende mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist, sofern eine solche Reise verfügbar ist. Sollte eine solche Alternativreise nicht verfügbar sein oder hat der betroffene Reisende kein Interesse an einer Alternativreise, storniert Merkur Lifestyle GmbH die gebuchte Reise für den betreffenden Reisenden mangels Durchführbarkeit

### **11. Freiwillige Reiseversicherung**

11.1 Ein Reiseversicherungsschutz ist im Reisvertrag nicht inkludiert. Es wird empfohlen, eine Versicherung (z.B. Reiserücktrittsversicherung etc.), welche ausreichende Deckung ab dem Datum des Reisevertrages bis zum Ende der Reise gewährleistet, abzuschließen.

11.2 Als zu versichernder Reisepreis gilt die Stornogebühr von 80% des gebuchten Reisepreises bei Reiseprogrammen (siehe Punkt 5.). Es wird darauf hingewiesen, dass direkt beim Vertragspartnerhotel gebuchte Zusatzleistungen hiervon nicht erfasst sind.

### **12. Reiseinsolvenzversicherung**

Als Abwickler im Insolvenzfall der Merkur Lifestyle GmbH fungiert die TVA-Tourismusversicherungsagentur GmbH, Ferstelgasse 6/10, 1090 Wien; [office@tourismusversicherung.at](mailto:office@tourismusversicherung.at); [www.tourismusversicherung.at](http://www.tourismusversicherung.at); +43 1 3619077-0. Die Anmeldung sämtlicher Ansprüche ist bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen ab Eintritt einer Insolvenz beim Abwickler vorzunehmen.

### **13. Veranstalter/Gerichtsstand**

Reiseveranstalter: Merkur Lifestyle GmbH, Conrad-von-Hötzendorf-Straße 84, 8010 Graz, Österreich; Telefon Nr.: 0316/826123; Email: [office@merkur-lifestyle.at](mailto:office@merkur-lifestyle.at).

FN: 38892w; UID-Nr.: ATU37006306; GISA Zahl 36121731, Gerichtsstand ist Graz.

#### **14. Zustellung - elektronischer Schriftverkehr**

Als Zustell-/ Kontaktadresse des Vertragspartners und der Mit-Reisenden gilt die der Merkur Lifestyle GmbH zuletzt bekannt gegebene Adresse (z.B. office@merkur-lifestyle.at). Änderungen sind von dem Vertragspartner unverzüglich bekanntzugeben. Es wird empfohlen, sich dabei der Schriftform zu bedienen.