

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY A UZAVRETIE ZMLUVY

1. Tieto VOP sa vzťahujú na všetky zmluvné záväzkové vzťahy, do ktorých vstupuje hotel s klientom ako druhou zmluvnou stranou pri poskytovaní alebo dodávaní služieb, ak ich aplikácia nie je v zmluve výslovne vylúčená.
2. Zmluvou sa rozumie dohoda o rozsahu a obsahu vzájomných práv a povinností zmluvných strán, ktorá vzniká:
 - a) v písomnej forme, kde prejavy vôle zmluvných strán vrátane podpisov ich oprávnených zástupcov sú obsiahnuté na tej istej listine, alebo
 - b) na základe hotelom potvrdenej žiadosti klienta.
3. Žiadosť podľa písm. b) predchádzajúceho odseku (ďalej len „objednávka“) realizuje klient vo vzťahu k hotelu osobne, písomne, telefonicky, alebo prostredníctvom e-mailu. Zmluvný vzťah vzniká potvrdením objednávky klienta zo strany hotela. Potvrdenie môže byť uskutočnené písomne, faxom alebo e-mailom. Objednávkou, ktorá má za následok vznik účinkov uvedených v týchto VOP sa rozumie aj záväzná rezervácia uskutočnená v písomnej forme.
4. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej zmluvy uzatvorenej medzi hotelom a klientom, pričom existencia VOP neobmedzuje zmluvnú voľnosť medzi zmluvnými stranami. Odchylné dojednania v zmluve majú prednosť pred znením VOP.
5. Uzatvorením zmluvy sa hotel zaväzuje zabezpečiť klientovi služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, pričom klientovi súčasne vzniká povinnosť zaplatiť hotelu cenu za dohodnuté a poskytnuté služby.
6. Zmluva môže byť uzatvorená aj prostredníctvom sprostredkovateľa, pričom voči hotelu vystupuje ako povinná osoba samotný sprostredkovateľ, ak hotel nedá písomný súhlas k zmene v osobe povinného subjektu.
7. Klient nie je oprávnený postúpiť alebo previesť akékoľvek alebo všetky svoje práva alebo povinnosti vyplývajúce zo zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu hotela a nie je oprávnený prenechať prenajaté priestory do podnájmu tretej osobe.

Článok I.

UBYTOVACIE SLUŽBY

1. Hotel je povinný pripraviť a dať k dispozícii klientovi rezervované izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu; klient má nárok na poskytnutie rezervovanej izby pred uvedeným termínom len v prípade, že s tým hotel pri potvrdení rezervácie vyslovil súhlas.

2. Rezervované izby, ktoré klient neprevzal najneskôr do 22.00 hod. dňa príchodu, je hotel oprávnený prenechať inému klientovi; to neplatí, pokiaľ bol výslovne dohodnutý neskorší príchod klienta.
3. Ak má klient záujem o garantovanú rezerváciu, hotel je oprávnený požadovať od klienta zaplatenie zálohy vo výške 100% z celkovej ceny rezervovaného ubytovania. Rezervácia sa považuje zo strany hotela za garantovanú okamihom úhrady požadovanej zálohy.
4. Klient, ktorý sa v hoteli ubytuje pred 6:00 hod. rannou, je povinný uhradiť cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc. Od klienta, ktorý požaduje ubytovanie pred 10:00 hod. rannou, a izba nebola v predchádzajúci deň obsadená, je hotel oprávnený požadovať úhradu 50% z ceny ubytovania za predchádzajúcu noc (tzv. earlycheck-in).
5. Klient je povinný pri nasťahovaní sa do izby, akékoľvek prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení, nahlásiť na recepcii hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby, jej vybavenia alebo inventáru. V prípade, ak hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení pobytu klienta, bez toho, aby klient tieto skutočnosti nahlásil na recepcii hotela, je klient povinný nahradiť hotelu takúto škodu v plnom rozsahu.
6. Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 10:00 hod. dohodnutého dňa odchodu, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. V prípade, že klient odovzdá izbu po tomto termíne najneskôr však do 15:00 hod, hotel je oprávnený účtovať poplatok 20,- € (tzv. late checkout) a po 15:00 hod. plnú cenu ubytovania za nasledujúcu noc.
7. Ubytovateľ je povinný viesť knihu ubytovaných, ktorá obsahuje osobné údaje v zmysle príslušného právneho nariadenia. Zákazník svojou rezerváciou udeľuje súhlas na zaradenie jeho mena, priezviska, rodného čísla, adresy (alebo obchodného mena, sídla, IČO a osobných údajov štatutárneho orgánu spoločnosti alebo iných poverených osôb spoločnosti) telefonického a mailového kontaktu do databázy spravovanej hotelom a k využitiu uvedených údajov hotelom pre účely stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi.
8. Zákazník zároveň udeľuje hotelu súhlas so spracovávaním uvedených údajov na účely:
 - a) poskytovania služieb a vykonávanie transakcií hotelom a inými sprostredkovateľmi v rámci plnenia zmluvy/rezervácie,
 - b) vypracovávaní interných analýz a štatistík hotelu,
 - c) kontaktovania (poskytovania informácií), upozornení a oznamov o konaní akcií a o službách poskytovaných hotelom, a to aj formou zasielania písomností, prostredníctvom elektronických komunikácií.
9. Hotelový hosť, ktorý nie je štátnym občanom Slovenskej republiky, je povinný podľa zákona o pobyte cudzincov v platnom znení, pravdivo a úplne vyplniť tlačivo o hlásení pobytu a odovzdať ho pri príchode na recepcii hotela.
10. Ubytovateľ môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné, než dohodnuté ubytovanie, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

11. Ak hosť dodatočne, počas pobytu, požiada o predĺženie pobytu, môže mu ubytovateľ ponúknuť aj inú izbu než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.

12. Ak to nie je z povahy veci vylúčené, platia ustanovenia tohto článku VOP aj pre ubytovacie podmienky skupín, s tým, že ubytovaný hosť a osoba, ktorá vykonala skupinovú rezerváciu zodpovedajú za záväzky voči hotelu spoločne a nerozdielne.

Článok II.

CENA ZA SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Klient je povinný zaplatiť hotelu za dohodnuté a poskytnuté služby cenu určenú v zmluve alebo vypočítanú spôsobom určeným v zmluve. Pokiaľ nebolo dohodnuté inak, dohodnutá cena za služby hotela vyplýva z platných cenníkov hotela. Hotel zverejňuje príslušné cenníky obvyklým spôsobom, a to najmä na svojej internetovej stránke (webovom sídle), na recepcii, prípadne ostatných svojich prevádzkach. Klient je povinný uhradiť výslednú sumu za ubytovanie a ostatné poskytované služby pri jeho odchode, a to v hotovosti alebo platobnou kartou. Po dohode môže byť klientovi vystavená faktúra. Podmienky pre vystavenie faktúry a jej splatnosť popisuje ods. 6 a 7 tohto článku.

2. Klient je povinný uhradiť hotelu všetky služby a tovary (vrátane iných súvisiacich nákladov napríklad cenu jedál a nápojov, telefónne účty), ktoré boli na základe zmluvy poskytnuté ubytovaným osobám.

3. V prípade, že sú akékoľvek služby alebo tovary v súlade so zmluvou účtované priamo hosťovi, ubytovanej osobe alebo účastníkovi podujatia, ktorý bol uvedený v zozname ubytovaných osôb alebo v skupinovej rezervácii organizátora podujatia, organizátor podujatia a takáto osoba sú spoločne a nerozdielne povinní tieto náklady a cenu plnenia uhradiť hotelu.

4. Ceny za služby dohodnuté v zmluve a uvedené v platných cenníkoch zahŕňajú daň z pridanej hodnoty (DPH), cena ubytovania však nezahŕňa miestnu daň vo výške 0,30€/dieťa/noc a 0,70€/dospelí/noc. V prípade, že dôjde k zmene sadzby DPH od času kalkulácie cien je hotel pri fakturácii povinný aplikovať príslušnú sadzbu DPH podľa osobitného predpisu upravujúceho DPH účinného v čase vystavenia faktúry.

5. V prípade, že je doba medzi uzatvorením zmluvy a prvým dňom podujatia/poskytnutia služby dlhšia ako 4 mesiace a zároveň sa v tomto období podľa cenníka hotela zvýšili ceny pre dohodnuté služby, hotel je oprávnený jednostranne zvýšiť dohodnuté ceny, najviac však o 10%, o čom je hotel povinný klienta informovať.

6. Ak sa vopred nedohodne inak, podkladom pre vyúčtovanie služieb hotela je daňový doklad – faktúra, vystavená spravidla v deň odchodu klienta z priestorov hotela alebo deň, kedy klient využil všetky objednané služby hotela. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa osobitného právneho predpisu účinného v čase vystavenia faktúry.

7. Daňové doklady (faktúry) hotela sú splatné v celej výške v lehote 7 dní od ich vystavenia, ibaže zmluva alebo tieto VOP ustanovujú inú lehotu. V prípade omeškania klienta s úhradou je hotel oprávnený účtovať klientovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania vrátane dňa úhrady.

8. Platba kreditnou kartou môže byť realizovaná pred aj po čerpaní hotelových služieb, a to na základe klientom poskytnutých údajov potrebných k realizácii platby. Hotel si vyhradzuje právo dodatočne zúčtovať z kreditnej karty klienta prípadné rozdiely, ktoré budú zistené po jeho odchode (napr. konzumácia z mini baru, spôsobená škoda a pod.), s čím klient pri zadaní objednávky vyjadruje svoj výslovný súhlas; v tomto prípade je hotel povinný písomne informovať klienta o akomkoľvek dodatočnom zúčtovaní rozdielov z kreditnej karty klienta a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania.

Článok III. STORNO PODMIENKY

1. Stornovaním sa rozumie prejav vôle klienta, ktorý jednostranne zruší, odvolá, odriekne, neprevezme alebo nevyužije dohodnuté služby, alebo akúkoľvek ich časť. Právnym dôsledkom stornovania je zánik povinnosti hotela poskytnúť dohodnuté služby a vznik povinnosti klienta zaplatiť hotelu storno poplatok.

2. Storno poplatok predstavuje percentuálnu časť z ceny dohodnutých služieb. Výška storno poplatku, pokiaľ nie je v zmluve dohodnutá inak, je určená v závislosti od dĺžky doby, ktorá uplynula od okamihu stornovania do termínu plánovaného začiatku poskytnutia dohodnutých služieb nasledovne:

Doba od stornovania do plánovaného termínu poskytnutia služieb v kalendárnych dňoch	Výška storno poplatku v percentách
46 a viac	15
45 až 31 vrátane	50
30 až 8 vrátane	75
7 a menej	100

3. V prípade, ak dôjde ku stornovaniu len časti z rozsahu dohodnutých služieb, storno poplatok sa určí v súlade s týmto článkom len z ceny služieb neposkytnutých v dôsledku stornovania.

4. V prípade, ak pri potvrdení rezervácie je od klienta prevzatá rezervačná záloha a následne dôjde k stornovaniu, alebo z dôvodov na strane klienta vôbec nedôjde k uzavretiu zmluvy, považuje sa výška zálohy za dojednaný storno poplatok. Nárok hotela na storno poplatok podľa ods. 2 tohto článku vo výške presahujúcej rezervačný poplatok, týmto nie je dotknutá.

5. Hotel je oprávnený formou jednostranného započítania použiť na úhradu storno poplatku peňažné prostriedky poskytnuté mu ako záloha.

6. Ak hotelu vznikne nárok na storno poplatok, je hotel povinný klientovi zaslať v lehote 14 dní odo dňa vzniku nároku na storno poplatok oznámenie o vyčíslení výšky storno poplatku a

dátume jeho splatnosti, príp. aj oznámenie o vykonaní jednostranného započítania voči pohľadávke klienta na vrátenie zálohy.

7. V mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie a pod.) sa hotel môže vzdať nároku na storno poplatkov, a to na základe preukázateľného dôkazu o vážnom dôvode stornovania.

Článok IV. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

1. Každá zmluvná strana môže odstúpiť od zmluvy z dôvodov vyslovene uvedených v zmluve.

2. Hotel môže odstúpiť od zmluvy aj z nasledovných dôvodov, pokiaľ tieto, alebo niektoré z nich, nie sú v zmluve ako dôvody odstúpenia vyslovene vylúčené:

a) bolo toto právo písomne dohodnuté s klientom;

b) klient netrvá na plnení zo strany hotela;

c) do termínu plánovaného začiatku poskytnutia služieb má uplynúť viac ako 90 dní;

d) sa vyskytli okolnosti, za ktoré hotel nezodpovedá, a ktoré robia splnenie zmluvy nemožným,

e) klient má záväzky voči hotelu po lehote splatnosti;

f) pri rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba a klient svoj záväzok včas nesplnil;

g) služby boli objednané alebo rezervované za uvedenia nesprávnych, zavádzajúcich, nepravdivých alebo pravdu skresľujúcich údajov o klientovi, alebo o iných podstatných skutočnostiach;

h) hotel má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie hotelových služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku hotela, bezpečnosť hotela, jeho zamestnancov alebo klientov, poškodiť dobré meno alebo vážnosť hotela na verejnosti bez toho, že by sa to oprávnene mohlo pripisovať vlastníkovi, resp. riadiacim orgánom hotela.

Článok V. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

1. Prevádzkovateľ poskytujúci ubytovacie služby zodpovedá za škodu na veciach, ktoré boli ubytovanými fyzickými osobami alebo pre ne vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí alebo ktoré boli za tým účelom odovzdané prevádzkovateľovi alebo niektorému z pracovníkov prevádzkovateľa.

2. Za klenoty, peniaze a iné cennosti sa takto zodpovedá len do výšky ustanovenej vykonávacím predpisom. Ak však bola škoda na týchto veciach spôsobená tými, ktorí v prevádzke pracujú, uhradzuje sa bez obmedzenia.

3. Hotel nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci v priestoroch hotela.

4. Za škody spôsobené na zariadení resp. inventári hotela zodpovedá hosť podľa príslušných platných právnych predpisov. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku hotela je hotel oprávnený na náhradu škody v nadobúdacej hodnote zničeného inventáru. Hodnota inventáru je stanovená v písomnom zozname nachádzajúcom sa na recepcii. Je v záujme hosta informovať sa o jeho obsahu v prípade jeho znehodnotenia alebo poškodenia zariadenia v izbe a ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené nepľnoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyť im tam umožnil hosť.

5. V prípade spôsobenej škody hosťom na majetku hotela, je hosť povinný uhradiť náhradu vzniknutej škody najneskôr v deň skončenia pobytu v hoteli pri vyúčtovaní ubytovania a služieb, alebo na základe faktúry. V prípade, ak hosť odmietne uhradiť vzniknutú škodu, je hotel oprávnený účtovať hosťovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% denne z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Uhradením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok hotela na náhradu spôsobenej škody.

Článok VI. KOMUNIKÁCIA A DORUČOVANIE

1. Akékoľvek oznámenie alebo akákoľvek iná formálna komunikácia medzi zmluvnými stranami musí byť realizovaná v písomnej forme a príslušnej Zmluvnej strane musí byť zaslaná alebo doručená osobne, poštou (formou doporučenej zásielky), expresnou kuriérskou službou na adresu, alebo e-mailovú adresu uvedenú v zmluve (môže byť aj v záhlaví zmluvy) alebo na inú adresu alebo e-mail, ktoré si zmluvné strany navzájom oznámia podľa tohto článku.

2. Akékoľvek oznámenie alebo akákoľvek iná formálna komunikácia sa považujú za riadne doručené:

a) v deň doručenia zásielky príslušnej zmluvne strane, ak bola zásielka doručená osobne, kuriérskou službou alebo poštou (ako doporučená zásielka) alebo ak adresát odmietne zásielku prevziať dňom odmietnutia prevzatia zásielky (uvedené sa primerane vzťahuje aj na prípad, kedy sa zásielka vrátila odosielateľovi ako nedoručená);

b) v prípade zaslania zásielky e-mailom v deň odoslania e-mailu, ak bola zásielka odoslaná do 15:00 hod. v ktorýkoľvek pracovný deň, v ostatných prípadoch v pracovný deň nasledujúci po dni odoslania.

Článok VI. OSTATNÉ

1. V priestoroch hotela platí zákaz nosiť zbraň a strelivo alebo ich inak prechovávať v stave umožňujúcom okamžité použitie.

2. Ubytovateľ nezodpovedá za prípadné nehody alebo konflikty medzi hosťami hotela, avšak v rozsahu zákonných možností urobí nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie poriadku v ubytovacích a odbytových priestoroch hotela.

3. Z bezpečnostných dôvodov je hotelový hosť povinný zabezpečiť sprievod a dozor dospelých osoby pre maloleté osoby v hotelovej izbe ako aj v ostatných priestoroch hotela.
4. Za účelom poskytnutia prvej pomoci pri poranení hotelového hosťa sa na hotelovej recepcii nachádza lekárnička.
5. Vstup do objektu hotela s domácim zvieratkom ako aj jeho ubytovanie je možné len po predchádzajúcej dohode s hotelom a zaplatení poplatku za domáce zviera pred ubytovaním hosťa.
6. V celom objekte hotela platí prísny zákaz fajčenia. Pre fajčiarov je vyhradené miesto pred vchodom do hotela.
7. Počas svojho pobytu môže hotelový hosť parkovať svoje vozidlo na hotelovom parkovisku. Motorové vozidlá nie sú miestom určeným na uloženie vecí. Ubytovateľ nezodpovedá za veci, ktoré si hosť, jeho návšteva alebo sprievod zanechali vo vozidle na hotelových parkoviskách.
8. V čase od 22:00 do 6:00 hod. je hosť povinný dodržiavať nočný klud.
9. Pre prijímanie návštev ubytovaných hostí sú vyhradené spoločné priestory hotela. Na hotelovej izbe môže hosť prijímať návštevy iba so súhlasom ubytovateľa, maximálne však po dobu jednej hodiny. Ubytovaný hosť je povinný nahlásiť identifikačné údaje návštevy na hotelovej recepcii do knihy návštev.
10. Hosť, jeho návšteva alebo sprievod, je povinný dodržiavať všeobecné morálne a etické pravidlá obvyklé na území Slovenskej republiky tak, aby svojim správaním neobmedzoval a nerušil ostatných hostí hotela a správal sa slušne k personálu hotela. Ubytovateľ je oprávnený, nie však povinný upozorniť hosťa na porušovanie dobrých mravov. Ubytovateľ môže odstúpiť od zmluvy o ubytovaní, ak ubytovaný hosť, jeho sprievod alebo návšteva v hoteli napriek upozorneniu hrubo porušuje dobré mravy alebo poruší povinnosti zo zmluvy tým, že poruší ubytovací poriadok.
11. Hosť berie na vedomie, že do jeho izby počas doby pobytu majú právo vstúpiť za účelom vykonania svojich služobných povinností zamestnanci ubytovateľa ako napr. chýžná, údržbár a pod.
12. Finančná náhrada za stratu kľúča od hotelovej izby je 10€.
13. V spoločných priestoroch hotela, na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste, je vyvesený požiarny poriadok hotela. Hosť, jeho návšteva alebo sprievod je povinný sa riadiť požiarnym poriadkom hotela.
14. Priestory hotela sú vybavené hasiacimi prístrojmi a hydrantmi. V prípade ich poškodenia zo strany hosťa, jeho sprievodu alebo návštevy z nedbanlivosti alebo úmyselne si ubytovateľ môže voči hosťovi uplatniť náhradu škody vzniknutej na týchto zariadeniach vrátane škody spôsobenej na iných predmetoch v dôsledku neoprávneného úmyselného použitia týchto zariadení.
15. Na hotelovej izbe, nie je dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče. Toto nariadenie sa netýka elektrických spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu hosťa (holiaci strojček, sušič vlasov a pod.) a nízko odberovej prenosnej elektroniky (mobilné telefóny, auto navigácie, vreckové

prehrávače hudby, tablety, laptopy a pod.), ktorá spĺňa platné normy, inak hosť zodpovedá za všetku škodu, ktorá týmto vznikne.

16. Ubytovateľ nepreberá zodpovednosť za prípadné poškodenie elektrických spotrebičov hosťa, ku ktorému došlo v dôsledku kolísania alebo výpadku elektrickej energie.

17. Na hotelovej izbe alebo v spoločenských priestoroch nie je hosť oprávnený premiestňovať zariadenia, vykonávať opravy, alebo akékoľvek zásahy do telefónnych aparátov, rozhlasových a televíznych prijímačov, sušičov vlasov, do elektrickej siete alebo inej inštalácie, inak bude zodpovedať za všetku škodu, ktorá týmto ubytovateľovi vznikne.

18. Pri dočasnom odchode z hotelovej izby je hosť povinný na izbe zavrieť vodovodné kohútiky, zatvoriť okná, balkónové dvere, vypnúť elektrospotrebiče, hotelovú izbu riadne uzamknúť a kľúč odovzdať na recepcii hotela.

19. V priestoroch hotela je povolená konzumácia alkoholických nápojov iba osobám starším ako 18 rokov. Personál ubytovateľa je oprávnený odmietnuť predať alebo podať alkoholický nápoj osobám mladším ako 18 rokov a osobám zjavne ovplyvneným alkoholom alebo inou omamnou látkou.

20. Priestory hotela sú monitorované kamerovým systémom. Monitorované miesta sú označené príslušným piktogramom upozorňujúcim hostí a návštevníkom hotela na kamerový systém. Hosť uzatvorením zmluvy o ubytovaní udeľuje súhlas s monitorovacím kamerovým systémom.

21. Hosť, v prípade, že je v postavení spotrebiteľa potvrdením rezervácie potvrdzuje, že bol v zmysle ust. § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, informovaný, najmä, no nie výlučne o tom, že v lehote 14 dní môže od tejto zmluvy bez udania dôvodu odstúpiť a súčasne mu bol odovzdaný formulár na odstúpenie od tejto zmluvy, čo svojim podpisom výslovne potvrdzuje.

Článok VIII. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Ustanovenia tohto článku VOP majú povahu reklamačného poriadku (ďalej len „reklamačný poriadok“) vydaného na základe zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov a služieb predávaných a poskytovaných hotelom vo svojich zariadeniach, v súlade s predmetom ich činnosti spotrebiteľom (ďalej len „kupujúci“ alebo „spotrebiteľ“ alebo „hosť“).

3. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením

primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

4. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u poskytovateľa, u ktorého bola vec kúpená alebo u ktorého bola poskytnutá služba.

5. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby klient - spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

6. Hotel - poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny a/alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia klienta.

7. Práva a povinnosti spotrebiteľa a poskytovateľa sa spravujú príslušnými právnymi predpismi SR. Spotrebiteľ má najmä právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a väd zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

8. Predmet reklamácie:

- reklamáciu nedostatkov tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým u poskytovateľa v hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe poskytovateľ nemusí reklamáciu uznať

- reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u povereného pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby

- klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.

9. Postup pri vybavovaní reklamácie:

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

a) výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby;

b) pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelenej klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a ak poskytovateľ nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po vzájomnej obojstrannej dohode alebo má právo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

Reklamáciu vybavuje riaditeľ, alebo ním poverený pracovník poskytovateľa, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je riaditeľ alebo ním poverený pracovník spísať s klientom záznam o reklamacii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi poskytovateľa písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácií výslovne uvedená.

O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku X. VOP rozhodne riaditeľ alebo ním poverený pracovník poskytovateľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamácií a spôsobe jej vybavenia.

10. Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie:

Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi poskytovateľa súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi poskytovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Článok IX.

Ochrana osobných údajov

1. Host' potvrdením rezervácie berie na vedomie, že osobné údaje poskytnuté vyplnením údajov pri rezervácii sa spracovávajú v súlade s ust. zákona. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2. Host' potvrdením rezervácie dáva prevádzkovateľovi v zmysle zákona uvedeného v bode 1 tohto článku súhlas so spracovaním osobných údajov, ktorými sú údaje poskytnuté hosťom pri rezervácii v rozsahu meno, priezvisko, dátum a miesto narodenia, adresa, číslo cestovného dokladu, vízum, e-mail, telefónne číslo, a to na účely priameho marketingu (najmä, no nie výlučne ponuka služieb hotela, informovanie o marketingových akciách formou správ elektronickej pošty, a pod.). Host' súhlasí najmä s tým, aby prevádzkovateľ hotela sám alebo prostredníctvom povereného sprostredkovateľa uchoval, zhromažďoval, vyhľadával, prehľadával a používal na vymedzený účel osobné údaje.

3. Súhlas podľa tohto článku sa udeľuje do dobu neurčitú.

Článok X.

SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VOP, zmluva a vzťahy založené touto zmluvou, ale ňou výslovne neupravené sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

2. Klienti pri realizácii objednávky potvrdzujú súhlas s týmito VOP. Hotel si vyhradzuje právo VOP jednostranne zmeniť. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená ich umiestnením na stránkach hotela (webovom sídle). Zmenené VOP sa aplikujú na záväzkový vzťah zmluvných strán odo dňa nadobudnutia ich účinnosti. Zmenené VOP nemajú vplyv na právne nároky, ktoré vznikli medzi zmluvnými stranami pred účinnosťou zmeny.

3. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto VOP boli alebo sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení týchto VOP.

4. Všetky spory vyplývajúce zo zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú riešené vzájomnou dohodou. V prípade, ak nedôjde k dohode, budú spory s konečnou platnosťou rozhodnuté príslušným všeobecným súdom v Slovenskej republike.

Tieto všeobecné obchodné podmienky hotela Lomnista* a jeho prevádzkovateľa IK Grade spol. s.r.o. boli schválené ubytovateľom, sú platné a účinné od 01.01.2019 a sú dostupné k nahliadnutiu na recepcii hotela.

PaedDr Milan Klinčák
konateľ