

Všeobecné obchodné podmienky

Hotel Poprad, s. r. o. ***, Partizánska 677/17, 058 01 Poprad

1. Úvodné ustanovenia

Všeobecné obchodné podmienky upravujú zmluvné vzťahy medzi dodávateľom:

Hotel Poprad, s. r. o., Partizánska 677/17, 058 01 Poprad

IČO: 36 489 565

IČ DPH: SK2020020937

Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č.14531/P
(ďalej len „hotel“)

a odberateľom, ktorým je objednávateľ služieb.

2. Rezervácia služieb

1. Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby.
2. Rezerváciu potvrdzuje odberateľovi (host'ovi) hotel po obdržaní objednávky host'om telefonickou, písomnou alebo elektronickou formou.
3. **Objednávka musí obsahovať:**
 - meno a priezvisko host'a, v prípade firmy názov spoločnosti,
 - termín čerpania hotelových služieb,
 - kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu host'a, email kontakt,
 - spôsob úhrady za služby, v prípade firmy fakturačné údaje,
 - rozsah a druh objednaných služieb.
4. Objednávku je hotel povinný spracovať do 24 hodín, alebo v najbližší pracovný deň pri skupinových rezerváciách a to potvrdením rezervácie alebo zamietnutím.
5. Na základe objednávky hotel vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým host'ovi potvrdí rozsah služieb písomnou formou alebo elektronicky.

3. Ceny a platobné podmienky

1. Hotel poskytuje host'ovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov.
2. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná.
3. Nárok na zníženie ceny nevzniká klientovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.
4. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať a kumulovať.
5. Ak host' platí v hotovosti alebo platobnou kartou, cena za ubytovanie bude zinkasovaná najneskôr pri jeho príchode.

6. V deň odchodu je hosť povinný doplatiť všetky využité služby hotela a ubytovanie v hotovosti na recepcii, kreditnou kartou alebo platobnou kartou.
7. Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.
8. Pri platbe na faktúru, je faktúra splatná do 10 dní od dátumu vystavenia. Za deň úhrady sa považuje deň pripísania finančných prostriedkov na účet hotela (poskytovateľa služieb).
9. Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných obchodných podmienkach musia byť vopred odsúhlasené obidvoma zmluvnými stranami a potvrdené písomnou formou.

4. Zálohová platba

1. Hotel má právo žiadať zálohovú platbu do výšky 100% z ceny objednaných služieb so splatnosťou 7 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou v momente, keď je uhradená zálohová platba na účet hotela.
2. **Zálohová platba pre skupiny a akcie:**
Poskytovateľ služby vystavuje / môže vystaviť zálohovú faktúru z predpokladanej a dohodnutej ceny za všetky ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby podľa objednávky so splatnosťou 7 dní odo dňa vystavenia zálohovej faktúry a to nasledovne:
 - **30%** z objednaných služieb ako potvrdenie rezervácie
 - najneskôr 3 dni pred začatím čerpania služieb musí byť na účet poskytovateľa služieb uhradená záloha vo výške 100 % z celkových objednaných služieb.
3. Najneskôr v deň nástupu musia byť objednané služby uhradené.
4. Dňom pripísania zálohy na účet poskytovateľa služieb vedený v ČSOB, a. s., IBAN: SK33 7500 0000 0040 1394 8595, SWIFT: CEKOSKBX, je objednávka zo strany poskytovateľa služieb potvrdená. Od doby prijatia objednávky objednávateľom až do doby splatnosti zálohovej faktúry sa považuje termín realizácie služby za rezervovaný. Zaplatená záloha bude zúčtovaná v riadnom daňovom doklade (faktúre) po ukončení pobytu. V prípade, že objednávateľ zálohovú faktúru riadne a včas neuhradí, poskytovateľ služieb je oprávnený rezerváciu zrušiť.
5. Zálohovú platbu možno zrealizovať nasledovným spôsobom:
 - v hotovosti alebo platobnou kartou na recepcii hotela
 - prevodom na účet: ČSOB, a. s., IBAN: SK33 7500 0000 0040 1394 8595, SWIFT: CEKOSKBX
 - pre variabilný symbol použijete číslo rezervácie alebo číslo faktúry
 - platobnou kartou formou on-line rezervácie

5. Storno podmienky

1. Hotel je oprávnený požadovať storno poplatky v prípade, že rezervácia je zrušená písomne, telefonicky alebo elektronicky, faxom v nasledovných lehotách:
 - **od 15 do 29 dní** pred dohodnutým termínom 20% z celkovej sumy stornovaných služieb,
 - **od 7 do 14 dní** pred dohodnutým termínom 50% z celkovej sumy stornovaných služieb,
 - **od 1 do 6 dní** pred dohodnutým termínom 90% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
 - v deň nástupu **100%** z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
 - pri predčasnom odchode z pobytu si hotel účtuje 100% z potvrdeného zostávajúceho pobytu.
2. Pri **skupinových rezerváciách stravovacích služieb** je povinný objednávateľ objednať, resp. spresniť počet jedál minimálne dva dni vopred. V prípade, že bude počet jedál odobraných a písomne odsúhlasených objednávateľom viac, bude sa účtovať skutočný počet odobraných jedál. V prípade, že počet objednaných jedál nebude odobraný, bude sa účtovať celkový počet objednaných jedál. V prípade stornovania objednávky stravovacích služieb v deň, na ktorý sa poskytnutie stravovacích služieb objednalo, poskytovateľ služieb účtuje objednávateľovi všetky objednané jedlá v zmysle písomnej objednávky, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy. Takto vyčíslená suma všetkých objednaných jedál v zmysle objednávky je zmluvnou pokutou, ktorá vzniká následkom porušenia zmluvných podmienok zo strany objednávateľa.
3. Pri skupinových podujatiach organizátor podujatia nie je oprávnený prinášať jedlá a nápoje k podujatiu. Výnimka je možná len po predošlej písomnej dohode s hotelom. V takom prípade sa účtuje servisný poplatok.

6. Poskytované služby

1. Host' sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr **o 14.00 hod.**, pokiaľ nebolo dohodnuté inak vopred.
2. V prípade, ak host' uskutočnil zálohovú platbu je hotel povinný držať rezerváciu host'a do 22.00 hod. V prípade, ak host' neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, hotel nie je povinný zálohovú platbu vrátiť host'ovi.
3. Ak host' nemá potvrdenú rezerváciu písomnou formou, je potrebné aby sa ubytoval do 18.00 hod., pokiaľ sa host' nedohodne inak. V prípade, ak sa host' neubytuje do 18.00 hod., hotel môže voľne disponovať touto kapacitou.
4. Ak sa host' ubytuje pred 6.00 hod. v deň jeho nástupu na pobyt, hotel si vyhradzuje právo účtovať noc navyše.
5. Host' je povinný ubytovaciu kapacitu uvoľniť v deň odchodu do 10.00 hod. V prípade, že host' neuvolní izbu do 10.00 hod., je hotel oprávnený host'ovi účtovať sumu za ďalší pobytový deň, ak nebolo dohodnuté inak.

6. V prípade ak má hosť potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohu a hotel z dôvodu vis major ubytovanie hosťovi neposkytne, je povinný hosťovi zabezpečiť primerané náhradné ubytovanie na náklady hotela.
7. Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
8. Hotel si vyhradzuje právo neubytovať podnapitých a agresívnych hostí.
9. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach, pričom vnesené sú veci, ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkov hotela. Za klenoty, peniaze a iné cennosti uložené mimo hotelových trezorových schránok hotel nezodpovedá.
10. Hotel nie je zodpovedný za zabudnuté veci klienta v priestoroch hotela.
11. Hosť má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli dohodnuté v potvrdenej rezervácii. Ak je dohodnuté stravovanie formou polpenzie alebo plnej penzie, využitie týchto služieb začína večerou v deň príchodu od 18.00 hod. Služba plná penzia končí v deň odchodu obedom do 13.00 hod.
12. V priestoroch hotela hostia nie sú oprávnení konzumovať vlastné potraviny a nápoje. Pokladá sa to za porušenie všeobecných obchodných podmienok, na základe čoho môže hotel ukončiť s hosťom zmluvný vzťah bez nároku na refundáciu.
13. V hoteli nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiča vlasov a pod., prístrojov určených na osobnú hygienu.
14. Malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom súhlase vedenia hotela. Takéto ubytovanie je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka. Hosť nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvieratám počas pobytu. Nie je povolené nechať zviera bez dozoru samé v izbe.
15. Fajčenie je povolené len vo vybraných priestoroch hotela. V izbách hotela (vrátane kúpeľne a balkóna) je zakázané fajčenie a užívanie akýchkoľvek omamných a psychotropných látok.
16. Hotel môže predĺžiť pobyt hosťovi len v prípade, ak má hotel k dispozícii voľnú kapacitu.
17. Recepcia na požiadanie hosťa privolá rýchlu lekársku pomoc. Hotel je oprávnený žiadať od hosťa požadovanú peňažnú náhradu za výdavky súvisiace s ošetrením hosťa.
18. Zmluvný vzťah medzi hosťom a hotelom končí v deň jeho odchodu zaplatením záverečného účtu. Hosť je povinný účet na mieste vyrovnať v hotovosti alebo platobnou kartou.
19. V prípade, že hosť ukončí svoj pobyt skôr ako bolo dohodnuté v rezervácii, hotel má právo účtovať hosťovi sumu za celý dohodnutý pobyt.
20. Hosť nesie zodpovednosť za všetky ním spôsobené škody počas pobytu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.
21. V prípade, že hosť neuhradí záverečný účet, hotel je oprávnený zadržať všetky veci, ktoré hosť vniesol do ubytovacieho zariadenia.
22. Hotel je oprávnený ukončiť a odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou a bez nároku hosťa na vrátenie peňazí, ak:
 - hosť úmyselne, alebo nedbanlivosťou poškodzuje majetok hotela, správa sa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálkou,
 - obťažuje svojim správaním ostatných hostí,

- zdravotný stav hosťa ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu,
 - z dôvodu vyššej moci.
23. V prípade sťažností je hosť túto skutočnosť povinný oznámiť okamžite a bezodkladne. Sťažnosti sa riadia platným reklamačným poriadkom hotela.
 24. Hotel je oprávnený skontrolovať izbu hosťa počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby podľa hygienických predpisov.
 25. Ak hotel zistí po odchode hosťa poškodenie alebo odcudzenie inventáru, je hotel oprávnený doučtovať tieto pohľadávky po oznámení hosťovi z jeho kreditnej karty, alebo vystavením a zaslaním účtu na adresu hosťa.
 26. Hosť je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom hotela.

7. Zodpovednosť za škodu

1. V prípade porušenia povinnosti zo záväzkového vzťahu, je zmluvná strana povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
2. Objednávateľ služieb zodpovedá v plnom rozsahu za škodu spôsobenú znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku poskytovateľa služieb zo strany osôb, ktoré sa zúčastňujú na akcii, ktorú objednávateľ u poskytovateľa služieb objednal.

8. Ochrana osobných údajov

Odberateľ v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov prehlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň udeľuje dodávateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú z obchodných vzťahov medzi odberateľom a dodávateľom. Odberateľ udeľuje súhlas so získavaním a spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít dodávateľa, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch dodávateľa, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Odvolanie tohto súhlasu je možné realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Ako odberateľ, dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomá/ý svojich práv.

Platné od 1.11.2017