

Všeobecné zmluvné podmienky

1. Údaje poskytovateľa služieb
2. Všeobecné podmienky
3. Zmluvná strana
4. Vznik zmluvy, spôsob rezervácie, úprava rezervácie, oznamovacia povinnosť
5. Podmienky odrieknutia
6. Ceny
7. Spôsob platby, záruka
8. Spôsob a podmienky využívania služieb
9. Domáce zvieratá
10. Odmietnutie plnenia zmluvy, zánik povinnosti poskytovania služieb
11. Záruka umiestnenia
12. Choroba, smrť hosťa
13. Práva Zmluvnej strany
14. Povinnosti Zmluvnej strany
15. Povinnosť Zmluvnej strany nahradiť škody
16. Práva Poskytovateľa služieb
17. Povinnosti Poskytovateľa služieb
18. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody
19. Mlčanlivosť
20. Vis major
21. Právo, používané v právnom vzťahu zmluvných strán, kompetentný súd

1. Údaje poskytovateľa služieb

Sídlo: COOP Jednota Bratislava – vidiek, spotrebné družstvo, Háľkova 1, 830 08 Bratislava,
Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Dr., vložka číslo: 115/B

Prevádzka: Hotel Slovan***, Tatranská Lomnica 46, 059 60 Vysoké Tatry

IČO: 00168823

DIČ: 2020371639

2. Všeobecné podmienky

2.1. Tieto „Všeobecné obchodné podmienky“ upravujú používanie ubytovacích zariadení Poskytovateľa služieb, a služieb nimi poskytovaných.

2.2. Špeciálne, individuálne podmienky nie sú súčasťou zverejnených Všeobecných obchodných podmienok, ale nevylučujú uzavretie zvláštnych dohôd s cestovnými kancelárkami, cestovnými organizátormi, v jednotlivých prípadoch s rozličnými, danému druhu obchodu zodpovedajúcimi, kondíciami.

3. Zmluvná strana

3.1. Služby, poskytované Poskytovateľom služieb, využíva Host'

3.2. Pokiaľ objednávku služieb odovzdá Host' priamo Poskytovateľovi služieb, potom je Host' Zmluvnou stranou. Poskytovateľ služieb a Host' – v prípade splnenia podmienok – sa spolu stávajú zmluvnými stranami (ďalej Strany).

3.3. Pokiaľ objednávku služieb z poverenia Host'a odovzdá Poskytovateľovi služieb tretia

osoba (ďalej Sprostredkovateľ), potom podmienky spolupráce upravuje zmluva, uzavretá medzi Poskytovateľom služieb a Sprostredkovateľom. V takomto prípade Poskytovateľ služieb nie je povinný prešetrovať, či je tretia osoba legitímnym zástupcom Host'a.

4. Vznik zmluvy, spôsob rezervácie, úprava rezervácie, oznamovacia povinnosť

4.1. Na ústne alebo písomne podanú žiadosť Host'a o ponuku pošle Poskytovateľ služieb ponuku. Pokiaľ do 48 hodín od odoslania ponuky nebude doručená konkrétna objednávka, potom viazanosť ponuky Poskytovateľa služieb zaniká.

4.2. Zmluva vzniká písomným potvrdením ústne alebo písomne podanej rezervácie Host'a Poskytovateľom služieb, a pokladá sa za Písomne uzatvorenú Zmluvu. Ústne podaná rezervácia, dohoda, úprava, alebo jej ústne potvrdenie Poskytovateľom služieb nemá váhu Zmluvy.

4.3. Zmluva o využívaní ubytovacích služieb sa uzatvára na dobu určitú.

4.3.1. Pokiaľ Host' ešte pred ukončením určeného obdobia definitívne opustí izbu, potom má Poskytovateľ služieb právo na úmernú čiastku protihodnoty služieb, uvedených v Zmluve, nasledovne - 100%. Izbu, ktorá sa uvoľnila pred uplynutím určenej doby, je Poskytovateľ služieb oprávnený opätovne speňažiť.

4.3.2. Na predĺženie využívania ubytovacích služieb iniciované Host'om, je potrebný predbežný súhlas Poskytovateľa služieb.

V takomto prípade si môže Poskytovateľ služieb vyhradiť uhradenie už poskytnutých služieb.

4.4. Na úpravu a/alebo doplnenie Zmluvy je potrebná písomná dohoda, podpísaná Zmluvnými stranami.

5. Podmienky zrušenia rezervácie (Storno podmienky)

5.1. Ak v ponuke hotela nie sú uvedené iné podmienky, potom je odrieknutie ubytovacích služieb bez zaplataenia penále možné do termínov uvedených nižšie 21 dní pred príchodom

a) Ak Zmluvná strana nepoistí využitie ubytovacích služieb zaplatením zálohy, garanciou kreditnou kartou, alebo iným spôsobom, uvedeným v Zmluve, potom povinnosť Poskytovateľa služieb poskytovať služby zaniká v deň príchodu od 18:00 hodiny

b) Ak Zmluvná strana poistí využitie ubytovacích služieb zaplatením zálohy, garanciou kreditnou kartou, alebo iným spôsobom, uvedeným v Zmluve, ale neprihlási sa do hotela do 18:00 hodiny a neupovedomil hotel o neskorom príchode, bude Poskytovateľ služieb fakturovať penále v Zmluvou určenej sume (najmenej však sumu zodpovedajúcu cene za jednu noc). V takom prípade zaistí ubytovanie pre Zmluvnú stranu do 12:00 hodiny na poludnie dňa, nasledujúceho po dni príchodu, po uplynutí tohoto termínu táto povinnosť Poskytovateľa služieb zaniká.

V prípade rezervácie produktov Poskytovateľa služieb, viazaných na špeciálne kondície, skupinových zájazdov alebo podujatí, určí podmienky, odlišujúce sa od hore uvedených, v samostatnej Zmluve.

Podmienky zrušenia rezervácie platné pre hotel:

COOP Jednota Bratislava – vidiek, spotrebné družstvo, Háľkova 1, 830 08 Bratislava,.

akceptujú iba písomne stornované rezervácie. Klient môže stornovať rezerváciu bez poplatku minimálne 21 dní pred príchodom. Pokiaľ nie je stanovené inak, COOP Jednota Bratislava-vidiek, spotrebné družstvo si vyhradzuje právo žiadať uhradenie storno poplatku nasledovne:

STORNO PODMIENKY

bez storno poplatku > **21 dní** pred nástupom

50% z ceny **21 – 15 dní** pred nástupom

70% z ceny 14 – 7 dní pred nástupom

Žiadna finančná náhrada nie je poskytnutá za objednané a klientom nevyčerpané služby a zmeny objednaných služieb počas pobytu klienta (ubytovanie, stravovanie, wellness procedúry).

Presun potvrdenej rezervácie

Spoločnosť **COOP Jednota Bratislava – vidiek, spotrebné družstvo, Háľkova 1, 830 08 Bratislava** akceptuje presun potvrdených rezervácií len 1-krát. Bezplatný posun rezervácie je možný urobiť maximálne 21 dní pred pôvodným dátumom príchodu hosťa. Cena pobytu bude zmenená podľa platného cenníka okrem potvrdených rezervácií hlavnej a strednej sezóny. Zmena rezervácie musí byť uskutočnená najneskôr do 7 dní pred pôvodne objednaným a zarezervovaným dňom príchodu, opačnom prípade si vyhradzuje právo účtovať storno poplatok podľa aktuálnych storno podmienok.

Zmena mena klienta

Pri individuálnych rezerváciách Spoločnosť akceptuje iba písomnú zmenu mena klienta, a to minimálne 2 dni pred nástupom na pobyt.

6. Ceny

6.1. Ceny hotela za izbu (Rack Rate) budú vyvesené v izbe alebo na recepcii hotela. Cenníky iných služieb sú k dispozícii v danom oddelení hotela (reštaurácia, wellness a iné.).

6.2. Poskytovateľ služieb môže svoje zverejnené ceny bez predbežného oznámenia zmeniť.

6.3. Zároveň s oznámením cien oznámi Poskytovateľ služieb aj mieru daní, obsiahnutú v cenách (DPH, rekreačný poplatok), určenú zákonom, platnú v termíne odoslania ponuky.

Poskytovateľ služieb môže náklady navyše, spôsobené úpravou platných daňových zákonov (DPH, rekreačný poplatok), po predbežnom oznámení previesť na Zmluvnú stranu.

6.4. Aktuálne zľavy, akcie, ostatné ponuky budú oznámené na webovej stránke

6.5 Konkrétne ceny, zľavy a podmienky pobytu pre deti, zľavy sú dostupné na stránke danej ponuky.

7. Spôsob platby, záruka

7.1. Poskytovateľ služieb požaduje protihodnotu služieb, poskytovaných Zmluvnej strane, najneskôr po ich využití, pred odchodom z hotela, ale v rámci individuálnej dohody môže poskytnúť aj možnosť neskoršej úhrady.

7.2. Poskytovateľ služieb na garantovanie využitia služieb podľa Zmluvy, a vyrovnanie protihodnoty:

a) môže požadovať záruku úverovou kartou, počas ktorej bude na karte vinkulovaná protihodnota objednanej a potvrdenej služby;

b) Poskytovateľ služieb môže požadovať preddavok na všetky poskytované služby alebo na ich časť

7.3. Zmluvná strana môže svoj účet uhradiť nasledovne:

Slovensko: Je možné platiť v EUR. Úverové karty: Visa, EC/MC. Je možné platiť rekreačnou poukážkou a bankovým prevodom vopred, platobnou bránou.

Plná platba objednaných služieb musí byť uhradená 2 dni pred príchodom na bankový účet Spoločnosti, ak nie je dohodnuté inak. Bankové poplatky spojené s realizáciou platby si klient hradí sám. V prípade, že platba nie je zrealizovaná pred príchodom klienta si Spoločnosť vyhradzuje právo na zrušenie rezervácie podľa storno podmienok.

7.5. Náklady spojené s použitím ktoréhokoľvek spôsobu platby nesie Zmluvná strana.

8. Spôsob a podmienky využívania služieb

8.1. Host' môže obsadiť izbu v deň príchodu od 14:00 hodiny (Check in) a je povinný ju opustiť v posledný deň pobytu dopoludnia, do 11:00 hodiny (Check out),

8.2. Pokiaľ si host' želá obsadiť izbu pred nasledovnými termínmi v deň príchodu, bude mu účtovaná aj cena za predchádzajúcu noc pred dňom príchodu.

9. Domáce zvieratá

9.1. Do hotela nie je možné priviesť domáce zvieratá. Za porušenie tohto zákazu je sankčná pokuta 100€.

10. Odmietnutie plnenia zmluvy, zánik povinnosti poskytovania služieb

10.1. Poskytovateľ služieb je oprávnený s okamžitou platnosťou vypovedať Zmluvu o poskytovaní ubytovacích služieb, a tým odmietnuť poskytovanie služieb, ak:

a) Host' nepoužíva izbu, respektíve zariadenie, ktoré mu bolo dané k dispozícii, na účel, na ktorý je určené;

b) Host' sa správa voči bezpečnosti, poriadku hotela, voči jeho zamestnancom nežiadúcim, hrubým spôsobom, je pod vplyvom alkoholu alebo drog, správa sa vyhrážavo, urážlivo alebo iným neprijateľným spôsobom;

c) Host' trpí infekčnou chorobou;

d) Zmluvná strana nesplní do určeného termínu svojej povinnosti zaplatenia zálohy, uvedené v Zmluve.

10.2. Pokiaľ nebude Zmluva medzi stranami splnená z dôvodu „vis major“, zmluva zanikne.

11. Záruka umiestnenia

11.1. Pokiaľ hotel Poskytovateľ služieb z dôvodu vlastnej chyby (napr. preplnenie, dočasné prevádzkové problémy, atď.) nedokáže zaistiť služby uvedené v Zmluve, Poskytovateľ služieb je povinný bezodkladne sa postarať o ubytovanie Host'a.

11.2. Poskytovateľ služieb je povinný:

a) zaistiť/ponúknuť služby, uvedené v Zmluve, za cenu potvrdenú v zmluve, na dobu v nej uvedenú – alebo do odstránenia prekážok – v inom hotely takej istej, alebo vyššej kategórie. Všetky náklady navyše, spojené so zaistením náhradného ubytovania, nesie Poskytovateľ služieb;

b) bezplatne zaistiť pre Host'a jednorazovú možnosť telefonovania, na oznámenie zmeny miesta ubytovania;

c) zaistiť pre Host'a bezplatný transfer na presťahovanie sa do náhradného ubytovania a na prípadné neskoršie sťahovanie sa späť.

11.3. Pokiaľ Poskytovateľ služieb bezo zvyšku splní všetky tieto povinnosti, respektíve ak Host' prijal ponúknutú možnosť náhradného ubytovania, Zmluvná strana si nemôže dodatočne uplatňovať nároky na odškodnenie.

13. Práva Zmluvnej strany

13.1. V zmysle zmluvy je Host' oprávnený používať podľa spôsobu jej určenia objednanú izbu, ako aj zariadenia, ktoré patria do okruhu zvyčajných služieb, a pre ktoré neplatia špeciálne podmienky.

13.2. Host' môže v súvislosti so službami, poskytovanými Poskytovateľom služieb, podať sťažnosť počas doby pobytu v hotely. Poskytovateľ služieb sa zaväzuje riešiť sťažnosť, ktorá mu bola v tomto období písomne preukázateľne doručená (alebo ním bola o sťažnosti spísaná zápisnica).

14. Povinnosti Zmluvnej strany

14.1. Zmluvná strana je povinná uhradiť protihodnotu služieb, objednaných v Zmluve, do termínu a spôsobom, určenými v zmluve.

14.2. Host' sa postará o to, aby sa dieťa, mladšie ako 14 rokov - zverené do jeho opatery, zdržiavalo v hoteli Poskytovateľa služieb iba pod dozorom dospelej osoby.

14.3. Host' si nemôže priniesť vlastné jedlo/nápoje do reštauračných zariadení hotela.

15. Povinnosť Zmluvnej strany nahradiť škody

Host' zodpovedá za škody a znevýhodnenia, ktoré Poskytovateľ služieb alebo tretia osoba utrpí vinou Host'a, alebo jeho sprevádzajúcej osoby, alebo iných osôb, za ktoré zodpovedá Host'. Táto zodpovednosť platí aj vtedy, ak má poškodený právo žiadať úhradu svojej škody priamo od Poskytovateľa služieb.

16. Povinnosti Poskytovateľa služieb

Poskytovateľ služieb je povinný:

a) plniť ubytovacie a iné služby objednané na základe zmluvy, podľa platných predpisov, štandardov služieb;

b) prešetriť písomnú sťažnosť host'a resp. reklamácie a vykonať kroky, potrebné na riešenie problému, o ktorých je povinný spísať zápisnicu. Pri reklamácii sa riadi reklamačným poriadkom

17. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody

18.1. Poskytovateľ služieb zodpovedá za všetky škody, ktoré Host' utrpí vinou Poskytovateľa služieb, alebo jeho zamestnancov v zariadeniach Poskytovateľa služieb.

18.1.1. Zodpovednosť Poskytovateľa služieb sa nevzťahuje na škodu spôsobujúcu udalosti, vzniknuté z neodvratných dôvodov, ktoré sú mimo kompetencie zamestnancov Poskytovateľa služieb a jeho hostí, alebo ktoré si host' spôsobil sám.

18.1.2 Poskytovateľ služieb môže v hoteli určiť také miesta, kde hostia nemajú prístup. Za prípadné škody, zranenia, vzniknuté na týchto miestach, Poskytovateľ služieb nezodpovedá.

18.1.3. Host' musí škodu, ktorá mu vznikla, okamžite nahlásiť v hoteli, a poskytnúť hotelu všetky údaje, potrebné na vyjasnenie okolností udalosti, spôsobiacej škodu, prípadne na spísanie policajnej zápisnice/zahájenie policajného vyšetrovanie.

18.2. Poskytovateľ služieb je zodpovedný za škody, spôsobené ubytovanému Host'ovi stratou, zničením alebo poškodením jeho vecí, pokiaľ ich Host' uložil na miesto určené Poskytovateľom služieb, respektíve na miesto obyčajne na tento cieľ určené, alebo do svojej izby, alebo ktoré Host' odovzdal tým zamestnancom Poskytovateľa služieb, ktorých mohol považovať za oprávnených na prevzatie svojich vecí.

18.2.1. Za cenné predmety, cenné papiere, a hotovosť zodpovedá Poskytovateľ služieb iba v tom prípade, pokiaľ danú vec výslovne prevzal do úschovy, alebo bola škoda spôsobená z dôvodov, za ktoré podľa všeobecných podmienok zodpovedá. V takomto prípade je dokazovanie povinnosťou Host'a.

19. Mlčanlivosť

Poskytovateľ služieb je povinný postupovať podľa smerníc o spracovaní údajov podľa zákona 18/2018 Z. z. v zmysle neskorších predpisov

20. Vis major

Dôvod, alebo okolnosť (napríklad: požiar, povodeň, nepriaznivé počasie, výpadok elektrického prúdu,), ktoré nie sú v moci strany (vis major), všetky strany oslobodzujú od plnenia povinností, vyplývajúcich zo zmluvy, počas trvania tohoto dôvodu alebo okolnosti. Strany sa zhodli na tom, že urobia všetko, čo je v ich silách, aby možnosť vzniku takýchto dôvodov a okolností znížili na čo možno najnižší stupeň, a z takýchto dôvodov vzniknutú škodu.

10.11.2022