

Vážený hosť!

Ďakujeme, že ste si vybrali Hotel Nezábudka pre Váš pobyt. Radi by sme Vás informovali o poskytovaných službách, za čo ručíme a aké povinnosti má hosť/klient voči nám. Dovoľujeme si Vás požiadať, aby ste si prečítali naše Všeobecné obchodné podmienky, ktoré upravujú a vyjasňujú zmluvný vzťah medzi Vami a našim hotelom.

## **I. Všeobecné obchodné podmienky**

1. Tieto obchodné podmienky platia pre zmluvy o prenájme hotelových izieb na ubytovanie, konferenčných a banquetových miestností a miestností hotela na podujatia na vykonávanie podujatí za nájom, ako aj pre všetky pre hosťa vykonané ďalšie služby a dodávky hotela. Iné obchodné a zmluvné podmienky pre hosťa sa použijú iba vtedy, ak boli výslovne vopred písomne zmluvnými stranami dohodnuté.

2. Zmluva o ubytovaní vzniká prevzatím žiadosti hosťa Hotelom. Závisí od slobodnej vôle hotela, či rezerváciu písomne potvrdí.

3. Zmluvné strany sú Hotel a hosť. Pri objednávke treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Hotelu spolu s hosťom ako spoločný dlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ hotelu predloží príslušné vyhlásenie od hosťa.

4. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší prenájom miestností ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v zmluve o ubytovaní, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Hotela.

5. Všetky ceny pobytov na propagačných materiáloch hotela, sú uvádzané pri obsadení izby dvomi dospelými osobami. V prípade obsadenia izby jednou dospelou osobou, bude účtovaný poplatok podľa aktuálneho cenníka.

## **II. Podmienky a spôsob ubytovania**

1. Hotel môže ubytovať iba hosťa, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Hosť sa prihlasuje na recepcii hotela ihneď po príchode.

K prihláseniu je hosť povinný predložiť pracovníkovi hotela svoju identifikačnú kartu, cestovný pas, alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov SR v registri obyvateľov SR v platnom znení a v zmysle zákona č. 363/2005 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

2. Každý hosť, ktorý nie je štátnym občanom SR (cudzinec), je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov v znení neskorších právnych predpisov vyplniť a odovzdať na recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu predložené hosťovi pri príchode pracovníkom hotela, pričom všetky požadované údaje je Hosť povinný uviesť pravdivo a úplne.

3. Hotel poskytuje ubytovaným hosťom služby v plnom rozsahu, ktorý ustanovuje vyhláška Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z..

4. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
5. Pokiaľ neexistuje žiadna inak znejúca dohoda, hosťovi sú k dispozícii rezervované izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu. Host' nemá žiaden nárok na skoršie príchovanie rezervovanej izby.
6. Host', ktorý sa ubytuje pred 6.00 hod. ráno uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
7. Izba musí byť v dohodnutý deň odjazdu vypratá najneskôr do 10:00 hod. a odovzdaná hotelu naspäť. V prípade oneskoreného vypratania izby po 10.00 do 14:00 hod. má hotel právo účtovať hosťovi poplatok vo výške 30,00 EUR za late check out. V prípade oneskoreného vypratania izby po 14:00 hod. do 18:00 hod. má hotel právo účtovať hosťovi poplatok vo výške 40,00 EUR za late check out. V prípade oneskoreného vypratania izby po 17:00 hod. má hotel právo účtovať hosťovi poplatok vo výške 100 % z ceny izby. Izba sa považuje za uvoľnenú potom, čo hosť vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá kľúče alebo elektronickú kartu na recepcii a poverenému pracovníkovi hotela oznámi odhlásenie sa z ubytovania (tzv. check out). Hotel si vyhradzuje právo skontrolovať inventár izby, úhradu a spotrebu hosťa, a to najneskôr do 1 hodiny od uvoľnenia izby hosťom.
8. Rezervovanú izbu, do ktorej sa hosť nenastáhoval najneskôr do 19:00 dňa príchodu, môže prenechať hotel inak. Toto neplatí, pokiaľ bol vyslovene dohodnutý neskorší príchod.
9. Ak hosť požiada o predĺženie ubytovania, môže mu hotel ponúknuť aj inú izbu v inej cenovej relácii než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný. V takomto prípade hosť nemá nárok na ubytovanie v izbe, v ktorej bol pôvodne ubytovaný, a ani na ubytovanie v inej izbe hotela, pokiaľ to z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov hotel nie je možné.

### **III. Platba za poskytnuté ubytovanie**

1. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii Hotela.
2. Hotel je oprávnený požadovať od Host'a pri rezervácii zálohovú platbu až do výšky 100% z ceny ubytovania. V prípade rezervácie ubytovania, táto je pre Hotel záväzná až dňom úhrady zálohovej platby na účet Hotela, pokiaľ nie je písomne dojednané inak.
3. Host' je povinný za ubytovanie a ním využité ďalšie služby zaplatiť dohodnuté zmluvné ceny hotela podľa cenníka Hotela. Toto platí aj pre služby a výdavky hotela voči tretím osobám, ktoré boli vyvolané hosťom. Host' je povinný najneskôr v deň ukončenia pobytu na základe predloženého vyúčtovania ubytovania a služieb alebo na základe predloženej faktúry spolu s vyúčtovaním prijatých záloh od Host'a uhradiť Hotelu cenu za ubytovanie a všetky poskytnuté služby.
4. V prípade, ak Host' skráti dojednaný pobyt v Hoteli, Hotel má právo vyúčtovať Hosťovi plnú výšku dojednanej ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.

5. Dohodnuté ceny zahŕňajú cenu ubytovania, obslužné a príslušnú platnú daň z pridanej hodnoty. Pokiaľ doba medzi uzavretím a vykonaním zmluvy presiahne 4 mesiace a zvýši sa hotelom všeobecne za takéto výkony účtovaná cena, môže hotel zmluvne dohodnutú cenu primerane zvýšiť, najviac však o desať percent. Ceny môže hotel ďalej zmeniť, keď si hosť dodatočne želá zmeny v počte rezervovaných izieb, službách hotela alebo v dĺžke pobytu a hotel s tým súhlasí.

6. Hotel je oprávnený vzniknuté pohľadávky vyúčtovať Host'ovi ako splatné a vyžadovať okamžitú platbu. Pri omeškaní platby je hotel oprávnený požadovať úroky z omeškania. Hotel je po dohode s Host'om oprávnený vystaviť faktúru so splatnosťou maximálne 14 dní od vystavenia.

7. Host' nie je oprávnený bez písomného súhlasu hotela započítať voči pohľadávke hotela akúkoľvek splatnú a/alebo nesplatnú peňažnú pohľadávku.

8. Hotel pri platbe akceptuje tieto druhy kariet: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Diners club.

## **IV. Zodpovednosť hotela a host'a**

1. Hotel nezodpovedá za škodu na veciach vnesených a odložených hosťom do Hotela. Za klenoty, peniaze a iné cenné veci hotel nezodpovedá.

2. Použitie trezoru v izbe nie je možné považovať za prevzatie veci hotelom do úschovy.

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

5. Hotel nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré boli spôsobené hosťovi mimo areálu hotela.

6. Pri ochorení alebo zranení host'a hotel zabezpečí poskytnutie lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice.

7. V izbe ani v spoločenských priestoroch hotela nesmie hosť bez súhlasu vedenia hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo iné inštalácie.

8. V priestoroch hotela a predovšetkým na izbe nesmie hosť používať vlastné elektrické spotrebiče s výkonom nad 1000 Wattov.

9. Pred odchodom z hotela je hosť povinný na izbe a príslušenstve k izbe zhasnúť svetlo, uzavrieť vodovodné kohútiky a uzatvoriť dvere.

10. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechávať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých ani v izbe ani v ostatných spoločenských priestoroch hotela.

11. Z bezpečnostných dôvodov nie je Host' oprávnený v priestoroch Hotela nosiť zbraň a strelivo, alebo zbraň a strelivo inak prechovávať v stave umožňujúcom ich okamžité použitie.

12. Host' nesmie vnášať do izby alebo iných nie na to určených priestorov lyže, snowboardy, sane a bicykle.

13. V čase od 22.00 hod. do 7.00 h musí host' dodržiavať nočný pokoj.

14. Fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch Hotela. V izbách a aj na balkónoch platí prísny zákaz fajčenia. V hoteli je prísne zakázané užívať akékoľvek omamné a psychotropné látky.

15. Zvieratá smú byť prinesené len po predchádzajúcom nahlásení hotelu a za účtovanie prirážky. Zvieratá sa nesmú prinášať do miestností s jedlom a nápojmi.

16. Host' je povinný odpad dávať výlučne do vyhradených nádob.

17. Pokiaľ host' dostane k dispozícii (prípadne aj za úhradu) miesto na odstavenie vozidla na hotelovom parkovisku, nevzniká tým žiadna zodpovednosť hotela pri strate alebo poškodení na hotelovom pozemku odstavených alebo odsunutých motorových vozidiel a vecí nachádzajúcich sa v nich.

18. Služby budenia vykonáva hotel s najväčšou starostlivosťou. So správami, poštovými zásielkami a zásielkami tovaru pre hostí sa vždy zaobchádza s odbornou starostlivosťou.

19. Hotel neručí za úrazy pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže by hotel konal hrubo nedbanlivo alebo úmyselne.

20. Nájdené veci sa posielajú ďalej len na žiadosť ubytovaného host'a. Nájdené veci sa uskladňujú v hoteli maximálne šesť mesiacov. Po uplynutí tejto lehoty sa predmety, ktoré majú zjavnú hodnotu, odovzdajú obci.

21. Za škody spôsobené na zariadení resp. inventári hotela zodpovedá host' 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 host'a informovať sa o jeho obsahu v prípade znehodnotenia alebo poškodenia zariadenia v izbe a ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené neplnoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil host'. V prípade spôsobenej škody host'om na majetku Hotela, je host' povinný uhradiť náhradu vzniknutej škody najneskôr v deň skončenia pobytu v Hoteli pri vyúčtovaní ubytovania a služieb, alebo na základe faktúry. V prípade, ak host' odmietne uhradiť vzniknutú škodu, je Hotel oprávnený účtovať Host'ovi 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.

22. Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela prijíma vedúca recepcie, resp. vedenie hotela. Reklamácie sa riešia podľa Reklamačného poriadku zverejneného na recepcii hotela.

## **V. Odstúpenie, zrušenie objednávky, stornovanie**

1. Hotel je oprávnený požadovať od objednávateľa nižšie uvedené storno poplatky v prípade, že hosť svoju rezerváciu zruší písomne, telefonicky, elektronicky, a to v nasledovných lehotách:

2. Storno podmienky pri stornovaní pobytu zo strany hosťa:

- V prípade zrušenia objednávky 9 a menej pracovných dní pred akciou Hotel účtuje 100 % storno poplatok z ceny objednaných služieb.
- V prípade zrušenia objednávky 10 až 15 pracovných dní pred akciou Hotel účtuje 80 % storno poplatok z ceny objednaných služieb.
- V prípade zrušenia objednávky 16 až 20 pracovných dní pred akciou Hotel účtuje 60 % storno poplatok z ceny objednaných služieb.
- V prípade zrušenia objednávky viac ako 30 dní pracovných dní pred akciou Hotel účtuje 40 % storno poplatok z ceny objednaných služieb.

3. Pri predčasnom odchode hosťa z pobytu si hotel účtuje storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy potvrdeného zostávajúceho pobytu.

4. Hotel akceptuje 10 %-nú toleranciu z objednaného počtu osôb.

5. Pri výraznom znížení reálneho počtu osôb oproti objednanému počtu osôb si Hotel vyhradzuje právo na prehodnotenie výšky poskytnutých zliav.

6. Napriek storno podmienkam uvedených v bode 2. Hotel vždy posúdi storno podmienky individuálne pri každej akcii za účelom poskytnutia výhodnejších podmienok pre Hosta.

7. Pokiaľ sa nevykoná dohodnutá alebo žiadaná platba vopred ani po uplynutí primeranej dodatočnej lehoty stanovenej hotelom, je hotel tiež oprávnený k odstúpeniu od zmluvy.

8. Ďalej je hotel oprávnený od zmluvy mimoriadne odstúpiť najmä v prípadoch: vyššia moc alebo iné okolnosti, za ktoré hotel nezodpovedá, robia splnenie zmluvy nemožným; izby boli rezervované za uvedenia zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov podstatných skutočností napr. v osobe hosťa alebo účelu; hotel má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie hotelových služieb by mohlo ohroziť hladkú prevádzku obchodu, bezpečnosť alebo vážnosť hotela na verejnosti, bez toho, že by sa to mohlo pripisovať majiteľom resp. organizácii hotela. Pri odstúpení od zmluvy zo strany hotela nevzniká hosťovi žiaden nárok na náhradu škody.

## **VIII. Záverečné ustanovenia**

1. Miesto plnenia a platby je sídlo hotela.

2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok boli alebo stali sa neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa tým účinnosť ostatných ustanovení.

3. Všetky majetkové spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené pred Rozhodcovským súdom Komory arbitrov so sídlom

Zelená 2, 811 01 Bratislava zriadeným spoločnosťou Komora arbitrov, s.r.o. IČO: 36 701 734(d ďalej len „rozhodcovský súd“), ak žalujúca zmluvná strana podá žalobu na rozhodcovskom súde; rozhodcovské konanie bude vedené podľa jeho vnútorných predpisov (www.rozhodcovskysud.com), a to jedným rozhodcom ustanoveným podľa predpisov rozhodcovského súdu. Strany sa podrobia rozhodnutiu rozhodcovského súdu. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné. Táto rozhodcovská zmluva sa stáva účinnou až dňom, kedy ktorákoľvek zo zmluvných strán podá žalobu o rozhodnutie akéhokoľvek sporu, ktorý vznikne z tejto zmluvy, vrátane sporu o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, na rozhodcovskom súde.

4. Zmeny alebo doplnenia zmluvy, prevzatia žiadosti alebo obchodných podmienok vyžadujú pre ich účinnosť písomnú formu a budú účinné až vtedy, keď ich hotel písomne potvrdí. Jednostranné zmeny alebo doplnenia hosťom sú neúčinné.

5. Host' je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že hrubo poruší svoje povinnosti alebo dobré mravy, má hotel právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby pred uplynutím dohodnutého času. Host' svojim podpisom potvrdzuje, že sa oboznámil s ubytovacím poriadkom, cenníkom hotela a podmienkami ubytovania v hoteli.

**Všeobecné obchodné podmienky hotela Nezábudka\*\*\* sú platné od 1. novembra 2018.**