

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Ubytovanie klientov (ďalej aj ako len „Klient“ alebo aj ako len „Host““) v hoteli: Hotel Château Belá, s.r.o. nachádzajúci sa v Belej na adrese Belá 1, 943 53 Belá, IČO: 43 999 174 (v ďalšom iba ako „**Hotel**“ v príslušnom gramatickom tvare) sa riadi platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré obsahujú aj ubytovací poriadok (ďalej aj ako len „**VOP**“ alebo aj ako len „**Ubytovací poriadok**“). Ubytovaný hosť prijíma Ubytovací poriadok ako zmluvnú podmienku ubytovania a je povinný dodržiavať jeho ustanovenia. Hosť je povinný sa s týmto ubytovacím poriadkom riadne oboznámiť, pričom jeho neznalosť nebude mať žiadny vplyv na prípadné vzniknuté právne následky. Ubytovací poriadok je okrem iného zverejnený v sídle Hotela (recepčia).

### 1. Všeobecné obchodné podmienky

- 1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky platia pre zmluvy o prenájme hotelových izieb na ubytovanie („zmluvy o ubytovaní“), zmluvy o prenájme konferenčných a banketových miestností a miestností Hotela na podujatia na vykonávanie podujatí, ako aj pre všetky pre Host'a vykonané ďalšie služby a dodávky Hotela. Iné obchodné a zmluvné podmienky pre Host'a sa použijú iba vtedy, ak boli výslovne vopred písomne zmluvnými stranami dohodnuté a výslovne si dohodli prednosť pred týmito VOP.
- 1.2. Zmluva o ubytovaní vzniká prevzatím žiadosti Host'a Hotelom, pričom závisí od slobodnej vôle Hotela, či rezerváciu písomne potvrdí.
- 1.3. Zmluvné strany sú Hotel a Hosť. Pri objednávke treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Hotelu spolu s Host'om spoločne a nerozdielne ako spoludlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ sa hotelu nepreukáže, že záväzky preberá len Hosť.
- 1.4. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší nájom 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.

### 2. Podmienky a spôsob ubytovania (Ubytovací poriadok)

- 2.1. Hotel môže ubytovať iba Host'a, 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. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.2. Každý Hosť, ktorý nie je štátnym občanom Slovenskej republiky (ďalej aj ako len „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 Host'ovi pri príchode pracovníkom Hotela, pričom všetky požadované údaje je Host' povinný uviesť pravdivo a úplne.
- 2.3. Hotel poskytuje ubytovaným Host'om služby v primeranom rozsahu, ktorý ustanovuje vyhláška Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried.
  - 2.4. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť Host'ovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
  - 2.5. Pokiaľ nie je dojednané inak, Host' má k dispozícii rezervované izby od 15:00 hod. dohodnutého dňa príchodu, týmto však nie je dotknutý bod 2.6. tohto článku. Host' nemá žiaden nárok na skoršie prichystanie rezervovanej izby, okrem prípadu, ak to obsadenosť Hotela dovoľuje, tak je možné Host'ovi po predchádzajúcej dohode pripraviť izbu pred 15.00 hod.
  - 2.6. Hotel si vyhradzuje právo na posun času prichystania izby na 16:00 hod. v prípade, že obsadenosť Hotela nedovoľuje pripraviť izbu na 15:00 hod. O posune času ubytovania musí byť Host' informovaný minimálne 24 hodín vopred.
  - 2.7. Izba musí byť v dohodnutý deň odjazdu uvoľnená Host'om najneskôr do 10:00 hod. a odovzdaná Hotelu naspäť. V prípade oneskoreného vypratania izby po 10.00 má Hotel právo účtovať host'ovi poplatok vo výške 10,00 EUR/ hodina za „late check out“.
  - 2.8. Rezervovanú izbu, do ktorej sa Host' nenasťahoval najneskôr do 22:00 dňa príchodu, môže Hotel prenechať inému Host'ovi. Toto neplatí, pokiaľ bol vyslovene dohodnutý neskorší príchod.

### **3. Platba za poskytnuté ubytovanie**

- 3.1. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii Hotela.
- 3.2. 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.
- 3.3. 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 Host'om. 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.
- 3.4. V prípade, ak Host' skráti dojednaný pobyt v Hoteli, Hotel má právo vyúčtovať Host'ovi plnú výšku dojednanej ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.
- 3.5. Dohodnuté ceny zahŕňajú cenu ubytovania, obslužné a príslušnú platnú daň z pridanej hodnoty. Pokiaľ doba medzi uzavretím a vykonaním zmluvy presiahne 4 (štyri) mesiace a zvýši sa Hotelu všeobecne za takéto výkony účtovaná cena, môže Hotel zmluvne dohodnutú cenu primerane zvýšiť, najviac však o desať percent. Cenu môže Hotel ďalej zmeniť, keď si Host' dodatočne želá zmeny v počte rezervovaných izieb, službách Hotela alebo v dĺžke pobytu a Hotel s tým súhlasí.
- 3.6. Pokiaľ cena za poskytnuté služby prekročí sumu 333,- EUR, je Host' povinný na vyzvanie pracovníkov recepcie Hotela cenu za doposiaľ poskytnuté služby ihneď uhradiť.
- 3.7. 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.

- 3.8. Host' nie je oprávnený bez písomného súhlasu Hotela započítať voči pohľadávke Hotela akúkoľvek splatnú a/alebo nesplatnú peňažnú pohľadávku.
- 3.9. Hotel pri platbe akceptuje tieto druhy kariet: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro.
- 3.10. Miestom akéhokoľvek plnenia a platby podľa týchto VOP je vždy prevádzka Hotela.

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

- 4.1. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach podľa ustanovení § 433 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).
- 4.2. Hotel poskytuje na požiadanie a podľa platného cenníka Host'ovi bezpečnostný trezor. Použitie trezoru v izbe nie je možné považovať za prevzatie vecí Hotelom do úschovy.
- 4.3. Hotel nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci v priestoroch Hotela.
- 4.4. Hotel nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré boli spôsobené Host'ovi mimo areálu Hotela. Areálom Hotela sa na tieto účely rozumie budova Hotela a ohradený pozemok k nej prislúchajúci.
- 4.5. Na prijímanie návštev sú Host'om k dispozícii spoločné miestnosti Hotela. Na izbe môže Host' prijímať návštevy iba v čase od 7.00 hod. do 22.00 hod. so súhlasom pracovníka Hotela po zapísaní do Knihy návštev.
- 4.6. Pri ochorení alebo zranení Host'a Hotel zabezpečí poskytnutie lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice.
- 4.7. V izbe ani v spoločenských priestoroch Hotela nesmie Host' bez súhlasu vedenia Hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo iné inštalácie.
- 4.8. V priestoroch Hotela najmä, nie však výlučne na izbe, nesmie Host' používať vlastné elektrické spotrebiče s výkonom nad 1000 Wattov. Tento zákaz sa nevzťahuje na nabíjanie batérií, elektrického zariadenia slúžiaceho k práci a/alebo zábave, akou je napr. notebook, tablet, mobilný telefón, a pod.
- 4.9. Pred odchodom z Hotela je Host' povinný na izbe a príslušenstve k izbe zhasnúť svetlo, uzavrieť vodovodné kohútiky, uzatvoriť dvere a elektronickú kartu odovzdať na recepcii. Zároveň je pred odchodom z Hotela Host' povinný nahlásiť konzumáciu z „mini baru“. V prípade, že tak neurobí a následne bude zistená konzumácia, bude táto Host'ovi fakturovaná podľa aktuálneho cenníka.
- 4.10. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechávať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých, a to ani v izbe a ani v ostatných spoločenských priestoroch Hotela okrem na to vyhradených.
- 4.11. 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.
- 4.12. Host' nesmie vnášať do izby alebo iných nie na to určených priestorov lyže, snowboardy, sane, bicykle a ostatné hnutelné veci im obdobné.

- 4.13. V čase od 22.00 hod. do 7.00 hod. musí Host' dodržiavať nočný kl'ud. Nočný kl'ud nesmie byť rušený používaním akéhokoľvek zdroja hluku prekračujúceho najvyššie prípustné hodnoty pre denný a nočný čas určené príslušným platným právnym predpisom.
- 4.14. Fajčenie je povolené len vo vyhradených vonkajších priestoroch Hotela. V izbách a aj na balkónoch platí prísny zákaz fajčenia. V Hoteli je prísne zakázané užívať akékoľvek omamné a psychotropné látky.
- 4.15. Ubytovanie zvierat je možné po dohode a úhrade poplatku za domáce zviera, podľa cenníka Hotela.
- 4.16. Host' je povinný odpad dávať výlučne do vyhradených nádob.
- 4.17. Pokiaľ Host' dostane k dispozícii (prípadne aj za úhradu, resp. formou benefítu) 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.
- 4.18. Hotel neručí za úrazy pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže by Hotel konal hrubo nedbanlivo alebo úmyselne.
- 4.19. Nájdené veci sa posielajú ďalej len na žiadosť ubytovaného Host'a. Nájdené veci sa uskladňujú v Hoteli maximálne šesť (6) mesiacov. Po uplynutí tejto lehoty sa predmety, ktoré majú zjavnú hodnotu, odovzdávajú obci.
- 4.20. 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'.
- 4.21. 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.

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

- 5.1. Pokiaľ medzi Hotelom a Host'om bol písomne dohodnutý termín na bezplatné odstúpenie od zmluvy, môže Host' do tej doby odstúpiť od zmluvy bez toho, aby vyvolal vznik nároku Hotela na akékoľvek platby alebo nároky na náhradu škody Hotela. Právo odstúpenia Host'a zaniká, pokiaľ až po dohodnutý termín svoje právo na odstúpenie písomne voči Hotelu nevyužije.
- 5.2. Storno podmienky pri stornovaní pobytu alebo akcie zo strany Host'a, ak sa obe strany nedohodnú inak sú nasledovné:
  - a) individuálni klienti: host' môže zrušiť rezerváciu bezplatne do 72 hodín pred príchodom. Host' zaplatí 100% ceny prvej noci v prípade zrušenia rezervácie 72 hodín pred príchodom.
  - b) organizované skupiny (svadby, firemné školenia a pod. s počtom osôb nad 10):

Storno viac ako 60 dní pred termínom akcie: bez poplatkov.

Storno 60 – 30 dní pred termínom konania akcie: 15% z celkovej čiastky za objednané služby.

Storno 30 – 15 dní pred termínom konania akcie: 25% z celkovej čiastky za objednané služby.

Storno 15 – 7 dní pred termínom konania akcie: 50% z celkovej čiastky za objednané služby.

Storno 7 – 3 dni pred termínom konania akcie: 75% z celkovej čiastky za objednané služby.

Storno v čase menej ako 72 hodín – poplatok vo výške 100 % z celkovej ceny stornovaných služieb.

**5.3. Hotel je 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;
- Hotel má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie hotelových služieb zo strany Host'a by mohlo ohroziť hladkú prevádzku poskytovania služieb, bezpečnosť alebo vážnosť Hotela na verejnosti a v spoločenskom prostredí. Pri odstúpení od zmluvy zo strany Hotela nevzniká Host'ovi žiaden nárok na náhradu škody.

## **6. Reklamačný poriadok**

- 6.1.** Ustanovenia tohto článku VOP majú povahu reklamačného poriadku (ďalej aj ako len „Reklamačný poriadok“) vydaného na základe Občianskeho zákonníka, 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“).
- 6.2.** Tento Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov a služieb predávaných a poskytovaných poskytovateľom hotelových služieb a doplnkových tovarov, (v ďalšom iba ako „Poskytovateľ“ alebo „Predávajúci“ v príslušnom gramatickom tvare).
- 6.3.** 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. Práva zo zodpovednosti za vady uplatňujú u poskytovateľa, u ktorého bola vec kúpená, alebo u ktorého bola poskytnutá služba.
- 6.4.** Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby klient – spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
- 6.5.** Hotel – poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny a/alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia klienta.
- 6.6.** Práva a povinnosti spotrebiteľa a poskytovateľa sa spravujú príslušnými právnymi predpismi SR. Spotrebiteľ ma 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.

**6.7.** Predmet reklamácie: nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje u Poskytovateľa v Hoteli ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka; ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím ich konzumácie; reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým u Poskytovateľa v Hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného dokladu 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 Hotela 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 vytyka vadu alebo nedostatok.

## **6.8. Záručná doba.**

**6.8.1.** Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je ďalej uvedené inak. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci – poskytovateľ za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.

**6.8.2.** Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Ak ide o použitú vec, zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.

**6.8.3.** Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najdlhšie v deň nasledujúci po kúpe a pri použitých veciach najdlhšie do šiestich mesiacov po ich kúpe; inak práva zaniknú.

## **6.9. Plynutie záručnej doby:**

**6.9.1.** Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom.

**6.9.2.** Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

**6.9.3.** Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

## **6.10. Postup pri vybavovaní reklamácie.**

- 6.10.1. Stravovacie služby:** - Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.  
- V prípade, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.
- 6.10.2. Ubytovacie služby:** - 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.
- 6.10.3. Wellness služby:** - Klient má právo na reklamáciu služby len počas čerpania služby. Klient nemá právo na vrátenie peňazí alebo zľavu z poskytnutej služby ak ju reklamuje po jej vyčerpaní.
- 6.10.4. Reklamáciu** vybavuje riaditeľ alebo ním poverený pracovník Hotela/poskytovateľa, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je riaditeľ Hotela alebo ním poverený pracovník povinný 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.
- 6.10.5.** Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi Hotela/poskytovateľa písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamacii výslovne uvedená.
- 6.10.6.** O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku VII. bod 7. VOP rozhodne riaditeľ Hotela alebo ním poverený pracovník ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.
- 6.10.7.** Klient obdrží kópiu záznamu o reklamacii a spôsobe jej vybavenia.
- 6.11. Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie.** Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi Hotela/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 Hotela/poskytovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

## **7. Alternatívne riešenie sporov**

- 7.1.** Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.

- 7.2. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike. Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k Službám poskytnutým Hotelom upravuje Reklamačný poriadok Hotela.
- 7.3. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Hotel vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Hotel porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Hotel ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
- 7.4. Ak Hotel na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 7.5. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Hotelom ako predávajúcim je: Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk), alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.
- 7.6. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_sk.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm). Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

## 8. Záverečné ustanovenia

- 8.1. Tieto (i) Všeobecné obchodné podmienky, (ii) Ubytovací poriadok, (iii) Reklamačný poriadok a (iv) Všeobecné podmienky sú platné a účinné od 05.05.2022.
- 8.2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto Všeobecných obchodných podmienok, Ubytovacieho poriadku, (iii) Reklamačného poriadku a (iv) Všeobecných podmienok, boli alebo stali sa neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa to účinnosti ostatných ustanovení.
- 8.3. Zmeny alebo doplnenia zmlúv uzatváraných podľa týchto VOP, prevzatia žiadosti alebo zmeny obchodných podmienok vyžadujú pre ich účinnosť písomnú formu a budú účinné až vtedy, keď ich Hotel písomne akceptuje, potvrdí klientovi. Jednostranné zmeny alebo doplnenia vykonané hosťom bez akceptácie Hotelom sú neúčinné.
- 8.4. Host' svojim podpisom súhlasí so správou, spracovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre potreby spoločnosti Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné a bez dôsledkov s tým, že tieto údaje môžu byť spracované pre marketingové účely Hotela v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení



niektorých zákonov. Súhlas je daný na dobu neurčitú a je ho možné kedykoľvek písomne odvolať.

- 8.5.** Host' je povinný dodržiavať ustanovenia týchto VOP. 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 VOP, Ubytovacím poriadkom, Cenníkom Hotela, Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami.