

# 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. Práva Zmluvnej strany
13. Povinnosti Zmluvnej strany
14. Povinnosť Zmluvnej strany nahradiť škody
16. Práva Poskytovateľa služieb
15. Povinnosti Poskytovateľa služieb
16. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody
17. Mlčanlivosť
18. Vis major
19. Právo, používané v právnom vzťahu zmluvných strán, kompetentný súd

## 1. Údaje poskytovateľa služieb

**Ubytovacie zariadenie: Hotel GERLACH**  
**Obchodné meno: RetroTatry spol. s r.o.**  
**Sídlo: Hviezdoslavova 2, 05801 POPRAD**  
IČO: 36446335  
DIČ: 2021300765

## 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.

#### **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. Potvrdením rezervácie hotelovou recepciou je medzi hosťom a ubytovateľom uzatvorená zmluva o ubytovaní podľa § 754 a nasl. Občianskeho zákonníka. Uzatvorením zmluvy o ubytovaní vznikne hosťovi právo, aby mu ubytovateľ poskytol prechodné ubytovanie v rezervovanej izbe hotela, na dobu a za podmienok podľa potvrdenej rezervácie. 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 . 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)**

Klient môže stornovať rezerváciu bez poplatku minimálne 21 dní pred príchodom písomnou formou. Pokiaľ nie je stanovené inak, si vyhradujú právo žiadať uhradenie storno poplatku nasledovne:

A: 15-30 dni (vrátane) pred nástupom na pobyt je stornopoplatok 30% z ceny objednaných služieb

B: 7-14 dni (vrátane) pred nástupom na pobyt je stornopoplatok 50% z ceny objednaných služieb

C: 1-6 dni (vrátane) pred nástupom na pobyt je stornopoplatok 100% z ceny objednaných služieb

#### **6. Ceny**

6.1. Ceny hotela za izbu budú vyvesené v izbe alebo na recepcii hotela.

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

7.5. 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 12:00 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.

## **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 zaplatať zálohu, 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 a 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.

## **12. Práva Zmluvnej strany**

12.1. 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.

12.2. 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).

## **13. Povinnosti Zmluvnej strany**

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

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

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

## **14. 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.

## **15. 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 reklamácií sa riadi reklamačným poriadkom

## **16. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody**

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

16.1.1. 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.

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

16.1.3. 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 vyšetrovania.

16.2. 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 obvyčajne 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.

16.2.1. 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.

## **17. Mlčanlivosť**

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

## **18. 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

## **ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV**

1. Host' má právo požiadať poskytovateľa o nápravu v prípade, ak má pocit, že poskytovateľ porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti Host' . Ak poskytovateľ na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho Host'ovských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní Host' môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má Host' právo voľby. Návrh môže Host' podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015Z.z.

2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <http://www.mhsr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre Hostí.

3. V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má Host' tiež právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Ak poskytovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Host' má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže Host' podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Host' môže podať návrh aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

4. Formou ARS môžu byť riešené spory vyplývajúce zo zmluvy medzi poskytovateľom a Host'om a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od Host' požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Host' . Okrem ARS má Host' právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.