

# Všeobecné obchodné podmienky HOTEL TOLIAR\*\*\*, Štrbské Pleso

## PREAMBULA:

Ubytovanie klientov (hostí) sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, na základe slovenského práva a týmto ubytovacím poriadkom. 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, na jeho neznalosť sa nebude brať zreteľ.

## I. Všeobecné obchodné podmienky

1. Tieto obchodné podmienky platia pre zmluvy o prenájme hotelových izieb na ubytovanie, konferenčných 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.

## 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 predložiť platný cestovný pas alebo občiansky preukaz.

3. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdené objednávky.

4. Pokiaľ neexistuje žiadna inak znejúca dohoda, hosťovi sú k dispozícii rezervované izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu. Hosť nemá žiaden nárok na skoršie prichystanie rezervovanej izby.

5. Hosť, ktorý sa ubytuje pred 6.00 hod. ráno uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.

6. Izba musí byť v dohodnutý deň odjazdu vyprataná najneskôr do 11:00 hod. a odovzdaná hotelu naspäť. V prípade oneskoreného vypratania izby po 11.00 do 16:00 hod. má hotel právo účtovať hosťovi poplatok vo výške 20,00 EUR za late check out. 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.

7. Rezervovanú izbu, do ktorej sa hosť nenastáhoval najneskôr do 16:00 dňa príchodu, môže prenechať hotel inak. Toto neplatí, pokiaľ bol výslovne dohodnutý neskorší príchod.

8. Ak hosť požiadá 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 Hosťa 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. Hosť 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. Hosť 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 Hosťa uhradiť Hotelu cenu za ubytovanie a všetky poskytnuté služby.

4. Firemné ceny akceptuje Hotel pri jednorázových rezerváciách nad 20 osôb alebo po vzájomnej dohode s obchodným oddelením Hotela. Firemné ceny musia byť písomne potvrdené.

5. V prípade, ak Hosť skráti dojednaný pobyt v Hoteli, Hotel má právo vyúčtovať Hosťovi plnú výšku dojednanej ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.

6. Dohodnuté ceny zahŕňajú cenu ubytovania, obsluhu 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 dohodnúť cenu primerane vyššiu, najviac však o desať percent. Cenu 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.

7. Pokiaľ cena za poskytnuté služby prekročí sumu 333,- EUR, hosť je povinný na vyzvanie recepcie cenu za doposiaľ poskytnuté služby ihneď uhradiť.

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

## IV. Zodpovednosť hotela a hosťa

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

- nezodpovedá, len pokiaľ budú uschované v trezore na recepcii hotela.
- Hotel poskytuje na požiadanie a podľa platného cenníka Hostovi bezpečnostný trezor. Použitie trezoru v izbe nie je možné považovať za prevzatie vecí Hotelom do úschovy.
  - Hotel nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci v priestoroch hotela.
  - Hotel nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré boli spôsobené hosťovi mimo areálu hotela.
  - Na prijímanie návštev sú hosťom k dispozícii spoločné miestnosti hotela. Na izbe môže hosť prijímať návštevy iba v čase od 8.00 hod. do 22.00 hod. so súhlasom pracovníka hotela.
  - V izbe ani v spoločenských priestoroch hotela nesmie hosť bez súhlasu vedenia hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie.
  - V priestoroch hotela a predovšetkým na izbe nesmie hosť používať vlastné elektrické spotrebiče s výkonom nad 1000 Wattov.
  - Pred odchodom z hotela je hosť povinný na izbe a príslušenstve k izbe zhasnúť svetlo, uzavrieť vodovodné kohútiky, uzatvoriť dvere a elektronickú kartu odovzdať na recepcii.
  - Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechávať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých ani v izbe ani v ostatných spoločenských priestoroch hotela.
  - Z bezpečnostných dôvodov nie je Hosť oprávnený v priestoroch Hotela nosiť zbraň a strelivo, alebo zbraň a strelivo inak prechovávať v stave umožňujúcom ich okamžité použitie.
  - V čase od 22.00 hod. do 7.00 h musí hosť dodržiavať nočný pokoj.
  - 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.
  - Ubytovanie zvierat musí byť nahlásené na recepcii hotela.
  - Hosť je povinný odpad dávať výlučne do vyhradených nádob.
  - Pokiaľ hosť 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.
  - Hotel neručí za úrazy pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže by hotel konal hrubo nedbanlivo alebo úmyselne.
  - Nájdene veci sa posielajú ďalej len na žiadosť ubytovaného hosťa. Nájdene veci sa uskladňujú v hoteli maximálne dva mesiace. Po uplynutí tejto lehoty sa predmety vyhodlia.
  - Za škody spôsobené na zariadení resp. inventári hotela zodpovedá hosť podľa príslušných platných právnych predpisov.

- V prípade poškodenia alebo zničenia majetku hotela je hotel oprávnený na náhradu škody v nadobúdacej hodnote zničeného inventáru. V prípade spôsobenej škody hosťom na majetku Hotela, je hosť povinný uhradiť náhradu vzniknutej škody najneskôr v deň skončenia pobytu v Hoteli pri vyúčtovaní ubytovania a služieb, alebo na základe faktúry. V prípade, ak hosť odmietne uhradiť vzniknutú škodu, je Hotel oprávnený účtovať Hosťovi 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.
- Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela prijíma vedúca recepcie, resp. prevádzkar hotela. Reklamácie sa riešia podľa Reklamačného poriadku zverejneného na recepcii hotela.

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

- Pokiaľ medzi hotelom a hosťom bol písomne dohodnutý termín na bezplatné odstúpenie od zmluvy, môže hosť do tej doby odstúpiť od zmluvy bez toho, aby vyvolal nároky platieb alebo nárokov škody hotelu. Pokiaľ hosť uhradil zálohu za ubytovanie a odstúpi od zmluvy v termíne bezplatného odstúpenia, hotel vráti hosťovi uhradenú zálohu. Právo odstúpenia hosťa zaniká, pokiaľ až po dohodnutý termín svoje právo na odstúpenie písomne voči hotelu nevyužije.
- Storno podmienky pri stornovaní pobytu zo strany hosťa:
  - V prípade zrušenia objednávky 29 dní a viac dní pred nástupom: bez stornopoplatku
  - V prípade zrušenia objednávky 28 dní – 2 dni pred nástupom: stornopoplatok vo výške uhradenej zálohy
  - V prípade zrušenia objednávky 1 deň pred nástupom, v deň nástupu, alebo v prípade nenastúpenia na pobyt: stornopoplatok vo výške uhradenej zálohy
- Pri výraznom znížení reálneho počtu osôb oproti objednanému počtu osôb si Hotel vyhradzuje právo na prehodnotenie výšky poskytnutých zliav.
- Napriek storno podmienkam uvedených v bode 2. Hotel vždy posúdi storno podmienky individuálne pri každej akcii za účelom poskytnutia výhodnejších podmienok pre Hosťa.
- Pokiaľ sa nevykoná dohodnutá alebo žiadaná platba vopred ani po uplynutí primeranej dodatočnej lehoty stanovenej hotelom, je hotel tiež oprávnený k odstúpeniu od zmluvy.
- 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.

## VI. Podujatia

1. Organizátor podujatia musí hotelu oznámiť konečný počet účastníkov najneskôr dva pracovné dni pred termínom podujatia, aby zabezpečil starostlivú prípravu.
2. Hotel pri vyúčtovaní uzná zníženie počtu účastníkov o maximálne desať percent. Pri odchýlkach idúcich nad rámec tohto je základom pôvodne hlásený počet uchádzačov mínus desať percent.
3. Pri odchýlke počtu účastníkov smerom nahor je základom vyúčtovania skutočný počet účastníkov. Prekročená o viac ako desať percent musia byť predtým dohodnuté s hotelom.
4. Pri odchýlkach počtu účastníkov o viac než desať percent je hotel oprávnený nanovo stanoviť dohodnutú cenu ako aj vymeniť potvrdené miestnosti s výnimkou, že by to bola voči organizátorovi podujatia neprimeraná požiadavka.
5. Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22:00 hod., smie hotel od 22:00 hod. účtovať obslužné na základe jednotlivých potvrdení, pokiaľ dohodnutá odmena už nezohľadňuje trvanie dlhšie ako do 22:00 hod..
6. Organizátor podujatia zásadne nie je oprávnený prinášať jedlá a/alebo nápoje k podujatiu. Výnimky vyžadujú predošlú písomnú dohodu s hotelom. V týchto prípadoch sa účtuje servisný poplatok resp. poplatok za odzátkovanie.
7. Organizátor podujatia a objednávateľ ručia za zaplatenie prípadne účastníkmi podujatia dodatočne objednaných jedál a nápojov.
8. Organizátor podujatia / objednávateľ je povinný hotelu bez vyzvania oznámiť, ak vykonanie služby a/alebo podujatie na základe jeho obsahu alebo charakteru, je schopné vyvolať verejný záujem a/alebo obmedziť alebo ohroziť záujmy hotela.
9. Inzeráty v novinách ako aj ostatné opatrenia alebo zverejnenia, najmä pozvania k prijímacím pohovorom politickým alebo náboženským podujatiam a predajným podujatiam, ktoré ukazujú vzťah na hotel, vyžadujú zásadný predchádzajúci písomný súhlas hotela.
10. Všetky fotografie uverejnené na webovej stránke hotela sú chránené autorským zákonom a akékoľvek nakladanie podlieha písomnému súhlasu autora. Užívatelia stránky nesmú uverejnené fotografie meniť, kopírovať, zobrazovať, uverejňovať, reprodukovать, verejne rozširovať predajom, prenájmom, vypožičaním bez písomného súhlasu autora. V žiadnom prípade Hotel nezodpovedá za akékoľvek nepriame, vedľajšie, náhodné náhrady škody, vrátane ušlého zisku spôsobeného používaním, rozširovaním, akýmkoľvek iným nakladaním s uverejnenými fotografiami bez súhlasu autora.
11. Pokiaľ hotel pre organizátora podujatia z jeho podnetu obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, jedná v mene, z plnej moci a na účet organizátora podujatia. Organizátor podujatia oslobodzuje hotel zo všetkých nárokov tretích subjektov z prenechania tohto zariadenia.
12. Používanie vlastných elektrických zariadení organizátora podujatia pri použití elektrickej siete hotela vyžaduje jeho písomný

súhlas od záťaže nad 1000 W. Použitím týchto zariadení vznikajúce poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach hotela na účet organizátora podujatia, pokiaľ ich hotel nespôsobil.

13. Prinesený dekoračný materiál musí zodpovedať zákonným požiarňým požiadavkám. Hotel je oprávnený, pre toto vyžadovať úradné potvrdenie. Kvôli možným poškodeniam treba inštaláciu a umiestnenie predmetov dopredu dohodnúť s hotelom.

14. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po konci podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ toto organizátor podujatia opomenie a predmety ostanú v miestnosti podujatia, môže hotel po dobu zotrvania predmetov účtovať nájom za miestnosť. Organizátorovi podujatia ostáva vyhradený dôkaz nižšej, hotelu vyššej škody. Hotel je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie na účet organizátora podujatia bez toho, že by mu z toho vznikala zmluva o opatere alebo úschove. Organizátor podujatia je povinný hotelu zaplatiť škodu vzniknutú nahromadením zanechaných predmetov.

## VII. 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(ďalej len „rozhodcovský súd“), ak žalujúca zmluvná strana podá žalobu na rozhodcovskom súde; rozhodcovské konanie bude vedené podľa jeho vnútorných predpisov ([www.rozhodcovskysud.com](http://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.

Všeobecné obchodné podmienky HOTEL TOLIAR\*\*\*, Štrbské Pleso, sú platné od 28. novembra 2019.