

Všeobecné zmluvné podmienky

ARMA, s.r.o., Hlavná 62, 946 56 Dulovce
Prevádzka: HOTEL ŠACHTIČKA
P.O.BOX 123,
974 01 Banská Bystrica
Tel.: 048/414 19 11-2, Fax: 048/414 56-70
IČO:34119027, IČ DPH:SK2020397863

Platné od **1.12.2018**

1. Zmluvné strany

Dodávateľ: Hotel Šachtička, prevádzka spoločnosti ARMA, s.r.o., - poskytovateľ stravovacích, kongresových a relaxačných služieb odberateľovi (host'ovi) za úhradu.

Odberateľ: Objednávateľ služieb

2. Rezervácia služieb

- 2.1. Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby.
- 2.2. Rezerváciu potvrdzuje odberateľovi (host'ovi) hotel po obdržaní objednávky host'om formou:
 - telefonickou
 - písomnou
 - elektronickou
- 2.3. **Objednávka musí obsahovať:**
 - meno a priezvisko host'a, v prípade firmy názov spoločnosti
 - termín čerpania hotelových služieb
 - kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu host'a, email kontakt
 - spôsob úhrady za služby, v prípade firmy fakturačné údaje
 - rozsah a druh objednaných služieb
- 2.4. Objednávku je hotel povinný spracovať do 24 hodín, alebo v najbližší pracovný deň pri skupinových rezerváciách a to potvrdením rezervácie alebo zamietnutím.
- 2.5. Na základe objednávky hotel vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým host'ovi potvrdí rozsah služieb písomnou formou alebo elektronicky.

3. Ceny a platobné podmienky

- 3.1. Hotel poskytuje host'ovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov.
- 3.2. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná.
- 3.3. Nárok na zníženie ceny nevzniká klientovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.
- 3.4. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať a kumulovať.

3.5. V deň odchodu je hosť povinný doplatiť všetky využité služby hotela a ubytovanie v hotovosti na recepcii, kreditnou kartou alebo platobnou kartou.

3.6. Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.

3.7. Zálohová platba:

Hotel má právo žiadať od host'a zálohovú platbu do výšky **100%** z ceny objednaných služieb so splatnosťou 7 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou v momente, keď je uhradená zálohová platba na účet hotela.

3.8. Zálohová platba pre skupiny a akcie

3.8.1. Poskytovateľ služby vystavuje zálohovú faktúru z predpokladanej a dohodnutej ceny za všetky ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby podľa objednávky **so splatnosťou 7 dní** odo dňa vystavenia zálohovej faktúry a to nasledovne:

■ **60 %** z objednaných služieb ako potvrdenie rezervácie

■ najneskôr 3 dni pred začatím čerpania služieb musí byť na účet poskytovateľa služieb uhradená záloha vo výške 100 % z celkových objednaných služieb.

3.8.2. Najneskôr v deň nástupu musia byť objednané služby uhradené.

3.8.3. Dňom pripísania zálohy na účet poskytovateľa služieb vedený v Tatra banke, a.s., IBAN: SK24 1100 0000 0026 2213 1717, SWIFT: TATRSKBX je objednávka zo strany poskytovateľa služieb potvrdená. Od doby prijatia objednávky objednávateľom až do doby splatnosti zálohovej faktúry sa považuje termín realizácie služby za rezervovaný. Zaplatená záloha bude zúčtovaná v riadnom daňovom doklade (faktúre) po ukončení pobytu. V prípade, že objednávateľ zálohovú faktúru riadne a včas neuhradí, poskytovateľ služieb je oprávnený rezerváciu zrušiť.

3.9. Zálohovú platbu možno zrealizovať nasledovným spôsobom:

- v hotovosti alebo platobnou kartou na recepcii hotela
- prevodom na účet: Tatra banka, a.s. IBAN: IBAN: SK24 1100 0000 0026 2213 1717, SWIFT: TATRSKBX
- pre variabilný symbol použite číslo rezervácie alebo číslo faktúry

3.10. Storno podmienky

3.10.1. Hotel je oprávnený požadovať storno poplatky v prípade, že hosť svoju rezerváciu zruší písomne, telefonicky alebo elektronicky, faxom v nasledovných lehotách:

- **od 15 do 29 dní** pred dohodnutým termínom 50% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- **od 7 do 14 dní** pred dohodnutým termínom 70% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- **od 1 do 6 dní** pred dohodnutým termínom 90% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- v deň nástupu **100%** z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- pri predčasnom odchode z pobytu si hotel účtuje 100% z potvrdeného zostávajúceho pobytu,
- **na vianočné, silvestrovské a veľkonočné pobyty sa vzťahuje 100% storno z rezervácií zrušených 21 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt.**

3.11.2. V prípade, že klient/hosť objedná a **zálohovou platbou záväzne potvrdí** rezervovanie 50% a viac ubytovacej kapacity hotela, v prípade zrušenia takejto

rezervácie sa klientovi/hosťovi **účtuje storno vo výške uhradenej zálohy v akomkoľvek termíne** do doby 30 dní pred začiatkom čerpania služieb. Storno služieb 30 dní a menej pred začiatkom čerpania služieb sa riadi článkom 3.10.1.

3.10.3. Pri **skupinových rezerváciách stravovacích služieb** je povinný objednávateľ objednať resp. spresniť počet jedál **minimálne tri dni vopred**. V prípade, že bude počet jedál v deň podujatia vydaných a písomne odsúhlasených objednávateľom viac, bude sa účtovať skutočný počet odobraných jedál. V prípade, že počet odobraných jedál bude nižší ako objednaný počet, bude sa účtovať celkový počet objednaných jedál. V prípade stornovania objednávky stravovacích služieb v deň podujatia, poskytovateľ služieb účtuje objednávateľovi všetky objednané jedlá v zmysle písomnej objednávky a jej finálnej aktualizácie.

4. Poskytované služby

4.1. Host' sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr **o 14.00 hod.**, pokiaľ nebolo dohodnuté inak vopred. Hotel je povinný hosťa ubytovať najneskôr do 18.00 hod.

4.2. V prípade, ak hosť uskutočnil zálohovú platbu je hotel povinný držať rezerváciu hosťa do 22.00 hod. V prípade, ak hosť neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, hotel nie je povinný zálohovú platbu vrátiť hosťovi.

4.3. Ak hosť nemá potvrdenú rezerváciu písomnou formou je potrebné sa ubytovať do 18.00 hod., pokiaľ sa hosť nedohodne inak. V prípade, ak sa hosť neubytuje do 18.00 hod., hotel môže voľne disponovať touto kapacitou.

4.4. Ak sa hosť ubytuje pred 6.00 hod. v deň jeho nástupu na pobyt, hotel si vyhradzuje právo **účtovať noc navyše**.

4.5. Hosť je povinný ubytovaciu kapacitu uvoľniť v deň odchodu do 11.00 hod. V prípade, že hosť neuvolní izbu do 11.00 hod. je hotel oprávnený hosťovi účtovať sumu za ďalší pobytový deň, ak nebolo dohodnuté inak.

4.6. V prípade ak má hosť potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohu a hotel z dôvodu vis major ubytovanie hosťovi neposkytne, je povinný hosťovi zabezpečiť primerané náhradné ubytovanie na náklady hotela.

4.7. Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

4.8. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach, pričom vnesené sú veci, ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkov hotela. Za klenoty, peniaze a iné cennosti uložené mimo hotelového trezoru hotel nezodpovedá

4.9. Hosť má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli dohodnuté v potvrdenej rezervácii. Ak je dohodnuté stravovanie formou polpenzie alebo plnej penzie, využitie týchto služieb začína večerou v deň príchodu od 18.00 hod. Služba plná penzia končí v deň odchodu obedom do 13.00 hod.

4.10. V priestoroch hotela hostia nie sú oprávnení konzumovať vlastné potraviny a nápoje. Pokladá sa to za porušenie všeobecných zmluvných podmienok, na základe čoho môže hotel ukončiť s hosťom zmluvný vzťah bez nároku na refundáciu.

4.11. V hoteli nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiču vlasov a pod., prístrojov určených na osobnú hygienu.

4.12. Room service sa spoplatňuje 30% prirážkou k cenníkovým cenám.

4.13. Malé domáce zvieratá je možné ubytovať. Takéto ubytovanie je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka. Hosť nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvieratám počas pobytu. Nie je povolené nechať zviera bez dozoru samé v izbe. Hosť je povinný rešpektovať pokyny pre pobyt so psom.

4.14. Hotel môže predĺžiť pobyt hosťovi len v prípade, ak má hotel k dispozícii voľnú kapacitu.

4.15. Recepcia na požiadanie host'a privolá *Rýchlu lekársku pomoc*. Hotel je oprávnený žiadať od host'a požadovanú peňažnú náhradu za výdavky súvisiace s ošetrovaním host'a.

4.16. Zmluvný vzťah medzi host'om a hotelom končí v deň jeho odchodu zaplatením záverečného účtu. Host' je povinný účet na mieste vyrovnať v hotovosti alebo platobnou kartou.

4.17. V prípade, že host' ukončí svoj pobyt skôr ako bolo dohodnuté v rezervácii, hotel má právo účtovať host'ovi sumu za celý dohodnutý pobyt.

4.18. Host' nesie zodpovednosť za všetky ním spôsobené škody počas pobytu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.

4.19. **V prípade, že host' neuhradí záverečný účet, hotel je oprávnený zadržať všetky veci, ktoré host' vniesol do ubytovacieho zariadenia.**

4.20. Hotel je oprávnený ukončiť a odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou a bez nároku host'a na vrátenie peňazí, ak:

- host' úmyselne, alebo nedbanlivosťou poškodzuje majetok hotela, správa sa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálkou,
- **obťažuje svojim správaním ostatných hostí,**
- zdravotný stav host'a ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu,
- z dôvodu vyššej moci.

4.21. V prípade sťažností je host' túto skutočnosť povinný oznámiť okamžite a bezodkladne. Sťažnosti sa riadia platným *Reklamačným poriadkom* hotela.

4.22. Hotel je oprávnený skontrolovať izbu host'a počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby podľa hygienických predpisov.

4.23. Ak hotel zistí po odchode host'a poškodenie inventáru, nenahlásenie konzumácie, alebo odcudzenie, je hotel oprávnený doúčtovať tieto pohľadávky po oznámení host'ovi z jeho kreditnej karty, alebo vystavením a zaslaním účtu na adresu host'a.

4.24. Host' je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom hotela.

5. Zodpovednosť za škodu

5.1. V prípade porušenia povinnosti zo záväzkového vzťahu, je zmluvná strana povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

5.2. Objednávateľ služieb zodpovedá v plnom rozsahu za škodu spôsobenú znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku poskytovateľa služieb zo strany osôb, ktoré sa zúčastňujú na akcii, ktorú objednávatel' u poskytovateľa služieb objednal.

6. Iné sankcie a pokuty

6.1. V prípade spustenia falošného poplachu z dôvodu nerespektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako

- zákaz fajčenia v priestoroch hotela
- spustenie dymovej clony pri akciách
- používanie otvoreného ohňa v priestoroch hotela

môže byť zo strany poskytovateľa služieb vyúčtovaný poplatok až do výšky 20 000 Eur.

7. Ochrana osobných údajov

7.1 Odberateľ v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov prehlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň udeľuje dodávateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú z obchodných vzťahov medzi odberateľom a dodávateľom. Odberateľ udeľuje súhlas so získavaním a spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít dodávateľa, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch dodávateľa, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Odvolanie tohto súhlasu je možné realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Ako odberateľ, dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomá/ý svojich práv.