

Všeobecné obchodné podmienky

Všeobecné obchodné podmienky poskytovateľa služieb Hotel Altis Rezort, s.r.o. so sídlom Oravská Priehrada 612, 028 01 Trstená, IČO:31431127, DIČ: 2020391714, IČ DPH:SK2020391714

Úvodné ustanovenia

Poskytovanie ubytovacích, stravovacích a iných služieb klientom a ubytovanie klientov v Hotel Altis Rezort, s.r.o. , Oravská Priehrada 612, 028 01 Trstená, Slovensko, („ďalej len Hotel“) sa riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej ako „VOP“), ktoré sú zároveň ubytovacím poriadkom. Klient prijíma VOP ako zmluvnú podmienku ubytovania v Hoteli a využívania služieb poskytovaných Prevádzkovateľom a je povinný dodržiavať ich ustanovenia. VOP sú zverejnené na recepcii Hotela a na internetovej stránke Hotela. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo jednostranne ustanovenia VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke a na recepcii Hotela. Tieto OP nadobúdajú účinnosť a platnosť dňa 14.05.2024.

Všeobecné obchodné ustanovenia

Tieto VOP platia pre zmluvy o ubytovaní osôb v Hoteli, zmluvy o prenájme ubytovacích zariadení a iných zariadení Hotela, na podujatia a na vykonávanie podujatí za nájom, ako aj pre všetky ostatné služby poskytované klientovi Prevádzkovateľom. Iné obchodné a zmluvné podmienky sa pre vzťah medzi Prevádzkovateľom a klientom použijú len, ak budú vopred písomne dohodnuté medzi obidvoma zmluvnými stranami. **Zmluva o ubytovaní medzi Prevádzkovateľom a klientom vzniká písomným potvrdením ústne alebo písomne podanej žiadosti klienta o rezerváciu ubytovania v Hoteli Altis. Zmluva o ubytovaní sa uzatvára na dobu určitú.**

Zmluvnými stranami sú Hotel a klient. Pri objednávke ubytovania alebo iných služieb treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Prevádzkovateľovi spolu s klientom ako spoločný dlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší prenájom miestností alebo zariadení (názov ubytovacieho zariadenia) , ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie, resp. na iné účely ako bolo zmluvne dohodnuté, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Prevádzkovateľa.

Klient má počas pobytu nárok iba na služby, ktoré si rezervoval a v plnej výške uhradil. Pri rezervovaní doplnkových služieb má klient nárok iba na poskytnutie takého počtu služieb, ktoré si reálne rezervoval. Klient má nárok na akékoľvek doplnenie rezervácie a rozšírenie rezervovaných služieb. Klientom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvára s Hotelom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle Hotelu záväznú Rezerváciu, alebo v mene ktorej Organizátor uzatvorí zmluvu o poskytnutí služieb, alebo v mene ktorej zašle Organizátor Hotelu záväznú Rezerváciu. Organizátor je fyzická alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie alebo rezerváciu skupiny klientov VOP v mene alebo na účet Klienta a za tým účelom vstupuje do zmluvného vzťahu s Hotelom.

Podmienky poskytovania ubytovacích služieb klientom

Prevádzkovateľ môže ubytovať v rezorte len klienta, ktorý je na ubytovanie riadne zaevidovaný. Klient sa prihlasuje na recepcii Hotela hneď po príchode. K prihláseniu je klient povinný predložiť zodpovednému pracovníkovi recepcie svoj preukaz totožnosti – občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona číslo 253/1998 Z.z. o 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 v platnom znení. Každý klient, ktorý nie je štátnym občanom Slovenskej republiky, je povinný v zmysle zákona č.404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov vyplniť a odovzdať zodpovednému pracovníkovi recepcie úradné tlačivo o hlásení pobytu pre cudzineckú políciu, predložené klientovi pri príchode. Všetky požadované údaje je klient povinný uviesť pravdivo, úplne a presne. Rezerváciu možno uskutočniť vo vlastnom mene alebo v prospech tretej osoby, registrácia a vydanie kľúčov od izby je možné len za prítomnosti osoby, na ktorú je rezervácia evidovaná. Prevádzkovateľ môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť klientovi aj iné ubytovanie, než ako bolo dohodnuté. Pokiaľ nie je s klientom dohodnuté inak, klientovi je k dispozícii rezervované ubytovanie v rezorte od 14:00. Klient nemá právny nárok na skoršie využívanie rezervovaného ubytovania v rezorte. V prípade výskytu nedostatkov poskytnutej ubytovacej, resp. doplnkovej služby uplatní spotrebiteľ právo na reklamáciu bez zbytočného odkladu. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zaniká. (Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o zaplatení služieb, ktorých chyby reklamuje) Ubytovanie využívané klientom musí byť v dohodnutý deň odjazdu klienta opustené a odovzdané klientom prevádzkovateľovi najneskôr do 10:00 hod. Ubytovanie sa za opustené a odovzdané klientom Prevádzkovateľovi považuje potom, ako klient vynesie všetky svoje veci, odovzdá kľúče od ubytovania zodpovednému pracovníkovi recepcie rezortu a oznámi mu odhlásenie sa z ubytovania. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo skontrolovať inventár izby, úhradu a prípadnú spotrebu klienta a to najneskôr do jednej hodiny od uvoľnenia a odovzdania izby klientom.

Cenník škôd je k dispozícii na recepcii. V prípade straty alebo poškodenia vstupnej karty/kľúčov od ubytovania bude účtovaný poplatok za stratu 10,00€/kus. Rezervovaný typ ubytovania, na ktorý sa klient nedostaví najneskôr do 22:00 hod dohodnutého dňa príchodu klienta, môže Prevádzkovateľ prenajať tretej osobe. To neplatí v prípade, ak bol medzi Prevádzkovateľom a klientom výslovne dohodnutý neskorší príchod klienta. Ak klient požiada Prevádzkovateľa o predĺženie dohodnutej doby ubytovania, môže mu Prevádzkovateľ ponúknuť aj iný typ ubytovania za inú cenu než ten, v ktorom bol klient pôvodne ubytovaný. Klient nemá nárok na ubytovanie v type ubytovania, v ktorom bol pôvodne ubytovaný ani na iný typ ubytovania v rezorte, ak z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov rezortu nie je možné ubytovanie klientovi poskytnúť. Klient je oprávnený využívať služby rezortu len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní služieb rezortu je klient povinný vždy sa oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Potvrdením rezervácie klient potvrdzuje, že sa s Obchodnými podmienkami a ich prílohami oboznámil, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať.

Rezervácia

Rezerváciou sa rozumie záväzná rezervácia služieb Klientom prostredníctvom webovej stránky www.hotelaltis.sk, v inom rezervačnom systéme (napr. booking.com, a pod.), emailom na adrese recepacia@hotelaltis.sk alebo v prípade podujatí písomná objednávka, alebo e-mailová objednávka zaslaná na e-mail zodpovedného pracovníka Hotela. Objednávka musí obsahovať : a) meno a priezvisko Klienta alebo názov firmy, b) termín pobytu alebo konania podujatia, c) počet hostí (počet dospelých osôb a počet detí s uvedením veku), d) kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mailová adresa) e) adresu trvalého pobytu Klienta alebo sídla firmy, f) rozsah objednaných služieb, g) u skupín spôsob úhrady za objednané služby. Na základe objednávky/potvrdenej cenovej ponuky hotel vytvorí predbežnú rezerváciu a zašle detaily platby na emailovú adresu klienta. Po uhradení rezervácie Poskytovateľ klientovi vystaví zálohovú faktúru a zašle potvrdenie rezervácie a odošle ich Klientovi písomnou alebo elektronickou formou. Rezervácia sa považuje za platnú až po uhradení plnej výšky zálohy. Hotel vystaví potvrdenie o rezervácii vrátane zálohovej faktúry a odošle Ak Klient zrealizuje online rezerváciu služieb, akékoľvek zmeny v nej môže uskutočniť: a) prostredníctvom rezervačného oddelenia Hotela alebo recepcie b) písomne doporučeným listom zaslaným na poštovú adresu Hotela Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je Klient povinný vždy uvádzať rezervačné

číslo, ktoré mu bolo pridelené pri vytvorení online rezervácie a zaslané na e-mailovú adresu ním zadanú pri vytvorení online rezervácie.

Pokiaľ Klient požaduje zmenu uskutočnenej Rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, Hotel uskutoční všetky kroky za účelom vyhovieť požiadavkám Klienta, avšak Hotel nie je povinný požiadavke Klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť a Klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany Hotela z dôvodu akejkoľvek zmeny uskutočnenej Rezervácie.

V prípade Akciových pobytov je počet ubytovacích jednotiek - izieb vyhradených na ubytovanie v rámci Akciových pobytov obmedzený a Klient nemá právo si nárokovať ubytovanie v Hoteli v rámci Akciových pobytov. Platba za poskytnuté služby Cenník služieb poskytovaných Prevádzkovateľom je k dispozícii na nahládanie na recepcii rezortu a na internetovej stránke. Cena rekreačného pobytu v rezorte zahŕňa: cenu ubytovania, cenu za parkovanie, pripojenie na wifi. Cena rekreačného pobytu v rezorte nezahŕňa: daň za ubytovanie – platí sa na recepcii pri nástupe 1,00€ / noc / osoba. Ceny doplnkových služieb sú k nahládaniu na recepcii. Pri záväznom prihlásení je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať od klienta zálohovú platbu vo výške 100% z celkovej sumy s úhradou do 24 hodín od potvrdenia rezervácie. Najneskôr však 48 hodín pred nástupom na pobyt musí byť platba pripísaná na účet Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľom sú akceptované platby hotovostné aj bezhotovostné (prevodom na účet alebo platby kartou). Klient je povinný za ubytovanie a ďalšie ním využívané služby zaplatiť dohodnuté zmluvné ceny podľa cenníka. Ak klient skráti svoj dohodnutý pobyt v rezorte, Prevádzkovateľ má právo účtovať klientovi plnú výšku dohodnutej ceny za celú dĺžku dohodnutého pobytu v rezorte. V prípade, že po zaplatení zálohy dôjde k zrušeniu pobytu zo strany Prevádzkovateľa, vráti Prevádzkovateľ už zaplatenú zálohu späť v zmysle storno podmienok. V prípade, že Prevádzkovateľ neobdrží v termíne splatnosti platbu za pobyt, resp. písomné vyjadrenie o zmene termínu splatnosti, rezervácia pobytu bude zrušená. Všetky poplatky za platbu hradí Klient.

Potvrdením rezervácie Klient súhlasí v plnom rozsahu s obsahom VOP a so storno podmienkami. Nárok na zníženie ceny nevzniká Klientovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie. Akcie a zľavy nie je možné kombinovať. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie rezervovaných a využitých Služieb zo strany Klienta je daňový doklad vo forme faktúry alebo záverečného účtu doplnených v prípade platby kartou alebo v hotovosti o blok z registračnej pokladne, a ktoré budú vystavené v deň odchodu Klienta z ubytovania v Hoteli alebo v deň, kedy Klient využil rezervovanú Službu; v prípade Skupiny, u ktorej bola vopred dohodnutá platba na faktúru bude táto vystavená do 14 dní odo dňa odchodu Klienta z ubytovania v Hoteli alebo odo dňa, kedy Klient využil rezervovanú službu. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Splnatosť faktúry môže byť 14 (štrnásť) dní od jej vystavenia, ak nebola uhradená kartou alebo v hotovosti. V prípade bankového prevodu sa faktúra považuje za uhradenú dňom, pripísania príslušnej čiastky v prospech účtu Hotela uvedeného vo faktúre. Pri omeškaní s platbou Klienta za poskytnutú Službu je Hotel oprávnený účtovať Klientovi zákonný úrok z omeškania v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Host' má právo svoj pobyt zrušiť kedykoľvek pred nástupom do hotela za uplatnenia storno podmienok. V prípade zrušenia rezervácie zo strany hosta zaslaním písomného oznámenia je objednávka stornovaná ku dňu, kedy bolo doručené jej zrušenie. Pri zrušení objednávky alebo v prípade, že host' nenastúpi alebo predčasne ukončí pobyt, je host' povinný zaplatiť príslušný storno poplatok, prípade, že vopred nebolo dohodnuté inak:

storno 30 - 14 dní pred nástupom poplatok vo výške 30% z ceny pobytu;

storno 13 – 6 dní pred nástupom: storno poplatok vo výške 50% z ceny pobytu;

storno 5 – 0 dní pred nástupom: storno poplatok vo výške 100% z ceny pobytu;

storno 1 deň a menej pred nástupom: storno poplatok vo výške 100% z ceny pobytu.

Zodpovednosť klienta a Prevádzkovateľa

Klient sa zaväzuje dodržiavať Ubytovací poriadok Hotela zverejnený na webovej stránke www.hotelaltis.sk a umiestnený na recepcii Hotela. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nesplnenie služieb objednaných objednávatelom resp. Klientom v dôsledku Vyššej moci. Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu na veciach vnesených a odložených klientom v priestoroch Hotela. Za klenoty, peniaze a iné cennosti Prevádzkovateľ nezodpovedá. Prevádzkovateľ nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci klienta v priestoroch a areáli Hotela. Nájdené veci sú na recepcii uskladnené po dobu jedného mesiaca. Nájdené veci, budú zaslané kuriérskou službou, na požiadanie a náklady klienta. Prevádzkovateľ neručí za prípadné úrazy počas pobytu. Pri ochorení alebo úraze klienta Prevádzkovateľ poskytne súčinnosť pre Klienta pre prípadné poskytnutie nevyhnutnej lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice. Zmeny pobytu v súvislosti s úrazom alebo chorobou počas pobytu individuálne posudzuje Prevádzkovateľ. Pobyt podlieha aktuálnym storno podmienkam. Povinnosťou klienta je správať sa vždy tak, aby svojím konaním neohrozil svoje zdravie, ani zdravie ostatných hostí. Klient je zodpovedný za škody ním spôsobené v plnom rozsahu a je povinný uhradiť bezodkladne celú sumu poškodenej veci. Cenník poplatkov za škodu malého inventáru je k dispozícii k nahliadnutiu na recepcii, poškodenie veľkého inventáru závisí od výšky škôd a typu inventáru. Konečnú cenu určuje Prevádzkovateľ. V prípade hrubého porušovania ubytovacích podmienok, vrátane vulgárností, násilností, nevhodného správania sa, môže byť klient vyzvaný na okamžité opustenie areálu Hotela bez nároku na vrátenie už zaplateného pobytu. V prípade záujmu klienta o skrátenie pobytu z akýchkoľvek dôvodov, klient nemá nárok na vrátenie už zaplateného pobytu. V ubytovacom zariadení, v priestoroch Hotela a v celom areáli nesmie klient bez súhlasu Prevádzkovateľa premiestňovať zariadenie Prevádzkovateľa ani robiť akékoľvek úpravy alebo zásahy do zariadení Prevádzkovateľa. **V ubytovacom zariadení, v ostatných priestoroch Prevádzkovateľa ani v areáli hotela nesmie klient bez súhlasu Prevádzkovateľa používať vlastné elektrické spotrebiče. Používanie nad obvyklú mieru vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení Klienta, resp. účastníkov podujatia pri použití elektrickej siete Hotela, vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas Hotela. Hotel si vyhradzuje právo osobitne spoplatniť použitie takých prístrojov a zariadení, ktoré nad obvyklú mieru zvyšujú náklady na dodávku energií alebo prevádzkové náklady Hotela. Klient je povinný zabezpečiť kompatibilitu vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení s elektrickými a inými zariadeniami Hotela, požiarными predpismi a v zmysle týchto predpisov ich aj prevádzkovať.** Za poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach Hotela spôsobené použitím elektronických zariadení zodpovedá v plnej miere Klient, ktorý je povinný uhradiť náklady spojené s uvedením do pôvodného stavu. Hotel je oprávnený prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať kontrolu takýchto zariadení a opatrenia na predchádzanie, príp. zamedzenie vzniku takéhoto stavu a Klient, ako aj účastníci podujatia, sú povinní takúto kontrolu a opatrenia strpieť. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení zodpovedá Klient.

Z bezpečnostných dôvodov nie je klient oprávnený nechať deti vo veku do 12 rokov bez dozoru dospeléj osoby v ubytovacom zariadení ani v ostatných priestoroch a areáli hotela. Za bezpečnosť a škody spôsobené deťmi v ubytovacom zariadení ani v ostatných priestoroch a areáli hotela zodpovedá rodič/ zodpovedná osoba. Klient je oprávnený priniesť do areálu hotela a ubytovacích zariadení zbrane a strelivo iba v prípade, že vlastní zbrojný pas alebo iné oprávnenie a je povinný preukázať sa ním. V čase od 22:00 do 6:00 musí klient striktné dodržiavať v celom areáli aj v ubytovacom zariadení nočný klud.

Ubytovanie zvierat nie je povolené.

V ubytovacích a spoločenských zariadeniach rezortu je prísny zákaz fajčiť a užívať akékoľvek omamné a psychotropné látky. Prevádzkovateľ je oprávnený účtovať sumu 150,- EUR za porušenie tohto zákazu. Fajčenie je povolené len na to vyhradených miestach. V prípade spustenia falošného požiarneho alebo iného poplachu sa účtuje poplatok vo výške 1000,- EUR (tisíc Eur). V prípade spôsobenia škody bude Klientovi účtovaná adekvátne náhrada škody. Ak je klientovi Prevádzkovateľom poskytnuté parkovacie miesto na odstavenie motorového vozidla klienta v areáli hotela, Prevádzkovateľ nezodpovedá za stratu alebo akékoľvek poškodenie motorového vozidla klienta a vecí nachádzajúcich sa v tomto motorovom vozidle. V prípade poškodenia vozidla je Prevádzkovateľ môže sprístupniť kamerové záznamy, len na vyžiadanie príslušníkov policajného zboru. Parkovanie v areáli je možné len na vyhradených miestach.

Návštevy ubytovaných hostí sú evidované v knihe Návštev na recepcii. Návštevy sa musia nahlásiť okamžite pri príchode na recepcii. Návštevy sú povinné opustiť areál hotela do 22:00. V prípade nedodržania tohto nariadenia bude návštevníkom, prípadne ubytovaným účtovaná suma za noc podľa príslušného cenníka. Personál má podľa zákona č. 219/1996 Z.z. zákaz predávať a podávať alkoholické nápoje osobám mladším ako 18 rokov a osobám zjavne ovplyvneným alkoholom.

V celom areáli rezortu je zakázané zakladať oheň, ohniská, grilovať alebo akokoľvek manipulovať s ohňom. Grilovanie a opekanie je možné len na vyhradených miestach, ktoré je možné využiť len po nahlásení na recepcii.

Sťažnosti klientov a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti Prevádzkovateľa prijíma písomne zodpovedný pracovník recepcie. Ak prevádzkovateľ odstráni prípadné vady a nedostatky služieb do 24 hodín od podania sťažnosti, klientovi nevzniká nárok na kompenzáciu ani náhradu škody. V prípade sťažnosti je Klient povinný túto skutočnosť oznámiť okamžite. Sťažnosti sa riadia platným Reklamačným poriadkom Hotela, ktorý sa nachádza aj na webovej stránke Prevádzkovateľa- www.hotelaltis.sk. Pri príchode na ubytovanie je klient povinný skontrolovať stav ubytovacej jednotky a inventár podľa zoznamu inventáru umiestneného v ubytovacej jednotke. Akékoľvek poškodenia alebo nezrovnalosti je povinný ihneď nahlásiť na recepcii. Klient je povinný pri odchode z izby uzatvoriť vodovodné uzávery, vypnúť v izbe a príslušných priestoroch elektrické osvetlenie a ďalšie spotrebiče (rádio, televízor a pod.) a uzatvoriť dvere. Ubytovanie musí byť odovzdané v stave v akom bolo preberané. Bez poškodení na konštrukciách a zariadení, inventár a vybavenie izby na rovnakom mieste a v rovnakom počte ako pri príchode, kuchynský riad umytý, suchý a uložený na príslušnom mieste. V prípade nedodržania týchto podmienok si prevádzkovateľ vyhradzuje právo na dodatočný poplatok za služby nad rámec dohodnutých. V prípade akéhokoľvek poškodenia inventáru/ ubytovania, je klient povinný túto situáciu nahlásiť na recepcii pred odhlásením sa z ubytovania.

V prípade, ak Klient nechá priestory Hotela znečistené alebo v nich ponechá dovezený odpad (krabice, vrecia, výzdobu a iné.), je povinný Hotelu uhradiť poplatok minimálne vo výške 100,- EUR (sto Eur) za vypratanie každého použitého priestoru, prípadne podľa rozsahu znečistenia.

Klientovi nie je povolené brať na izbu športové náradie a predmety, pre ktoré je na úschovu vyhradené miesto. Prevádzkovateľ má nárok na finančnú náhradu škody priamo na mieste, ak hosť spôsobí poškodenie na majetku. Výška sa bude špecifikovať na základe cenníka voľne dostupného na recepcii resp. na základe obstarávacej ceny. V prípade, že sa Prevádzkovateľ a hosť nedohodnú hneď a dobrovoľne na mieste, má prevádzkovateľ právo privolať k riešeniu škody policajnú hliadku. V prípade porušenia povinností a zákazov uvedených v tomto článku všeobecných obchodných podmienok/ ubytovacieho poriadku je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať od klienta zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100,- EUR (sto Eur) za každé jednotlivé porušenie povinností. V prípade Late check out je Hotel oprávnený účtovať Klientovi poplatok podľa ubytovacieho poriadku.

Odstúpenie, zmena alebo zrušenie objednávky a storno

Klient má kedykoľvek pred začatím ubytovania právo odstúpiť od zmluvy písomným oznámením Prevádzkovateľovi. Akúkoľvek zmenu v potvrdenej objednávke (počet osôb, zmena rozsahu rezervovaných služieb, obmedzenie alebo rozšírenie a podobne) je nutné nahlásiť najneskôr do 48 hodín pred nástupom na pobyt. Takéto zmeny sú možné výlučne v prípade, ak to prevádzkové alebo kapacitné možnosti spoločnosti rezortu umožňujú. Výška storno poplatkov pri zrušení rezervácie so 100% zálohou.

Zmena termínu rezervácie: Z dôvodu ochorenia má klient možnosť požiadať o zmenu termínu, bez nároku na vrátenie uhradenej zálohy, výlučne po dohode s Prevádzkovateľom a na základe predloženia lekárskeho potvrdenia. Prevádzkovateľ má právo navrhnúť nový termín pobytu, podľa sezónnosti, dostupných kapacít hotela a určiť lehotu na čerpanie nového termínu pobytu. Nový termín pobytu sa stáva záväzným a v prípade zrušenia z akéhokoľvek dôvodu si Prevádzkovateľ účtuje 100% zo zaplatenej zálohy za dohodnuté služby. Zasláním potvrdenia od lekára klient súhlasí so spracovaním osobných údajov na základe zákona č. 18/2018 Z. z. resp. Nariadenia EÚ 679/2016 o ochrane osobných údajov pre účely zákonných spracovateľských činností evidencie a archivácie v Hotel Altis Rezort, s.r.o..

V prípade, že klient má uhradený pobyt vo vyššej hodnote, ako je jeho pobyt v novom termíne, rozdiel v sume z pôvodnej úhrady využije ako depozit na čerpanie doplnkových služieb v rezorte. Poskytovateľ klientovi rozdiel v cene nevracia. Kreditný voucher je možné využiť len v rámci jedného pobytu v jednom termíne, však s možnosťou rezervácie viacerých ubytovacích jednotiek. V prípade, že klient má uhradený pobyt v nižšej hodnote, ako je jeho pobyt v novom termíne, recepcia prepočíta rozdiel, ktorý je klient povinný uhradiť ako doplatok za pobyt. Takto presunutý pobyt už nie je možné opakovane presúvať a nevzťahujú sa na neho storno podmienky podľa nového termínu pobytu.

Prevádzkovateľ je oprávnený okamžite ukončiť pobyt a odstúpiť od Zmluvy bez nároku Klienta na vrátenie finančnej čiastky v nasledujúcich prípadoch:

- a) úmyselné alebo nedbanlivou spôsobené poškodenie majetku Hotela.
- b) ak sa Klient správa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálky.
- c) ak Klient obťažuje svojím správaním iných hostí.
- d) ak zdravotný stav Klienta ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu.
- e) z dôvodu Vyššej moci alebo nastanú iné okolnosti, za ktoré Prevádzkovateľ nezodpovedá, v dôsledku ktorých sa plnenie zmluvných povinností stane nemožným;
- f) klient pri rezervácii ubytovacieho zariadenia uviedol zavádzajúce alebo nepravdivé údaje týkajúce sa podstatných skutočností pre uzavretie zmluvy;
- g) prevádzkovateľ sa odôvodnene domnieva, že využitie jeho služieb by mohlo ohroziť prevádzku zariadenia, bezpečnosť tretích osôb alebo vážnosť a dobré meno Prevádzkovateľa Hotela.

Pri odstúpení od zmluvy zo strany Prevádzkovateľa nemá klient nárok na kompenzáciu ani náhradu škody.

Ochrana osobných údajov

Klient v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov Prevádzkovateľom podľa tohto zákona. Klient udeľuje Prevádzkovateľovi súhlas so získavaním, spracovaním a uchovávaním osobných údajov klienta uvedených na žiadosti o rezerváciu ubytovacieho zariadenia v Rezorte alebo v objednávke, za účelom zabezpečenia a poskytnutia klientom objednaných služieb zo strany

Prevádzkovateľa a pre splnenie povinností Prevádzkovateľa uloženým zákonom a to na nevyhnutnú dobu. Klient udeľuje Prevádzkovateľovi súhlas so získavaním a spracovaním osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít Prevádzkovateľa, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch Prevádzkovateľa a to na dobu, počas ktorej sú tieto aktivity vykonávané. Klient poskytnutím osobných údajov dáva súhlas na ich uloženie v databáze a informačnom systéme spoločnosti. K zabezpečeniu ochrany osobných údajov má Prevádzkovateľ vypracovanú bezpečnostnú dokumentáciu. S osobnými údajmi pracujú len osoby poučené v zmysle zákona. Všetky osobné údaje, ktoré sú získavané počas návštevy na webových stránkach Hotela sú spracované v súlade so zákonom. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že nepredáva, neobchoduje ani žiadnym iným spôsobom neposkytuje osobné údaje klienta tretím stranám. Na zvýšenie bezpečnosti ubytovaných je areál rezortu monitorovaný kamerovým bezpečnostným systémom 24/7 v zmysle vyššie uvedeného zákona o ochrane osobných údajov. Odvolanie súhlasu klienta je možné uskutočniť písomne s udaním alebo bez udania dôvodu.

Alternatívne riešenie sporov

Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom. 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. 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. 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. 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, alebo 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. 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. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

Záverečné ustanovenia

Ak ktorékoľvek ustanovenie týchto VOP je alebo sa stane neplatným alebo nevykonateľným, neovplyvní to zákonnosť, platnosť ani vykonateľnosť zostávajúcich ustanovení týchto VOP s výnimkou, ak by dôležitosť alebo iné okolnosti vzťahujúce sa na neplatné ustanovenie týchto VOP znamenali, že dané ustanovenie nie je možné oddeliť od zostávajúcich ustanovení týchto VOP. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred

príslušným súdom v Slovenskej republike. VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť 15.04.2024. Klient dorúčením rezervácie, jej potvrdením a následnou úhradou zálohy za služby potvrdzuje, že sú mu všeobecné obchodné podmienky známe, a že s ich obsahom súhlasí.

UBYTOVACÍ PORIADOK HOTELA ALTIS

1. Prevádzkovateľ hotela ALTIS môže ubytovať iba osoby, ktoré sa riadne prihlásili. Za týmto účelom predložia osoby príslušnému zamestnancovi hotela ihneď pri príchode občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti. Recepčný hotela vydá pri nástupe k ubytovaniu hotelovú kartu, na ktorej bude uvedený názov hotela, meno, číslo izby, počet osôb, príchod a odchod s časom na uvoľnenia izby v posledný deň pobytu.
2. Prevádzkovateľ hotela poskytuje ubytovaným osobám služby v rozsahu, ktorý určuje ponuka.
3. Hotel ALTIS môže v zvláštnych prípadoch ponúkať hosťovi aj iné ako pôvodné ubytovanie, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
4. Do priestorov Hotela ALTIS je možné prichádzať motorovými vozidlami len po prístupných cestách a s vozidlami parkovať len na vyhradených miestach pre parkovanie ubytovaných hostí.
5. Na základe objednaného ubytovania je ubytovacie zariadenie povinné ubytovať hosťa v dobe od 14:00 hod. a najneskôr do 24:00 hod.. Do tejto doby izbu pre hosťa rezervuje, pokiaľ nie je v objednávke dohodnuté inak.
6. Host sa od ubytuje a odhlási svoj pobyt na recepcii hotela najneskôr do 10:00 hod. Do toho času izbu uvoľní, pokiaľ nebolo individuálne vopred dohodnuté inak. Pokiaľ tak host neurobí, môže mu ubytovacie zariadenie účtovať pobyt za nasledujúci deň.
7. Hotelová izba sa považuje za uvoľnenú potom, čo klient vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá hotelový kľúč pracovníkovi recepcie a riadne oznámi odhlásenie sa z ubytovania. Hotel si vyhradzuje právo skontrolovať inventár izby – ako nábytok, spotrebiče, minibar a pod. – a úhrady klienta a spotreby klienta.
8. Ak si osoby vopred objednali jednolôžkovú izbu a objednávka im bola potvrdená, účtuje prevádzkovateľ Hotela ALTIS osobám iba cenu za jednolôžkovú izbu i v prípade, že osoby ubytuje vo viac lôžkovej izbe alebo apartmáne. Táto zásada platí i pri objednávke a potvrdení dvojlôžkovej izby, ak je host ubytovaný vo viac lôžkovej izbe alebo v apartmáne.
9. Host, ktorý trvá na ubytovaní pred 14:00 hod. zaplatí plnú cenu aj za predchádzajúcu noc, ak sa vopred individuálne nedohodlo inak.
10. Ak host požiada o predĺženie ubytovania, môže mu Hotel ALTIS ponúknuť aj inú izbu, než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.
11. Host používa izbu v čase, ktorý bol dohodnutý s hotelom. Ak nebol ubytovací čas vopred dohodnutý, odhlási host pobyt najneskôr do 10:00 hod. v posledný deň a v tom čase aj izbu uvoľní. Ak host neurobí tak v stanovenej lehote, môže mu hotel účtovať pobyt za nasledujúci deň.
12. Ubytovacie zariadenie uplatňuje storno podmienky a storno poplatky v súlade s obchodnými podmienkami, s tým, že v prípade zrušenia objednaných a potvrdených služieb.
13. Host platí platbu za objednané ubytovanie a poskytnuté služby v súlade s platným cenníkom spravidla vopred, najneskôr pri nastúpení pobytu, týmto nie sú dotknuté platobné podmienky na základe individuálnych zmluvných dojednaní.
14. Host, ktorý sa ubytuje pred 6:00 hod. ráno, uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc. Host, ktorý požaduje ubytovanie pred 10:00 hodinou a izba nebola v predchádzajúcu noc prenajatá, platí ubytovanie za predchádzajúcu noc.

15. Prípadný cenový rozdiel objednaných a poskytnutých služieb sa vyrovná prípadným doplatením nedoplatku alebo vrátením preplatku pri skončení pobytu.
16. Za peniaze a cenné veci zodpovedá Hotel ALTIS iba v tom prípade, ak sú uložené v hotelovom sejfe na základe písomného potvrdenia.
17. Host súhlasí s tým, že počas celej doby trvania jeho pobytu má za účelom vykonávania svojich služobných povinností právo do jeho izby vstúpiť chýžná, údržbár alebo iný zamestnanec hotela. Hotel si vyhradzuje právo vstúpiť do izby v špecifických prípadoch aj pri vyvesení tabuľky „nevyrušovať“.
18. Klient má štandardne k použitiu 1 vstupnú kartu maximálne 2. Za stratu alebo poškodenie karty účtujeme poplatok 10 €
19. Vyvesením tabuľky „nevyrušovať“ host stráca nárok na upratanie izby v daný deň. Ak má záujem o upratanie izby, musí nahlásiť svoju požiadavku na recepcii hotela.
20. V izbe a spoločenských priestoroch Hotela ALTIS nesmie host bez súhlasu zodpovedného pracovníka alebo vedenia hotela prevádzkať akékoľvek zmeny na zariadení, ani vykonávať zásahy do elektrickej a inej inštalácie.
21. Pri onemocnení alebo zranení hosta, prevádzkovateľ Hotela ALTIS zabezpečí poskytnutie lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice.
22. V Hoteli ALTIS a zvlášť na izbe nie je hostom dovolené používať vlastné elektrické, plynové - prenosné spotrebiče. Toto obmedzenie sa nevzťahuje na používanie elektrických spotrebičov nainštalovaných v izbe alebo prenosných elektrických zariadení slúžiacich na osobnú hygienu hosta (holiaci strojček, sušič vlasov a pod.).
23. V izbe, ani v spoločenských priestoroch Hotela ALTIS nesmie host bez súhlasu vedenia hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie.
24. Fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch Hotela ALTIS.
25. Pred odchodom z izby Hotela ALTIS je ubytovaná osoba povinná uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlá v izbe a príslušných priestoroch izby, vypnúť elektrické spotrebiče, ktoré sa nachádzajú na izbe, uzavrieť balkónové dvere zavrieť, prípadne zamknúť vchodové dvere izby a kartu uzamykania (resp. kľúč) odovzdať na recepcii Hotela ALTIS, ak nie je dohodnuté s vedením Hotela ALTIS inak.
26. Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené ponechať deti do 10 rokov bez dozoru dospelé osoby v izbe a ostatných priestoroch hotela. Pri vzniku úrazu alebo iných nepredvídaných okolností zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt v hoteli.
27. Psy a iné zvieratá nie je dovolené v hoteli ubytovať.
28. V čase od 22:00 hod. do 06:00 hod. sú ubytovaní hostia povinní dodržiavať nočný klud. Iba so súhlasom zodpovedného pracovníka, alebo vedenia je možné organizovať spoločenské akcie i po 22:00 hod., a to v priestoroch k tomu určených, nie však na izbách.
29. Za škody spôsobené na majetku a zariadeniach hotela zodpovedá ubytovaná osoba a host podľa platných predpisov právneho poriadku.
30. Pre prijímanie návštev ubytovaných hostí sú vyhradené spoločenské priestory Hotela ALTIS. V izbe, kde je host ubytovaný smie prijímať návštevy len so súhlasom zodpovedného pracovníka ubytovacieho úseku hotela.
31. Ponukový cenník služieb za prechodné ubytovanie a ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii Hotela ALTIS.
32. V hoteli je na viditeľnom a ubytovaným hostom prístupnom mieste vyvesený požiarový poriadok. Ubytovaní hostia sú povinní riadiť sa pri svojom pobyte týmto požiarovým poriadkom.
33. Za škody, spôsobené na majetku hotela zodpovedá host podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
34. Host súhlasí s tým, že počas celej doby trvania jeho pobytu má za účelom vykonávania svojich služobných povinností právo do jeho izby vstúpiť chýžná, údržbár alebo iný zamestnanec hotela. Hotel si vyhradzuje právo vstúpiť do izby v špecifických prípadoch aj pri vyvesení tabuľky „nevyrušovať“.

35. Klient má štandardne k použitiu 1 vstupnú kartu maximálne 2. Za stratu alebo poškodenie karty účtujeme poplatok 10 €
36. Vyvesením tabuľky „nevyrušovať“ hosť stráca nárok na upratanie izby v daný deň. Ak má záujem o upratanie izby, musí nahlásiť svoju požiadavku na recepcii hotela.
37. Hosť má právo svoj pobyt zrušiť kedykoľvek pred nástupom do hotela za uplatnenia storno podmienok. V prípade zrušenia rezervácie zo strany hosta zaslaním písomného oznámenia je objednávka stornovaná ku dňu, kedy bolo doručené jej zrušenie. Pri zrušení objednávky alebo v prípade, že hosť nenastúpi alebo predčasne ukončí pobyt, je hosť povinný zaplatiť príslušný storno poplatok, prípade, že vopred nebolo dohodnuté inak:

storno 30 - 14 dní pred nástupom poplatok vo výške 30% z ceny pobytu;

storno 13 – 6 dní pred nástupom: storno poplatok vo výške 50% z ceny pobytu;

storno 5 – 0 dní pred nástupom: storno poplatok vo výške 100% z ceny pobytu;

storno 1 deň a menej pred nástupom: storno poplatok vo výške 100% z ceny pobytu.

Na cenovo zvýhodnené ponuky, pri ktorých podmienkou zľavy je úhrada pobytu vopred sa vzťahujú osobitné storno podmienky. Zaplatená suma za pobyt sa klientovi nevracia bez ohľadu na termín, kedy bola objednávka zrušená.

Storno poplatok sa odpočíta zo zálohy alebo zaplatenej ceny pobytu.

Hotel si vyhradzuje právo použiť na svoje reklamné a marketingové účely všetky fotografie, filmové a zvukové záznamy z akcií, ktoré sa uskutočnili v hoteli.

V prípade vyššej moci (povodeň, víchrica, požiar a pod.) zanikajú všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi hosťom a hotelom.

38. Sťažnosti, reklamácie hostí, prípadné pripomienky a návrhy na zlepšenie činnosti ubytovacieho zariadenia prijíma vedenie Hotela ALTIS, resp. sa vykonávajú v zmysle Reklamačného poriadku Hotela ALTIS, ktorý je zverejnený na recepcii hotela.
39. Hosť je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že ho poruší, má vedenie Hotela ALTIS právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí ubytovacej služby pred uplynutím dohodnutého času.

Tento ubytovací poriadok je platný od 15.04 2024 až do vydania nového