

1.1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sa vzťahujú na online rezervácie ubytovacích služieb poskytovaných prevádzkovateľom hotela, využívanie online rezervačného systému prevádzkovateľa hotela, platobné a storno podmienky online rezervácií uskutočnených klientom/klientmi prostredníctvom tejto internetovej stránky, ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri online rezervácii.

1.2 Prevádzkovateľom hotela a online rezervačného systému je:

SATEL – SLOVAKIA, s.r.o.

Mnoheľova 825,

058 01 Poprad

IČO: 31712797

IČ DPH: SK2020514903

Zápis: Obchodný register Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka číslo: 2503/P

Tel. kontakt: +421 918 898 720, e-mail: poprad@hotelsatel.com

Adresa sídla a kontaktné údaje prevádzkovateľa hotela uvedené v tomto bode sú kontaktnými údajmi prevádzkovateľa hotela na účely podávania reklamácií alebo sťažností, ako aj inej komunikácie s prevádzkovateľom hotela.

1.3 Klient je oprávnený využívať online rezervácie len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní online rezervácie je klient povinný vždy sa oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo jednostranne tieto VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke prevádzkovateľa hotela. Pokiaľ klient nesúhlasí s niektorými ustanoveniami týchto VOP, prevádzkovateľ hotela ho žiada, aby uvedený online rezervačný systém nevyužíval. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP.

1.4 Každý klient berie na vedomie, že všetky ceny a podmienky rezervácie a poskytovania služieb platia výlučne pre online rezervácie uskutočnené prostredníctvom tejto internetovej stránky.

1.5 Používaním online rezervačného systému klient vyhlasuje, že dosiahol vek minimálne 18 rokov a je spôsobilý vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba z nich vyplývajúce povinnosti.

1.6 Každý klient – spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv vyplývajúcich zo zmluvy o ubytovaní alebo o poskytnutí iných služieb uzatvorenej podľa týchto VOP na subjekt alternatívneho riešenia sporov, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. V prípade, ak klient nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ hotela vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ hotela porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na prevádzkovateľa hotela so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ hotela na takúto žiadosť klienta odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je: Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Klient má právo zvoliť si, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

1.7 Klient môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je dostupná on-line na adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

1.7 Činnosť predávajúceho podlieha dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie – Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1.

2. REZERVÁCIA

2.1 Pri online rezervácii má klient možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v hoteli podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby a pod.).

2.2 Pri online rezervácii po výbere všetkých údajov pre začiatok a koniec pobytu, typu izby, doplnkových služieb a podobne, klient vyplní všetky požadované údaje.

2.3 Po vyplnení všetkých požadovaných údajov, po realizácii úhrady v zmysle týchto VOP a po preverení údajov bude klientovi bezodkladne zaslané na ním zadanú e-mailovú adresu potvrdenie rezervácie s uvedením rezervačného čísla. Pridelené rezervačné číslo slúži na potvrdenie rezervácie, ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek zmien alebo stornovania rezervácie a potvrdenie pri nástupe na pobyt. Z uvedeného dôvodu je klient povinný rezervačné číslo bezpečne uschovať.

2.4 Zmluva o ubytovaní alebo o poskytnutí iných služieb je uzatvorená až momentom potvrdenia rezervácie s uvedením rezervačného čísla. Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí požiadavky do rezervačného systému prevádzkovateľa hotela sa nepovažuje za záväzné akceptovanie rezervácie.

3. PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1 Úhradu za pobyt rezervovaný klientom pri online rezervácii je klient povinný uhradiť v plnej výške pri online rezervácii prostredníctvom služby platby kreditnou kartou (eCard). Z uvedeného dôvodu je pri online rezervácii pri platbe kartou eCard od klienta požadované číslo kreditnej/debetnej karty. Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v plnej výške v prospech prevádzkovateľa hotela (stiahnutím ceny pobytu) a oprávňuje prevádzkovateľa hotela na realizáciu tejto úhrady. Celková cena pobytu je ihneď zúčtovaná v prospech bankového účtu prevádzkovateľa hotela.

3.2 Postup a činnosť prevádzkovateľa hotela vychádza z etických princípov a rešpektuje súkromie klienta. Rezervačný systém využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát a údajov, ktoré garantuje plnú bezpečnosť údajov poskytnutých pri realizácii úhrady klientom.

3.3 Klient splnomocňuje prevádzkovateľa hotela na overenie si poskytnutých informácií o kreditnej karte/debetnej karte v príslušnom call-centre banky alebo spoločnosti, ktorá kreditnú kartu/debetnú

4. STORNO PODMIENKY

4.1 Vzhľadom na to, že predmetom online rezervácií uskutočnených klientom/klientami prostredníctvom tejto internetovej stránky je poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času, ktoré majú byť poskytnuté v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote, klient nemôže odstúpiť od zmluvy potom, ako mu prevádzkovateľ hotela potvrdil objednávku ubytovacích, stravovacích a iných uvedených služieb na konkrétny termín. Zrušenie rezervácie služieb v týchto prípadoch je možné len za podmienok určených prevádzkovateľom hotela v nasledujúcich bodoch týchto VOP.

4.2 Akékoľvek zmeny uskutočnenej online rezervácie zo strany klienta je možné uskutočniť elektronicky po zadaní e-mailovej adresy klienta zadanej pri online rezervácii a čísla rezervácie

pridelenom a klientovi zaslanom pri realizácii online rezervácie alebo písomne, telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom rezervačného oddelenia prevádzkovateľa hotela na telefónnom čísle: +421 918 898 720 e-mailová adresa: poprad@hotelsatel.com. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané klientovi na e-mail ním zadaný pri uskutočňovaní online rezervácie. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej online rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, prevádzkovateľ hotela uskutoční všetky kroky za účelom vyhovenia požiadavkám klienta, avšak prevádzkovateľ hotela nie je povinný požiadavke klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody, či akékoľvek iné plnenie zo strany prevádzkovateľa hotela, z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online rezervácie.

4.3 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie vzniká prevádzkovateľovi hotela nárok na storno poplatok nasledovne:

Storno poplatky platné pre FLEXIBILNÉ REZERVÁCIE

Host' môže zrušiť rezerváciu bezplatne do 1 dňa pred nástupom na pobyt. Host' zaplatí 100% celkovej ceny objednaných služieb v prípade, že rezerváciu zruší v deň nástupu, resp. sa na pobyt nedostaví.

Platba vopred nie je potrebná.

Storno poplatky platné pre NON REFUNDABLE REZERVÁCIE (bez možnosti vrátenia peňazí)

Host' zaplatí 100% celkovej ceny objednaných služieb v prípade, že ju zruší kedykoľvek po jej vytvorení.

Platba vopred je potrebná.

4.4 V prípade nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt vzniká prevádzkovateľovi hotela nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

4.5 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt pri akciových pobytoch (čl. 6 VOP) vzniká prevádzkovateľovi hotela nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

4.6 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt v mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou a pod.) je prevádzkovateľ hotela oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenie rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt klientom.

4.7 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt zašle prevádzkovateľ hotela klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 dní odo dňa odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo odo dňa čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo odo dňa začiatku pobytu v prípade nenastúpenia klienta na pobyt. Klient potvrdením objednávky a vyjadrením súhlasu s týmito VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ hotela je oprávnený v prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo

nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku klienta na vrátenie klientom uhradenej ceny pobytu pri uskutočnení online rezervácie pobytu voči pohľadávke prevádzkovateľa hotela na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky klienta a prevádzkovateľa hotela v prospech klienta uhradí prevádzkovateľ hotela klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny pobytu pri online rezervácii pobytu, a to do 30 pracovných dní odo dňa nasledujúceho po dni odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny pobytu klientov znáša klient.

5. OSOBITNÉ USTANOVENIA

5.1 V prípade nejasností alebo otázok, ktoré vzniknú pri online rezervácii, je klient oprávnený obrátiť sa na rezervačné oddelenie prevádzkovateľa hotela telefonicky na telefónnom čísle: +421 918 898 720 alebo emailom: poprad@hotelsatel.com

5.2 Check-in je možný v deň začiatku pobytu v zmysle rezervácie od 15.00 hod. Check-out je v posledný deň pobytu v zmysle rezervácie do 10.00 hod.

5.3 V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý nástup alebo odchod z pobytu (late check-in alebo late check-out) alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb je klient oprávnený obrátiť sa na rezervačné oddelenie prevádzkovateľa hotela telefonicky na telefónnom čísle: +421 918 898 720 alebo emailom: poprad@hotelsatel.com

5.4 Prevádzkovateľ hotela je oprávnený poskytnúť zľavu na pobyt pre deti mladšie ako 3 roky, a to nasledovne: pre deti mladšie ako 3 roky (od 0 do 3 rokov vrátane) 100% zľava bez nároku na lôžko alebo prístelku.

6. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

6.1 Prevádzkovateľ hotela spracúva slobodne poskytnuté osobné údaje klienta v rozsahu údajov uvedených v rezervačnom formulári a to: meno, priezvisko, adresa, štát, email, telefónne číslo, nakoľko spracúvanie týchto osobných údajov je nevyhnutné na rezerváciu ubytovacích služieb poskytovaných prevádzkovateľom hotela, a/alebo na vybavenie žiadosti klienta o informácie pred poskytnutím ubytovacích služieb prevádzkovateľom hotela a pre plnenie povinností prevádzkovateľa hotela uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi. Spracúvanie osobných údajov prevádzkovateľom hotela sa vykonáva po dobu nevyhnutnú na splnenie vyššie uvedeného účelu spracúvania.

6.2 Klient môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním rezervácie prejaviť svoj súhlas so zasielaním informácií o novinkách a špeciálnych ponukách prevádzkovateľa hotela (newsletter). Zaškrtnutím tohto políčka tak klient ako dotknutá osoba udeľuje slobodne a dobrovoľne prevádzkovateľovi hotela v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a príslušných právnych predpisov EÚ svoj výslovný súhlas so spracúvaním poskytnutej emailovej adresy na marketingové účely – zasielanie newslettera prostredníctvom elektronickej pošty (emailov). Tento súhlas so spracúvaním osobných údajov udeľuje klient na dobu 5 rokov.

6.3 Klient zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť poskytnutých osobných údajov. V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je klient povinný ich zmenu bezodkladne oznámiť prevádzkovateľovi hotela.

6.4 Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely (na zasielanie newslettera) môže klient kedykoľvek odvolať, a to kliknutím na príslušný link umiestnený priamo v každom marketingovom emaili od prevádzkovateľa hotela, zaslaním emailu prevádzkovateľovi hotela alebo osobne na recepcii hotela.

6.5 V prípade neaktuálnosti poskytnutých osobných údajov, odvolania súhlasu so spracúvaním

osobných údajov, po splnení účelu alebo doby, na ktorú bol udelený súhlas na spracúvanie osobných údajov alebo ak je ukladanie z akýchkoľvek zákonných dôvodov neprípustné, budú uložené osobné údaje vymazané.

6.6 Ochrana osobných sa spravuje ustanoveniami zákona o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, kde sú taktiež upravené aj práva klienta ako dotknutej osoby. Klient má právo na bezplatné poskytnutie informácií ohľadom spracúvania jeho uložených údajov. Za predpokladu dodržania požiadaviek stanovených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch má klient zároveň (i) právo na prístup ku svojim osobným údajom, (ii) právo na opravu nesprávnych osobných údajov, (iii) právo na obmedzenie (blokovanie) spracúvania osobných údajov, (iv) právo namietat spracúvanie svojich osobných údajov na účely priameho marketingu, (v) právo na výmaz osobných údajov, najmä vtedy, ak už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali alebo ak odvolal svoj súhlas na ich spracúvanie a ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie, prípadne ak sa osobné údaje spracúvali nezákonne. Rovnako má klient v prípade splnenia stanovených podmienok aj právo na prenosnosť údajov, t.j. má právo získať svoje osobné údaje, ktoré prevádzkovateľovi hotela dobrovoľne poskytol, a to v elektronickej forme, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a v tejto súvislosti môže využiť svoje právo na prenos týchto údajov k druhému prevádzkovateľovi, pokiaľ bude takýto prenos technický možný (právo na prenosnosť údajov).

6.7 V prípade, že si u prevádzkovateľa hotela uplatňuje klient niektoré z práv dotknutej osoby podľa právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov a zo žiadosti klienta nie je možné overiť totožnosť žiadateľa alebo v prípade, že má prevádzkovateľ hotela oprávnené pochybnosti v súvislosti s totožnosťou osoby, ktorá podáva žiadosť, vyhradzuje si prevádzkovateľ hotela právo túto osobu požiadať o poskytnutie dodatočných informácií potrebných na potvrdenie totožnosti osoby uplatňujúcej túto žiadosť.

6.8 Ako dotknutá osoba má klient právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava, pri podozrení, že sa jeho osobné údaje spracúvajú v rozpore s platnou legislatívou.

6.9 Prevádzkovateľ hotela vyhlasuje, že osobné údaje spracúva len na vyššie uvedené účely a v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, a to za použitia primeraných technických, organizačných a bezpečnostných opatrení.

6.10 Klientove osobné údaje môžu byť v nevyhnutnom rozsahu poskytované zmluvným poskytovateľom služieb prevádzkovateľa hotela (inej tretej osobe – príjemcom), ak je to nevyhnutné na splnenie účelu, za ktorým boli získané. Takýmto zmluvným poskytovateľom služieb prevádzkovateľa hotela je najmä poskytovateľ marketingových služieb, banka a pod.. Údaje môžu byť týmito poskytovateľmi služieb použité výhradne na účel, na ktoré boli osobné údaje získané.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1 Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom SR.

7.2 Pokiaľ by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo alebo sa stalo neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení týchto VOP.

7.3 Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z . z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov

7.4 Klient pri potvrdení online rezervácie vyjadruje svoj súhlas s týmito VOP a zaväzuje sa ich

dodržiavať. Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke prevádzkovateľa hotela www.hotelsatel.com

7.5 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.1.2025

1. INTRODUCTORY PROVISIONS

1.1 These general terms and conditions (hereinafter referred to as "GTC") apply to online reservations of accommodation services provided by the hotel operator, the use of the hotel operator's online reservation system, payment and cancellation conditions for online reservations made by clients via this website, as well as all other rights and obligations arising from the legal relationship established during the online reservation.

1.2 The operator of the hotel and online reservation system is:

SATEL – SLOVAKIA, s.r.o.

Mnoheľova 825,

058 01 Poprad

Company ID: 31712797

VAT ID: SK2020514903

Registration: Commercial Register of the District Court of Prešov, section: Sro, file number: 2503/P

Tel. contact: +421 918 898 720, e-mail: poprad@hotelsatel.com

The address of the registered office and contact details of the hotel operator listed in this section are the contact details of the hotel operator for the purposes of submitting complaints or other communication with the hotel operator.

1.3 The client is entitled to use online reservations only if they agree to the GTC. It is recommended that the client familiarize themselves with these GTC before making a reservation. When using online reservations repeatedly, the client is obliged to always familiarize themselves with the current version of the GTC. The hotel operator reserves the right to unilaterally change these GTC, whereby the change to the GTC is effective from the date of their publication on the hotel operator's website. If the client does not agree with any of the provisions of these GTC, the hotel operator requests that they refrain from using the online reservation system. By confirming the reservation, the client expresses their unconditional agreement with these GTC.

1.4 Each client acknowledges that all prices and conditions for reservations and the provision of services apply exclusively to online reservations made through this website.

1.5 By using the online booking system, the client declares that they are at least 18 years of age and are capable of acquiring rights and assuming the obligations arising therefrom in their own name.

1.6 Every client – consumer has the right to contact an alternative dispute resolution entity in order to protect their consumer rights arising from the accommodation contract or the provision of other services concluded in accordance with these GTC, without prejudice to the possibility of contacting a court. If the client is not satisfied with the way in which the hotel operator has handled their complaint or believes that the hotel operator has violated their rights, they have the right to contact the hotel operator with a request for redress. If the hotel operator rejects the client's request or does not respond to it within 30 days of its submission, the client has the right to file a motion for alternative dispute resolution with an alternative dispute resolution entity in accordance with Act No. 391/2015 Coll. on alternative resolution of consumer disputes. The competent entity for alternative resolution of consumer disputes with the seller is: the Slovak Trade Inspection or another competent legal entity registered in the list of alternative dispute resolution entities maintained by the Ministry of Economy of the Slovak Republic. The client has the right to choose which of the above alternative dispute resolution entities to contact.

1.7 The client may also submit a proposal for alternative dispute resolution via the alternative dispute resolution platform, which is available online at:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

1.8 The seller's activities are subject to supervision by the Slovak Trade Inspection Authority – SOI Inspectorate for the Prešov Region, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov.

2. RESERVATION

2.1 When making an online reservation, the client has the option to search for currently available accommodation in the hotel according to the requirements specified in the reservation form (date of arrival, date of departure, room type, etc.).

2.2 When making an online reservation, after selecting all the details for the start and end of the stay, room type, additional services, etc., the client fills in all the required information.

2.3 After filling in all the required information, making the payment in accordance with these GTC, and verifying the information, the client will immediately receive a booking confirmation with a booking number sent to the email address they provided. The assigned reservation number serves to confirm the reservation, as contact information for making any changes or cancellations to the reservation, and as confirmation upon arrival. For this reason, the client is required to keep the reservation number safe.

2.4 The contract for accommodation or other services is concluded only upon confirmation of the reservation with a reservation number. An automatic notification of receipt of a request in the hotel operator's reservation system is not considered a binding acceptance of the reservation.

3. PAYMENT TERMS

3.1 The client is obliged to pay the full amount for the stay booked online via the credit card payment service (eCard). For this reason, the client is required to provide their credit/debit card number when booking online with eCard. By confirming the reservation, the client agrees to pay the full amount for the reserved stay to the hotel operator (by deducting the price of the stay) and authorizes the hotel operator to make this payment. The total price of the stay is immediately credited to the hotel operator's bank account.

3.2 The hotel operator's procedures and activities are based on ethical principles and respect the client's privacy. The reservation system currently uses the most advanced encryption systems for sensitive data and information, which guarantees the complete security of the data provided by the client when making the payment.

3.3 The client authorizes the hotel operator to verify the credit card/debit card information provided with the relevant call center of the bank or company that issued the credit card/debit card.

4. CANCELLATION POLICY

4.1 Given that the subject of online reservations made by clients via this website is the provision of accommodation services for purposes other than residential purposes, the provision of catering services or the provision of services related to leisure activities to be provided at an agreed time or within an agreed period, the client may not withdraw from the contract after the hotel operator has confirmed the order for accommodation, catering, and other services for a specific date. Cancellation of service reservations in these

cases is only possible under the conditions specified by the hotel operator in the following points of these GTC.

4.2 Any changes to an online reservation made by the client can be made electronically after entering the client's email address provided during the online reservation and the reservation number assigned and sent to the client when making the online reservation, or in writing, by telephone or e-mail through the hotel operator's reservation department at the telephone number: +421 918 898 720 e-mail address: poprad@hotelsatel.com. When requesting a change to an online reservation, the client is always required to provide the reservation number assigned when making the online reservation and sent to the client at the email address provided when making the online reservation. If the client requests a change to an online reservation that cannot be accommodated due to capacity or other operational reasons, the hotel operator will take all steps to accommodate the client's requests, However, the hotel operator is not obliged to comply with the client's request to change an online reservation, and the client is not entitled to compensation or any other performance from the hotel operator due to the inability to change the online reservation.

4.3 In the event of the client withdrawing from the contract and canceling the reservation, the hotel operator is entitled to a cancellation fee as follows:

Cancellation fees applicable to FLEXIBLE RESERVATIONS

Guests may cancel their reservation free of charge up to 1 day prior to arrival. Guests will be charged 100% of the total price of the services ordered if they cancel their reservation on the day of arrival or fail to show up for their stay.

No advance payment is required.

Cancellation fees applicable to NON-REFUNDABLE RESERVATIONS (no refunds)

Guests will be charged 100% of the total price of the services ordered if they cancel at any time after making the reservation.

Advance payment is required.

Cancellation conditions also apply to reductions in the number of rooms ordered exceeding 10%, unless otherwise agreed.

4.4 If the client fails to arrive for the reserved stay, the hotel operator is entitled to a cancellation fee of 100% of the price of the ordered and confirmed services.

4.5 In the event of the client's withdrawal from the contract and cancellation of the reservation, or in the event of the client's partial withdrawal from the contract and partial cancellation of the reservation, or if the client does not arrive for the reserved stay in the case of special offers (Article 6 of the GTC), the hotel operator is entitled to a cancellation fee of 100% of the price of the ordered and confirmed services.

4.6 In the event of the client's withdrawal from the contract and cancellation of the reservation, or in the event of the client's partial withdrawal from the contract and partial cancellation of the reservation, or the client's failure to arrive for the reserved stay in exceptional cases (illness, death, natural disaster, etc.), the hotel operator is entitled to waive the cancellation fee upon presentation of credible evidence of the serious reason for the client's withdrawal from the contract and cancellation of the reservation or partial withdrawal of the client from the contract and partial cancellation of the reservation or failure of the client to arrive for the reserved stay.

4.7 In the event of the client's withdrawal from the contract and cancellation of the reservation, or partial withdrawal from the contract and partial cancellation of the reservation, or failure to arrive for the stay, the hotel operator shall send the client a written or e-mail notification of the operator's claim for a cancellation fee and its amount in accordance with these GTC within 14 days of the client's withdrawal from the contract. notify the client in writing or by e-mail of the operator's claim for a cancellation fee and its amount in accordance with these GTC within 14 days of the date of the client's withdrawal from the contract and cancellation of the reservation or from the date of the client's partial withdrawal from the contract and partial cancellation of the reservation or from the date of the start of the stay in the event of the client does not arrive for the stay. By confirming the order and expressing their agreement with these GTC, the client agrees and acknowledges that in the event of the client's withdrawal from the contract and cancellation of the reservation or partial withdrawal from the contract and partial cancellation of the reservation or failure to arrive for the stay, the hotel operator is entitled to unilaterally offset the client's claim for a refund of the price paid by the client for the stay when making an online reservation against the hotel operator's claim for payment of a cancellation fee in the amount specified in these GTC to the extent that these claims are covered, whereby the amount exceeding the mutual claims of the client and the hotel operator in favor of the client shall be paid by the hotel operator to the client by non-cash bank transfer to the client's bank account from which the payment for the stay was made when booking the stay online, within 30 working days from the day following the client's withdrawal from the contract and cancellation of the reservation, or partial withdrawal from the contract and partial cancellation of the reservation, or failure to arrive for the stay. Bank fees associated with refunding the price of the client's stay shall be borne by the client.

5. SPECIAL PROVISIONS

5.1 In case of any uncertainties or questions arising during the online reservation process, the client is entitled to contact the hotel operator's reservation department by phone at +421 918 898 720 or by email at poprad@hotelsatel.com.

5.2 Check-in is possible on the day of arrival as specified in the reservation from 3:00 p.m. Check-out is on the last day of the stay as specified in the reservation by 10:00 a.m.

5.3 In case of special requests (baby cot, late check-in or late check-out) or interest in booking additional services, the client is entitled to contact the hotel operator's reservation department by phone at: +421 918 898 720 or by email: poprad@hotelsatel.com

5.4 The hotel operator is entitled to provide a discount on stays for children under 3 years of age, as follows: for children under 3 years of age (from 0 to 3 years inclusive) 100% discount without the right to a bed or extra bed.

6. PROTECTION OF PERSONAL DATA

6.1 The hotel operator processes the freely provided personal data of the client to the extent specified in the reservation form, namely: name, surname, address, country, email, telephone number, as the processing of this personal data is necessary for the reservation of accommodation services provided hotel operator, and/or to process the client's request for information prior to the provision of accommodation services by the hotel operator and to fulfill the obligations of the hotel operator imposed by generally binding legal regulations. The processing of personal data by the hotel operator is carried out for the period necessary to fulfill the above-mentioned purpose of processing.

6.2 By checking the appropriate box before sending the reservation, the client may express their consent to receiving information about news and special offers from the hotel operator (newsletter). By ticking this box, the client, as the data subject, freely and voluntarily grants the hotel operator, in accordance with the Personal Data Protection Act and relevant EU legislation, their express consent to the processing of the email address provided for marketing purposes – sending newsletters via electronic mail (email). This consent to the processing of personal data is granted by the client for a period of 5 years.

6.3 The client is responsible for the completeness, truthfulness, and accuracy of the personal data provided. In the event of a change in the personal data provided, the client is obliged to notify the hotel operator of the change without delay.

6.4 The client may revoke their consent to the processing of personal data for marketing purposes (for sending newsletters) at any time by clicking on the appropriate link located directly in each marketing email from the hotel operator, by sending an email to the hotel operator, or in person at the hotel reception.

6.5 If the personal data provided is no longer current, if consent to the processing of personal data is revoked, if the purpose or period for which consent to the processing of personal data was granted has been fulfilled, or if storage is inadmissible for any legal reasons, the stored personal data will be deleted.

6.6 Personal data protection is governed by the provisions of the Personal Data Protection Act and relevant EU legislation, which also regulate the rights of the client as a data subject. The client has the right to receive information free of charge regarding the processing of their stored data. Provided that the requirements set out in generally binding legal regulations are met, the client also has (i) the right to access their personal data, (ii) the right to correct incorrect personal data, (iii) the right to restrict (block) the processing of personal data, (iv) the right to object to the processing of their personal data for direct marketing purposes, (v) the right to erase personal data, especially if it is no longer necessary for the purposes for which it was collected or otherwise processed, or if the client has withdrawn their consent to its processing and there is no other legal basis for processing, or if the personal data has been processed unlawfully. Similarly, if the specified conditions are met, the client also has the right to data portability, i.e. the right to obtain their personal data that they have voluntarily provided to the hotel operator in electronic form, in a structured, commonly used, and machine-readable format, and in this context, they may exercise their right to transfer this data to another controller, provided that such transfer is technically possible (right to data portability).

6.7 If a client exercises any of the rights of a data subject under the legal regulations governing the protection of personal data with the hotel operator and it is not possible to verify the identity of the applicant from the client's request, or if the hotel operator has legitimate doubts about the identity of the person submitting the request, the hotel operator reserves the right to ask this person to provide additional information necessary to confirm the identity of the person making the request.

6.8 As a data subject, the client has the right to lodge a complaint with the supervisory authority, which is the Office for Personal Data Protection of the Slovak Republic, with its registered office at Hraničná 12, 820 07 Bratislava, if they suspect that their personal data is being processed in violation of applicable legislation.

6.9 The hotel operator declares that it processes personal data only for the above-mentioned purposes and in accordance with the Personal Data Protection Act and relevant EU legislation, using appropriate technical, organizational, and security measures.

6.10 The client's personal data may be provided to the hotel operator's contractual service providers (other third parties – recipients) to the extent necessary to fulfill the purpose for which it was obtained. Such contractual service providers of the hotel operator include, in particular, marketing service providers, banks, etc. The data may be used by these service providers exclusively for the purpose for which the personal data was obtained.

7. FINAL PROVISIONS

7.1 These GTC and legal relationships arising therefrom shall be governed by the laws of the Slovak Republic.

7.2 If any provision of these GTC is or becomes invalid, ineffective, or unenforceable, such invalidity, ineffectiveness, or unenforceability shall not affect the other provisions of these GTC.

7.3 Relationships not governed by these general terms and conditions are subject to the relevant provisions of the Civil Code, Act No. 22/2004 Coll. on electronic commerce, as amended, Act No. 250/2007 Coll. on consumer protection, as amended, and Act No. 102/2014 Coll. on consumer protection in the sale of goods or provision of services based on a distance contract or a contract concluded outside the seller's premises, as amended.

7.4 By confirming an online reservation, the client expresses their agreement with these GTC and undertakes to comply with them. The hotel operator reserves the right to change these GTC. The obligation to notify changes to the GTC in writing is fulfilled by posting the amended GTC on the hotel operator's website www.hotelsatel.com.

These GTC shall enter into force and effect on January 1, 2025.