

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Rezervácia ubytovacích a súvisiacich služieb

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) vydané spoločnosťou INFORAMA, a.s. so sídlom Mlynské Nivy 54, 821 05 Bratislava, IČO: 35 729 864, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 1547/B (ďalej len „spoločnosť INFORAMA“ alebo len „prevádzkovateľ“), sa vzťahujú na rezerváciu ubytovacích a s tým súvisiacich služieb, platobné podmienky, storno podmienky, ako aj na všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu rezervácie služieb (ďalej len „služby“) poskytovaných spoločnosťou INFORAMA v hoteli BRISTOL *** na adrese A. Kmeť'a 123/11, 969 01 Banská Štiavnica (ďalej len „hotel“).
- 1.2 Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. 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 nevyužíval služby prevádzkovateľa hotela. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP.

2. Rezervácia

- 2.1 Rezerváciu je možné vykonať telefonicky, mailom, vyplnením rezervačného formulára na internetovej stránke hotela, alebo osobne v prevádzke hotela.
- 2.2 Online rezervácia – rezervačný formulár
 - 2.2.1 Pri online rezervácii zákazník vyplní všetky vo formulári požadované údaje (dátum príchodu, dátum odchodu, meno, email, počet osôb, prípadne typ izby a podobne) umiestnenom na internetovej stránke prevádzkovateľa za ceny uvedené priamo na internetovej stránke hotela.
 - 2.2.2 Po odoslaní rezervačného formulára prevádzkovateľ buď kontaktuje zákazníka s požiadavkou na upresnenie ním zaslaných kritérií alebo doplnenie potrebných informácií, alebo v prípade komplexného dopytu zašle prevádzkovateľ zákazníkovi na e-mailovú adresu zákazníka uvedenú v rezervačnom formulári, cenovú ponuku služieb vypracovanú podľa požiadaviek zákazníka zadaných v rezervačnom formulári.
 - 2.2.3 Platnosť cenovej ponuky je 24 hodín od okamihu jej vytvorenia prevádzkovateľom a je cenovou ponukou nezáväznou, t.j. nepredstavuje právo zákazníka na ním vybrané služby (kapacitu) a cenu.
 - 2.2.4 V prípade, že si zákazník vyberie zo zaslanej cenovej ponuky prevádzkovateľa niektorú, v priebehu 24 hodín kontaktuje e-mailom prevádzkovateľa s potvrdením záujmu, s uvedením konkrétnych údajov o pobyte a jeho podmienkach rezervovaných služieb (dátum príchodu a odchodu, typ izby, počet izieb a ich obsadenie, počet účastníkov a ich vek, stravovacie služby a pod.).
 - 2.2.5 Dokument „*predbežná rezervácia*“ je zároveň podkladom pre realizáciu úhrady zákazníkom vybraných služieb, ktorý obsahuje informácie o lehote splatnosti a spôsobe platby. V prípade neuvedenia správneho mena a dátumu príchodu nie je možné zo strany prevádzkovateľa platbu zákazníka priradiť, a preto sa takto uskutočnená platba považuje za nezrealizovanú. Lehota splatnosti zákazníkom vybraných služieb je spravidla 3 pracovné dni odo dňa doručenia dokumentu „*predbežná rezervácia*“ zákazníkovi. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne určiť inú lehotu splatnosti ako je uvedená v predchádzajúcej vete. V prípade neuhradenia ceny riadne a včas je predbežná rezervácia prevádzkovateľom zrušená a zákazníkovi právo na predbežnú rezerváciu zaniká a zákazníkovi je e-mailom zaslané vyrozumienie o zrušení predbežnej rezervácie, pričom zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.
 - 2.2.6 Po úhrade zákazníkom vybraných služieb je zákazníkovi e-mailom zaslaný dokument „*potvrdenie rezervácie*“ V dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ sú, okrem rezervačného čísla, uvedené základné informácie o pobyte a účastníkoch pobytu, rezervovaných a uhradených

službách, informácie o hoteli, informácie (formou odkazu na príslušné internetové stránky) o VOP a storno podmienkach, a ďalšie doplňujúce informácie (check-in, check-out, možnosť ubytovania so zvieratom, možnosti doplnkových služieb a pod.).

- 2.2.7 Dokument „*potvrdenie rezervácie*“ je zasielaný zákazníkovi e-mailom na zákazníkom zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie, a to bezodkladne po pripísaní peňažných prostriedkov za zákazníkom rezervované ubytovacie a s tým súvisiace služby na bankový účet prevádzkovateľa.

2.3 E-mailová rezervácia

- 2.3.1 Pri e-mailovej rezervácii má zákazník možnosť kontaktovať prevádzkovateľa emailom na e-mailové adresy zverejnené na internetovej stránke prevádzkovateľa za účelom získania cenovej ponuky pre ním vybrané služby.
- 2.3.2 V e-maile je zákazník povinný uviesť základné požiadavky na služby (počet osôb a vek detí, počet izieb, typ izby, termín - dátum príchodu a dátum odchodu, meno a priezvisko zákazníka, prípadné ďalšie požiadavky zákazníka). Po doručení e-mailového dopytu zákazníka, prevádzkovateľ buď kontaktuje zákazníka s požiadavkou na upresnenie ním zaslaných kritérií alebo doplnenie potrebných informácií, alebo v prípade komplexného dopytu zašle prevádzkovateľ zákazníkovi na e-mailovú adresu zákazníka, z ktorej bol prevádzkovateľovi doručený e-mailový dopyt na rezerváciu služieb, cenovú ponuku služieb vypracovanú podľa požiadaviek zákazníka zadaných v e-maile. Zákazníkovi je možné cenovú ponuku zaslať aj na inú e-mailovú adresu uvedenú zákazníkom v e-mailovom dopyte. Pre vylúčenie pochybností platí, že ak nie je zákazníkom uvedená iná e-mailová adresa, je cenová ponuka zasielaná vždy výlučne na e-mailovú adresu, z ktorej bol e-mailový dopyt doručený prevádzkovateľovi. Takto zákazníkom uskutočnená rezervácia je tzv. nezáväznou rezerváciou.
- 2.3.3 Platnosť cenovej ponuky je 24 hodín od okamihu jej vytvorenia prevádzkovateľom a je cenovou ponukou nezáväznou, t.j. nepredstavuje právo zákazníka na ním vybrané služby (kapacitu) a cenu.
- 2.3.4 V prípade, že si zákazník vyberie zo zaslanej cenovej ponuky prevádzkovateľa niektorú, v priebehu 24 hodín kontaktuje e-mailom prevádzkovateľa s potvrdením záujmu, s uvedením konkrétnych údajov o pobyte a jeho podmienkach rezervovaných služieb (dátum príchodu a odchodu, typ izby, počet izieb a ich obsadenie, počet účastníkov a ich vek, stravovacie služby a pod.). Ak do momentu doručenia potvrdenia záujmu zo strany zákazníka prevádzkovateľovi dôjde k zániku možnosti rezervácie zákazníkom vybraných služieb (kapacita a podobne) alebo zmene ceny, zašle prevádzkovateľ zákazníkovi novú cenovú ponuku, a v prípade, že zákazník nemá o zmenu záujem, komunikácia medzi zákazníkom a prevádzkovateľom, ako aj dopyt a ponuka zanikajú, pričom zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.
- 2.3.5 Dokument „*predbežná rezervácia*“ je zároveň podkladom pre realizáciu úhrady zákazníkom vybraných služieb, ktorý obsahuje informácie o lehote splatnosti a spôsobe platby. V prípade neuvedenia správneho mena a dátumu príchodu nie je možné zo strany prevádzkovateľa platbu zákazníka priradiť, a preto sa takto uskutočnená platba považuje za nezrealizovanú. Lehota splatnosti zákazníkom vybraných služieb je spravidla 3 pracovné dni odo dňa doručenia dokumentu „*predbežná rezervácia*“ zákazníkovi. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne určiť inú lehotu splatnosti ako je uvedená v predchádzajúcej vete. V prípade neuhradenia ceny riadne a včas je predbežná rezervácia prevádzkovateľom zrušená a zákazníkovi právo na predbežnú rezerváciu zaniká a zákazníkovi je e-mailom zaslané vyzoznenie o zrušení predbežnej rezervácie, pričom zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.
- 2.3.6 Po úhrade zákazníkom vybraných služieb je zákazníkovi e-mailom zaslaný dokument „*potvrdenie rezervácie*“ s uvedením rezervačného čísla. V dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ sú, okrem rezervačného čísla, uvedené základné informácie o pobyte a účastníkoch pobytu, rezervovaných a uhradených službách, informácie o hoteli, informácie (formou odkazu na príslušné internetové stránky) o VOP a storno podmienkach, a ďalšie doplňujúce informácie (check-in, check-out, možnosť ubytovania so zvieratom, možnosti doplnkových služieb a pod.).

- 2.3.7 Dokument „*potvrdenie rezervácie*“ je zasielaný zákazníkovi e-mailom na zákazníkom zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie, a to bezodkladne po pripísaní peňažných prostriedkov za zákazníkom rezervované ubytovacie a s tým súvisiace služby na bankový účet prevádzkovateľa.

2.4 Telefonická rezervácia

- 2.4.1 Pri telefonickej rezervácii má zákazník možnosť kontaktovať prevádzkovateľa telefonicky na telefónnych číslach zverejnených na internetovej stránke hotela a v časoch určených prevádzkovateľom a zverejnených na internetovej stránke hotela, a to za účelom získania cenovej ponuky pre ním vybrané služby.
- 2.4.2 Pre postup pri telefonickej rezervácii inak platia obdobne ustanovenia bodov 2.4.1 až 2.4.7 týchto VOP.
- 2.4.3 V prípade, že zákazník nemá e-mailovú adresu, dohodne sa prevádzkovateľ so zákazníkom na spôsobe komunikácie a doručovania dokumentov individuálne.
- 2.5 Každý ubytovaný zákazník je povinný dodržiavať ubytovací poriadok hotela ako aj tieto VOP hotela a vytvorením rezervácie dáva hosť súhlas, že sa oboznámil s ubytovacím poriadkom ako aj s VOP hotela a v plnej miere s nimi súhlasí.
- 2.6 Ak to nie je z povahy veci vylúčené, platia ustanovenia tohto článku VOP aj pre ubytovacie podmienky skupín, s tým, že ubytovaný hosť a osoba, ktorá vykonala skupinovú rezerváciu zodpovedajú za záväzky voči hotelu spoločne a nerozdielne a počas doby ubytovania dodržia ubytovací poriadok hotela.

2.7 Spoločné ustanovenia pre rezervácie

- 2.7.1 Uskutočňovaním rezervácie zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že je osobou plnoletou (vek 18 a viac rokov) a spôsobilou na právne úkony, tj. spôsobilou vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.
- 2.7.2 Zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a zákazníkom vzniká okamihom, kedy je zákazníkovi zo strany prevádzkovateľa doručený dokument „*potvrdenie rezervácie*“.
- 2.7.3 Do okamihu doručenia dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ zákazníkovi nie je rezervácia zákazníka záväzná pre žiadnu zo strán (ani pre zákazníka, ani pre prevádzkovateľa) a zákazníkovi nevzniká právo na vyhradenie ním dopytovanej kapacity (typ izby, počet osôb, počet izieb atď.) ani právo na cenu služieb uvedenú v cenovej ponuke, t.j. ide o tzv. nezáväznú rezerváciu. Rezervácia sa stáva záväznou až okamihom pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet prevádzkovateľa podľa bodu 2.8.5 týchto VOP a doručením dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“.
- 2.7.4 E-mailová správa sa považuje za doručeníu o 8.00 v deň nasledujúci po jej odoslaní v prípade, ak v tejto lehote nepríde odosielajúcej strane správa o nemožnosti doručenia. V prípade, že zákazník neobdrží e-mailovú správu obsahujúcu dokument „*potvrdenie rezervácie*“ do 5 pracovných dní od úhrady ceny ním rezervovaných služieb, odporúča sa zákazníkovi kontaktovať rezervačné oddelenie prevádzkovateľa telefonicky alebo e-mailom.
- 2.7.5 Za deň úhrady rezervovaných služieb sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov v správnej (fakturovanej) výške na bankový účet spoločnosti INFORAMA a.s.
- 2.7.6 Prevádzkovateľ zákazníkovi garantuje po potvrdení rezervácie taký typ izby, ktorý je uvedený v dokumente „*potvrdenie rezervácie*““. V prípade vzniku prevádzkovej alebo kapacitnej potreby si prevádzkovateľ alebo hotel vyhradzuje právo poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu poskytnutie služieb v izbe rovnakého alebo porovnateľného štandardu ako bol typ izby uvedený v dokumente „*potvrdenie rezervácie*““ bez vzniku povinnosti zákazníka uhradiť doplatok ceny ubytovacích služieb.

3. **Platobné podmienky - všeobecné ustanovenia**

- 3.1 Cenu za rezervované služby je zákazník povinný uhradiť v plnej výške (100%) pri uskutočňovaní rezervácie.
- 3.2 Bankové poplatky spojené s realizáciou úhrady ceny za zákazníkom rezervované služby znáša v

plnom rozsahu zákazníka.

- 3.3 V cene za ubytovacie a s tým súvisiace služby je zahrnutá aj daň z pridanej hodnoty v zmysle príslušných právnych predpisov. Cena však nezahŕňa miestnu daň, ktorú je zákazník povinný uhradiť priamo v príslušnom ubytovacom zariadení podľa sadzieb miestnej dane platných v zmysle príslušných právnych predpisov v čase pobytu zákazníka v príslušnom ubytovacom zariadení.
- 3.4 Vyúčtovanie služieb (daňový doklad) je zákazníkovi vydané v deň odchodu priamo na recepcii hotela. V prípade, že si zákazník želá vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa je povinný uviesť presné a správne fakturačné údaje právnickej osoby (napr. obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v obchodnom registri, bankové spojenie) alebo fyzickej osoby - podnikateľa (napr. obchodné meno, miesto podnikania, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v živnostenskom alebo inom registri, bankové spojenie). *Zákazník je povinný aby požiadavku na vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa a presné a správne fakturačné údaje uviedol priamo pri uskutočňovaní rezervácie v e-maile adresovanom prevádzkovateľovi alebo telefonicky.* Zákazník má povinnosť, pri požiadavke na vystavenie daňového dokladu – faktúry, uviesť presné a správne fakturačné údaje priamo pri uskutočňovaní rezervácie adresovanej prevádzkovateľovi e-mailom alebo telefonicky.

4. **Zmena rezervácie, nenastúpenie na pobyt, predčasný odchod z pobytu, zrušenie rezervácie, storno podmienky**

4.1 Zmeny rezervácie

- 4.1.1 Akékoľvek zmeny rezervácie (zmena termínu, zmena počtu osôb alebo vekových kategórií osôb, zmena rozsahu rezervovaných služieb - obmedzenie alebo rozšírenie a podobne) sú po potvrdení rezervácie možné výlučne v prípade, ak to prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti spoločnosti INFORAMA umožňujú. Na zmeny rezervácie po potvrdení rezervácie nemá zákazník právny nárok.
- 4.1.2 Akékoľvek zmeny uskutočnenej rezervácie po potvrdení rezervácie je možné uskutočniť výlučne po uvedení rezervačného čísla zaslaného zákazníkovi v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“. O zmenu rezervovaných ubytovacích a s tým súvisiacich služieb môže zákazník požiadať telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom rezervačného oddelenia prevádzkovateľa kontaktnými údajmi uvedenými v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“.
- 4.1.3 Pokiaľ zákazník požaduje takú zmenu potvrdenej rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa vyhovieť, nevzniká prevádzkovateľovi povinnosť žiadosti zákazníka na zmenu potvrdenej rezervácie vyhovieť a prevádzkovateľ má právo žiadosť zákazníka odmietnuť, pričom zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody či akékoľvek iné finančné či nefinančné plnenie zo strany prevádzkovateľa.
- 4.1.4 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb, a to výlučne za podmienok stanovených prevádzkovateľom, o ktorých prevádzkovateľ informuje zákazníka po žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb a pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných služieb na základe žiadosti zákazníka. V prípade zmeny termínu potvrdenej rezervácie (rezervovaných služieb) majú pred ustanoveniami týchto obchodných podmienok prednosť podmienky ustanovené prevádzkovateľom (najmä storno podmienky), o ktorých prevádzkovateľ informuje zákazníka pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných služieb.
- 4.1.5 Zmena termínu potvrdenej rezervácie je možná len v termíne do dňa vzniku nároku prevádzkovateľa na storno poplatok v zmysle týchto obchodných podmienok za predpokladu, že to kapacitné a prevádzkové možnosti prevádzkovateľa a hotela umožňujú. V takomto prípade sa ruší predtým vydané „*potvrdenie rezervácie*“ a zákazníkom uhradená cena za ním skôr rezervované služby sa považuje za úhradu (čiastočnú úhradu) zmenených rezervovaných služieb. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb vznikne povinnosť zákazníka doplatiť cenu, je zákazník povinný rozdiel v cene služieb v zmenenom termíne oproti pôvodne rezervovanému

termínu prevádzkovateľovi uhradiť bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet prevádzkovateľa a spôsobom určeným v dokumente zaslanom zákazníkovi e-mailom na ním zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní pôvodnej rezervácie. Až po úhrade doplatku zákaznikom je zákazníkovi zaslané nové „*potvrdenie rezervácie*“, a až týmto okamihom vzniká zákazníkovi právo na poskytnutie ním rezervovaných služieb v zmenenom termíne. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb nedôjde k zvýšeniu zákaznikom pôvodnej uhradenej ceny, považuje sa predtým zákaznikom uhradená cena služieb za cenu služieb v zmenenom termíne.

- 4.1.6 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti zákazníka na zmenu potvrdenej rezervácie zo závažných dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (napr. úraz, závažná choroba, smrť a pod.), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti zákazníka, je zákazník povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.). Na poskytnutie zmeny alebo akejkoľvek finančnej či nefinančnej náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

4.2 Nenastúpenie na pobyt, nevyužitie rezervovaných služieb v celom rozsahu

- 4.2.1 V prípade nevyužitia rezervovaných služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu, alebo bez uvedenia dôvodov (nenastúpenie na pobyt), nevzniká zákazníkovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.
- 4.2.2 V prípade nevyužitia rezervovaných služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu, alebo bez uvedenia dôvodov v celom rozsahu (predčasný odchod z pobytu, neskorší dátum nástupu na pobyt), nevzniká zákazníkovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.
- 4.2.3 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti zákazníka týkajúcej sa poskytnutia prípadnej náhrady za nenastúpenie na pobyt alebo nevyužitie rezervovaných služieb v celom rozsahu zo závažných dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (napr. úraz, závažná choroba, smrť a podobne), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti zákazníka, je zákazník povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.). Na poskytnutie náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

4.3 Zrušenie rezervácie, storno podmienky

- 4.3.1 Okamihom uzatvorenia zmluvy na diaľku o poskytnutí služieb nie je zákazník oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb v zmysle § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 4.3.2 Prevádzkovateľ umožňuje zákazníkovi potvrdenú rezerváciu zrušiť (od okamihu vzniku zmluvného vzťahu podľa týchto VOP) z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla prevádzkovateľa uvedenú v bode 1.1 týchto VOP, alebo elektronicky e-mailom oznámením o zrušení rezervácie zaslaného na e-mailovú adresu uvedenú v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“.
- 4.3.3 Prevádzkovateľ je oprávnený účtovať storno poplatky vopred objednaných dohodnutých služieb v prípade, že zákazník zruší svoju rezerváciu pobytu alebo objednanej služby, alebo jej časti. Oznámenie zrušenia rezervácie pobytu, služby, alebo jej časti hotel prijíma iba písomnou formou. Prevádzkovateľ je oprávnený účtovať zrušenie rezervácie aj v prípade, že zákazník zrušenie neoznámí hotelu. Prevádzkovateľ účtuje storno poplatky podľa nasledovných pravidiel:

- zrušenie pobytu, služby, alebo jej časti viac ako 5 dní pred nástupom na pobyt alebo čerpaním služby bez poplatku,
- zrušenie pobytu, služby, alebo jej časti 5 až 3 dni pred nástupom na pobyt alebo čerpaním služby je storno poplatok 50 % z ceny ubytovania a/alebo objednaných služieb,
- zrušenie pobytu, služby, alebo jej časti menej ako 3 dni pred nástupom na pobyt alebo čerpaním služby je storno poplatok 100 % z ceny ubytovania a/alebo objednaných služieb.

4.4 Zmena alebo zrušenie rezervácie zo strany prevádzkovateľa, vyššia moc

- 4.4.1 V prípade, ak z dôvodov na strane prevádzkovateľa alebo hotela (prevádzkové dôvody, kapacitné dôvody a pod.) nie je možné zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu poskytnúť po potvrdení rezervácie rezervované služby vôbec alebo čiastočne, prevádzkovateľ zákazníka o tejto skutočnosti bezodkladne informuje e-mailom na zákazníkovi zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie alebo telefonicky, pričom mu súčasne v závislosti od kapacitných a prevádzkových možností hotela predloží návrh na využitie služieb v rovnakom ako zákazníkovi rezervovanom termíne v rovnakom hoteli v inom termíne, a to bez povinnosti zákazníka na úhradu doplatku za takto poskytnuté služby.
- 4.4.2 V prípade, že zákazník ponuku prevádzkovateľa podľa bodu 4.4.1 týchto VOP prijme, nemá právo na akúkoľvek ďalšiu finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.
- 4.4.3 V prípade, že zákazník ponuku prevádzkovateľa podľa bodu 4.4.1 týchto VOP neprijme, rezervácia zákazníka sa ruší a prevádzkovateľ vráti zákazníkovi uhradenú cenu rezervovaných služieb rovnakým spôsobom, ako bola zákazníkovi realizovaná úhrada za rezervované služby, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si zákazník pri rezervácii pobytu zvolil, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie.
- 4.4.4 Prevádzkovateľovi nevzniká povinnosť poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu rezervované služby vôbec alebo v dojednanom rozsahu v prípade vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť sú prekážky, ktoré nastali nezávisle na vôli prevádzkovateľa, ktoré bránia v splnení jeho povinností a nemožno rozumne predpokladať, že by prevádzkovateľ túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, ani že by v čase vzniku zmluvného vzťahu mohol túto prekážku predvídať, tj. prekážky tzv. vyššej moci (živelné pohromy, štrajky, vojnové konflikty, katastrofy, prerušenie dodávok atď.), ktoré nespádajú pod kontrolu prevádzkovateľa a ktoré znemožňujú alebo narušujú plnenie povinností prevádzkovateľa. V prípade vzniku okolností tzv. vyššej moci je prevádzkovateľ povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať zákazníka aj s uvedením predpokladanej doby jej trvania. V takomto prípade sa prevádzkovateľ so zákazníkovi dohodne na spôsobe riešenia vzniknutej situácie individuálne. Zákazník však nemá právo na náhradu akejkoľvek škody vzniknutej v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.

5. **Reklamácie rezervačného procesu**

- 5.1 Reklamačný poriadok obsiahnutý v článku 5 týchto VOP sa vzťahuje výlučne na uplatňovanie nárokov z väd služieb poskytovaných prevádzkovateľom od momentu začatia rezervácie služieb zákazníkovi do momentu nástupu zákazníka na pobyt v hoteli.
- 5.2 Poskytovanie služieb spoločnosťou INFORAMA sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 5.3 Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 5.4 Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň, inak právo na reklamáciu zaniká. Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v

elektronicky prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu alebo písomne na adresu sídla spoločnosti INFORAMA v lehote ustanovenej v týchto VOP. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti INFORAMA prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie. V prípade vzniku práva zákazníka alebo účastníka pobytu na uplatnenie z nárokov väd služieb počas pobytu v hoteli prevádzkovanom spoločnosťou INFORAMA, je zákazník alebo účastník pobytu povinný uplatniť tento nárok najneskôr do skončenia pobytu (do dňa odchodu) priamo na recepcii príslušného hotela, inak právo na reklamáciu zaniká.

- 5.5 Spoločnosť INFORAMA je oprávnená si od zákazníka vyžiadať aj potvrdenie rezervácie. Spoločnosť INFORAMA po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Zákazník je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti INFORAMA potrebnú súčinnosť vyžadovanú spoločnosťou INFORAMA pre riadne vybavenie reklamácie.
- 5.6 V prípade, že spoločnosť INFORAMA uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka, poskytne zákazníkovi náhradné plnenie (možnosť ubytovania v inej izbe rovnakého alebo vyššieho štandardu v rovnakom alebo náhradnom termíne). V prípade, že zákazník s poskytnutím náhradného plnenia nesúhlasí alebo v prípade, že prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti spoločnosti INFORAMA neumožňujú vybavenie oprávnenej reklamácie spôsobom podľa predchádzajúcej vety, bude zákazníkovi pri oprávnenej reklamácií vrátená ním uhradená cena za rezervované služby, respektíve poskytnutá zľava zo zákazníkom uhradenej ceny za rezervované služby vo výške určenej spoločnosťou INFORAMA.
- 5.7 Spoločnosť INFORAMA si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka.
- 5.8 Spoločnosť INFORAMA nezodpovedá za neposkytnutie služieb a/alebo nevyužitie služieb zákazníkovi, či nemožnosť využiť zákazníkovi rezervované a uhradené služby v plnom rozsahu z dôvodov vyššej moci. Za vyššiu moc sa považuje situácia, v dôsledku ktorej nie je možné plniť povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu (napr. prírodné katastrofy, trvalý nedostatok energie, ozbrojené konflikty, vojnový alebo výnimočný stav, vojna).

6. Ochrana osobných údajov, Ochrana súkromia

- 6.1 Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov a sú uverejnené na internetovej stránke.

7. Všeobecné informácie

- 7.1 Informácie poskytnuté zákazníkovi v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ sú pre zákazníka a účastníkov pobytu záväzné. Zákazník je povinný si všetky údaje v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ po jeho obdržaní riadne skontrolovať a v prípade nejasností, otázok alebo nezrovnalostí bezodkladne kontaktovať prevádzkovateľa za účelom riešenia vzniknutej situácie. Na neskoršie zistené nezrovnalosti, ktoré zákazník mal alebo mohol o obdržaní dokumentu „*potvrdenie rezervácie*“ zistiť, nie je možné prihliadnuť a nie sú dôvodom na uplatnenie reklamácie zo strany zákazníka alebo účastníkov pobytu.
- 7.2 Pokiaľ nie je v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ alebo následne prevádzkovateľom alebo ubytovacím zariadením zákazníkovi oznámené inak, je check-in možný v deň príchodu v zmysle rezervácie od 14.00 hod. a check-out je v deň odchodu v zmysle rezervácie do 10.00 hod.
- 7.3 V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý check-in alebo check-out, skorý check-in alebo check-out, možnosť ubytovania so zvierat'om a podmienky ubytovania so zvierat'om, parkovacie služby a pod.) je zákazník povinný kontaktovať priamo recepciu hotela. V záujme spokojnosti zákazníka alebo účastníkov pobytu, sa zákazníkovi vždy odporúča informovať sa o všetkých osobitných záležitosti pred príchodom do ubytovacieho zariadenia.
- 7.4 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť pre deti bez nároku na lôžko zľavu z ceny

- ubytovacích služieb vo výške 100%. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny výšky ním poskytovanej zľavy.
- 7.5 Zákazník ani účastníci pobytu nemajú právo na náhradu škody alebo akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu z dôvodu, že z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa alebo ubytovacieho zariadenia nebolo možné poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu doplnkové služby v plnom rozsahu (napr. zvýšený hluk z dôvodu organizovania svadby alebo oslavy v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pod.).
 - 7.6 Prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia si vyhradzuje právo požadovať od zákazníka alebo účastníka pobytu zábezpeku formou predautorizácie na platobnej alebo kreditnej karte zákazníka alebo účastníka pobytu alebo inú formu finančnej zábezpeky pri nástupe na ubytovanie. Zákazník dáva súhlas na zábezpeku a jej použitie na účely úhrady zákazníkom alebo účastníkmi pobytu čerpaných a neuhradených služieb (napr. konzumácia v minibaru, neuhradené služby a pod.) alebo náhrady škody spôsobenej zákazníkom alebo účastníkmi pobytu počas pobytu v ubytovacom zariadení na majetku prevádzkovateľa.

8. Záverečné ustanovenia

- 8.1 Tieto VOP, ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce na ich základe a pri uskutočňovaní rezervácie podľa týchto VOP, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmito VOP neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 8.2 Akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto VOP alebo právnych vzťahov na ich základe vzniknutých, vrátane sporu o výklad týchto VOP, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmierne vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.
- 8.3 Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.
- 8.4 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 08.08.2022 a nahrádzajú predtým platné a účinné VOP.

V Bratislave, 8.8.2022