

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## Ubytovací poriadok

### Hotel Apartmány Belveder\*\*\*

Tatranská Lomnica 14674, 05960 Tatranská Lomnica

Účelom týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**VOP**“) je vytvoriť právny rámec a upraviť práva a povinnosti medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní Služieb (ako sú ďalej definované). VOP sú vypracované podľa § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“)

VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy a/alebo Rezervácie, na základe ktorých Hotel poskytuje Klientovi Služby a Klient uhrádza za poskytnuté Služby odmenu. Odchylné dohody ohľadne Zmluvy a/alebo Rezervácie a ich prípadných dodatkov majú prednosť pred znením VOP. Obchodné podmienky Klienta môžu byť akceptované iba v prípade, keď sa na tom Zmluvné strany výslovne písomne dohodnú.

#### Článok I.

##### Úvodné ustanovenia

Zaslaním **záväznej objednávky a/alebo ubytovaním host** súhlasí s týmto **ubytovacím poriadkom a je povinný dodržiavať jeho ustanovenia** ako aj všeobecné, morálne a etické pravidlá obvyklé na území Slovenskej republiky. V prípade nedodržania uvedených ustanovení má ubytovateľ právo odstúpiť od poskytovania všetkých svojich služieb pred uplynutím dohodnutého času a to bez nároku na vrátenie finančných prostriedkov za pobyt.

Pojmy uvedené veľkými písmenami majú význam uvedený v týchto VOP príp. priamo v

Zmluve, a zahŕňajú tak jednotné ako aj množné číslo.

**Hotelom** sa rozumie ubytovacie zariadenie s označením **Apartmánový dom Belveder** postavený na adrese Tatranská Lomnica č. 14674, 059 60 Vysoké Tatry, tel. kontakt: recepcia: +421 948 505 010, info@apartmanybelveder.sk, ktorého vlastníkom a prevádzkovateľom je spoločnosť **Belvederex s.r.o.**, so sídlom Levočská 854/44, 05801 Poprad, IČO: 46 168 303, DIČ:2023263264, IČ DPH: SK2023263264, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č. 22424/P (ďalej len „**Spoločnosť s ručením obmedzeným**“).

1. **Klientom/Hostom** sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s Hotelom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle Hotelu záväznú Rezerváciu, alebo v mene ktorej zmluvu o poskytnutí služieb uzatvorí Organizátor, alebo v mene ktorej zašle Organizátor Hotelu záväznú Rezerváciu.
2. **Organizátor** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie alebo rezerváciu skupiny podľa Čl. IV. ods. 8 a 9 týchto Všeobecných obchodných podmienok v mene alebo na účet Klienta a za tým účelom vstupuje do zmluvného vzťahu s Hotelom.

#### Článok II.

##### Vznik zmluvného vzťahu

1. V hoteli môže byť ubytovaný len host, ktorý má objednané a ubytovateľom potvrdené služby alebo došlo k zmluvnému vzťahu na mieste ubytovania alebo je k ubytovaniu prihlásený. Za týmto účelom je povinný sa identifikovať pracovníkovi recepcie hotela pri príchode a to predložením svojho občianskeho preukazu alebo cestovného pasu, v prípade detí preukazom poistenca alebo cestovného pasu. Prihlasovanie pobytu cudzincov sa spravuje osobitnou právnou úpravou.

### Článok III.

#### Práva a povinnosti Hotela

1. Zamestnanec recepcie hotela môže požadovať uvedenie mobilného telefónneho čísla hosťa za účelom prípadného kontaktovania mimo hotelovej izby a rovnako aj evidenčné číslo vozidla hosťa pre prípad potreby preparkovania vozidla.
2. Hotel je oprávnený pre svoju potrebu evidovať a spracovávať údaje o zákazníkovi získané z obchodného vzťahu alebo v súvislosti s ním.
3. Hotel môže v zvláštnych prípadoch ponúknuť hosťovi aj iné ako potvrdené ubytovanie pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky. Ubytovanie môže ponúknuť vo svojich priestoroch alebo v inom hoteli rovnakej kategórie v stredisku Vysoké Tatry.
4. **Vyššia moc** (lat. vis maior) znamená udalosť, ktorá nastala nezávisle od vôle Hotela, a ktorá mu bráni v plnení Služby alebo Služieb Klientovi, pokiaľ nemožno rozumne predpokladať, že by Hotel túto udalosť alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, alebo že by v čase vzniku záväzku voči Klientovi túto udalosť predvídal.
3. Na základe objednaného ubytovania je hotel v nástupný deň povinný ubytovať hosťa v dobe od 14:00 hod. najneskôr do 18:00 hod. V prípade nepredvídaných udalosti a meškania je potrebné kontaktovať pracovníka recepcie na tel číse +421 948 505 010 . Do tejto doby hotel izbu pre hosťa rezervuje. Pokiaľ hosť nenastúpi na pobyt do 18:00 nástupného dňa bez uvedomenia hotelu , hotel môže izbou disponovať podľa vlastného uváženia. V takomto prípade platí, že hosť pobyt stornoval, ak sa s hotelom nedohodne inak.
4. Hotel zodpovedá za veci vnesené hosťom do priestorov hotela, len vtedy, pokiaľ tieto veci boli uložené na miesta pre to vyhradené.
5. V izbách a apartmánoch a ani v ostatných priestoroch hotela nie je dovolené bez súhlasu hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy, opravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete a inej inštalácie. Hosťom nie je dovolené umiestňovať akékoľvek predmety na vonkajšie okenné parapety a balkónové zábradlie.
6. Ubytovateľ nepreberá zodpovednosť za prípadné poškodenie elektrických spotrebičov hosťa, ku ktorému došlo v dôsledku kolísania alebo výpadku elektrickej energie.
7. Hotel nenesie zodpovednosť za výpadky a prípadné škody vzniknuté v dôsledku výpadkov elektriny, vody, plynu, internetového signálu a pod. dodávateľom ktorých je tretia strana.
8. Hotel má právo odmietnuť poskytnutie služieb hotela osobám, ktoré sú postihnuté infekčnými ochoreniami.
9. V priestoroch hotela je zakázané nosiť zbraň a strelivo alebo ich inak prechovávať v stave umožňujúcom ich použitie.
10. V hoteli nie je hosťom dovolené zhotovovanie obrazových a zvukovoobrazových záznamov pre komerčné účely bez súhlasu vedenia hotela.
11. Hotel si vyhradzuje právo použiť na svoje reklamné a marketingové účely hotela všetky fotografie, filmové a zvukové záznamy zo všetkých akcií vo všetkých priestoroch hotela. Na viditeľnom a prístupnom mieste je vyvesený požiarny poriadok, evakuačný plán a označenie smeru evakuácie z hotela. Hostia sú povinní riadiť sa týmito inštrukciami.
12. Hotel si vyhradzuje právo použiť na svoje reklamné a marketingové účely hotela všetky fotografie, filmové a zvukové záznamy zo všetkých akcií vo všetkých priestoroch hotela.

### Článok IV.

#### Práva a povinnosti Hostia

1. Hosť, ktorý trvá na ubytovaní do 14:00 hod. zaplatí plnú cenu aj za predchádzajúcu noc, ak sa vopred nedohodlo inak.
2. Hosť je povinný sa odubytovať a odhlásiť svoj pobyt na recepcii hotela najneskôr do 10:00 hod.

Do toho času je povinný izbu uvoľniť. Pokiaľ tak hosť neurobí, hotel mu bude účtovať pobyt za nasledujúci deň, tým však nezaniká povinnosť klienta izbu bezodkladne uvoľniť.

3. V prípade navýšenia počtu osôb počas prebiehajúceho pobytu, bude hosťovi podľa platného cenníka účtovaný maximálny počet osôb za každý deň pobytu.
4. Hosťom nie je dovolené vnášať do apartmánov a izieb alebo iných nie na to určených priestorov športové náradie (lyže, lyžiarky, palice, korčule, bicykle, snowboardy a pod.) a iné predmety, na úschovu ktorých je určené miesto v priestoroch hotela.
5. Zabudnuté veci hostí sú v hoteli uskladňované maximálne 7 dní. Zabudnuté veci hotel pošle hosťovi len v prípade, že hosť o to požiada a uhradí náklady na doručenie.
6. Hosť sa môže pohybovať v hoteli v lyžiarkach len s obutými návlekmí.
7. Domáce zvieratá sú na hoteli zakázané. V prípade porušenia tohto nariadenia bude hosťovi účtovaný poplatok 100 EUR. Hotel má právo hosťovi okamžite ukončiť pobyt.
8. Do priestorov hotela je možné prichádzať motorovými vozidlami len po prístupových cestách a vozidlami parkovať len na vyhradených miestach pre parkovanie ubytovaných hostí. Parkovacie plochy nie sú strážené strážnou službou a hotel nezodpovedá ani za zaparkované vozidlá ani za veci, ktoré si hosť zanechá vo vozidle.
9. V hotelovej izbe a v priestoroch hotela nie je dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče. Toto nariadenie sa netýka elektrických spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu hosťa (holiaci strojček, fén a pod.). V prípade porušenia tohto nariadenia bude hotel hosťovi účtovať poplatok 100 EUR.
10. Za škody spôsobené na majetku hotela zodpovedá hosť, ktorý ich spôsobil a to podľa platných právnych predpisov. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku má hotel nárok na náhradu vzniknutej škody. Hosť je povinný uhradiť vzniknutú škodu v deň jej zistenia.
11. Pri príchode na izbu si hosť vo vlastnom záujme prekontroluje stav a funkčnosť zariadení ako aj jej vybavenie a prípadné závady hneď nahlási na recepcii hotela. V prípade, že závady bezodkladne nenahlási, bude za závady zodpovedať, ako by ich spôsobil sám.
12. Fajčenie v hotelových izbách a apartmánoch a v celom objekte hotela je prísne zakázané. Pre fajčiarov je vyhradený priestor na terase pred budovou hotela. V prípade porušenia zákazu má hotel právo účtovať poplatok za znečistenie izby a odstránenie nepríjemných pachov do výšky 100 EUR za každé porušenie zákazu.
13. Hosť je povinný správať sa na hotelovej izbe a v ostatných priestoroch hotela tak, aby svojím správaním neobmedzoval a nerušil ostatných hostí hotela. V čase od 22:00 do 06:00 sú hostia povinní dodržiavať nočný kľud. Hotel si vyhradzuje právo usporiadať spoločenskú akciu aj po 22:00.
14. Hosť 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.
15. Pred odchodom je hosť povinný v izbe uzavrieť vodovodné kohútiky, uzatvoriť okná, balkónové dvere, zhasnúť svetlo a odovzdať magnetickú kartu alebo kľúč na recepcii.
16. Z bezpečnostných dôvodov nie je povolené nechávať deti bez dozoru dospeléj osoby v izbe, detskom kútiku, na detskom ihrisku, ani v ostatných priestoroch a areáli hotela. Pri vzniku úrazu alebo iných nepredvídaných okolnostiach zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt alebo zákonný zástupca dieťaťa.
17. Na prijímanie návštev sú k dispozícii spoločenské priestory. Na izbách môže hosť prijímať návštevy len so súhlasom príslušného pracovníka recepcie a to výhradne v čase od 10:00 do 21:00.
18. Hostia sú povinní dodržiavať všetky prevádzkové poriadky odbytových stredísk hotela a riadiť sa informačnými tabuľkami, ktoré sú umiestnené v priestoroch a areáli hotela.
19. Hosťom je zakázané požitie drog prípadne iných omamných látok na izbách, v ostatných priestoroch a celom areáli hotela.

## Článok V.

### Ceny cenové platby a platobné podmienky

1. Za ubytovanie a poskytnuté služby je hosť povinný uhradiť cenu v súlade s platným cenníkom. Cenu je hosť povinný uhradiť vopred, najneskôr pri nástupe na pobyt ak nie je písomne dohodnuté inak. Týmto nie sú dotknuté platobné podmienky na základe individuálnych zmluvných objednávok.
2. Dohodnuté ceny zahŕňajú cenu ubytovania, obslužné a príslušnú plátnu daň z pridanej hodnoty. Pokiaľ doba medzi uzavretím a vykonaním zmluvy presiahne 4 mesiace a zvýši sa hotelom všeobecne za takéto výkony účtovaná cena, môže hotel zmluvne dohodnutú cenu primerane zvýšiť. Ceny môže hotel ďalej zmeniť, keď si hosť dodatočne želá zmeny v počte rezervovaných izieb, službách hotela alebo dĺžke pobytu a hotel s tým súhlasí.
3. Hotel je oprávnený za vzniknuté pohľadávky vyúčtovať hosťovi ako splatne a vyžadovať okamžitú platbu. Pri omeškaní platby je hotel oprávnený požadovať úroky s omeškania. Hotel oprávnený vystaviť hosťovi faktúru so splatnosťou maximálne 14 dni od vystavenia.
4. Hosť nie je oprávnený bez písomného súhlasu hotela započítať voči pohľadávke hotela akúkoľvek splatnú a/alebo nesplatnú pohľadávku.
5. Hotel má právo dodatočne zúčtovať z kreditnej karty klienta prípadné rozdiely, ktoré budú zistené po jeho odchode (škody a pod.) Hotel je povinný písomne informovať klienta o akomkoľvek dodatočnom vyrovnaní rozdielov z kreditnej karty klienta a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania.
6. **Darčkovým poukazom** (Voucherom) sa rozumie oprávnenie držiteľa Vouchera k čerpaniu konkrétnych zakúpených Služieb. Voucher vydáva Hotel a jeho platnosť je 12 (dvanásť) mesiacov od dátumu jeho zakúpenia, pričom nie je možné predĺžiť jeho platnosť. Hotel si vyhradzuje právo vymedziť v rámci kalendárneho roka časové obdobie, v rámci ktorého nie je možné uplatniť Voucher. Klient si rezervuje Služby z Vouchra prostredníctvom rezervačného oddelenia Hotela, a to telefonicky na telefónnom čísle +421 948 505 010 alebo mailom info@apartmanybelveder.sk.

## Článok VI.

### Reklamácie

1. Sťažnosti hostí, reklamácie a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela prijíma zodpovedný pracovník recepcie. Reklamačný poriadok je k dispozícii na recepcii hotela.

## Článok VII.

### Storno podmienky

1. Hosť má právo kedykoľvek pred začiatkom svojho pobytu tento zrušiť za uplatnenia storno podmienok. V prípade zrušenia rezervácie zo strany hosťa 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 dní a viac pred nástupom na pobyt : storno poplatok vo výške 10% ceny objednaných služieb
  - storno 20-29 dní pred nástupom na pobyt : storno poplatok vo výške 40% ceny objednaných služieb

- storno 10-19 dni pred nástupom na pobyt : storno poplatok vo výške 80% ceny objednaných služieb
- storno do 9 dni (vrátané) pred nástupom na pobyt : storno poplatok vo výške 100% ceny objednaných služieb

2. Na silvestrovský pobyt sa vzťahujú osobitné storno podmienky. Zaplatená záloha za pobyt sa klientovi nevracia bez ohľadu na termín, kedy bola objednávka zrušená.
3. Storno poplatok sa odpočíta zo zálohy alebo zaplatenej ceny pobytu

## Článok VIII.

### Riešenie sporov

1. Orgán dozoru v prípade právnych vzťahov s Objednávatelom, ktorý je spotrebiteľom sú príslušné orgány Slovenskej obchodnej inšpekcie - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 alebo Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Prešove pre Prešovský kraj, so sídlom: Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1, Odbor výkonu dozoru Telefón: 051/7721597 (ďalej len „SOI“).

## Článok IX.

### Záverečné ustanovenia

1. V prípade vyššej moci (povodeň, víchrica, požiar a pod.) zanikajú všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi hosťom a hotelom.
2. Na vzťahy neupravené týmito VOP sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, zákona č. 102/2014 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 250/2007 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v prípade ak je Objednávatelom Spotrebiteľ. V prípade, ak je Objednávatelom podnikateľ, tak sa na právne vzťahy medzi Objednávatelom ktorým je podnikateľ a APL aplikujú ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších právnych predpisov a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
3. **Host' potvrdzuje, že bol informovaný o spracúvaní jeho osobných údajov prevádzkovateľom: spoločnosťou BELVEDEREX s.r.o – Hotel Apartmány Belveder\*\*\*, so sídlom Levočská 854/44,05801 Poprad , IČO: 4613803** a o svojich povinnostiach, ako aj právach dotknutej osoby, bol informovaný dostupným dokumentom. Účely, právne základy ako aj podmienky spracúvania sú podrobne spísané v dokumente GDPR/ Ochrana osobných údajov tak na webovej stránke prevádzkovateľa, ako aj na recepcii.

4. Hotel si vyhradzuje právo na zmeny týchto VOP. Povinnosť písomného vyhotovenia VOP je splnená ich umiestnením na stránke Hotela [www.apartmanybelveder.sk](http://www.apartmanybelveder.sk).

**Ubytovací poriadok je platný od 01.10.2015**

V Tatranskej Lomnici dňa 01.10.2015

Belvederex s.r.o

Levočská 854/44

05801 Poprad

Vypracoval: Igor Barnáš

Konateľ spoločnosti