

Vseobecné zmluvné podmienky

Hotel Leonor***, Kostolné námestie 13,

946 03 Kolárovo

Platné od **01.11.2015**

Obchodné meno: **MAIPE, s.r.o.**, Komárňanská 27, 946 03 Kolárovo
IČO 45 323 500
IČ DPH: SK2022947784
Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Nitra,
oddiel Sro, vložka č. 25821/SN

1. Zmluvné strany

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

Odberateľ: Objednávateľ služieb

2. Rezervácia služieb

2.1. Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby.

2.2. Rezerváciu potvrdzuje odberateľovi (host'ovi) hotel po obdržaní objednávky host'om formou:

- telefonickou
- písomnou
- elektronickou

2.3. **Objednávka musí obsahovať:**

- meno a priezvisko host'a, v prípade firmy názov spoločnosti
- termín čerpania hotelových služieb
- kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu host'a, email kontakt
- spôsob úhrady za služby, v prípade firmy fakturačné údaje
- rozsah a druh objednaných služieb

2.4. Objednávku je hotel povinný spracovať do 24 hodín, alebo v najbližší pracovný deň pri skupinových rezerváciách a to potvrdením rezervácie alebo zamietnutím.

2.5. Na základe objednávky hotel vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým host'ovi potvrdí rozsah služieb písomnou formou alebo elektronicky.

3. Ceny a platobné podmienky

3.1. Hotel poskytuje host'ovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov.

3.2. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná.

3.3. Nárok na zníženie ceny nevzniká klientovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.

3.4. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať a kumulovať.

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

- 3.6. Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.
- 3.7. **Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach musia byť vopred odsúhlasené generálnym riaditeľom spoločnosti a obidvomi zmluvnými stranami potvrdené písomnou formou v osobitnej Rámcovej zmluve.**

3.8. **Zálohová platba:**

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

3.9. **Zálohová platba pre skupiny a akcie**

- 3.9.1. Poskytovateľ služby vystavuje zálohovú faktúru z predpokladanej a dohodnutej ceny za všetky ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby podľa objednávky **so splatnosťou 7 dní** odo dňa vystavenia zálohovej faktúry a to nasledovne:
- **30%** z objednaných služieb ako potvrdenie rezervácie
 - najneskôr 3 dni pred začatím čerpania služieb musí byť na účet poskytovateľa služieb uhradená záloha vo výške 100 % z celkových objednaných služieb.

- 3.9.2. Najneskôr v deň nástupu musia byť objednané služby uhradené.

- 3.9.3. Dňom pripísania zálohy na účet poskytovateľa služieb vedený v Tatra banke, a.s., IBAN: SK11 7500 0000 0040 2171 7527, SWIFT: CEKOSKBX je objednávka zo strany poskytovateľa služieb potvrdená. Od doby prijatia objednávky objednávateľom až do doby splatnosti zálohovej faktúry sa považuje termín realizácie služby za rezervovaný. Zaplatená záloha bude zúčtovaná v riadnom daňovom doklade (faktúre) po ukončení pobytu. V prípade, že objednávateľ zálohovú faktúru riadne a včas neuhradí, poskytovateľ služieb je oprávnený rezerváciu zrušiť.

- 3.10. Zálohovú platbu možno zrealizovať nasledovným spôsobom:
- v hotovosti alebo platobnou kartou na recepcii hotela
 - prevodom na účet: ČSOB banka, a.s. IBAN: SK11 7500 0000 0040 2171 7527, SWIFT: CEKOSKBX
 - pre variabilný symbol použité číslo rezervácie alebo číslo faktúry
 - platobnou kartou formou on-line rezervácie

3.11. **Storno podmienky**

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

- **od 15 do 29 dní** pred dohodnutým termínom 50% z celkovej sumy stornovaných služieb,
 - **od 7 do 14 dní** pred dohodnutým termínom 70% z celkovej sumy stornovaných služieb,
 - **od 1 do 6 dní** pred dohodnutým termínom 90% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
 - v deň nástupu **100%** z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
 - pri predčasnom odchode z pobytu si hotel účtuje 100% z potvrdeného zostávajúceho pobytu,
 - **na vianočné, silvestrovské a veľkonočné pobyty sa vzťahuje 100% storno z rezervácií zrušených 21 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt.**
- 3.12. V prípade, že klient/hosť objedná a **zálohovou platbou záväzne potvrdí** rezervovanie 50% a viac ubytovacej kapacity hotela, v prípade zrušenia takejto rezervácie sa klientovi/hosťovi **účtuje storno vo výške uhradenej zálohy v akomkoľvek termíne** do

doby 30 dní pred začiatkom čerpania služieb. Storno služieb 30 dní a menej pred začiatkom čerpania služieb sa riadi článkom 3.11.1.

- 3.13. Pri **skupinových rezerváciách stravovacích služieb** je povinný objednávateľ objednať resp. spresniť počet jedál minimálne tri dni vopred. V prípade, že bude počet jedál odobraných a písomne odsúhlasených objednávateľom viac, bude sa účtovať skutočný počet odobraných jedál. V prípade, že počet objednaných jedál nebude odobraný, bude sa účtovať celkový počet objednaných jedál. V prípade stornovania objednávky stravovacích služieb v deň, na ktorý sa poskytnutie stravovacích služieb objednalo, poskytovateľ služieb účtuje objednávateľovi všetky objednané jedlá v zmysle písomnej objednávky, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy. Takto vyčíslená suma všetkých objednaných jedál v zmysle objednávky je zmluvnou pokutou, ktorá vzniká následkom porušenia zmluvných podmienok zo strany objednávateľa.
- 3.14. V prípade zrušenia procedúry v deň objednaného termínu menej ako 2 hodiny pred konaním procedúry sa účtuje storno 100% z ceny objednanej procedúry. 100% storno sa účtuje aj v prípade, že sa hosť na objednanú procedúru nedostaví. Pri skupinovej rezervácii (2 a viac) sa účtuje 100% storno v prípade zrušenia procedúry v deň objednaného termínu.

4. Poskytované služby

- 4.1. Hosť sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr o **15.00 hod.**, pokiaľ nebolo dohodnuté inak vopred. Hotel je povinný hosťa ubytovať najneskôr do 18.00 hod.
- 4.2. V prípade, ak hosť uskutočnil zálohovú platbu je hotel povinný držať rezerváciu hosťa do 22.00 hod. V prípade, ak hosť neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, hotel nie je povinný zálohovú platbu vrátiť hosťovi.
- 4.3. Ak hosť nemá potvrdenú rezerváciu písomnou formou je potrebné sa ubytovať do 18.00 hod., pokiaľ sa hosť nedohodne inak. V prípade, ak sa hosť neubytuje do 18.00 hod., hotel môže voľne disponovať touto kapacitou.
- 4.4. Ak sa hosť ubytuje pred 6.00 hod. v deň jeho nástupu na pobyt, hotel si vyhradzuje právo účtovať noc navyše.
- 4.5. Hosť je povinný ubytovaciu kapacitu uvoľniť v deň odchodu do 11.00 hod. V prípade, že hosť neuvoľní izbu do 11.00 hod. je hotel oprávnený hosťovi účtovať sumu za ďalší pobytový deň, ak nebolo dohodnuté inak.
- 4.6. V prípade ak má hosť potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohu a hotel z dôvodu vis major ubytovanie hosťovi neposkytne, je povinný hosťovi zabezpečiť primerané náhradné ubytovanie na náklady hotela.
- 4.7. Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
- 4.8. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach, pričom vnesené sú veci, ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkov hotela. Za klenoty, peniaze a iné cennosti uložené mimo hotelového trezoru hotel nezodpovedá. V každom prípade odporúčame využiť zabudovaný trezor v hotelovej izbe prípadne na recepcii hotela.
- 4.9. Hosť má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli dohodnuté v potvrdenej rezervácii. Ak je dohodnuté stravovanie formou polpenzie alebo plnej penzie, využitie týchto služieb začína večerou v deň príchodu od 18.00 hod. Služba plná penzia končí v deň odchodu obedom do 13.00 hod.
- 4.10. V priestoroch hotela hostia nie sú oprávnení konzumovať vlastné potraviny a nápoje. Pokladá sa to za porušenie všeobecných zmluvných podmienok, na základe čoho môže hotel ukončiť s hosťom zmluvný vzťah bez nároku na refundáciu.
- 4.11. V hoteli nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiču vlasov a pod., prístrojov určených na osobnú hygienu.
- 4.12. Room service sa spoplatňuje 30% prirážkou k cenníkovým cenám.
- 4.13. Malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom súhlase vedenia hotela vo vilke v areáli hotela (apartmánovom domčeku). Takéto ubytovanie je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka. Hosť nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvieratám počas pobytu. Nie je povolené nechať zviera bez dozoru samé v izbe. Hosť je povinný rešpektovať pokyny pre pobyt so psom.

- 4.14. Hotel môže predĺžiť pobyt hosťovi len v prípade, ak má hotel k dispozícii voľnú kapacitu.
- 4.15. Recepcia na požiadanie hosťa privolá *Rýchlu lekársku pomoc*. Hotel je oprávnený žiadať od hosťa požadovanú peňažnú náhradu za výdavky súvisiace s ošetrovaním hosťa.
- 4.16. Zmluvný vzťah medzi hosťom a hotelom končí v deň jeho odchodu zaplatením záverečného účtu. Host' je povinný účet na mieste vyrovnať v hotovosti alebo platobnou kartou.
- 4.17. V prípade, že hosť ukončí svoj pobyt skôr ako bolo dohodnuté v rezervácii, hotel má právo účtovať hosťovi sumu za celý dohodnutý pobyt.
- 4.18. Host' nesie zodpovednosť za všetky ním spôsobené škody počas pobytu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.
- 4.19. V prípade, že hosť neuhradí záverečný účet, hotel je oprávnený zadržať všetky veci, ktoré hosť vniesol do ubytovacieho zariadenia.
- 4.20. Hotel je oprávnený ukončiť a odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou a bez nároku hosťa na vrátenie peňazí, ak:
 - hosť úmyselne, alebo nedbanlivosťou poškodzuje majetok hotela, správa sa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálkou,
 - obťažuje svojim správaním ostatných hostí,
 - zdravotný stav hosťa ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu,
 - z dôvodu vyššej moci.
- 4.21. V prípade sťažností je hosť túto skutočnosť povinný oznámiť okamžite a bezodkladne. Sťažnosti sa riadia platným *Reklamačným poriadkom* hotela.
- 4.22. Hotel je oprávnený skontrolovať izbu hosťa počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby podľa hygienických predpisov.
- 4.23. Ak hotel zistí po odchode hosťa poškodenie inventáru, nenahlásenie konzumácie, alebo odcudzenie, je hotel oprávnený doúčtovať tieto pohľadávky po oznámení hosťovi z jeho kreditnej karty, alebo vystavením a zaslaním účtu na adresu hosťa.
- 4.24. Host' je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom hotela.

5. Zodpovednosť za škodu

- 5.1. V prípade porušenia povinnosti zo záväzkového vzťahu, je zmluvná strana povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 5.2. Objednávateľ služieb zodpovedá v plnom rozsahu za škodu spôsobenú znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku poskytovateľa služieb zo strany osôb, ktoré sa zúčastňujú na akcii, ktorú objednávateľ u poskytovateľa služieb objednal.

6. Iné sankcie a pokuty

- 6.1. V prípade spustenia falošného poplachu z dôvodu nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako
 - zákaz fajčenia v priestoroch hotela
 - spustenie dymovej clony pri akciách
 - používanie otvoreného ohňa v priestoroch hotelamôže byť zo strany poskytovateľa služieb vyúčtovaný poplatok až do výšky 2.000 Eur.

7. Ochrana osobných údajov

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

V Kolárove 10.12.2015