

# Všeobecné obchodné podmienky

## Úvodné ustanovenia

### 1.1

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sa vzťahujú na poskytovanie služieb prevádzkovateľom Horského hotel Sliezky Dom, Tatranská Polianka 32, 608 01 Vysoké Tatry (ďalej len „hotel“) spoločnosťou Primestar hotels, a.s., Zochova 3, 811 03 Bratislava, IČO: 47 432 039, zapísaná v OR vedenom OS Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 42369/B, (ďalej len „Prevádzkovateľ“, platobné a storno podmienky rezervácií uskutočnených klientom, ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri rezervácii služieb hotela

### 1.2

Klient je oprávnený využívať služby hotela len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní služieb hotela 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. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP a ich prílohami

### 1.3

Súhlasom s týmito VOP klient vyhlasuje, že dosiahol vek minimálne 18 rokov a je spôsobilý vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti

## Rezervácia

### 2.1

Rezerváciu možno uskutočniť vo vlastnom mene alebo v prospech tretej osoby

### 2.2

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

### 2.3

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

## 2.4

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

## 2.5

Uplatnenie darčekového poukazu a rezervácia takéhoto pobytu je možná len prostredníctvom recepcie hotela (kontaktné údaje v čl. 4 VOP)

## Platobné podmienky

### 3.1

Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v prospech prevádzkovateľa hotela a oprávňuje prevádzkovateľa hotela na realizáciu tejto úhrady. Úhradu za rezervovaný pobyt je klient povinný realizovať vopred platbou vo výške zálohy stanovenej v zálohovej faktúre vystavenej prevádzkovateľom hotela po jej prijatí a doplatku na recepcii hotela na konci pobytu

### 3.2

Platbu zálohy za objednané a potvrdené služby je potrebné realizovať do 3 dní od prijatia zálohovej faktúry, v opačnom prípade je rezervácia považovaná za stornovanú. Po úspešnom prijatí zálohovej platby bude klientovi vystavená faktúra o prijatej zálohe

## Zmeny rezervácie a storno podmienky

### 4.1

Akkoľvek zmeny v rezervácii zo strany klienta je možné uskutočniť písomne, telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom recepcie hotela na:

**telefónnom čísle:** +421 918 988 309

**e-mailovej adrese:** [recepcia@sliezskydom.sk](mailto:recepcia@sliezskydom.sk),

**poštovej adrese:** Elevation s.r.o., Horský hotel Sliezsky dom, Tatranská Polianka 32, 062 01 Vysoké Tatry

Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej rezervácie je klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo pridelené a zaslané klientovi pri uskutočňovaní rezervácie. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, prevádzkovateľ hotela uskutoční všetky kroky za účelom vyhotovenia

požiadavkám klienta, avšak prevádzkovateľ hotela nie je povinný požiadavke klienta na zmenu uskutočnenej rezervácie vyhovieť, a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany prevádzkovateľa hotela z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej rezervácie

## 4.2

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

### STORNO POPLATOK

#### **Bez storno poplatku**

Viac ako 22 dní pred nástupom klienta na pobyt

#### **30% z ceny objednaných služieb**

15 až 21 dní pred nástupom klienta na pobyt

#### **50% z ceny objednaných služieb**

8 až 14 dní pred nástupom klienta na pobyt

#### **100% z ceny objednaných služieb**

7 a menej dní pred nástupom klienta na pobyt

## 4.3

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

## 4.4

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

## 4.5

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 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

## 4.6

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 klient 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 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 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

#### 4.7

Pre určenie počtu dní pri výpočte storno poplatkov je rozhodujúci deň doručenia písomného odstúpenia od zmluvy a zrušenia rezervácie

### **Osobitné ustanovenia**

#### 5.1

V prípade nejasností alebo otázok, ktoré vzniknú pri rezervácií, je klient oprávnený obrátiť sa na recepciu hotela telefonicky na telefónnom čísle: +421 918 988 309 alebo emailom: [repcia@sliezskydom.sk](mailto:repcia@sliezskydom.sk)

#### 5.2

Check-in je možný v deň začiatku pobytu v zmysle rezervácie od 14.00 hod.. Check-out je v posledný deň pobytu v zmysle rezervácie do 10.00 hod, pokiaľ vopred nebolo dohodnuté inak

#### 5.3

Ak sa klient neubytuje najneskôr do 22.00 hod dňa začiatku pobytu, považuje sa to za nenastúpenie na pobyt (čl. 4 VOP) , pokiaľ vopred nebolo dohodnuté inak. V takomto prípade si prevádzkovateľ hotela vyhradzuje právo ponúknuť ubytovacia jednotku iným klientom

#### 5.4

Prevádzkovateľ hotela je povinný ubytovať klienta, ktorý sa dostavil na check-in o 14.00 hod najneskôr do 22.00 hod

## **5.5**

Pokiaľ klient pri check-oute v stanovenom čase neuvoľní izbu, bude mu účtovaná za každú ďalšiu začatú hodinu suma 15 Eur s DPH

## **5.6**

V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý nástup alebo odchod z pobytu (early check-in alebo late check-out) alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb je klient oprávnený obrátiť sa na recepciu hotela telefonicky na telefónnom čísle: +421 918 988 309 alebo emailom: [recepcia@sliezkydom.sk](mailto:recepcia@sliezkydom.sk)

## **5.7**

Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť klientovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky

## **5.8**

Prevádzkovateľ hotela je oprávnený s okamžitou platnosťou ukončiť pobyt klienta a odstúpiť od zmluvy bez nároku na finančnú refundáciu, pokiaľ hosť poškodzuje majetok hotela alebo porušuje ubytovací poriadok. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený nárokovať si u klienta všetky škody vzniknuté správaním klienta pri ktorom dochádza k poškodzovaniu majetku hotela

## **5.9**

Podmienky rezervácie skupinových pobytov sa upravujú individuálne na základe dohody s prevádzkovateľom hotela

## **5.10**

Ak sa hosť, napriek predchádzajúcemu upozorneniu hotelom o nezjazdnosti cesty, rozhodne toto ignorovať a na ceste spôsobí situáciu, ktorá obmedzí plynulosť prepravy, resp. si vynúti vyproštenie, bude mu toto vyúčtované vo výške nákladov, minimálne však vo výške 100€.

## **5.11**

Ak hosť spôsobí hotelu poškodenie na majetku, má hotel nárok na finančnú náhradu škody priamo na mieste. Výška sa bude špecifikovať na základe cenníka voľne dostupného na hotelovej recepcii resp. na základe obstarávacej ceny. V prípade, že sa hotel a hotelový hosť nedohodnú hneď a dobrovoľne na mieste, má hotel právo privolať k doriešeniu škody policajnú hliadku.

## **Akciové pobyty**

### **6.1**

Prevádzkovateľ hotela je oprávnený ponúkať akciové pobyty (last minute, first minute a pod.). Počet izieb vyhradených pre akciové pobyty je obmedzený

### **6.2**

Pre rezerváciu a realizáciu akciových pobytov sú platné osobitné obchodné podmienky platné výlučne pre akciové pobyty, ktoré majú prednosť pred týmito VOP. Tieto VOP sa použijú pri akciových pobytoch len v tých častiach, ktoré nie sú v osobitných obchodných podmienkach upravené odchyľne alebo osobitne

## **Ochrana osobných údajov a ochrana súkromia**

### **7.1**

Prevádzkovateľ vykonáva spracúvanie osobných údajov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. v aktuálnom a platnom znení (ďalej len „Zákon“)

### **7.2**

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje klientov za účelom rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania. Osobné údaje sú spracúvané po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracúvania – rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania, avšak maximálne po dobu dvoch rokov od zberu týchto údajov. Osobné údaje spracúvané na účel rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania sú Prevádzkovateľom spracúvané na základe § 10 ods. 3 písm. b) Zákona bez súhlasu dotknutých osôb

### **7.3**

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje klienta na účely marketingu, v prípade ich výslovného súhlasu, ktorý môže klient udeliť vyplnením údajov pri online rezervácii a kliknutím na súhlas so spracovaním osobných údajov

### **7.4**

Rozsah spracovávaných osobných údajov obsahuje: meno a priezvisko, adresa, dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu, email, telefónne číslo. Klient poskytnutím údajov a podpísaním súhlasu so spracovaním osobných údajov v zmysle § 11 ods. 1 Zákona udeľuje prevádzkovateľovi súhlas na spracúvanie osobných údajov v informačných systémoch Prevádzkovateľa. Klient zároveň udeľuje súhlas, aby spracované osobné údaje v rozsahu meno a priezvisko, email, mobilné telefónne číslo, mohli byť použité na účely priameho

marketingu (ponuka služieb spoločnosti, zasielanie obchodných oznámení a informovanie o marketingových akciách formou správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ). Klient zároveň udeľuje prevádzkovateľovi súhlas s prenosom osobných údajov do zahraničia v rámci Európskej únie. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že s osobnými údajmi nebude nakladať a zaobchádzať v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Súhlas so spracúvaním osobných údajov sa udeľuje po dobu 3 rokov a tento súhlas môže klient kedykoľvek písomne odvolať zaslaním odvolania súhlasu na adresu sídla prevádzkovateľa, okrem prípadov, keď Zákon neustanovuje inak. Klient udelením súhlasu zároveň potvrdzuje, že bol poučený o svojich právach uvedených v Zákone (najmä § 28 Zákona), ako aj v zákone č. 40/1964 Zb. Občianskom zákonníku v znení neskorších predpisov, najmä na informácie o stave spracúvania osobných údajov v informačnom systéme, na opravu nesprávnych alebo neaktuálnych spracúvaných osobných údajov, na likvidáciu osobných údajov, ak bol splnený účel spracúvania a na likvidáciu osobných údajov, ak došlo k porušeniu Zákona, a že ním poskytnuté osobné údaje sa zhodujú so skutočnosťou, a že sú úplné, pravdivé a presné a zároveň udeľuje súhlas na dobu 3 rokov na zasielanie obchodných a reklamných materiálov akoukoľvek elektronicou formou správ týkajúcich sa služieb poskytovaných prevádzkovateľom a jeho obchodných partnerov, pričom klient je oprávnený udelený súhlas kedykoľvek odvolať písomným oznámením zaslaným na kontaktnú adresu prevádzkovateľa prípadne na emailovú adresu uvedenú priamo v obchodných a reklamných materiáloch

## 7.5

Prevádzkovateľ počas spracúvania osobných údajov môže vykonávať spracovateľské operácie, ktoré zahŕňajú cezhraničný prenos poskytnutých osobných údajov do zahraničia v rámci členských štátov Európskej únie, resp. prístup k týmto údajom zo zahraničia prostredníctvom vzdialeného prístupu z dôvodu administrácie informačného systému sprostredkovateľom so sídlom v tejto krajine. Počas prenosu prevádzkovateľ dbá na maximálne zabezpečenie ochrany osobných údajov šifrovaním a využívaním softwarových aj hardwarových nástrojov pre zabezpečenie prenášaných údajov

## 7.6

Prevádzkovateľ používa vysoko etické štandardy a rešpektuje súkromie klientov. S výnimkou poskytnutia údajov vyžadovaných zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, prevádzkovateľ neposkytne ani nesprístupní bez súhlasu klienta žiadne osobné údaje tretím stranám alebo iným príjemcom. Rezervačný systém využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát

## 7.7

Prevádzkovateľ v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky vykonáva všetky opatrenia a operácie na spracúvanie osobných údajov tak, aby dotknuté osoby boli riadne a včas poučené o svojich právach, ktoré im prislúchajú z právnych predpisov Slovenskej republiky ale aj na základe európskej legislatívy a záväzných medzinárodných zmlúv a dohôd. V prípade obdržania oprávnenej žiadosti dotknutej osoby, prevádzkovateľ vybaví túto žiadosť do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti

## 7.8

Dotknutá osoba má právo najmä na základe písomnej žiadosti adresovanej prevádzkovateľovi žiadať informácie o tom, či jej osobné údaje sú alebo nie sú v informačných systémoch prevádzkovateľa spracúvané, z akého zdroja boli jej osobné údaje získané, informácie o rozsahu alebo zozname spracúvaných osobných údajov, opravu alebo likvidáciu svojich neúplných, nesprávnych alebo neaktuálnych osobných údajov, likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania už pominul alebo ktoré sú predmetom spracúvania neoprávnene

## **7.9**

Dotknutá osoba má právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov na iné účely ako na tie, na ktoré boli osobné údaje právoplatne poskytnuté a proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré by mohli neoprávnene a odôvodnene zasahovať do jej práv a právom chránených záujmov, pokiaľ je táto námietka oprávnená. Prevádzkovateľ je povinný takéto osobné údaje bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia

## **7.10**

Dotknutá osoba má právo v prípade podozrenia na neoprávnené spracúvanie osobných údajov podať návrh na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochranu osobných údajov

## **7.11**

Dotknutá osoba, ktorá nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, uplatňuje svoje práva prostredníctvom právneho zástupcu

## **7.12**

Práva dotknutej osoby, ktorá už nežije, môže uplatniť blízka osoba podľa osobitných právnych predpisov Slovenskej republiky

## **Záverečné ustanovenia**

### **8.1**

Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky

### **8.2**

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

### **8.3**

Klient pri potvrdení 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.sliezskydom.sk](http://www.sliezskydom.sk)

## 8.4

Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.02.2018

### **Horský hotel Sliezsky dom**

Tatranská Polianka 32

602 01 Vysoké Tatry

#### **Prevádzkovateľ:**

Obchodné meno: Primestar Hotels. a.s.

Sídlo: Zochova 3, 811 03 Bratislava

IČO: 47 432 039

IČ DPH: SK 2023894125

Zapísaný v: obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.

Bankové spojenie: Tatra banka a.s.

PSH – Hotel Sliezsky dom SK73 1100 0000 0029 4908 0878