



Všeobecné zmluvné podmienky
WELLNESS HOTEL ČERTOV, s.r.o.

zverejnené na www.certov.eu

Platné od **01. 06. 2024**

Obchodné meno, dodávateľ alebo aj hotel:

Wellness hotel Čertov, s.r.o.; Lazy pod Makytou 1115, 02055; IČO: 36 358 479, IČ DPH: SK2022208716

1

Všeobecné podmienky

1. Tieto "Všeobecné zmluvné podmienky" upravujú používanie ubytovacích zariadení Dodávateľa služieb a služieb nimi poskytovaných.
2. Špeciálne, individuálne dojednané podmienky nie sú súčasťou zverejnených "Všeobecných zmluvných podmienok", pričom ale "Všeobecné zmluvné podmienky" nevyklúčujú uzavretie osobitných zmlúv a dohôd s cestovnými kancelárkami, cestovnými organizátormi, resp. s jednotlivými osobami, ktoré budú zohľadňovať rozdielne a rozličné podmienky zodpovedajúce danému prípadu.

2

Rezervácia služieb

1. Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene alebo v prospech tretej osoby.
2. Rezerváciu potvrdzuje odberateľovi (hostovi) hotel po obdržaní objednávky hosťom formou:
 - Telefonicky s písomným potvrdením na mail
 - Písomne
 - Elektronicky
3. Objednávka musí obsahovať:
 - meno a priezvisko hosťa v prípade firmy názov spoločnosti
 - termín čerpania hotelových služieb
 - kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu hosťa, email kontakt
 - spôsob úhrady za služby, v prípade firmy fakturačné údaje
 - rozsah a druh objednaných služieb
4. Objednávku je hotel povinný spracovať do 48 hodín alebo v najbližší pracovný deň pri skupinových rezerváciách a to potvrdením rezervácie, zamietnutím, alebo aj formou predbežnej rezervácie, ktorá v takom prípade nie je rezerváciou záväznou.

5. Na základe záväznej (už zaplatenej objednávky) hotel vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým hosťovi potvrdí rozsah služieb. Takéto potvrdenie rezervácie sa zasiela elektronicky, prípadne sa hosť informuje o potvrdení objednávky telefonicky.
6. Objednávku, ktorá nie je uhradená do splatnosti zálohovej faktúry, alebo nie je potvrdená do termínu, na ktorom sa obe zúčastnené strany dohodli môže hotel jednostranne zrušiť bez akéhokoľvek nároku zo strany objednávateľa voči dodávateľovi.

3

Ceny a platobné podmienky

1. Hotel poskytuje hosťovi ceny na základe dojednaných podmienok v ponuke, alebo v potvrdenej objednávke, ktoré si obe zúčastnené strany dohodli elektronicky, alebo písomne. Telefonické dohovory nie sú považované za záväzné.
2. Hotel poskytuje hosťovi ceny na základe aktuálnych cenníkov platných v čase poskytovania služieb (nápojový lístok, jedálny lístok iné ceny).
3. Pokiaľ nebola dohodnutá v zmluve osobitná cena, odberateľ je povinný zaplatiť cenu uvedenú v cenníku odberateľa platnom v čase poskytovania služieb.
4. Dohodnuté ceny sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty.
5. Nárok na zníženie ceny nevzniká klientovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.
6. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať a kumulovať.
7. V deň odchodu je hosť povinný doplatiť (po odčítaní zálohy) všetky využité služby hotela a ubytovanie na recepcii v hotovosť alebo platobnou kartou, alebo online bankovým prevodom.
8. Hosť pri nástupe na pobyt obdrží náramok s čipom, ktorým si potvrdzuje svoje objednané služby a konzumáciu počas pobytu na hoteli. Taktiež si hosť môže vyžiadať na podpis účtenku, alebo prevod účtu na izbu. Hosť má tiež na TV obrazovke na každej izbe počas celého pobytu uvedený prehľadný stav účtu. Ak hosť následne reklamuje nesprávne zaúčtované služby, alebo konzumáciu, môže tak urobiť na recepcii do doby skončenia pobytu. Ak hosť zistí aj po skončení pobytu prípadné reklamácie, môže tak požiadať vedenie hotela prostredníctvom elektronickej komunikácie na email: info@certov.eu. Hosť nie je oprávnený reklamovať také služby, alebo konzumáciu, ktorú si nepotvrdí prostredníctvom čipového náramku, alebo svojím podpisom nepotvrdí kópiu objednávky – k takej reklamáci sa neprihliada.
9. Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach musia byť vopred odsúhlasené písomne.

4.

Garancia rezervácie vytvorenej telefonicky, osobne alebo e-mailom

1. Hotel ma právo žiadať od hosťa zálohovú platbu vo výške **50%** z ceny objednaných služieb so splatnosťou 5 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou v momente, keď je uhradená zálohová platba na účet hotela do termínu splatnosti a potvrdením prijatia zo strany dodávateľa. V prípade rezervácie 3 dni pred nástupom a neskôr slúži na garantovanie rezervácie zaslanie údajov platobnej karty – číslo platobnej karty, meno držiteľa karty a platnosť. V prípade rezervácie 3 dni pred nástupom na pobyt je rezervácia garantovaná stiahnutím 50% zálohy z platobnej karty na hotelový účet.

5.

Garancia on-line rezervácie

1. V prípade objednania služieb elektronickou formou, tzv. on-line rezervácie, bude hosť vyzvaný na úhradu zálohy prostredníctvom úhrady platobnou kartou, bankovým prevodom alebo prostredníctvom platobných aplikácií, a to v zmysle aktuálneho balíčka uverejneného na webových stránkach prevádzkovaných hotelom.

6

Zálohová platba pre skupiny a podujatia

1. Dodávateľ 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:
 - 20% z objednaných služieb ako potvrdenie rezervácie v prípade tuzemských firiem
 - 100% pri zahraničnom odberateľovi
 - 3 dni pred čerpaním služieb musí byť na účet dodávateľa služieb uhradená záloha vo výške 80% z celkových objednaných služieb
 - Strany sa písomne môžu dohodnúť aj na inom spôsobe úhrady zálohovej platby
2. Najneskôr v deň nástupu musia byť objednané služby uhradené.
3. Dňom pripísania zálohy (najneskôr v deň splatnosti) na účet dodávateľa služieb vedený vo VÚB banke, a.s. č.ú.: SK 28 0200 0000 0047 7114 1256 , alebo v Slovenskej sporiteľni, a. s. č.ú.: SK 28 0200 0000 0047 7114 1256 je objednávka zo strany dodávateľa potvrdená. Od doby prijatia objednávky objednávateľom až do doby splatnosti zálohovej faktúry sa považuje termín realizácie služby za predbežne rezervovaný. Zaplatená záloha bude zúčtovaná v riadnom daňovom doklade (faktúre) po ukončení pobytu. V prípade, že objednávateľ zálohovú faktúru riadne a včas neuhradí, dodávateľ je oprávnený rezerváciu zrušiť.

4. Zálohovú platbu možno zrealizovať nasledovným spôsobom:

- v hotovosti alebo platobnou kartou na recepcii hotela
- prevodom na účet dodávateľa služieb vedený vo VÚB banke, a.s. č.ú.: SK 28 0200 0000 0047 7114 1256 , alebo v Slovenskej sporiteľni, a. s. č.ú.: SK 28 0200 0000 0047 7114 1256 pre variabilný symbol použite číslo rezervácie
- on-line platobnou kartou

5

Storno podmienky pri individuálnych rezerváciách

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

- od 21 dní pred dohodnutým termínom sa storno neuplatňuje
- od 20 do 14 dní pred dohodnutým termínom 10% z celkovej sumy rezervovaných služieb
- od 13 do 8 dní pred dohodnutým termínom 50% z celkovej sumy rezervovaných služieb
- od 7 do dňa nástupu na pobyt 100% z celkovej sumy rezervovaných služieb
- pri predčasnom odchode z pobytu si hotel účtuje 100% z potvrdeného zostávajúceho pobytu, okrem závažných prípadov, akými sú smrť, vážna choroba alebo vyššia moc
- na vianočné, silvestrovské a veľkonočné pobyty sa vzťahuje 100% storno z rezervácií zrušených 21 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt
- storno sa nebude účtovať v prípade, ak si hosť za seba zoženie adekvátnu náhradu za rovnakých podmienok jemu potvrdenej rezervácie

6

Storno podmienky pri skupinových rezerváciách

1. Všetky storná objednávok musia byť v písomnej forme a musia byť preukázateľne a jasne datované a doručené druhej strane.
 2. Dodávateľ služby si pri storne objednávky účtuje nasledovnú zmluvnú pokutu pri čiastočnom alebo plnom zrušení služieb objednávky objednávateľom.
- 2.1. Rezervovaná kapacita viac ako 8-29 osôb:

- 30 až 21 dní pred nástupom je storno poplatok 50% z potvrdených služieb, a to položka ubytovanie
- 20 až 9 dní pred nástupom je storno poplatok 70% z potvrdených služieb, a to položka ubytovanie

- 8 dní až v deň nástupu je storno poplatok 100% z potvrdených všetkých služieb okrem položiek týkajúcich sa stravy

2.2. Rezervovaná kapacita viac ako 30 osôb:

- 30 až 21 dní pred nástupom je storno poplatok 60% z potvrdených služieb, a to položka ubytovanie
 - 20 až 9 dní pred nástupom je storno poplatok 80% z potvrdených služieb, a to položka ubytovanie
 - 8 dní až v deň nástupu je storno poplatok 100% z potvrdených všetkých služieb okrem položiek týkajúcich sa stravy
3. V prípade predčasného odchodu alebo nevyužitia objednaných služieb zaplatí objednávateľ dodávateľovi služieb plnú výšku ceny všetkých objednaných služieb (aj neodobraných) okrem tých prípadov, kde predčasný odchod alebo nevyužitie služieb boli spôsobené neposkytnutím týchto služieb zo strany dodávateľa služby.
 4. Objednávateľ a dodávateľ služby sa dohodli na termínoch, kedy sa upresňuje potrebná ubytovacia kapacita a kedy je možné ju zo strany dodávateľa služby alebo objednávateľa jednostranne znížiť. V prípade zníženia počtu ubytovaných do 5% sa táto skutočnosť elektronicky oznámi najneskôr 5 dní pred nástupom na pobyt a v prípade zníženia počtu ubytovaných nad 5% sa táto skutočnosť elektronicky oznámi najneskôr 7 dní pred nástupom na pobyt. V takom prípade sa upraví zľava vo výúčtovaní za nerealizovaný pobyt podľa skutočnosti.

7

Podmienky vrátenia zálohy

V prípade stornovania pobytu v zmysle platných storno podmienok bude záloha vrátená do 21 dní od potvrdenia stornovania pobytu hotelom.

8

Podmienky ubytovania

1. V hoteli môže byť ubytovaný len hosť, ktorý je k ubytovaniu riadne prihlásený. Za týmto účelom predloží svoj občiansky preukaz alebo platný cestovný pas. Skontroluje a podpíše registračnú kartu, ktorú odovzdá pracovníkovi recepcie pri zaregistrovaní. Check – in je po 14.00 hod.
2. Hosť garantuje pri check-in úhradu za rezervované služby (podľa počtu nocí) pred autorizáciou z platobnej karty alebo platbou v hotovosti. V prípade, že hosť odmietne vykonať garanciu rezervovaných služieb, bohužiaľ, nebude môcť byť ubytovaný. Pri čerpaní služieb na účet izby je hosť povinný predložiť hotelový čip – náramok, alebo účet podpísať. Konečný účet hosť platí na recepcii pri ukončení pobytu.

3. Pracovníci recepcie sú oprávnení požiadať hosťa o čiastočnú úhradu účtu vždy, keď zostatok čerpaných služieb hosťa presiahne sumu 500 EUR. V záujme ďalšieho pobytu odporúčame našim hosťom čiastku za vyčerpané služby uhradiť.
4. Izba je hosťovi rezervovaná do 20:00 hod., ak nie je na objednávke uvedené inak.
5. Rezervované izby, do ktorých sa klient nenastahoval do 20:00 hod. dňa príchodu, môže dodávateľ prenechať inému hosťovi. Toto neplatí, pokiaľ bol výslovne dohodnutý neskorší čas príchodu s recepciou.
6. Hotel môže vo zvláštnych prípadoch ponúknuť hosťovi iné ako pôvodné ubytovanie, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
7. Keď nebola ubytovacia doba dohodnutá inak, hosť ukončí pobyt najneskôr do 10:00 hod.. V prípade, že tak hosť neurobí do 14:00 hod, hotel má právo zaúčtovať sumu vo výške 50% ceny izby. Po 14:00 hod môže hotel účtovať plnú cenu izby. Karty, náramok a kľúče a iné pomôcky od hotelovej izby, alebo odovzdané hosťovi je hosť povinný odovzdať na recepciu. V prípade straty predmetov je dodávateľ oprávnený účtovať hosťovi sumu vo výške:
 - 20 EUR za čipový náramok
 - 5 Eur na kartu do elektriny
 - hodnotu predmetu odovzdaného hosťovi, ktorá sa zistí v čase na eshopu
8. Keď hosť požiada o predĺženie pobytu, môže mu byť ponúknutá aj iná hotelová izba ako tá, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.
9. Pri predčasnom ukončení pobytu ako je uvedený deň odchodu na hotelovom preukaze, je hosť povinný uhradiť cenu izby za nasledujúci zrušený deň.
10. V hotelovej izbe a v spoločenských priestoroch hotela nie je dovolené robiť zmeny na zariadení, používať vlastné elektrické spotrebiče (okrem holiaceho strojčeka a sušiča vlasov), brať do izby a spoločenských priestorov hotela športové náradie a predmety, pre úschovu ktorých je vyhradené iné miesto.
11. V čase od 22:00 hod do 7:00 hod. je hosť povinný dodržiavať nočný kľud. V prípade porušenia nočného kľudu je hotel oprávnený:
 - a. Uvedomiť hostia, aby nočný kľud dodržiaval a nerušil tak ostatných svojím neprimeraným chovaním
 - b. V prípade, ak sa hosť neupokojí ani po uvedení, môže hotel hostia upovedomiť, že zavolá ochrannú službu, prípadne Políciu Slovenskej republiky. Za takýto postup je hotel oprávnený účtovať hosťovi alebo v prípade skupinovej rezervácie – firme poplatok 600,00 Eur za opätovné rušenie nočného kľudu.
 - c. V prípade ak sa hosť aj po upovedení rušenia nočného kľudu neupokojí, je takýto hosť povinný uhradiť všetkým iným hosťom hotela úhradu za noc ubytovania ich pobytu.
 - d. Hosť je povinný uhradiť všetky škody spôsobené počas pobytu najneskôr pred ukončením pobytu.
 - e. Agresívny hosť môže byť vykázaný z hotela bez žiadnych nárokov, ak sa nedokáže upokojiť.

12. Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené ponechávať deti v hotelovej izbe bez dozoru dospelých.
13. Deti do 6 rokov sa môžu pohybovať po spoločenských priestoroch hotela len v sprievode dospelých osôb.
14. Deti do 15 rokov môžu využívať služby sáun a wellness centra počas otváracích hodín určených pre deti alebo po dohode s recepciou. Deti do 15 rokov nemajú povolený vstup do časti sáun, bazénov a Wellness centra bez dozoru dospeléj osoby.
15. Host' je povinný si prezrieť dôkladne izbu pri nastáňovaní a prípadné nedostatky, vady alebo výhrady ihneď nahlásiť na recepcii hotela. Rovnako je host' povinný postupovať v prípade, ak zistí prípadné poškodenie izby alebo jej inventáru.
16. Host' je povinný po ukončení pobytu odovzdať izbu so všetkým vybavením neporušenú (súpis inventáru sa nachádza v izbe - v skrini). V prípade ak hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po jej odovzdaní hostom, je host' povinný škodu nahradiť.
17. Za škody spôsobené na majetku hotela host' zodpovedá v plnom rozsahu. Host' zodpovedá aj za všetky škody ním spôsobené na majetku a zdraví iných osôb.
18. Všetky priestory hotela – izby, balkóny, spoločné priestory sú nefajčiarske. Je zakázané fajčiť v týchto priestoroch cigarety, cigary aj elektronické cigarety. V prípade nerešpektovania bude hostovi zaúčtovaný poplatok za porušenie zákazu vo výške 200 €. Fajčiť je možné len v priestore pred hotelom, kde je takýto priestor označený.
19. Z hygienických a bezpečnostných dôvodov v priestoroch hotela domáce zvieratá neakceptujeme. Ďakujeme za pochopenie a rešpektovanie tohto nariadenia. Ak by bolo zistené zvieratko počas pobytu, ktoré nebolo písomne dovolené hotelom, môže hotel okamžite zrušiť pobyt bez nároku na zľavu z pobytu.
20. Nájdené veci sa posielajú len na žiadosť, pričom sa uskladňujú v hoteli po dobu 30 dní od ich nájdenia. Po uplynutí tejto doby sa veci je hotel oprávnený nájdené veci zlikvidovať.

Organizované podujatia

1. Podujatím sa rozumie spoločenská akcia, ktorej sa zúčastňuje väčší počet osôb spojená s poskytnutím viacerých druhov služieb (najmä ubytovacích, stravovacích, wellness a kongresových služieb). Ak nie je dohodnuté inak platí, že odberateľ (objednávateľ podujatia) je jeho organizátorom.
2. Pri odchýlkach počtu účastníkov podujatia o viac než 5 % je dodávateľ oprávnený zmeniť cenu za služby, prípadne ako aj vymeniť potvrdené miestnosti. Vopred dohodnutý štandard a technická vybavenie miestností však musia zostať zachované.
3. Odberateľ nemá na navýšenie rozsahu dohodnutých služieb právny nárok. V prípade požiadavky zo strany odberateľa na navýšenie rozsahu dohodnutých služieb dodávateľ poskytne odberateľovi navýšenie rozsahu služieb podľa svojho rozhodnutia po zhodnotení kapacitných možností hotela.
4. Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 02.00 hod., je dodávateľ oprávnený požadovať od odberateľa od 02.00 hod.. zaplataenie príplatku 400,00 Eur za každé

započatú hodinu, pokiaľ dohodnutá odmena už nezohľadňuje trvanie dlhšie ako do 02.00 hod.

5. Odberateľ zásadne nie je oprávnený prinášať vlastné jedlá alebo nápoje k podujatiam. Výnimky vyžadujú predošlú písomnú dohodu dodávateľom. V takýchto prípadoch je dodávateľ oprávnený požadovať od odberateľa zaplatenie príplatku za servis.
6. Odberateľ ručí za zaplatenie dodatočne objednaných jedál a nápojov účastníkmi svojho podujatia.
7. Pri podujatí odberateľ nesmie porušovať autorské práva tretích osôb, najmä je povinný splniť si všetky povinnosti podľa právnych predpisov upravujúcich použitie autorských diel platných a účinných na území Slovenskej republiky voči organizáciám na ochranu autorských práv a ostatným tretím osobám, ktoré disponujú príslušnými autorskými právami. Za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva zodpovedá v plnom rozsahu odberateľ.
8. Odberateľ je povinný dodávateľovi bez vyzvania oznámiť, ak je podujatie spôsobilé narušiť verejný poriadok a obmedziť alebo ohroziť prevádzku hotela, záujmy a dobré meno dodávateľ a, hotela alebo hostí hotela. Dodávateľ je oprávnený vykonať opatrenia na zamedzenie takéhoto stavu a odberateľ je povinný ich strpieť.
9. Používanie vlastných elektrických zariadení odberateľa pri použití elektrických alebo iných káblových rozvodov hotela vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas spoločnosti dodávateľa. Dodávateľ si vyhradzuje právo osobitne spoplatniť také stroje a zariadenia, ktoré zvyšujú náklady na dodávku médií, alebo prevádzku hotela. Ak použitím týchto zariadení vznikajú poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach hotela, je odberateľ povinný uhradiť dodávateľovi náklady spojené s ich uvedením do pôvodného stavu. Dodávateľ si vyhradzuje právo prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať kontrolu týchto zariadení a vykonať opatrenia na zamedzenie takéhoto stavu a odberateľ je povinný tieto opatrenia strpieť.
10. Odberateľ je zodpovedný za bezpečný technický stav zariadení používaných počas doby užívania priestoroch hotela. Odberateľ sa zaväzuje, že v týchto priestoroch budú použité, či už priamo ním alebo jednotlivými účastníkmi podujatia, len stroje, prístroje a zariadenia (spotrebiče), ktoré majú certifikát, resp. preukázanú zhodu podľa právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky, ktoré sa na nich vzťahujú.
11. Prinesený dekoračný materiál a predmety musia zodpovedať zákonným požiadavkám – hygienické, požiarne, bezpečnostné ochrana životného prostredia apod.
12. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť bezprostredne po ukončení podujatia odberateľom odstránené.
13. Odberateľ je povinný užívať prenechané priestory hotela v rozsahu zodpovedajúcom ich povahy primeraným a riadnym spôsobom v súlade s účelom prenechania a odovzdať ich dodávateľovi v stave, v akom ich prevzal s ohľadom na obvyklé opotrebenie. V prípade ak po podujatí bude zistené poškodenie priestorov, na ktoré odberateľ vopred resp. pri preberaní priestorov neupozornil, má sa zato, že k

poškodeniu došlo počas odberateľovho podujatia a tým odberateľ za toto poškodenie zodpovedá.

14. Odberateľ preberá v plnom rozsahu zodpovednosť za vlastné riadenie postupu prác, za bezpečnosť a ochranu zdravia vlastných pracovníkov a ostatných osôb ním pozvaných na miesto konania podujatia počas trvania podujatia, požiaru bezpečnosť a za sledovanie a dodržiavanie predpisov bezpečnosti práce a ochrane zdravia pri práci, právnych predpisov o požiarnej bezpečnosti a právnych predpisov o ochrane životného prostredia a za plnenie povinností z nich vyplývajúcich. V prípade, že miesto konania podujatia je spoločným pracoviskom, odberateľ vytvára a zabezpečuje podmienky na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia zamestnancov a ochrany pred požiarom na mieste konania podujatia v plnom rozsahu.
15. Odberateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu dodávateľa robiť akékoľvek zmeny priestorov hotela.
16. Odberateľ plne zodpovedá za vzniknuté škody a poškodenie vnútorného zariadenia, ktoré je súčasťou prenajatých priestorov a ostatných využívaných spoločných priestorov.
17. Odberateľ je povinný chrániť prenajaté priestory hotela, hotel a majetok, ktorý sa v ňom nachádza pred poškodením alebo zničením. V prípade hroziacej škody sa odberateľ zaväzuje zakročiť na jej odvrátenie, spôsobom primeraným okolnostiam ohrozenia.
18. Odberateľ zodpovedá za dodržiavanie všetkých primeraných a potrebných opatrení na zachovanie bezpečnosti a ochrany zdravia osôb, ktoré sa v priebehu podujatia budú nachádzať v prenajatých priestoroch, ako aj za dodržiavanie opatrení na ochranu majetku nachádzajúceho sa v týchto priestoroch.
19. Odberateľ je oprávnený v priestoroch hotela vystaviť nápisy a tabule uvádzajúce logá, názvy a druh činností súvisiace s podujatím alebo jeho osobou len s predchádzajúcim písomným súhlasom dodávateľa. Obsah, výtvarné riešenie a stav týchto nápisov a tabúľ nesmú vyvolávať vo verejnosti nepriaznivý dojem, nesmú porušovať autorské práva tretích osôb a musia byť v súlade s právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Tieto nápisy a tabule ako aj znečistenie plôch po nich, je odberateľ povinný bezodkladne po ukončení podujatia odstrániť.
20. V prípade ak odberateľ po podujatí nechá priestory znečistené, alebo v nich ponechá dovezený odpad (krabice, vrecia, výzdobu atď.), je povinný dodávateľovi uhradiť poplatok minimálne vo výške 200,-EUR za vypratanie každého použitého priestoru, prípadne podľa rozsahu znečistenia môže byť uvedená cena navýšená.

10

Zodpovednosť za škodu

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 vylučujúcim zodpovednosť.

2. Objednávateľ služieb zodpovedá v plnom rozsahu za škodu spôsobenú znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku dodávateľa služieb zo strany osôb, ktoré sa zúčastňujú na podujatí, ktoré objednávateľ objednal.
3. Hotel zodpovedá za veci vnesené hosťom do hotela a za škodu na odložených veciach, ktoré boli uložené na mieste k tomu účelu vyhradenom (lyže v lyžiarni, bicykle v miestnosti určenej na úschovu). Niektoré hotelové izby sú vybavené elektronickým trezorom. Za peniaze a cenné veci hotel zodpovedá len vtedy, keď ich prevzal do úschovy a to do výšky podľa ustanovení Občianskeho zákonníka.
4. Hotel neručí za úrazy vzniknuté pri podujatiach a programoch akéhokoľvek druhu, ibaže by hotel konal hrubo nedbanlivo alebo úmyselne.

11

Iné sankcie a pokuty

1. V prípade spustenia falošného poplachu z dôvodu nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako:
 - zákaz fajčenia v priestoroch hotela
 - spustenie dymovej clony pri podujatiach
 - používanie otvoreného ohňa v priestoroch hotela a v jeho okolí

môže byť zo strany dodávateľa služieb vyúčtovaný poplatok až do výšky 2000,- EUR

12

Odstúpenie dodávateľom

1. Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek odstúpiť od dohodnutej zmluvy alebo uzatvorenej rezervácie a od poskytovania služieb a to zaslaním alebo osobným doručením písomného (listom alebo v prípade e-mailovej komunikácie e-mailom) oznámenia o odstúpení od zmluvy odberateľovi v prípadoch:
 - a) uvedených v Obchodnom zákonníku
 - b) ak dodávateľ nemôže poskytnúť dohodnuté služby z dôvodu prípadu vyššej moci pod vyššou mocou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle dodávateľa a bráni mu v splnení povinností, pokiaľ nemožno rozumne predpokladať, že by dodávateľ túto prekážku alebo jej následky mohol odvrátiť že by ju v čase vzniku záväzku mohol predvídať)
 - c) ak je odberateľ v omeškaní s akoukoľvek platbou podľa akejkoľvek uzatvorenej zmluvy s dodávateľom alebo s úhradou akejkoľvek faktúry vystavenej dodávateľom
 - d) keď poskytnutie dohodnutých služieb odberateľovi ohrozuje alebo poškodzuje dobré meno dodávateľa alebo narušuje alebo ohrozuje riadnu prevádzku alebo bezpečnosť hotela
2. Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán z uzavretej zmluvy okrem nárokov na náhradu škody a nárokov na zmluvné pokuty.

Ochrana osobných údajov

1. Wellness hotel Čertov, s. r. o., 020 55 Lazy pod Makytou 1115, IČO: 36 358 479 ako prevádzkovateľ, poskytuje za účelom dodržiavania spravodlivosti a transparentnosti voči dotknutým osobám toto oboznámenie dotknutej osoby o spracovaní osobných údajov podľa článkov 13. a 14. Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie“) a § 19 a §20 Zákona NR SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V rámci činnosti dochádza ku získavaniu a spracúvaniu osobných údajov pri evidenciách hotelových služieb, hotelových hostí, rezervácia izieb, evidencií osobných údajov v hotelovom systéme v banke hostí a evidencií hostí – cudzincov. Prevádzkovateľ pracuje Vaše osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, titul, bydlisko, číslo občianskeho preukazu, dátum narodenia, kontaktné údaje, spôsob úhrady za služby, v prípade firmy fakturačné údaje, rozsah a druh objednaných služieb, meno, priezvisko, titul, bydlisko, číslo občianskeho preukazu, dátum narodenia ďalších ubytovaných hostí, meno, priezvisko, titul, dátum a miesto narodenia cudzinca, štátna príslušnosť, trvalý pobyt v domovskom štáte, účel cesty do Slovenskej republiky, číslo pasu, vízum: druh, číslo, platnosť, názov a adresa ubytovacieho zariadenia v SR, spolucestujúce deti, dĺžka pobytu na Slovensku. Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie zákonných povinností podľa Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, Zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom, Zákona č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov, Zákona č. 582/2004 Z. z. o miestnych daniach a miestnom poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady v znení neskorších predpisov, Zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, Zákona č. 404/2011 o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve, Zákona č. 496/2008 Z. z. úplné znenie zákon č. 253/1998 Z. z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov. Osobné údaje môžu byť v nevyhnutnom rozsahu poskytnuté alebo inak sprístupnené subjektom, ktorým osobitný predpis zveruje právomoc rozhodovať o právach a povinnostiach fyzických osôb (napr. súdy). Prenos osobných údajov do tretích krajín sa nerealizuje. Lehoty na vymazanie osobných údajov: 10 rokov, okrem prípadu, keď z dôvodu plnenia povinností z daňových a účtovných predpisov bude potrebné niektoré údaje (fakturačné údaje) uchovávať po dobu 10 rokov. Automatizované rozhodovanie vrátane profilovania sa neuskutočňuje.
2. Kameraný systém - Pri návšteve vás pri vstupe informujeme o skutočnosti, že priestory sú monitorované kamerovým systémom so záznamom z dôvodu nášho oprávneného záujmu na účely ochrany majetku našej spoločnosti a ďalších osôb a prípadne ako dôkaz v prípade incidentu. Záznamy z kamier sú archivované 15 dní.

3. Osobné údaje spracovávané na základe súhlasu dotknutej osoby. svojich osobných údajov na konkrétny účel. Osobné údaje sú spracovávané po dobu trvania súhlasu alebo na dobu, na ktorú dotknutá osoba udelila súhlas. Dotknutá osoba má právo kedykoľvek odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov, ktoré sa jej týkajú. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založeného na súhlase pred jeho odvolaním; pred poskytnutím súhlasu musí byť dotknutá osoba o tejto skutočnosti informovaná. Dotknutá osoba môže súhlas odvolať rovnakým spôsobom, akým súhlas udelila.
4. Dotknuté osoby, o ktorých sú spracúvané osobné údaje, si môžu uplatniť nasledovné práva: Právo požadovať prístup k svojim osobným údajom - Právo na opravu osobných údajov - Právo na vymazanie osobných údajov - Právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov - Právo namietiť proti spracúvaniu osobných údajov - Právo na prenos svojich osobných údajov - Právo podať sťažnosť dozornému orgánu, t.j. Úradu na ochranu osobných údajov SR

Uvedené práva dotknutej osoby sú bližšie špecifikované v článkoch 15 až 21 Nariadenia. Dotknutá osoba si uvedené práva uplatňuje v súlade s Nariadením a ďalšími príslušnými právnymi predpismi. Voči prevádzkovateľovi si dotknutá osoba môže svoje práva uplatniť prostredníctvom písomnej žiadosti alebo elektronickými prostriedkami. V prípade, že dotknutá osoba požiada o ústne poskytnutie informácií, informácie sa môžu takto poskytnúť za predpokladu, že dotknutá osoba preukázala svoju totožnosť.

5. Hotel prijal všetky primerané personálne, organizačné a technické opatrenia za účelom maximálnej ochrany Vašich osobných údajov s cieľom v čo najväčšej miere znížiť riziko ich zneužitia. V zmysle našej povinnosti vyplývajúcej z článku 34 Nariadenia Vám ako dotknutým osobám oznamujeme, že ak nastane situácia, že ako prevádzkovateľ porušíme ochranu Vašich osobných údajov spôsobom, ktorý pravdepodobne povedie k vysokému riziku pre práva a slobody fyzických osôb, bez zbytočného odkladu Vám túto skutočnosť oznámime.

Pri realizácii Vašich práv sa na nás obracajte na uvedenú adresu : info@certov.eu

Okrem toho máte právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky. Úrad môžete kontaktovať písomne na adrese: Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, elektronickou poštou na adrese: statny.dozor@pdp.gov.sk

Alternatívne riešenie sporov

Klient spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na hotel so žiadosťou o nápravu e-mailom na info@certov.eu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým hotel vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva. Ak hotel odpovie na

túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z.z.“). Subjektmi ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona 391/2015 Z. z. Návrh môže klient podať spôsobom podľa §12 Zákona 391/2015 Z. z. Klient môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná na https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_en. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len klient - spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi klientom a hotelom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od klienta - spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

15

Záverečné ustanovenia

1. Vo veciach neupravených týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami ani individuálnymi zmluvami alebo dohodami medzi dodávateľom a odberateľom sa zmluvný vzťah spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, ak príslušný právny predpis neustanovuje inak.
2. V prípade rozporu medzi dojednaniaми určenými v osobitnej zmluve alebo dohode a týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami je rozhodujúce to, čo je uvedené v zmluve alebo dohode.
3. Prípadné spory, ktoré zo zmluvného vzťahu vzniknú sa zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne zmiernou cestou. V prípade ak by mimosúdne vyriešenie veci nebolo možné, dodávateľ aj odberateľ berú na vedomie, že všetky prípadné vzniknuté spory, ktoré medzi nimi vzniknú sa budú riadiť právom Slovenskej republiky a to podľa slovenského právneho poriadku a to na príslušných súdoch Slovenskej republiky.
4. Pokiaľ by sa jednotlivé ustanovenia týchto všeobecných zmluvných podmienok stali neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa to platnosti a účinnosti ostatných ustanovení.
5. Tieto všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.06.2024

V Lazy pod Makytou 23.5.2024