Všeobecné obchodní podmínky

WELLNESS HOTEL ČERTOV, s.r.o.

Platné a účinné od 21. 11. 2026

Článek 1. Provozovatel a kontakty

1.1 Služby poskytuje společnost WELLNESS HOTEL ČERTOV, s.r.o., se sídlem Lazy pod Makytou 1115, 020 55 Lazy pod Makytou, IČO 36 358 479, DIČ 2022208716, IČ DPH SK2022208716, zapsaná v obchodním rejstříku Okresního soudu Trenčín, oddíl Sro, vložka č. 16728/R (dále „hotel“).

1.2 Bankovní spojení hotelu: VÚB, a. s., IBAN SK28 0200 0000 0047 7114 1256.

1.3 Hotel provozuje Wellness Spa hotel Čertov (hlavní budovu a část B), chatky Čertík a chatu Čertovka. Pokud některou službu v areálu poskytuje jiná společnost, hotel to oznámí při objednávce; pro takovou službu platí podmínky této společnosti. Lanový park Lanáčik provozuje ŠAMO AKTIV, s.r.o., Lazy pod Makytou 1115, 020 55 Lazy pod Makytou, IČO 36 354 554, a platí pro něj její provozní řád.

1.4 Recepce: telefon +421 42 468 1890, e-mail recepcia@certov.eu. Reklamace po pobytu, žádosti o nápravu, odstoupení od koupě poukazu a dotazy k osobním údajům: info@certov.eu. Dopisy: na adresu sídla hotelu. Web hotelu: www.certov.eu.

1.5 Dozor nad hotelem ve věcech ochrany spotřebitele vykonává Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín.

Článek 2. Pojmy a rozsah podmínek

2.1 V těchto podmínkách:

- host je osoba, která si u hotelu objedná služby nebo je využívá; když rezervaci provede jedna osoba i pro jiné, smluvní stranou je ona (objednatel) a práva a povinnosti z rezervace, platby a zrušení má ona,
- spotřebitel je fyzická osoba (host nebo kupující poukazu), která při objednávce nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo povolání,
- firma je objednatel, který jedná v rámci své podnikatelské činnosti, například při firemní akci nebo při pobytu na fakturu,
- rezervace je objednávka ubytování a služeb na konkrétní termín,
- skupina je 8 a více osob, které si společně objednají služby hotelu nebo rezervují ubytování ve stejném termínu; rezervace pro méně osob je individuální rezervace; individuální je i rezervace jednoho pokoje, apartmánu, chatky nebo chaty na webu hotelu bez ohledu na počet osob,
- balíček je pobyt, který kromě ubytování obsahuje další služby za jednu cenu,
- záloha je část ceny zaplacená předem, doplatek je zbytek ceny,
- storno poplatek je částka, kterou host zaplatí, když rezervaci zruší nebo na pobyt nepřijede,
- potvrzení rezervace je e-mail nebo dopis, kterým hotel rezervaci potvrdí,
- poukaz je dárkový poukaz hotelu na částku nebo na konkrétní službu,
- kupující je ten, kdo poukaz objedná a zaplatí, držitel poukazu je ten, kdo ho uplatní.

2.2 Tyto podmínky platí pro ubytování a služby s ním spojené (stravování, bazény, wellness, procedury), ať host rezervoval na webu hotelu, e-mailem, telefonicky nebo osobně na recepci. Platí i pro prodej poukazů.

2.3 Skupiny, firemní akce, oslavy a jiné akce hotel řeší individuální nabídkou nebo smlouvou. Potvrzená nabídka nebo smlouva je individuální dohoda a má přednost před těmito podmínkami, například ve výši a splatnosti zálohy. Na ostatní se použijí tyto podmínky, zejména čl. 8.

2.4 Při rezervaci přes cestovní kancelář nebo rezervační portál platí platební a storno podmínky sjednané při této rezervaci. Pro samotný pobyt v hotelu platí tyto podmínky.

2.5 Spotřebiteli náležejí všechna práva podle Občanského zákoníku a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochraně spotřebitele. Tyto podmínky je nemohou omezit ani vyloučit.

2.6 Ubytovacím řádem hotelu je článek 11 těchto podmínek. Pobyt se řídí i provozními řády wellness (bazénový a saunový svět) a pivních lázní. Provozní řády jsou u vstupu do jednotlivých zařízení, na recepci a na www.certov.eu/cz/pravni-informace/#poriadky. Poplatky a sankce, které nejsou uvedeny v těchto podmínkách, v provozních řádech ani v ceníku hotelu, hotel spotřebiteli neúčtuje. Pokud by provozní řád odporoval těmto podmínkám, platí tyto podmínky.

2.7 U ubytování a služeb volného času objednaných na přesně sjednaný termín (například pobyt, vstup do wellness nebo masáž) spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dní (§ 19 odst. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z. z.). Platí to při rezervaci na webu, e-mailem i telefonicky. Rezervaci může host zrušit podle čl. 7. Při koupi dárkového poukazu má spotřebitel právo na odstoupení podle čl. 13.

Článek 3. Rezervace na webu a vznik smlouvy

3.1 Na webu může rezervovat osoba, která dovršila 18 let, pro sebe i pro další hosty.

3.2 Rezervace na webu probíhá v těchto krocích:

- host vybere termín, počet hostů, pokoj a balíček; u každého balíčku vidí cenu za celý pobyt a storno podmínky,
- vyplní své údaje,
- vybere způsob platby podle bodu 6.1,
- potvrdí souhlas s těmito podmínkami a se storno podmínkami,
- odešle rezervaci tlačítkem „Rezervovat s povinností platby“,
- web ho přesměruje do platební brány Comgate; pokud dárkový poukaz pokryje celou cenu, platba se nevyžaduje (bod 6.6).

3.3 Dokud host rezervaci neodešle, nic není závazné. Před odesláním může údaje zkontrolovat a opravit; termín, pokoj nebo balíček změní odkazem „Změnit výběr“.

3.4 Před uložením rezervace web znovu ověří dostupnost a cenu. Pokud se cena mezitím změnila, web ukáže novou cenu a host se rozhodne, zda rezervaci za ni odešle. Pokud pokoj už není volný, rezervace se neuloží.

3.5 Smlouva o ubytování vzniká doručením potvrzení rezervace na e-mail hosta. Při rezervaci na webu hotel pošle potvrzení po přijetí online platby. Pokud dárkový poukaz pokryje celou cenu, pošle ho hned po odeslání rezervace.

3.6 Potvrzení rezervace obsahuje číslo rezervace, pokoj, balíček, datum příjezdu a odjezdu, počet hostů, cenu a způsob platby se zaplacenou částkou. Přílohou potvrzení jsou tyto podmínky v PDF včetně storno poplatků a poučení, že u pobytu ve sjednaném termínu není právo odstoupit od smlouvy do 14 dní (bod 2.7). Host si potvrzení i přílohu uschová.

3.7 Pokud hostovi potvrzení nepřijde ani do nevyžádané pošty, má kontaktovat recepci.

3.8 Pokud hotel po přijetí platby nemůže rezervaci zapsat, například proto, že pokoj mezitím obsadil jiný host nebo rezervační systém neodpovídá, recepce rezervaci dokončí ručně a potvrzení pošle do 24 hodin od přijetí platby. Pokud pokoj už není volný, recepce může hostovi nabídnout jiný volný pokoj za stejnou nebo nižší cenu; host ho nemusí přijmout. Pokud rezervaci nelze dokončit nebo host nabídku nepřijme, hotel mu vrátí celou zaplacenou částku podle čl. 10.

3.9 Smlouva se uzavírá ve slovenském jazyce. Hotel uchovává údaje rezervace ve svém rezervačním systému spolu se zněním těchto podmínek platným v den rezervace. Na požádání pošle hostovi potvrzení i znění podmínek znovu e-mailem.

Článek 4. Rezervace e-mailem, telefonicky nebo osobně

4.1 Objednávka obsahuje jméno a příjmení hosta (u firmy její název a fakturační údaje), termín pobytu, kontakt (telefon, adresu a e-mail), způsob platby a rozsah a druh služeb.

4.2 Hotel objednávku vyřídí do 48 hodin, u skupin v nejbližší pracovní den: potvrdí ji, odmítne nebo nabídne předběžnou rezervaci, která není závazná.

4.3 Smlouva vzniká doručením potvrzení rezervace e-mailem nebo dopisem. Dohoda po telefonu bez potvrzení rezervace není závazná. Spolu s potvrzením rezervace hotel pošle hostovi i tyto podmínky v PDF (bod 3.6).

4.4 Hotel může žádat zálohu do 50 % z ceny objednaných služeb se splatností 5 dní od potvrzení rezervace. Host ji zaplatí převodem na účet hotelu ve VÚB, a. s., IBAN SK28 0200 0000 0047 7114 1256, s číslem rezervace jako variabilním symbolem, nebo v hotovosti či kartou na recepci.

4.5 Při rezervaci 3 a méně dní před příjezdem může hotel žádat, aby host rezervaci zaručil zálohou 50 % nebo předautorizací platební karty. Host to udělá výhradně přes zabezpečenou platební bránu Comgate, na kterou mu hotel pošle odkaz. Hotel nikdy nežádá údaje platební karty e-mailem, telefonicky ani jiným nezabezpečeným způsobem.

4.6 Pokud host zálohu do splatnosti nezaplatí, hotel může rezervaci zrušit (bod 9.1).

Článek 5. Ceny

5.1 Ceny jsou v eurech. Ceny jsou konečné včetně DPH a daně z ubytování. Daň z ubytování hotel odvádí obci Lazy pod Makytou a při odjezdu ji hostovi znovu neúčtuje.

5.2 Cena při rezervaci na webu je cena za celý pobyt: za všechny noci, za všechny hosty uvedené v rezervaci a za služby v balíčku. Při rezervaci mimo web platí cena z nabídky nebo z potvrzení rezervace.

5.3 Služby, které v ceně pobytu nejsou (například konzumaci nebo procedury), host zaplatí podle ceníku hotelu platného v době jejich poskytnutí. Ceníky jsou na recepci.

5.4 Cena závisí na počtu a věku hostů uvedených v rezervaci. Pokud přijede více hostů nebo děti mají jiný věk, než je v rezervaci, host doplatí rozdíl podle ceníku. Pokud přijede méně hostů, jde o částečné zrušení podle bodu 7.8.

5.5 Pokud hotel zveřejní akční cenu až po potvrzení rezervace, host nemá nárok na snížení ceny. Slevy a akce nelze kombinovat ani sčítat.

Článek 6. Platba

6.1 Při rezervaci na webu host platí online. Výše zálohy závisí na tom, kolik dní před dnem příjezdu rezervaci odešle:

- více než 30 dní: záloha 25 % ceny,
- od 7 do 30 dní: záloha 50 % ceny,
- méně než 7 dní: celá cena pobytu, zálohu web nenabízí.

Místo zálohy může host vždy zaplatit hned celou cenu pobytu, v hotelu pak platí jen to, co si objedná navíc. Záloha se počítá z částky k úhradě, tedy z ceny pobytu s doplňky po odečtení dárkového poukazu (bod 6.6). Web ji zaokrouhlí nahoru na celé centy a před platbou ukáže zálohu i zbytek, který host zaplatí při odjezdu podle bodu 6.7. Dny se počítají ode dne, kdy host rezervaci odešle, do dne příjezdu. Příklad: příjezd je 31. prosince. Rezervace odeslaná 30. listopadu je 31 dní před příjezdem a záloha je 25 %. Rezervace z 1. prosince je 30 dní před příjezdem a záloha je 50 %. Při rezervaci z 25. prosince, 6 dní před příjezdem, host platí celou cenu.

6.2 Online platby zpracovává Comgate a.s., Gočárova třída 1754/48b, 500 02 Hradec Králové, Česká republika, IČ 279 24 505, platební instituce pod dohledem České národní banky. Host platí na zabezpečené

platební stránce Comgate, kam ho web přesměruje. Údaje o platební kartě zadává jen tam, hotel je nevidí ani neukládá.

6.3 V platební bráně může host platit platební kartou, přes Apple Pay nebo Google Pay a platebním tlačítkem banky s okamžitým potvrzením platby. Které z těchto metod jsou právě dostupné, ukáže brána. Bankovní převody a platby QR kódem, jejichž ověření trvá do dalšího dne, brána při rezervaci nenabízí. Hotel za žádný způsob platby nic nepřipočítává.

6.4 Pokud platba neproběhne, host ji může zkusit znovu. Pokud do 30 minut od posledního pokusu nezaplatí, hotel objednávku zruší a smlouva nevznikne. Čas, do kdy je třeba zaplatit, ukáže web.

6.5 Pokud platba přijde až po zrušení objednávky a pokoj je ještě volný, hotel rezervaci dokončí a pošle hostovi potvrzení rezervace. Host ji může do 24 hodin od doručení potvrzení zrušit bez storno poplatku. Pokud pokoj volný není, hotel hostovi vrátí celou zaplacenou částku podle čl. 10.

6.6 Dárkový poukaz může host při rezervaci na webu uplatnit zadáním kódu a čísla poukazu. Web ukáže částku k úhradě po započtení poukazu; pokud poukaz pokryje celou cenu, host online nic neplatí. Pokud poukaz nelze na webu uplatnit, host zvolí zálohu podle bodu 6.1 a poukaz uplatní na recepci při doplatku (body 6.7 a 13.8). Při rezervaci méně než 7 dní před příjezdem, kdy web zálohu nenabízí, si host pobyt s takovým poukazem rezervuje telefonicky nebo e-mailem na recepci (bod 4.4).

6.7 Doplatek, tedy cenu po odečtení zaplacené zálohy, host zaplatí v den odjezdu na recepci v hotovosti, kartou nebo bankovním převodem.

6.8 Při příjezdu host dostane čipový náramek. Náramkem potvrzuje služby a konzumaci, které si dává na účet pokoje; místo toho může účet podepsat. Stav účtu vidí během pobytu na televizoru na pokoji. Účet zaplatí na recepci při odjezdu.

6.9 Když útrata na účtu pokoje přesáhne 500 €, recepce může požádat o její částečné zaplacení.

6.10 O každé platbě hotel vydá doklad. Zaplacenou zálohu zúčtuje v konečném dokladu při odjezdu.

6.11 Kdo chce na pobyt uplatnit rekreační poukaz (příspěvek zaměstnavatele), uvede to v poznámce k rezervaci. Zálohu i doplatek musí zaplatit ze svého účtu nebo svou kartou ten, kdo si příspěvek uplatňuje. Doklad hotel vystaví při odjezdu.

Článek 7. Zrušení a změna rezervace hostem

7.1 Host může rezervaci kdykoli zrušit nebo částečně zrušit:

- e-mailem na recepcia@certov.eu; stačí odpovědět na e-mail s potvrzením rezervace,
- dopisem na adresu sídla hotelu,
- telefonicky na recepci, +421 42 468 1890.

7.2 Hotel každé zrušení, i telefonické, potvrdí e-mailem. Pro výši storno poplatku rozhoduje den, kdy zrušení hotelu přijde.

7.3 U individuální rezervace hotel účtuje storno poplatek z ceny rezervovaných služeb podle toho, kdy zrušení obdrží:

- 21 a více dní před dnem příjezdu: bez poplatku (0 %),
- od 20 do 14 dní před dnem příjezdu: 10 %,
- od 13 do 8 dní před dnem příjezdu: 50 %,
- 7 a méně dní před dnem příjezdu, v den příjezdu a při nepříjezdu: 100 %.

Pokud by storno podmínky zobrazené při rezervaci byly pro hosta méně výhodné než tento článek, platí tento článek.

7.4 Dny se počítají ode dne, kdy hotel obdržel zrušení, do dne příjezdu uvedeného v potvrzení rezervace. Příklad: příjezd je 22. září. Zrušení, které hotel obdrží 1. září, je 21 dní před příjezdem, tedy bez poplatku.

Zrušení z 2. září je 20 dní před příjezdem a poplatek je 10 %.

7.5 Storno poplatek je paušální náhrada nákladů a ušlého zisku, které hotelu vzniknou zrušením pobytu. Nikdy není vyšší než cena rezervovaných služeb a hotel ho sníží podle bodu 7.12. O výši storno poplatku hotel pošle hostovi e-mail do 14 dní ode dne zrušení, při nepříjezdu ode dne příjezdu. Poplatek odečte z částky, kterou host zaplatil, a zbytek vrátí podle čl. 10. Pokud zaplacená částka poplatek nepokryje, hotel hostovi rozdíl vyúčtuje se splatností 14 dní od doručení vyúčtování.

7.6 U balíčků Vánoce, Silvestr a Velikonoce, které jsou tak označeny v nabídce, hotel účtuje storno poplatek 100 %, pokud zrušení obdrží 21 a méně dní před dnem příjezdu. Zrušení 22 a více dní před dnem příjezdu je bez poplatku.

7.7 Storno poplatek se neúčtuje, pokud host za sebe najde náhradního hosta za stejných podmínek, jaké měl potvrzené.

7.8 Pokud host zruší jen část rezervace (méně nocí, pokojů nebo hostů), storno poplatek se počítá z ceny zrušené části.

7.9 Pokud host nepřijede a rezervaci nezrušil, hotel účtuje 100 % ceny rezervovaných služeb. Pokoj drží do 20:00 dne příjezdu (bod 11.3).

7.10 Pokud host pobyt ukončí předčasně, hotel účtuje 100 % ceny zbývajícího potvrzeného pobytu po odečtení ceny nevyčerpané stravy podle ceníku hotelu. Neúčtuje nic, pokud host prokáže vážný důvod: úmrtí, vážnou nemoc nebo vyšší moc.

7.11 Pokud host zruší pobyt před příjezdem kvůli úmrtí, vážné nemoci nebo vyšší moci, storno poplatek si může uplatnit u pojišťovny, pokud má cestovní pojištění. Pokud pojištění nemá, může se s hotelem dohodnout na snížení storno poplatku; důvod doloží dokladem.

7.12 Pokud hotel pokoj, který host zrušil, na který nepřijel nebo který předčasně uvolnil, prodá na stejné noci jinému hostovi, sníží storno poplatek o částku, kterou za něj dostal.

7.13 Host může termín pobytu změnit bez poplatku nejpozději 21 dní před původním dnem příjezdu, u balíčků podle bodu 7.6 nejpozději 22 dní před ním, tedy dokud by při zrušení neplatil storno poplatek. Změna je možná, pokud to dovolí kapacita hotelu. O změnu host požádá e-mailem na recepcia@certov.eu nebo telefonicky; změna platí, když ji hotel potvrdí e-mailem. Zaplacená záloha se přesouvá na nový termín. Pozdější změna termínu je zrušení rezervace podle bodů 7.3 až 7.6 a nová rezervace.

Článek 8. Skupiny, firmy a akce

8.1 Pro skupiny, firemní akce a akce platí nejprve potvrzená nabídka nebo smlouva (bod 2.3), poté tento článek a ostatní články těchto podmínek.

8.2 Pokud nabídka nebo smlouva neurčuje jinak, hotel vystaví zálohovou fakturu z předpokládané ceny všech objednaných služeb (ubytování, strava, doplňkové služby) se splatností 7 dní od vystavení:

- objednatel ze Slovenska (firma i soukromá osoba) zaplatí 20 % jako potvrzení rezervace,
- zahraniční objednatel zaplatí 100 %.

Nejpozději 3 dny před čerpáním služeb musí být na účtu hotelu záloha 80 % celkové ceny. Jiný způsob zálohy lze dohodnout písemně.

8.3 Pokud nabídka nebo smlouva neurčuje jinak, objednané služby musí být zaplaceny nejpozději v den příjezdu. Pokud objednatel zálohu nezaplatí včas, hotel může rezervaci zrušit. Zaplacenou zálohu hotel zúčtuje ve faktuře po skončení pobytu.

8.4 Zrušení objednávky skupiny musí být písemné (e-mailem nebo dopisem), jasně datované a doručené hotelu.

8.5 Pokud skupina zruší rezervaci a nabídka ani smlouva o akci neurčuje jinak, zrušení 31 a více dní před dnem příjezdu je bez poplatku. Při pozdějším zrušení hotel účtuje tento storno poplatek:

- od 30 do 21 dní před dnem příjezdu: 50 % z ceny ubytování u skupiny od 8 do 29 osob, 60 % u skupiny 30 a více osob,
- od 20 do 9 dní před dnem příjezdu: 70 % z ceny ubytování u skupiny od 8 do 29 osob, 80 % u skupiny 30 a více osob,
- 8 a méně dní před dnem příjezdu a v den příjezdu: 100 % z ceny všech objednaných služeb kromě stravy.

8.6 Pokud účastníci odjedou dříve nebo nevyužijí objednané služby, objednatel je zaplatí v plné ceně. Neplatí to, pokud služby neposkytl hotel.

8.7 Snížení počtu ubytovaných nejvýše o 5 % objednatel oznámí e-mailem nejpozději 5 dní před příjezdem a hotel ve vyúčtování zohlední skutečný počet. Větší snížení je částečné zrušení a za zrušenou část platí storno poplatek podle bodu 8.5.

8.8 Pokud se počet účastníků akce změní o více než 5 %, hotel může změnit cenu i přidělené místnosti; sjednaný standard a technické vybavení zůstanou. Na rozšíření sjednaných služeb objednatel nemá nárok, hotel o něm rozhodne podle volné kapacity.

8.9 Pokud akce trvá déle než do 2:00 a sjednaná cena to nezahrnuje, hotel může účtovat příplatek 400 € za každou započatou hodinu po 2:00.

8.10 Vlastní jídlo a nápoje na akci objednatel přinese jen po předchozí písemné dohodě s hotelem; hotel může účtovat příplatek za servis. Objednatel ručí za zaplacení jídel a nápojů, které si účastníci objednají navíc.

8.11 Objednatel akce:

- plní povinnosti vůči organizacím na ochranu autorských práv a odpovídá za porušení práv duševního vlastnictví,
- předem oznámí hotelu, pokud by akce mohla narušit veřejný pořádek nebo ohrozit provoz hotelu, jeho dobré jméno nebo hosty; hotel může přijmout opatření a objednatel je musí strpět,
- vlastní elektrická zařízení připojí k rozvodům hotelu jen s předchozím písemným souhlasem; zařízení musí mít certifikát nebo prokázanou shodu; hotel je může zkontrolovat a zvlášť zpoplatnit; poruchy, které způsobí, objednatel uhradí,
- používá jen výzdobu, která splňuje hygienické, požární a bezpečnostní předpisy; nápisy a tabule umístí jen s předchozím písemným souhlasem hotelu a hned po akci vše odstraní,
- bez písemného souhlasu prostory nemění, chrání je a vrátí ve stavu, v jakém je převzal, s ohledem na běžné opotřebení; poškození, na které neupozornil při převzetí, se považuje za způsobené během akce,
- odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví svých zaměstnanců a pozvaných osob, za požární ochranu a za ochranu majetku během akce.

8.12 Pokud objednatel po akci nechá prostory znečištěné nebo v nich zůstane odpad, který přinesl, zaplatí za vyklizení každého použitého prostoru nejméně 200 €, při větším znečištění více.

8.13 Objednatel odpovídá za škodu na zařízení a majetku hotelu, kterou způsobí účastníci akce.

8.14 Pokud je objednatel spotřebitel (například při svatbě nebo rodinné oslavě), nepoužije se bod 8.6 ani pravidlo z bodu 8.11, že poškození, na které neupozornil při převzetí, se považuje za způsobené během akce. Při předčasném odjezdu platí bod 7.10 a za poškození prostor objednatel odpovídá podle bodu 12.1. Místo bodu 8.12 zaplatí za vyklizení znečištěného prostoru 200 € za každý prostor; pokud je znečištění větší, nahradí prokázané náklady na úklid.

Článek 9. Odstoupení hotelu od smlouvy a vyšší moc

9.1 Hotel může od smlouvy odstoupit, pokud:

- mu vyšší moc brání služby poskytnout,
- host nezaplatí zálohu do splatnosti (bod 4.6) nebo je v prodlení s jinou platbou podle smlouvy a nezaplatí ani v dodatečné lhůtě 7 dní, kterou mu hotel určí v upomínce,

- host i přes upozornění hrubě porušuje dobré mravy nebo své povinnosti ze smlouvy a z těchto podmínek (§ 759 odst. 2 Občianského zákonníka),
- před začátkem pobytu hrozí, že poskytnutí služeb ohrozí bezpečnost hostů, zaměstnanců nebo majetku hotelu, například proto, že se host při předchozím pobytu choval agresivně nebo úmyslně poškodil majetek hotelu,
- to jinak dovoluje zákon.

9.2 Vyšší moc je událost, která nastala nezávisle na vůli hotelu nebo hosta a kvůli které není objektivně možné služby poskytnout nebo využít, například živelní pohroma, stávka, ozbrojený konflikt, opatření při epidemii nebo přerušení dodávek energií. Toto vymezení platí pro hotel i pro hosta.

9.3 Odstoupení hotel oznámí dopisem nebo e-mailem.

9.4 Odstoupením zanikají práva a povinnosti ze smlouvy kromě nároku na náhradu škody, nároku na smluvní pokuty a povinnosti hotelu vrátit platby za služby, které host kvůli odstoupení nedostane. Pokud hotel odstoupí kvůli porušení povinností hosta, od vrácené částky odečte storno poplatek podle čl. 7 a své další nároky. Pokud hotel odstoupí kvůli vyšší moci nebo z jiného důvodu na své straně, vrátí hostovi vše, co zaplatil, podle čl. 10 a storno poplatek neúčtuje.

9.5 Pokud hotel nemůže poskytnout rezervovaný pokoj, může hostovi nabídnout jiný pokoj stejné nebo vyšší kategorie bez příplatku. Host ho nemusí přijmout; tehdy mu hotel vrátí vše, co zaplatil, podle čl. 10. Pokud host přijme pokoj nižší kategorie, hotel mu vrátí rozdíl v ceně.

Článek 10. Vrácení peněz

10.1 Peníze, které má host dostat zpět, mu hotel vrátí do 14 dní stejným způsobem, jakým platil. Lhůta běží ode dne doručení zrušení; když rezervaci nelze dokončit (body 3.8 a 6.5), ode dne přijetí platby; při odstoupení hotelu ode dne odstoupení.

10.2 U plateb v rámci jednotné oblasti plateb v eurech (SEPA) hotel při vrácení peněz žádné poplatky neúčtuje. Poplatky za platby mimo oblast SEPA nese host.

10.3 Platbu přes Comgate hotel vrátí stejnou cestou na kartu nebo účet, ze kterého host platil, a pošle mu o tom e-mail. Platbu převodem vrátí převodem a platbu kartou na recepci na tutéž kartu. Platbu v hotovosti vrátí v hotovosti na recepci nebo po dohodě převodem.

10.4 Kdy peníze přijdou na účet, závisí na bance. Od zadání vrácení to u platby kartou trvá obvykle do 7 pracovních dní, u bankovního převodu do 2 dní.

Článek 11. Příjezd, pobyt a odjezd (ubytovací řád)

11.1 Ubytovat se může jen host, který se řádně přihlásí: předloží občanský průkaz nebo platný cestovní pas a zkontroluje a podepíše registrační kartu. Dítě do 15 let se může prokázat průkazem pojištěnce nebo dětským cestovním pasem, přihlašuje ho rodič nebo doprovázející dospělá osoba. Skupinu mladistvých bez dospělého hotel neubytuje.

11.2 Příjezd do hotelu je od 14:00, do chatek Čertík a chaty Čertovka od 16:00. Dřívější příjezd do hotelu, nejdříve od 12:00, lze domluvit s recepcí za 30 € za pokoj.

11.3 Pokoj hotel drží do 20:00 dne příjezdu, pokud není v rezervaci uvedeno jinak. Pokud se host do té doby neubytuje a pozdější příjezd nedomluvil s recepcí, hotel může pokoj přenechat jinému hostovi.

11.4 Odjezd je do 10:00, z hotelu i z chatek a chaty. Pozdější odjezd do 12:00 lze domluvit s recepcí za 30 € za pokoj, ještě pozdější podle dohody s recepcí. Pokud host bez dohody neuvolní pokoj do 10:00, hotel může účtovat 50 % ceny pokoje za jednu noc, když ho uvolní do 14:00, a plnou cenu pokoje za jednu noc, když ho uvolní později.

11.5 Při odjezdu host vrátí na recepci čipový náramek, kartu k elektřině, klíče a ostatní věci, které dostal. Za ztracený čipový náramek hotel účtuje 20 €, za kartu k elektřině 30 € a u jiné věci její cenu v době ztráty.

11.6 Pokud host požádá o prodloužení pobytu, hotel mu může nabídnout jiný pokoj.

11.7 Při nastěhování si host pokoj prohlédne a nedostatky nebo poškození hned nahlásí recepci. Stejně tak nahlásí poškození, které zjistí během pobytu. Při odjezdu předá pokoj s celým vybavením nepoškozený; soupis inventáře je ve skříni na pokoji. Pokud hotel po odjezdu zjistí poškození, které host způsobil, host škodu nahradí.

11.8 Na pokoji ani ve společných prostorách host nemění zařízení a nepoužívá vlastní elektrické spotřebiče kromě holicího strojku, fénu, spotřebičů pro osobní hygienu a běžné elektroniky, jako je notebook, mobil nebo tablet. Sportovní náčiní a věci, pro které je vyhrazeno jiné místo, nenosí na pokoj ani do společných prostor (lyže patří do lyžárny, kola do úschovny).

11.9 Noční klid je od 22:00 do 6:00. Hosta, který ho poruší, hotel upozorní. Pokud host v rušení pokračuje, hotel může přivolat ochrannou službu nebo policii a za každé další rušení po upozornění účtovat smluvní pokutu 200 €. U rezervace firmy účtuje objednateli smluvní pokutu 600 € za každé porušení. Nárok hotelu na náhradu škody, která pokutu převyšuje, tím není dotčen. Akce sjednaná podle čl. 8 noční klid neporušuje, pokud se koná ve sjednaných prostorách a neruší ubytované hosty, kteří se jí neúčastní.

11.10 Hosta, který i přes upozornění hrubě porušuje dobré mravy nebo povinnosti z těchto podmínek, například se chová agresivně k hostům nebo zaměstnancům, může hotel vykázat a odstoupit od smlouvy (bod 9.1). Pokud host ohrožuje zdraví jiných, hotel přivolá policii i bez upozornění. Platby za služby, které vykázaný host nedostane, mu hotel vrátí po odečtení storno poplatku a svých nároků (bod 9.4).

11.11 Škody, které host způsobil během pobytu, uhradí nejpozději před odjezdem. Za škodu na majetku hotelu odpovídá v plném rozsahu, stejně tak za škodu na majetku a zdraví jiných osob.

11.12 Všechny prostory hotelu, tedy pokoje, balkony i společné prostory, jsou nekuřácké. Zákaz platí pro cigarety, doutníky i elektronické cigarety. Kouřit lze jen na označeném místě před hotelem. Na pokojích a ve společných prostorách je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm. Za porušení zákazu kouření hotel účtuje 200 € jako náhradu nákladů na mimořádné čištění a ozonizaci.

11.13 Domácí zvířata hotel neubytovává, pokud není písemně dohodnuto jinak. Zákaz neplatí pro vodicího a asistenčního psa. Pokud má host v ubytování zvíře bez dohody a na výzvu ho neodveze, hotel může od smlouvy odstoupit (bod 9.1).

11.14 Děti:

- na pokoji ani ve společných prostorách nesmí zůstat bez dozoru dospělého,
- do 6 let se po společných prostorách hotelu pohybují jen v doprovodu dospělého,
- do 15 let mohou do saun, bazénů a wellness jen v doprovodu dospělé osoby a v časech určených pro děti; podrobnosti, zejména věková omezení saunového světa, určuje provozní řád wellness.

11.15 Rezervovanou proceduru (například masáž) může host bez poplatku zrušit nejpozději 4 hodiny před jejím začátkem. Při pozdějším zrušení nebo nepříchodu zaplatí její plnou cenu, pokud hotel termín nemohl obsadit jiným hostem.

11.16 Nalezené věci hotel uschová 30 dní od nalezení. Pokud ví, komu patří, uvědomí majitele a na jeho žádost mu je pošle na jeho náklady. Věci, které si nikdo nevyzvedne, pak odevzdá obci podle § 135 Občianskeho zákonníka. Potraviny a věci podléhající zkáze hotel zlikviduje bez zbytečného odkladu.

11.17 Pokud host nebo účastník akce zaviněně spustí falešný poplach tím, že nedodrží protipožární opatření (například kouří v hotelu, spustí dýmovou clonu nebo použije otevřený oheň v hotelu či v jeho okolí), nahradí hotelu skutečně vynaložené náklady, zejména na výjezd hasičů a techniků.

11.18 Tento článek je ubytovacím řádem hotelu. Pro wellness a pivní lázně platí i jejich provozní řády (bod 2.6), pro lanový park řád jeho provozovatele (bod 1.3).

Článek 12. Odpovědnost za škodu a vnesené věci

12.1 Hotel i host odpovídají za škodu, kterou způsobí porušením svých povinností, podle Občianskeho zákonníka; u firem podle Obchodného zákonníka.

12.2 Hotel odpovídá za škodu na věcech, které host nebo někdo pro něj do hotelu vnesl, ledaže by ke škodě došlo i jinak. Vnesené jsou věci přinesené na pokoj nebo do prostoru k uložení věcí a věci předané zaměstnanci hotelu. Hotel odpovídá i za věci odložené na místě k tomu určeném nebo na místě, kam se takové věci obvykle odkládají, například lyže v lyžárně, kola v úschovně nebo oblečení v šatně a ve skříňce ve wellness, ledaže by ke škodě došlo i jinak.

12.3 Za šperky, peníze a jiné cennosti hotel odpovídá do 332 €. Bez omezení odpovídá, pokud je převzal do úschovy nebo pokud škodu způsobili jeho zaměstnanci. Některé pokoje mají trezor. Větší cennosti hotel doporučuje odevzdat do úschovy na recepci.

12.4 Škodu na vnesených a odložených věcech host nahlásí recepci bez zbytečného odkladu. Nárok zanikne, pokud ho host neuplatní nejpozději 15. den po dni, kdy se o škodě dozvěděl.

12.5 Body 12.2 až 12.4 vycházejí z § 433 až 436 Občianskeho zákonníka a z nařízení vlády č. 87/1995 Z. z. Této odpovědnosti se hotel nemůže zprostit.

12.6 Bazény, saunový svět, wellness a pivní lázně host používá podle provozních řádů a pokynů personálu, sportoviště podle pokynů personálu. Za škodu na zdraví hotel odpovídá podle právních předpisů.

12.7 Parkování u hotelu je bezplatné. Poskytnutím místa k parkování nevzniká smlouva o úschově. Za ztrátu nebo poškození vozidla a jeho příslušenství na parkovišti hotel odpovídá, jen pokud škodu způsobili jeho zaměstnanci nebo pokud vznikla porušením povinností hotelu. V garáži hotelu odpovídá hotel za vozidla a jejich příslušenství jako za vnesené věci (body 12.2 až 12.5, § 435 Občianskeho zákonníka). Hotel doporučuje nenechávat cennosti v autě.

Článek 13. Dárkové poukazy

13.1 Hotel prodává poukazy na částku, které lze použít na ubytování a služby hotelu, a poukazy na konkrétní službu, například masáž, pivní lázně nebo vstup do wellness. Nabídku a ceny uvádí stránka Dárkový poukaz na webu hotelu.

13.2 Poukaz lze objednat formulářem na webu (od 1 do 5 kusů), e-mailem, telefonicky nebo na recepci. Větší počet kusů pro firmy hotel vyřídí na fakturu.

13.3 Objednávku na webu kupující odešle tlačítkem „Objednat s povinností platby“. Hotel mu pošle e-mail, ve kterém objednávku potvrdí: při platbě kartou hned po zaplacení, při platbě na recepci hned po odeslání objednávky. K e-mailu připojí tyto podmínky v PDF včetně poučení o odstoupení od smlouvy a vzorového formuláře pro odstoupení (Příloha). Smlouva vzniká doručením tohoto e-mailu.

13.4 Kupující poukaz zaplatí:

- kartou online v platební bráně Comgate hned při objednávce (body 6.2 a 6.3); pokud platba neproběhne, může ji zkusit znovu,
- v hotovosti nebo kartou na recepci, když si poukaz vyzvedne.

13.5 Hotel poukaz vystaví, když obdrží platbu. Podle volby kupujícího ho pošle e-mailem jako PDF nejpozději do 3 pracovních dní od zaplacení nebo ho připraví vytištěný na recepci. Pokud kupující kartou nezaplatí, smlouva nevznikne (bod 13.3).

13.6 Poukaz platí do data uvedeného na poukazu, zpravidla 12 měsíců od vystavení. Po dohodě s recepcí lze platnost prodloužit. Po skončení platnosti nelze poukaz použít.

13.7 Poukaz se použije na ubytování a služby hotelu, ne na jídlo a nápoje v restauraci. Je na jedno použití. Pokud držitel vyčerpá méně, než je hodnota poukazu, rozdíl se nevrací; pokud více, rozdíl doplatí. Poukaz se nevyměňuje za hotovost.

13.8 Při rezervaci stačí uvést číslo poukazu nebo poukaz předložit na recepci. Recepce potvrdí částku k doplacení. Při rezervaci na webu postupuje host podle bodu 6.6. Uvedením čísla při rezervaci se poukaz ještě nespotřebuje, recepce ho uplatní až při čerpání služeb. Pokud host rezervaci před příjezdem zruší, poukaz zůstává platný v původní hodnotě.

13.9 Spotřebitel, který koupil poukaz na dálku (přes web, e-mailem nebo telefonicky), může od smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 dní ode dne jejího uzavření (§ 19 odst. 1 a § 20 odst. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z.). Lhůta je zachována, pokud oznámení o odstoupení odešle nejpozději v poslední den lhůty.

13.10 Odstoupit může:

- funkcí „Odstoupit od smlouvy zde“ na stránce www.certov.eu/cz/odstoupeni-od-smlouvy/: vyplní jméno a příjmení, číslo objednávky a e-mail a odstoupení odešle tlačítkem „Potvrdit odstoupení od smlouvy“; hotel mu bez odkladu pošle e-mailem potvrzení o doručení odstoupení s jeho obsahem a s datem a časem odeslání,
- e-mailem na info@certov.eu nebo dopisem na adresu sídla hotelu; může použít vzorový formulář v Příloze těchto podmínek.

13.11 Hotel vrátí všechny platby za poukaz do 14 dní od doručení odstoupení, stejným způsobem, jakým kupující platil; jiným způsobem jen po dohodě a bez poplatků. Doručením odstoupení poukaz ztrácí platnost.

13.12 Pokud se má poukaz uplatnit ještě ve lhůtě pro odstoupení, recepce si předem vyžádá od kupujícího (ne od obdarovaného) výslovný souhlas se zahájením poskytování služby a jeho prohlášení, že byl poučen, že úplným uplatněním poukazu právo na odstoupení ztratí. Souhlas mu potvrdí e-mailem. Pokud byl poukaz ve lhůtě pro odstoupení s tímto souhlasem úplně uplatněn, právo na odstoupení zaniká. Pokud kupující odstoupí po částečném uplatnění poukazu, zaplatí cenu služeb poskytnutých do doručení odstoupení, vypočtenou poměrně z ceny poukazu; se souhlasem kupujícího ji hotel odečte od vrácené částky (§ 17 odst. 10, § 19 odst. 1 písm. a) a § 21 odst. 5 zákona č. 108/2024 Z. z.). Pobyt, který si držitel poukazu rezervuje na konkrétní termín, se řídí čl. 7.

13.13 Po uplynutí lhůty pro odstoupení hotel peníze za poukaz nevrací a poukaz nevyměňuje za hotovost. Netýká se to práv, která kupujícímu nebo držiteli poukazu dává zákon, například při vadách služby nebo když hotel službu nemůže poskytnout.

13.14 Kdo poukaz koupí přímo na recepci (objednávka i platba na místě), nemá právo na odstoupení podle bodu 13.9.

13.15 Poukaz je přenosný, uplatnit ho může ten, kdo ho předloží. Poukaz na konkrétní službu platí na tuto službu v rozsahu uvedeném na poukazu i po změně ceníku; doplatek se platí jen za služby navíc.

Článek 14. Reklamace

14.1 Hotel odpovídá za to, že služby poskytne ve sjednaném rozsahu a kvalitě, a za vady, které má služba při jejím poskytnutí. Vadu služby host reklamuje bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil, nejlépe hned během pobytu na recepci, aby ji hotel mohl odstranit na místě. Vadu je třeba vytknout nejpozději do 6 měsíců od poskytnutí služby. Právo z odpovědnosti za vady se u soudu uplatňuje v promlčecí době, která běží ode dne vytknutí vady (§ 504 a § 508 odst. 1 Občianskeho zákonníka).

14.2 Po pobytu host reklamuje e-mailem na info@certov.eu nebo dopisem na adresu sídla hotelu. Uvede jméno, číslo rezervace nebo dokladu, popis vady a co požaduje.

14.3 Hotel hostovi bez odkladu písemně (stačí e-mail) potvrdí, že reklamaci obdržel, a uvede lhůtu, ve které vadu odstraní; lhůta je nejvýše 30 dní od uplatnění reklamace. Pokud reklamaci zamítne, písemně uvede důvody (§ 4 odst. 1 písm. j) a k) zákona č. 108/2024 Z. z.).

14.4 Pokud hotel vadu neodstraní, host má právo na přiměřenou slevu z ceny. Pokud vada brání řádnému užívání služby (například pokoj není obyvatelný a hotel nenabídne rovnocennou náhradu), host může od

smlouvy v rozsahu dotčené služby odstoupit a hotel mu vrátí odpovídající část ceny. Host má vedle toho právo na náhradu účelně vynaložených nákladů a škody (§ 507, 509 a 510 Občianskeho zákonníka).

14.5 Nesprávně zaúčtovanou službu nebo konzumaci host reklamuje na recepci do konce pobytu, po pobytu e-mailem na info@certov.eu.

14.6 Pokud spotřebitel není spokojen s vyřízením reklamace, může postupovat podle čl. 15.

Článek 15. Žádost o nápravu a alternativní řešení sporů

15.1 Spotřebitel, který není spokojen s tím, jak hotel vyřídil jeho reklamaci, nebo se domnívá, že hotel porušil jeho práva, může hotelu poslat žádost o nápravu e-mailem na info@certov.eu.

15.2 Pokud hotel žádost zamítne nebo na ni neodpoví do 30 dní od jejího odeslání, spotřebitel může podat návrh na alternativní řešení sporu příslušnému subjektu podle zákona č. 391/2015 Z. z. Pokud hotel žádost zamítne, v odpovědi uvede i subjekty, na které se spotřebitel může obrátit.

15.3 Návrh může spotřebitel podat Slovenské obchodní inspekci, Ústredný inšpektorát SOI, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava, e-mail ars@soi.sk, www.soi.sk. Může ho podat i jinému subjektu alternativního řešení spotřebitelských sporů ze seznamu, který vede Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (www.economy.gov.sk). Kterému subjektu návrh podá, si vybere sám.

15.4 Alternativní řešení sporu u SOI je bezplatné, jiný subjekt může žádat poplatek nejvýše 5 € s DPH. SOI může odmítnout spor, jehož hodnota nepřesahuje 20 €, nebo návrh podaný později než rok od zamítavé odpovědi hotelu nebo od uplynutí 30 dní bez odpovědi. Spotřebitel se může obrátit i na soud.

15.5 Orgán dozoru je uveden v bodě 1.5.

Článek 16. Osobní údaje

16.1 Osobní údaje hostů zpracovává hotel jako správce: pro rezervaci a pobyt, pro platby, pro plnění zákonných povinností (například evidence hostů a daň z ubytování), pro věrnostní program Dukátik a se souhlasem pro zasílání novinek. Podrobnosti jsou v Zásadách ochrany osobních údajů na webu hotelu a na recepci.

16.2 Při online platbě hotel předá společnosti Comgate jméno, e-mail a telefon hosta, částku a číslo rezervace. Údaje o platební kartě zpracovává jen Comgate.

16.3 Hotel snímá své prostory kamerovým systémem se záznamem k ochraně majetku a osob. Záznamy uchovává 15 dní.

16.4 Novinky hotel posílá tomu, kdo o ně požádal. Hostovi může do 1 roku od skončení pobytu poslat e-mailem i nabídky podobných služeb hotelu bez souhlasu, pokud mu při získání kontaktu dal možnost to odmítnout a host to neodmítl. Souhlas lze kdykoli odvolat a takové nabídky odmítnout odkazem v každém e-mailu, odpovědí na e-mail nebo zprávou na info@certov.eu.

16.5 Host má právo na přístup k údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování a přenositelnost, jakož i právo vznést námitku. Uplatní je e-mailem na info@certov.eu. Stížnost může podat Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava, statny.dozor@pdp.gov.sk.

Článek 17. Věrnostní program Dukátik

17.1 Dukátik je věrnostní program hotelu. Program začíná dnem, který hotel oznámí na webu hotelu. Do té doby hotel registrace nepřijímá a dukátiky nepřipisuje. Registrace je bezplatná a dobrovolná, lze ji provést na recepci a po spuštění online registrace i na webu hotelu. Členem může být fyzická osoba, která dovršila 18 let, nebo firma.

17.2 Za zaplacené pobyty a služby hotelu člen získává věrnostní body, dukátiky: za 1 € zaplacené za služby hotelu 1 dukátik, v rozsahu a za podmínek podle pravidel programu.

17.3 Dukátiky může člen uplatnit jako slevu nebo odměnu u vybraných služeb hotelu podle aktuální nabídky programu. Nelze je vyměnit za hotovost a pokud pravidla programu neurčují jinak, nelze je kombinovat s jinými slevami a akcemi.

17.4 Dukátiky jsou nepřenosné. Za pobyt je získá jen člen, který pobyt objednal a na kterého je vystaven doklad za pobyt; člen, který je fyzickou osobou, musí být na pobytu i ubytován.

17.5 Za ubytování rezervované přes rezervační portál nebo jinou třetí stranu člen dukátiky nezíská. Získá je jen za služby a zboží, které zaplatí v hotelu během pobytu.

17.6 Dukátiky platí 24 měsíců od připsání. Připisování, uplatňování, úrovně členství a katalog odměn upravují pravidla programu Dukátik zveřejněná na webu hotelu. Hotel může pravidla změnit nebo program ukončit; o podstatné změně informuje členy e-mailem nejméně 30 dní předem. Člen, který se změnou nesouhlasí, může členství bezplatně zrušit. Připsané dukátiky může člen uplatnit do konce jejich platnosti, při ukončení programu nejméně 6 měsíců od oznámení.

17.7 Za zrušený, částečně zrušený nebo nenastoupený pobyt dukátiky nevznikají; už připsané dukátiky za takový pobyt hotel odepíše.

17.8 Dukátiky se neudělují za hodnocení a recenze na veřejných portálech. Hotel může odměnit jen vyplnění vlastního dotazníku spokojenosti, a to bez ohledu na jeho obsah. Pokud člen program zneužije, například uvede nepravdivé údaje, hotel mu může zrušit členství a odepsat takto získané dukátiky.

Článek 18. Závěrečná ustanovení

18.1 Smlouvy se řídí právem Slovenské republiky. Na smlouvy se spotřebitelem se použijí zejména Občiansky zákonník a zákon č. 108/2024 Z. z., na smlouvy s firmami Obchodný zákonník. Pokud má spotřebitel obvyklý pobyt v jiném státě, volba slovenského práva ho nezbavuje ochrany, kterou mu dávají ustanovení práva tohoto státu, od kterých se nelze odchýlit dohodou.

18.2 Pokud se zvláštní smlouva nebo dohoda liší od těchto podmínek, platí smlouva nebo dohoda. Změnu rezervace hotel potvrdí e-mailem nebo na dokladu z recepce.

18.3 Spory hotel a host řeší nejprve dohodou. Pokud se nedohodnou, rozhoduje příslušný soud Slovenské republiky. Spotřebitel s bydlištěm v jiném členském státě Evropské unie může podat žalobu i u soudu podle místa svého bydliště. Spotřebitel může využít i alternativní řešení sporů (čl. 15).

18.4 Pokud by některé ustanovení bylo nebo se stalo neplatným nebo neúčinným, ostatní ustanovení platí dál.

18.5 Hotel může tyto podmínky změnit; nové znění zveřejní na www.certov.eu s datem účinnosti. Na smlouvu se použije znění platné v den jejího uzavření, tedy v den potvrzení rezervace nebo objednávky. U členství v programu Dukátik platí bod 17.6.

18.6 Podmínky jsou zveřejněny na www.certov.eu, kde si je host může uložit nebo vytisknout, a jsou k dispozici na recepci. K potvrzení rezervace a objednávky poukazu je hotel připojuje v PDF.

18.7 Online rezervace a objednávka poukazu fungují tak, jak popisují body 3.2 až 3.5 a 13.2 až 13.5. Pole formulářů mají textové popisy, chybová hlášení se zobrazí textem, obrázky mají textový popis a text má dostatečný kontrast vůči pozadí. Tyto informace recepce na požádání sdělí i telefonicky. Pokud má host problém s přístupností online rezervace nebo objednávky poukazu, například kvůli zdravotnímu postižení, může ho nahlásit na info@certov.eu; rezervaci nebo objednávku s ním hotel dokončí i e-mailem nebo telefonicky. Dohled nad přístupností služeb vykonává Slovenská obchodná inšpekcia.

18.8 Tyto podmínky platí a jsou účinné od 21. 11. 2026. Nahrazují dosavadní obchodní podmínky hotelu. Rezervace a objednávky potvrzené před 21. 11. 2026 se řídí zněním platným v době jejich potvrzení.

V Lazech pod Makytou

WELLNESS HOTEL ČERTOV, s.r.o.

Příloha. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy (dárkový poukaz koupený online)

Vyplňte a pošlete tento formulář, jen pokud chcete odstoupit od smlouvy o koupi dárkového poukazu podle bodu 13.9.

Komu: WELLNESS HOTEL ČERTOV, s.r.o., Lazy pod Makytou 1115, 020 55 Lazy pod Makytou, e-mail info@certov.eu

Tímto oznamuji/oznamujeme (*), že odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o koupi tohoto dárkového poukazu:

- Kód poukazu nebo číslo objednávky: .....
- Datum objednání a datum doručení poukazu: .....
- Jméno a příjmení spotřebitele: .....
- Adresa spotřebitele: .....
- Datum: .....
- Podpis spotřebitele (jen pokud formulář posíláte dopisem): .....

(*) Nehodící se škrtněte.