

Všeobecné zmluvné podmienky

Hotel Kaskády****, Letecká 19, 962 31 Sliach

Platné od **25.05.2018**

Obchodné meno: **BAD, s.r.o.**, Matušková 49, 976 31 Vlkanová
IČO: 31 631 045
IČ DPH: SK2021105251
Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica,
oddiel Sro, vložka č.2796/S

1. Zmluvné strany

Dodávateľ: Hotel Kaskády, prevádzka spoločnosti BAD s.r.o. - poskytovateľ stravovacích, kongresových a relaxačných služieb odberateľovi (hostovi) za úhradu (ďalej aj len „hotel“).

Odberateľ: Objednávateľ služieb (ďalej aj len „odberateľ“ alebo „objednávateľ“ alebo „host“).

2. Rezervácia služieb

- 2.1. Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby.
- 2.2. Rezerváciu potvrdzuje odberateľovi (hostovi) hotel po obdržaní objednávky hosťom formou:

- telefonickou
- písomnou
- elektronickou

2.3. Objednávka musí obsahovať:

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

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

2.5. Na základe potvrdenia objednávky hotel vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým hostovi potvrdí rozsah služieb písomnou formou alebo elektronicky. Potvrdením objednávky zo strany hotela je zmluva týkajúca sa potvrdených služieb medzi hotelom a odberateľom (hosťom) uzatvorená, avšak ustanovenie bodu 3.8. týchto Všeobecných zmluvných podmienok tým nie je dotknuté (povinnosť hotela poskytnúť služby nastane až zaplatením zálohy).

3. Ceny a platobné podmienky

- 3.1. Hotel poskytuje hostovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov.
- 3.2. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná.
- 3.3. Nárok na zníženie ceny nevzniká klientovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.
- 3.4. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať ani kumulovať.

- 3.5. V deň odchodu je hosť povinný doplatiť všetky využité služby hotela a ubytovanie, a to v hotovosti na recepcii, kreditnou kartou alebo platobnou kartou.
- 3.6. Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.
- 3.7. **Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, musia byť vopred odsúhlasené generálnym riaditeľom hotela a obidvomi zmluvnými stranami a potvrdené písomnou formou v osobitnej Rámcovej zmluve.**

3.8. Zálohová platba:

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

3.9. Zálohová platba pre skupiny a akcie

- 3.9.1. Hotel vystavuje zálohovú faktúru z predpokladanej a dohodnutej ceny za všetky ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby podľa objednávky **so splatnosťou 7 dní** odo dňa vystavenia zálohovej faktúry, a to nasledovne:
- **30%** z objednaných služieb ako potvrdenie rezervácie,
 - najneskôr 3 dni pred začatím čerpania služieb musí byť na účet hotela uhradená záloha vo výške 100 % z celkových objednaných služieb.
- 3.9.2. Najneskôr v deň nástupu musia byť všetky objednané služby uhradené; ak nie sú všetky objednané služby uhradené, hotel nie je povinný poskytnúť akékoľvek služby.
- 3.9.3. Dňom pripísania zálohy na účet hotela vedený v Tatra banke, a.s., IBAN: SK72 1100 0000 0026 2109 9161, SWIFT: TATRSKBX je objednávka zo strany hotela potvrdená. Od doby prijatia objednávky objednávateľa až do doby splatnosti zálohovej faktúry sa považuje termín realizácie služby za rezervovaný. Zaplatená záloha bude zúčtovaná v riadnom daňovom doklade (faktúre) po ukončení pobytu. V prípade, že objednávateľ zálohovú faktúru riadne a včas neuhradí, hotel je oprávnený rezerváciu zrušiť a objednané služby neposkytnúť.
- 3.10. Zálohovú platbu možno zrealizovať niektorým z nasledovných spôsobov:
- v hotovosti alebo platobnou kartou na recepcii hotela
 - prevodom na účet: Tatra banka, a.s. IBAN: SK72 1100 0000 0026 2109 9161, SWIFT: TATRSKBX
 - pre variabilný symbol objednávateľ použije číslo rezervácie alebo číslo faktúry
 - platobnou kartou formou on-line rezervácie

3.11. Storno podmienky

- 3.11.1. Hotel je oprávnený požadovať nižšie uvedené storno poplatky v prípade, že hosť svoju rezerváciu zruší písomne, telefonicky, elektronicky alebo faxom v nasledovných lehotách:
- **od 15 do 29 dní** pred dohodnutým termínom: 50% z celkovej sumy stornovaných služieb,
 - **od 7 do 14 dní** pred dohodnutým termínom: 70% z celkovej sumy stornovaných služieb,
 - **od 1 do 6 dní** pred dohodnutým termínom: 90% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
 - v deň nástupu na pobyt: **100%** z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
 - pri predčasnom odchode hosta z pobytu si hotel účtuje storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy potvrdeného zostávajúceho pobytu,
 - **navianočné, silvestrovské a veľkonočné pobyty sa pri rezerváciách zrušených 21 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt vzťahujú storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela.**
- 3.12. V prípade, že odberateľ/host objednává a **zálohovou platbou záväzne potvrdí** rezervovanie 50% a viac ubytovacej kapacity hotela, v prípade zrušenia takejto rezervácie sa odberateľovi/hostovi **účtuje storno poplatok vo výške uhradenej zálohy v akomkoľvek termíne** do doby 30 dní pred začiatkom čerpania objednaných služieb.

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

- 3.13. Pri **skupinových rezerváciách stravovacích služieb** je povinný odberateľ objednať resp. spresniť počet jedál minimálne tri dni vopred. V prípade, že bude skutočný počet jedál odobraných a písomne odsúhlasených odberateľom väčší, bude sa účtovať skutočný počet odobraných jedál. V prípade, že celkový počet objednaných jedál nebude odobraný, bude sa účtovať celkový počet objednaných jedál. V prípade stornovania objednávky stravovacích služieb v deň, na ktorý sa poskytnutie stravovacích služieb objednalo, hotel účtuje odberateľovi všetky objednané jedlá v zmysle písomnej objednávky, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzatvorenej medzi hotelom a odberateľom. Takto vyčíslená suma všetkých objednaných jedál v zmysle objednávky odberateľa predstavuje zmluvnú pokutu, na ktorú nárok hotelu vzniká následkom porušenia zmluvných podmienok zo strany objednávateľa odobrať dohodnutý počet jedál.
- 3.14. V prípade zrušenia procedúry v deň objednaného termínu menej ako 2 hodiny pred konaním procedúry sa odberateľovi účtuje storno poplatok vo výške 100% z ceny objednanej procedúry. Uvedený storno poplatok vo výške 100% sa hosťovi účtuje aj v prípade, že sa hosť na objednanú procedúru nedostaví. Pri skupinovej rezervácii (2 a viac osôb) sa účtuje storno poplatok vo výške 100% v prípade zrušenia procedúry v deň objednaného termínu.

4. Poskytované služby

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

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

5. Zodpovednosť za škodu

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

6. Iné sankcie a pokuty

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

7. Ochrana osobných údajov

- 7.1 Odberateľ v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov robí všetko, čo je potrebné, aby zabezpečil súlad s týmito právnymi predpismi a vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávanie osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň udeľuje dodávateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených vyššie uvedeným zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú z právnych vzťahov medzi odberateľom a dodávateľom Odvolanie tohto súhlasu je možné realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Odberateľ ako dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomý svojich práv.