

OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE

I. Definicja pojęć i postanowienia wstępne

1. Celem niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych (dalej „OWH”) jest stworzenie ram prawnych oraz uregulowanie praw i obowiązków między stronami umowy przy świadczeniu usług (zdefiniowanych poniżej). OWH są opracowane na podstawie art. 273 ust. 1 ustawy nr 513/1991 Dz. U. Kodeks handlowy w brzmieniu późniejszych zmian (dalej „Kodeks cywilny”).
2. OWH stanowią integralną część każdej Umowy i/lub Rezerwacji, na podstawie których Hotel świadczy Usługi Klientowi, a Klient dokonuje płatności za świadczone Usługi. Odrębne umowy dotyczące Umowy i/lub Rezerwacji oraz ich ewentualnych aneksów mają pierwszeństwo przed treścią OWH. Warunki handlowe Klienta mogą być akceptowane tylko w przypadku, gdy strony Umowy wyraźnie i na piśmie się na to zgodzą.
3. Pojęcia zapisane wielkimi literami mają znaczenie określone w niniejszych OWH lub bezpośrednio w Umowie i obejmują zarówno liczbę pojedynczą, jak i mnogą.
4. Hotelem jest obiekt noclegowy oznaczony jako ATLAS Hotel Tatry, zlokalizowany pod adresem: Tatranské Matliare 13046, 059 60 Vysoké Tatry. Operatorem jest firma Navigea Hospitality, s.r.o. NIP: 56304439, numer VAT: SK2122273142, z siedzibą w Hniezdne 118, 065 01 Hniezdne, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Sądu Rejonowego w Prešovie, dział: Sro, wpis nr 48089/P (dalej „Spółka”).
5. Klientem jest osoba fizyczna lub prawna, która zawiera z Hotelem umowę o świadczenie usług lub wysyła do Hotelu wiążącą Rezerwację, bądź w imieniu której umowę o świadczenie usług zawiera Organizator, lub w imieniu której Organizator wysyła wiążącą Rezerwację do Hotelu.
6. Organizator to osoba fizyczna lub prawna, która organizuje, technicznie lub w inny sposób zapewnia wydarzenie lub rezerwację grupy zgodnie z Art. I ust. 17 i 18

niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych w imieniu lub na rzecz Klienta i w tym celu wchodzi w stosunek umowny z Hotelem.

7. Stronami umowy są Hotel i Klient.
8. Early check-out oznacza wcześniejsze opuszczenie przez Klienta Hotelu przed umówionym dniem wyjazdu.
9. Early check-in oznacza wcześniejsze przybycie Klienta do Hotelu przed godziną 14:00 w umówionym dniu przyjazdu.
10. Late check-out oznacza późniejsze opuszczenie przez Klienta Hotelu po godzinie 10:00 w umówionym dniu wyjazdu.
11. No show oznacza brak przybycia Klienta do Hotelu bez wcześniejszego anulowania rezerwacji przez Klienta w umówionym dniu przyjazdu, najpóźniej do godziny 23:59.
12. TravelData/Softsolutions/booking.atlashotel.sk – platforma rezerwacyjna online. Usługą są wszelkie usługi świadczone przez Hotel, w tym usługi noclegowe, gastronomiczne, konferencyjne oraz wellness/basen.
13. Stosunek umowny między Hotelem a Klientem o świadczenie Usługi lub Usług może być zawarty w formie:
 - a) zawarcia pisemnej Umowy o świadczenie usług (dalej „Umowa”) między Hotelem a Klientem, lub
 - b) potwierdzenia Rezerwacji przez Hotel na piśmie lub e-mailem.
14. Siła wyższa (łac. vis maior) oznacza zdarzenie, które wystąpiło niezależnie od woli Hotelu i które uniemożliwia mu świadczenie Usług lub Usług Klientowi, o ile nie można racjonalnie zakładać, że Hotel mógłby to zdarzenie lub jego skutki uniknąć lub przewyciężyć, albo że w momencie zawierania zobowiązania wobec Klienta przewidywał to zdarzenie.
15. Grupą jest zazwyczaj grupa składająca się z co najmniej 5 (pięciu) pokoi, mogąca obejmować 10 (dziesięć) osób i więcej w 5 (pięciu) pokojach lub 5 (pięć) osób w 5 (pięciu) pokojach zakwaterowanych pojedynczo, które wspólnie rezerwują Usługi Hotelu lub rezerwują Usługi Hotelu na ten sam termin.

16. Wydarzeniem jest impreza towarzyska, w której uczestniczy większa liczba Klientów, tzn. zazwyczaj 10 (dziesięć) osób i więcej, lub 5 (pięć) osób zakwaterowanych pojedynczo w 5 (pięciu) pokojach, związana z świadczeniem różnych rodzajów Usług Hotelu.
17. MICE (Meeting, Incentive, Conference, Event) to wydarzenie, w ramach którego Klient rezerwuje 5 (pięć) pokoi dla 2 (dwóch) osób lub 1 (jednej) osoby w Hotelu, z dodatkowymi usługami lub bez nich.
18. Cennik Hotelu to cennik pokoi Hotelu i innych Usług obowiązujący w momencie zawarcia Umowy i/lub w czasie świadczenia Usług. Ceny za Usługi nie są stałe, ale regulowane w zależności od obłożenia Hotelu, terminów, liczby osób i rodzaju pokoi. Konkretna cena za Usługi jest sprawdzana przez Klienta w systemie rezerwacyjnym online. Ceny oraz dostępność pokoi w ofercie offline są gwarantowane przez 24 (dwadzieścia cztery) godziny od wysłania oferty cenowej Klientowi. Po tym czasie cena za Usługi może się zmienić, a Hotel nie jest zobowiązany do zastosowania tej samej ceny, która była podana w ofercie.
19. Voucherem (Voucher) jest uprawnienie posiadacza Vouchera do korzystania z określonych zakupionych Usług. Voucher wydaje Hotel, a jego ważność jest określona na nim, przy czym nie można przedłużyć jego ważności. Hotel zastrzega sobie prawo do określenia w ramach roku kalendarzowego okresu, w którym Voucher nie może być wykorzystany. Klient dokonuje rezerwacji Usług z Vouchera za pośrednictwem recepcji Hotelu, telefonicznie pod numerem +421 911 566 887 lub e-mailem na adres recepacia@atlashotel.sk.
20. OWH stanowią integralną część każdej Umowy, Zamówienia i/lub Rezerwacji, na podstawie których Hotel świadczy Usługi Klientowi, a Klient dokonuje płatności za świadczone Usługi. Odrębne umowy dotyczące Umowy, Zamówienia i/lub Rezerwacji oraz ich ewentualnych aneksów mają pierwszeństwo przed treścią OWH. Warunki handlowe Klienta mogą być akceptowane tylko w przypadku, gdy strony Umowy wyraźnie i na piśmie się na to zgodzą.
21. Regulamin hotelowy to dokument Hotelu, który określa warunki zakwaterowania w Hotelu, jest dostępny w recepcji Hotelu i jest obowiązujący dla Klienta Hotelu w momencie zameldowania się na pobyt.

22. Regulamin reklamacji to dokument Hotelu, który określa warunki składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Hotel, jest dostępny w recepcji Hotelu oraz na stronie internetowej Hotelu www.atlashotel.sk i obowiązuje Klienta Hotelu w momencie zameldowania się na pobyt.
23. Rezerwacją jest wiążąca rezerwacja Usług przez Klienta za pośrednictwem strony internetowej hotelu lub innego systemu rezerwacyjnego (np. booking.com, expedia.com itp.), lub w przypadku Wydarzeń zamówienie pisemne, którego wzór stanowi załącznik do niniejszych OWH.
24. Obowiązki informacyjne Hotelu zgodnie z § 10a ust. 1 lit. e) i f) ustawy nr 250/2007 Dz. U. o ochronie konsumentów i zmianie ustawy nr 372/1990 Dz. U. o wykroczeniach w brzmieniu późniejszych zmian, są spełnione w regulaminie reklamacji Hotelu opublikowanym na stronie www.atlashotel.sk oraz umieszczonym w recepcji Hotelu.
25. Ceny mogą się różnić w zależności od różnych parametrów, takich jak czas trwania rezerwacji, liczba osób, rodzaj pokoju oraz czas wyjazdu, a także dostępność pokoi.
26. Zastrzeżenia ceny. W przypadku zmiany sytuacji ekonomicznej, zmiany cen związanych z popytem i podażą, kursami walutowymi lub zmianami podatków i opłat Hotele zastrzegają sobie prawo do zmiany cen podanych w ofercie. Klient zostanie poinformowany o zmianie ceny po zaakceptowaniu oferty, przed potwierdzeniem rezerwacji.

II. Usługi

1. Zawarcie Umowy zobowiązuje Hotel do świadczenia Usług na warunkach uzgodnionych w Umowie, w szczególności w zakresie wskazanym w Umowie oraz jakości, przy czym Klient ma obowiązek zapłaty Hotelowi ustalonej ceny za Usługi oraz pokrycia ewentualnych szkód związanych z korzystaniem z tych Usług.
2. Hotel świadczy usługi noclegowe na następujących warunkach:
 - a) Hotel jest zobowiązany na mocy Umowy udostępnić Klientowi na czasowy użytek zarezerwowany typ pokoju od godziny 16:00 w dniu przyjazdu Klienta do Hotelu. Klient ma prawo do wcześniejszego zameldowania (Early check-in) tylko w

przypadku wyraźnego uzgodnienia tego z Hotelem przy zawarciu Umowy zgodnie z obowiązującym Cennikiem;

b) Klient ma prawo do otrzymania konkretnej kategorii pokoju, o konkretny typ pokoju może poprosić Hotel, jednakże Hotel nie musi spełnić tej prośby z przyczyn obiektywnych;

c) Klient ma obowiązek opuścić pokój najpóźniej do godziny 10:00 w dniu wyjazdu, chyba że strony Umowy uzgodnią inaczej;

d) W przypadku późniejszego wyjazdu (Late check-out) lub wcześniejszego zameldowania (Early check-in), Hotel ma prawo pobrać opłatę zgodnie z Cennikiem; Klient jest zobowiązany uiścić tę opłatę bez prawa do roszczeń o dodatkowe Usługi Hotelu związane z noclegiem;

e) Jeśli Klient nie rejestruje się w Hotelu do godziny 24:00 w dniu przyjazdu, Hotel ma prawo oddać zarezerwowany pokój innemu Klientowi, chyba że strony uzgodnią inaczej. Brak rejestracji traktuje się jako tzw. no-show, na który nakładają się opłaty za no-show zgodnie z warunkami zawartymi w potwierdzeniu rezerwacji;

f) Klient ma obowiązek niezwłocznie po odebraniu pokoju sprawdzić jego stan i zgłosić wszelkie wady, niezgodności lub zastrzeżenia natychmiast po ich wykryciu w recepcji Hotelu. Podobnie powinien postępować, gdy zauważy jakiegokolwiek uszkodzenia pokoju lub jego wyposażenia. W przypadku, gdy Hotel stwierdzi uszkodzenia pokoju lub jego wyposażenia po zakończeniu pobytu Klienta, a Klient nie zgłosił tych faktów recepcji Hotelu, Klient jest zobowiązany do pokrycia szkód;

g) Klient zobowiązuje się przestrzegać Regulaminu pobytu w Hotelu.

3. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie Usług zamówionych przez Klienta w wyniku Siły Wyższej.

III. Ceny usług i warunki płatności

1. Klient jest zobowiązany zapłacić Hotelowi za świadczoną Usługę ustaloną cenę, dotyczy to również Usługi, którą Hotel świadczy na wyraźną prośbę Klienta na rzecz osób trzecich.

2. Jeśli cena Usługi nie została uzgodniona w Umowie, Klient jest zobowiązany zapłacić za świadczoną Usługę cenę wskazaną w Cenniku Hotelu obowiązującym w chwili świadczenia Usługi.
3. Ceny za Usługi wskazane w Cenniku Hotelu są cenami ostatecznymi i zawierają podatek VAT, nie obejmują jednakże lokalnych podatków, które Klient zapłaci przy ostatecznym rozliczeniu przy wyjeździe z Hotelu.
4. Zmiana ceny Usługi w stosunku do Cennika Hotelu może nastąpić, jeśli Klient zmieni, za zgodą Hotelu, liczbę zarezerwowanych pokoi, zakres Usług, czas trwania pobytu lub inne warunki.
5. Hotel ma prawo wymagać od Klienta zapłaty z góry w pełnej wysokości, lub zaliczki na uzgodnioną kwotę przy zawarciu Umowy.
6. Jeżeli strony Umowy nie ustaliły inaczej, podstawą do wystawienia rachunku za zarezerwowane i wykorzystane Usługi przez Klienta będzie dokument podatkowy w postaci (i) faktury lub (ii) końcowego rozliczenia, uzupełnionych, w przypadku płatności kartą lub gotówką, o blokadę na kasie rejestrującej, wystawione w dniu wyjazdu Klienta z Hotelu lub w dniu, kiedy Klient skorzystał z zarezerwowanej Usługi.
7. Faktura musi zawierać wszystkie wymagane prawem elementy zgodne z obowiązującymi przepisami prawa w Słowacji. Termin płatności faktury wynosi od 2 (dwóch) do 14 (czternastu) dni od jej wystawienia, jeśli nie została zapłacona kartą lub gotówką; w przypadku przelewu bankowego faktura jest uważana za opłaconą w dniu, w którym Hotel mógł dysponować opłaconą kwotą, tj. w dniu zaksięgowania kwoty na rachunku Hotelu wskazanym na fakturze.
8. Płatność kartą może zostać dokonana przed lub po skorzystaniu przez Klienta z Usługi, na podstawie danych przekazanych przez Klienta do realizacji płatności.
9. W przypadku należności Hotelu wobec Klienta przekraczających kwotę 30,- EUR (trzydzieści euro), Hotel wystawi fakturę na zapłatę należności. Jeśli faktura nie zostanie zapłacona terminowo, Hotel będzie dochodził zapłaty zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi.

10. W przypadku opóźnienia w płatności Klienta za świadczoną Usługę, Hotel ma prawo pobrać ustawowe odsetki za opóźnienie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

IV. Inne postanowienia

1. Zakres Usług świadczonych przez Hotel w związku z organizacją Wydarzenia jest określony w Umowie i/lub Rezerwacji. Jeśli Usługi zostały uzgodnione przez Strony, ale nie zostały dokładnie i/lub wystarczająco jasno określone, Hotel ma prawo świadczyć Usługi według własnego uznania, w ramach uzgodnionej całkowitej kalkulacji cenowej.
2. Hotel jest zobowiązany do świadczenia uzgodnionych Usług prawidłowo, terminowo i w zwykłej jakości dla liczby uczestników Wydarzenia zgodnie z warunkami uzgodnionymi w Umowie i/lub Rezerwacji. Jakość świadczonych Usług zależy od współdziałania Organizatora, szczególnie w zakresie przestrzegania ustalonego planu rzeczowego i czasowego Wydarzenia.
3. W celu zapewnienia prawidłowej organizacji Wydarzenia, Klient jest zobowiązany powiadomić Hotel o ostatecznej liczbie uczestników Wydarzenia najpóźniej 7 (siedem) dni roboczych przed rozpoczęciem Wydarzenia.
4. Zmiana liczby uczestników Wydarzenia o więcej niż 5 % (pięć procent) w porównaniu do pierwotnie zgłoszonej liczby musi być uzgodniona z Hotelem. W przypadku takiej zmiany, Hotel zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany ceny za zarezerwowane Usługi i/lub zamiany zarezerwowanych przestrzeni Wydarzenia i/lub uzgodnionego standardu i/lub wyposażenia technicznego przestrzeni Wydarzenia. W przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług na życzenie Klienta, Hotel udzieli zmiany zakresu Usług zgodnie z własnymi możliwościami, z zachowaniem staranności należytego gospodarza. Klient nie ma jednak prawnego roszczenia w stosunku do zmiany zakresu świadczonych Usług.
5. W przypadku przekroczenia liczby uczestników Wydarzenia o więcej niż 5 % (pięć procent) w porównaniu do pierwotnie zgłoszonej liczby, Hotel ma również prawo

do przeliczenia uzgodnionej ceny Usług, przy czym podstawą rozliczenia będzie rzeczywista liczba uczestników Wydarzenia.

6. W przypadku Wydarzeń trwających dłużej niż do godziny 22:00, jeżeli uzgodniona cena nie uwzględnia takiego dłuższego czasu trwania Wydarzenia, Hotel może pobrać opłatę obsługową w wysokości od 100,- EUR (sto euro)

za każdą rozpoczętą godzinę.

7. Hotel zastrzega sobie prawo do zmiany terminu Wydarzenia, jeśli nie jest w stanie zapewnić odpowiednich warunków w przypadku zdarzeń losowych lub Siły Wyższej, o czym niezwłocznie poinformuje Klienta.

V. Zaliczka na Usługi Wydarzenia

1. Jeżeli strony umowy nie uzgodniły szczególnej pisemnej umowy dotyczącej wysokości zaliczki za Usługi Wydarzenia, Hotel ma prawo zażądać od Klienta zapłaty zaliczki do wysokości 100 % (stu procent) kwoty kalkulacji na podstawie faktury zaliczkowej wystawionej przez Hotel po potwierdzeniu wiążącej kalkulacji. Faktura zaliczkowa jest płatna w terminie od 2 do 14 (dwóch do czternastu) dni od dnia jej wystawienia.
2. Uiszczona zaliczka zgodnie z art. V ust. 1 niniejszych OWU w przypadku anulowania Usług Wydarzenia nie podlega zwrotowi i zostanie wykorzystana jako opłata za anulowanie zgodnie z warunkami anulacji określonymi w art. VI niniejszych OWU. Jeżeli zapłacona zaliczka przekroczy określoną opłatę za anulowanie, nadwyżka zaliczki zostanie zwrócona Klientowi na konto w terminie 14 dni kalendarzowych.
3. W przypadku, gdy zaliczka zgodnie z art. V ust. 1 niniejszych OWU nie zostanie zapłacona prawidłowo i terminowo, Hotel zastrzega sobie prawo do anulowania Rezerwacji Wydarzenia bez uprzedniego powiadomienia.

VI. Warunki anulacji i odstąpienie Klienta od Umowy

1. W przypadku anulowania Umowy (odstąpienia od Umowy lub jej części) przez Klienta, anulowania pobyków grupowych i Wydarzeń, stosowane będą warunki anulacji, zależne od typu zarezerwowanego zakwaterowania i/lub sezonu, w

którym Usługa ma być świadczona Klientowi, a które zostały określone przy ofercie cenowej i rezerwacji pobytu, przy czym Klient został poinformowany o warunkach anulacji przy potwierdzeniu rezerwacji.

2. W przypadku anulowania Umowy (odstąpienia od Umowy lub jej części przez Klienta) lub niewykorzystania przez Klienta zarezerwowanych Usług w przypadkach nadzwyczajnych, przez które rozumie się szczególnie chorobę, śmierć, skutki klęski żywiołowej lub inne nadzwyczajne okoliczności, których powagę ocenia Hotel, Hotel ma prawo zrezygnować z roszczenia o zapłatę opłaty za anulowanie na podstawie przedstawienia wiarygodnego dowodu dotyczącego poważnej przyczyny takiego anulowania Umowy.
3. W przypadku anulowania Umowy (odstąpienia od Umowy lub jej części przez Klienta) lub niewykorzystania przez Klienta zarezerwowanych Usług, Hotel wyśle Klientowi pisemne lub e-mailowe powiadomienie o dochodzeniu roszczenia przez Hotel o opłatę za anulowanie i jej wysokości zgodnie z niniejszymi OWU w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania przez Hotel odstąpienia Klienta od Umowy lub jej części lub od dnia, kiedy miały rozpocząć się zarezerwowane Usługi.
4. Klient przyjmuje do wiadomości, że Hotel ma prawo w przypadku anulowania Umowy (odstąpienia od Umowy lub jej części przez Klienta) lub niewykorzystania przez Klienta zarezerwowanych Usług jednostronnie potrącić roszczenie Klienta wobec Hotelu o zwrot zapłaconej ceny Usług przy dokonaniu rezerwacji online wobec roszczenia Hotelu o zapłatę opłaty za anulowanie w wysokości określonej w tych OWU, w której to wysokości te roszczenia będą się pokrywać, przy czym kwotę przewyższającą wzajemne roszczenia Klienta i Hotelu Hotel zwróci Klientowi przelewem bankowym na konto bankowe Klienta, z którego została dokonana zapłata za rezerwację Usług online, w terminie do 30 (trzydziestu) dni roboczych od dnia następującego po dniu otrzymania odstąpienia od Umowy (odstąpienia od Umowy lub jej części) przez Klienta lub niewykorzystania przez Klienta zarezerwowanych Usług. Ewentualne opłaty bankowe związane ze zwrotem ceny zarezerwowanych Usług lub ich części ponosi Klient.
5. Jeżeli Klient dokona rezerwacji Usług online, wszelkie zmiany w niej mogą być dokonane za pośrednictwem recepcji Hotelu po podaniu adresu e-mailowego

Klienta, który został podany przy rezerwacji online Usług i po podaniu numeru rezerwacji przypisanego i wysłanego Klientowi w potwierdzeniu rezerwacji,

a) pisemnie listem poleconym wysłanym na adres pocztowy Hotelu:

ATLAS Hotel Tatry Tatranské Matliare 13046, 059 60 Vysoké Tatry

b) telefonicznie na numer telefonu Hotelu +421 911 566 887 lub

c) e-mailowo na adres e-mailowy Hotelu repcia@atlashotel.sk

6. Przy żądaniu zmiany dokonanej rezerwacji online, Klient zobowiązany jest zawsze podać numer rezerwacji, który został mu przydzielony przy dokonywaniu rezerwacji online i wysłany na adres e-mailowy podany przez Klienta przy dokonywaniu rezerwacji online.
7. Jeśli Klient żąda zmiany dokonanej rezerwacji online, której nie można zrealizować z powodu ograniczeń pojemnościowych lub innych przyczyn operacyjnych, Hotel podejmie wszelkie kroki w celu spełnienia żądań Klienta, jednakże Hotel nie jest zobowiązany do spełnienia żądania Klienta dotyczącego zmiany dokonanej rezerwacji online, a Klientowi nie przysługuje roszczenie o odszkodowanie ani inne świadczenie ze strony Hotelu z powodu niemożności zmiany dokonanej rezerwacji online.

Warunki anulacji dla Klientów Indywidualnych

a) bez opłaty za anulowanie, jeżeli Klient anuluje zamówienie więcej niż 21 (dwadzieścia jeden) dni przed rozpoczęciem świadczenia Usług;

b) 50 % (pięćdziesiąt procent) ceny za wszystkie zarezerwowane Usługi, jeżeli Klient anuluje zamówienie mniej niż 21 (dwadzieścia jeden) dni, a co najmniej 15 (piętnaście) dni przed rozpoczęciem świadczenia Usług;

c) 70 % (siedemdziesiąt procent) ceny za wszystkie zarezerwowane Usługi, jeżeli Klient anuluje zamówienie mniej niż 14 (czternaście) dni, a co najmniej 8 (osiem) dni przed rozpoczęciem świadczenia Usług;

d) 100 % (sto procent) ceny za wszystkie zarezerwowane Usługi, jeżeli Klient anuluje zamówienie 7 (siedem) dni lub mniej przed rozpoczęciem świadczenia Usług.

Hotel ma prawo dostosować swoje warunki anulacji w zależności od swojej oferty i struktury oferowanych usług dla poszczególnych kanałów sprzedaży.

VII. Odstąpienie od umowy przez Hotel

1. Hotel ma prawo odstąpić od umowy, jeśli:
 - a) zostało to uzgodnione na piśmie z Klientem z powodów określonych w umowie,
 - b) Klient nie domaga się wykonania umowy przez Hotel,
 - c) Klient ma wobec Hotelu zaległe, niewypłacone zobowiązania,
 - d) w rezerwacji została uzgodniona płatność z góry lub zaliczka, a Klient nie dokonał płatności na czas, przy czym Hotel może odstąpić od umowy najpóźniej do momentu wykonania tego zobowiązania przez Klienta,
 - e) wystąpiły okoliczności, za które Hotel nie odpowiada (np. siła wyższa), które uniemożliwiają wykonanie umowy,
 - f) usługi zostały zarezerwowane na podstawie nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub błędnych danych Klienta lub innych istotnych informacji,
 - g) Hotel ma uzasadnione podstawy, by przypuszczać, że korzystanie z jego usług mogłoby zagrozić prawidłowej działalności, bezpieczeństwu lub reputacji Hotelu wobec opinii publicznej,
 - h) Klient narusza i/lub łamie postanowienia tych Ogólnych Warunków Umowy i/lub Regulaminu Obiektu.

VIII. Odpowiedzialność za szkody wyrządzone na wniesionych lub pozostawionych rzeczach

1. Hotel ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone na wniesionych lub pozostawionych rzeczach, które zostały wniesione przez Klientów lub dla nich, chyba że szkoda powstałaby także w innych okolicznościach. Wniesione rzeczy to te, które zostały wniesione do pomieszczeń Hotelu, które zostały przeznaczone na zakwaterowanie lub przechowanie rzeczy, lub które zostały przekazane pracownikowi Hotelu w celu przechowania, a protokół został sporządzony.

2. Hotel nie ponosi odpowiedzialności za mienie Klienta w pomieszczeniach Hotelu. Hotel odpowiada za szkody na rzeczach jedynie w przypadku, gdy zostały one przejęte przez Hotel do specjalnej przechowalni, z sporządzeniem odpowiedniego protokołu. Prawo do odszkodowania musi zostać zgłoszone w Hotelu bez zbędnej zwłoki po stwierdzeniu szkody, jednak to prawo wygasa, jeśli nie zostało zgłoszone najpóźniej do 2. (drugiego) dnia po dniu, w którym poszkodowany Klient dowiedział się o szkodzie.
3. Udostępnienie miejsca na parkingu nie tworzy między Hotelem a Klientem umowy przechowania, dlatego Hotel nie ponosi odpowiedzialności za kradzież lub uszkodzenie pojazdów mechanicznych i/lub ich akcesoriów.

IX. Zasady korzystania z basenu

1. Wstęp do basenu jest zabroniony osobom będącym pod wpływem alkoholu lub innych substancji odurzających, jak również osobom z widocznymi objawami ostrej choroby (gorączka, kaszel itp.) lub infekcyjnych chorób skóry.
2. Klient jest zobowiązany do przestrzegania zasad wejścia do basenu. Zasady te są dostępne także przy wejściu do basenu.
3. Klient w obiektach basenu zobowiązany jest zachować ostrożność, aby nie powodować uszkodzeń zdrowia i mienia. Niewłaściwe, brutalne zachowanie Klienta wobec innych użytkowników basenu skutkować będzie natychmiastowym zakończeniem wizyty Klienta w basenie, bez prawa do zwrotu opłaty za wstęp lub zakończeniem pobytu w Hotelu.
4. Przy wyjściu z basenu Klient zobowiązany jest zwrócić wszystkie wypożyczone przedmioty (ręczniki, prześcieradła, szlafrok, klucz do szafki lub szafki bezpieczeństwa, akcesoria sportowe i inne). Za niezwrócone przedmioty Hotel będzie żądał odszkodowania w wysokości wartości nabycia.
5. Ewentualne reklamacje dotyczące błędnego naliczania opłat należy zgłaszać bezpośrednio przy wystawianiu rachunku za usługi basenu lub inne świadczenia. W przeciwnym razie reklamacja nie będzie uznana za zasadną.

- Klient przyjmuje do wiadomości, że:
 - korzystając z usług basenu i urządzeń basenowych, Klient naraża się na ryzyko uszkodzenia zdrowia i mienia,
 - czynności wykonywane w basenie mogą być fizycznie wymagające i wiążą się z ryzykiem kontuzji,
 - dla bezpiecznego korzystania z usług basenu i urządzeń basenowych, Klient musi posiadać odpowiedni stan zdrowia zgodnie z art. IX pkt 1 niniejszych Ogólnych Warunków Umowy,
 - Hotel nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone Klientowi w wyniku innych, tylko Klientowi znanych przeciwwskazań zdrowotnych, które uniemożliwiają korzystanie z niektórych usług basenu,
 - Hotel nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone Klientowi w związku z jego stanem zdrowia nieodpowiednim do bezpiecznego korzystania z usług basenu i urządzeń basenowych lub wynikłych z niewłaściwego używania urządzeń znajdujących się w basenie.
- 6. Hotel, ani jego pracownicy, ani inne osoby uczestniczące w świadczeniu usług basenowych, nie ponoszą odpowiedzialności:
 - za szkody na rzeczach pozostawionych w miejscach innych niż przeznaczone na przechowanie,
 - za śmierć, urazy lub choroby Klienta, które wystąpiły w basenie, chyba że takie zdarzenie było wynikiem winy Hotelu, jego pracowników lub innych osób uczestniczących w świadczeniu usług basenu, w wyniku naruszenia lub zaniedbania ich obowiązków.
- 7. Klient odpowiada za prawidłowe korzystanie z urządzeń basenowych (w tym ustawienie poziomów trudności i umiejscowienie urządzeń sportowych i relaksacyjnych). W przypadku wątpliwości, jak prawidłowo ustawić urządzenie, Klient zobowiązany jest skonsultować się z obecnym pracownikiem.
- 8. Za osoby niepełnoletnie odpowiada wyłącznie ich prawny opiekun.
- 9. Zmiany w pakietach i rezerwacjach grupowych należy zgłosić co najmniej 48 (czterdzieści osiem) godzin przed terminem. Nieodwołane terminy będą wymagały pełnej opłaty (100%) za zamówione usługi basenu.

10. Klient swoim podpisem na zgodzie z warunkami potwierdza, że zapoznał się z informacjami o ochronie danych osobowych.
11. W celu świadczenia usług basenowych, Hotel przetwarza dane Klientów/Gosci w zakresie: imienia, nazwiska, numeru telefonu, adresu e-mail.
12. Dane osobowe są przetwarzane przez niezbędny okres czasu w celu świadczenia usług basenowych lub innych usług dodatkowych świadczonych na żądanie Klienta.

X. Bony podarunkowe (Voucher)

1. Ważność: Bon podarunkowy jest ważny przez okres wskazany na bonie. Po upływie tego terminu traci ważność bez prawa do rekompensaty.
2. Wartość bonu: Bon może zostać wykorzystany na wszystkie usługi hotelowe zgodnie z obowiązującym cennikiem do wysokości jego wartości.
3. Rezerwacja: Bon należy zrealizować przy rezerwacji usług. Rezerwację należy dokonać z odpowiednim wyprzedzeniem, a jej dostępność zależy od zajętości hotelu. Przy rezerwacji należy podać numer bonu podarunkowego.
4. Ogłoszenie wykorzystania: Zrealizowanie bonu podarunkowego należy ogłosić z wyprzedzeniem podczas rezerwacji pobytu. Hotel zastrzega sobie prawo odmówić realizacji bonu w wybranych terminach (np. Sylwester, Nowy Rok, Święta Bożego Narodzenia, Wielkanoc itp.).
5. Brak wymiany na gotówkę: Bonu nie można wymienić na gotówkę ani inne świadczenie pieniężne.
6. Jednorazowe użycie: Wartość bonu musi zostać wykorzystana jednorazowo. Niewykorzystana część wartości nie podlega zwrotowi.
7. Jeśli chodzi o voucher na usługi zakwaterowania, Klient przyjmuje do wiadomości,

że vouchery są dostępne na dostępnych terminach zgodnie z aktualnym dostępem w hotelu.

XI. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszych ogólnych warunków umowy wymagają formy pisemnej i uzgodnienia z Klientem.
2. Wszystkie spory, które wynikają z zawartej umowy, będą rozstrzygane przez sąd właściwy według przepisów prawa.

XI. Zasady korzystania z placu zabaw

1. **Wejście bez obuwia:** Wejście na plac zabaw dozwolone jest wyłącznie bez obuwia. Prosimy o zdjęcie butów przed wejściem.
2. **Godziny otwarcia:** Plac zabaw jest otwarty codziennie od 8:00 do 22:00.
3. **Wiek i wysokość:** Plac zabaw jest przeznaczony dla dzieci w wieku 3–12 lat oraz o wysokości do 140 cm.
4. **Pojemność:** Maksymalna liczba dzieci na placu zabaw to 20.
5. **Nadzór dorosłej osoby:** Każde dziecko musi być pod nadzorem rodzica lub innej odpowiedzialnej osoby dorosłej, która bierze pełną odpowiedzialność.
6. **Zabawki i inne przedmioty:** Wnoszenie własnych zabawek lub innych przedmiotów na plac zabaw jest zabronione.
7. **Okulary i biżuteria:** Przed wejściem zaleca się zdjęcie okularów i biżuterii (łańcuszki, kolczyki, pierścionki). Operator nie odpowiada za utratę lub uszkodzenie rzeczy osobistych.
8. **Bezpieczne zachowanie:** Dzieci, które łamią zasady dobrego zachowania, korzystają z placu zabaw w sposób niebezpieczny lub zachowują się agresywnie, mogą zostać usunięte z placu. Decyzja należy do personelu placu zabaw.
9. **Czystość:** W przypadku zanieczyszczenia placu zabaw natychmiast poinformuj personel, abyśmy mogli rozwiązać sytuację i zapobiec powstawaniu szkód.

10. **Uszkodzenia:** Za wszelkie uszkodzenia wyposażenia lub konstrukcji placu zabaw odpowiada osoba dorosła towarzysząca dziecku. Operator ma prawo domagać się pełnej zapłaty za powstałą szkodę.

Na placu zabaw surowo zabrania się:

- Spożywania jedzenia i napojów w strefie zabawy.
- Agresywnego zachowania, popychania lub zagrażania innym dzieciom.
- Wspinania się po zewnętrznych ścianach, siatkach lub zjeżdżalniach w przeciwnym kierunku.
- Celowego uszkodzania wyposażenia lub konstrukcji placu zabaw.
- Wnoszenia obcych przedmiotów lub własnych zabawek.
- Wynoszenia zabawek i wyposażenia z placu zabaw.

Postanowienia końcowe

1. Niniejsze Warunki Ogólne i stosunki prawne wynikające z nich podlegają prawu słowackiemu.
2. Ewentualne spory wynikłe z tych Warunków Ogólnych i Umowy będą rozstrzygane przed właściwym sądem na Słowacji.
3. Rozpatrywanie reklamacji klientów w odniesieniu do usług świadczonych przez Hotel reguluje Regulamin Reklamacji Hotelu. W przypadku, gdy Klient – konsument nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji przez Hotel lub uważa, że Hotel naruszył jego prawa, Klient ma prawo zgłosić prośbę o naprawę do Hotelu.
4. Jeśli Hotel na prośbę Klienta zgodnie z poprzednim punktem odpowie odmownie lub nie udzieli odpowiedzi w ciągu 30 dni od jej wysłania przez Klienta, Klient ma prawo złożyć wniosek o rozpoczęcie alternatywnego rozwiązywania sporu do podmiotu rozwiązywania sporów alternatywnych zgodnie z § 12 ustawy nr 391/2015 Z. z. o alternatywnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i zmianie niektórych ustaw.

5. Właściwym podmiotem do alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich z Hotelem jako sprzedawcą jest:
 - a) Słowacka Inspekcja Handlowa, którą można skontaktować w celu tego działania na adres: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, lub elektronicznie na ars@soi.sk lub adr@soi.sk,
 - b) inny odpowiedni uprawniony podmiot wpisany do wykazu podmiotów alternatywnego rozwiązywania sporów prowadzonego przez Ministerstwo Gospodarki Słowacji (lista uprawnionych podmiotów jest dostępna na stronie: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektovalternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>), przy czym Klient ma prawo wyboru, do którego z wymienionych podmiotów alternatywnego rozwiązywania sporów się zwróci.
6. Klient może złożyć wniosek o alternatywne rozwiązywanie swojego sporu konsumenckiego przy użyciu platformy internetowej do alternatywnego rozwiązywania sporów, dostępnej na stronie <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>. Więcej informacji na temat alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich można znaleźć na stronie Słowackiej Inspekcji Handlowej: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>
7. Jeśli jakiegokolwiek postanowienie tych Warunków Ogólnych stanie się nieważne lub niewykonalne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień tych Warunków Ogólnych.
8. Jeśli nie postanowiono inaczej, wszelka korespondencja pisemna między Stronami Umowy i/lub w tych Warunkach Ogólnych będzie dostarczana osobiście, listem poleconym lub kurierem, lub inną uzgodnioną formą na adres podany w Umowie, Rezerwacji lub na inny wskazany adres. W przypadku nieudanej dostawy, w tym odmowy przyjęcia przesyłki, dzień zwrócenia przesyłki nadawcy będzie uznany za dzień prawidłowego dostarczenia.
9. Klient zobowiązuje się do nie naruszania praw własności intelektualnej Hotelu i/lub osób trzecich przy korzystaniu z usług Hotelu. Hotel nie ponosi odpowiedzialności

za naruszenie praw własności intelektualnej osób trzecich przez Klienta. Klient zobowiązuje się do naprawienia wszelkich szkód, które wyrządzi Hotelowi lub osobom trzecim w związku z naruszeniem praw własności intelektualnej.

10. Dane osobowe przekazane podczas rezerwacji usług przez Klienta lub w związku z korzystaniem z usług będą przetwarzane zgodnie z odpowiednimi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności Rozporządzeniem EP i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i swobodnym przepływem takich danych, które uchyla Dyrektywę 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „Rozporządzenie GDPR”).

Przekazane dane osobowe będą przetwarzane w systemie informacyjnym o nazwie HOREC – system hotelowy do celów rezerwacji usług, zawarcia umowy, korzystania z usług i rozliczeń. Dalsze szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na stronie internetowej <https://www.atlashotel.sk>, a osoba odpowiedzialna za hotel może być kontaktowana pod adresem riaditel@atlashotel.sk

11. Dane osobowe będą przekazywane lub udostępniane wyłącznie zgodnie z Rozporządzeniem GDPR odbiorcom, stronom trzecim i pośrednikom (którzy zapewniają Hotelowi zarządzanie, obsługę lub serwis poszczególnych systemów świadczących usługi).

Zamówienie umowy usług - WZÓR

nazwa: Navigea Hospitality s. r. o.

NIP: 56304439

REGON: 2122273142

adres: Hniezdne 118, 065 01 Hniezdne

zarejestrowana: Rejestr Handlowy Sądu Okręgowego w Prešovie, dział: Sro, numer w rejestrze 48089/P

telefon: +421 911 566 887

IBAN: SK02 0900 0000 0052 1846 4070

(dalej „Hotel”)

i

adres:

zarejestrowana:

NIP:

REGON:

numer VAT:

dane bankowe:

numer konta IBAN:

kontakt osoba:

(dalej „Klient”)

Na podstawie oferty cenowej z dnia: klient składa zamówienie na następujące usługi:

Termin:

Zakwaterowanie w cenie:

Wyżywienie w cenie:

Inne usługi w cenie:

Łączna cena:

(dalej „Usługi”)

*ceny są obliczane z VAT

WARUNKI ODWOŁANIA

W przypadku zamówionych usług, opłata za odwołanie zostanie określona w procentach od ceny wszystkich zamówionych usług:

- Do 10 dni przed przyjazdem – bez opłaty,
- 7–10 dni przed przyjazdem – 50% opłaty za zamówione usługi,
- poniżej 7 dni przed przyjazdem – 100% ceny zamówionych usług.

REGULAMIN REKLAMACYJNY

Artykuł 1

Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin reklamacyjny reguluje procedurę składania reklamacji na usługi świadczone przez firmę Navigea Hospitality, s.r.o. z siedzibą w Hniezdne 118, 065 01 Hniezdne, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Sądu Rejonowego w Preszowie, numer identyfikacji podatkowej: 2122273142, numer VAT: SK2122273142 (dalej zwany „Operator” lub „Handlowiec”), dotyczące usług noclegowych, gastronomicznych i pokrewnych (dalej łącznie zwanych „usługami”) świadczonych w ATLAS Hotel Tatry, znajdującym się pod adresem: Tatranské Matliare 13046, 059 60 Vysoké Tatry (dalej „Hotel”), dla klientów hotelu – osób fizycznych w roli konsumentów zgodnie z § 52 ust. 4 Kodeksu cywilnego (dalej „Klient” lub „Konsument”) od momentu przyjazdu do Hotelu aż do zakończenia pobytu. Regulamin ten ma również zastosowanie do reklamacji towarów sprzedawanych przez Handlowca Konsumentowi w Hotelu.

Reklamacje klientów - osób prawnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, które nie są konsumentami, będą rozpatrywane zgodnie z odpowiednimi przepisami Kodeksu cywilnego.

Handlowiec niniejszym regulaminem, zgodnie z ustawą nr 108/2024 Z.z. o ochronie konsumentów, informuje Klienta o warunkach oraz sposobie składania reklamacji związanych z odpowiedzialnością za wady (dalej zwanych „reklamacjami”) oraz o miejscu, w którym reklamacje mogą być składane.

Świadczenie usług odbywa się zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego oraz odpowiednimi przepisami dotyczącymi ochrony konsumentów.

Regulamin reklamacyjny jest wydany zgodnie z Kodeksem cywilnym oraz ustawą nr 391/2015 Z.z. o alternatywnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Klient ma prawo do świadczenia usług noclegowych, gastronomicznych i pokrewnych w uzgodnionym lub zwyczajowym zakresie, jakości, ilości i terminie, oraz/lub do towaru w zwykłej jakości.

Reklamacja oznacza dochodzenie odpowiedzialności za wady świadczonej usługi lub wadliwego towaru sprzedawanego przez Handlowca w Hotelu.

Artykuł 2

Prawo do reklamacji

Prawo do reklamacji przysługuje Klientowi, jeśli w trakcie pobytu w Hotelu świadczone usługi są niższej jakości lub w mniejszym zakresie niż wcześniej uzgodniono lub jest to niezgodne z praktyką stosowaną w danym Hotelu. Klient może dochodzić swoich praw reklamacyjnych poprzez żądanie naprawy wady, uzupełnienia, wymiany lub świadczenia nowej usługi, odpowiedniego rabatu na

zapłaconą cenę usług lub odstąpienia od umowy.

Handlowiec odpowiada za wady usługi w chwili jej świadczenia lub za wady towaru w chwili jego odbioru przez Klienta. W przypadku rzeczy używanych, Handlowiec nie ponosi odpowiedzialności za wady powstałe w wyniku używania lub zużycia. W przypadku towarów sprzedawanych po obniżonej cenie, Handlowiec nie odpowiada za wady, z powodu których ustalono niższą cenę. Jeżeli nie chodzi o towary, które szybko się psują, lub towary używane, Handlowiec odpowiada za wady, które pojawią się po odbiorze towaru w okresie gwarancyjnym (gwarancja).

Zasady dotyczące okresu gwarancyjnego regulują przepisy § 619 Kodeksu cywilnego, w przypadku klientów będących konsumentami, w innym przypadku stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu handlowego. Zmiana towaru w trakcie okresu gwarancyjnego z powodu jego zużycia, niewłaściwego użytkowania lub nieautoryzowanej lub niewłaściwej ingerencji w towar, nie stanowi wady.

Artykuł 3

Złożenie reklamacji

Klient ma obowiązek zgłosić reklamację w przypadku zauważenia wady usług i/lub towarów bez zbędnej zwłoki po jej stwierdzeniu, kontaktując się z kierownikiem hotelu lub innym odpowiedzialnym pracownikiem (recepcja, dyrektor operacyjny hotelu, dyrektor hotelu, manager F&B, manager hotelu, supervisor Front Office), w obiekcie, w którym usługa została świadczona, najpóźniej do zakończenia pobytu w Hotelu w przypadku usług i do upływu okresu gwarancyjnego w przypadku towaru. W przeciwnym razie prawo do reklamacji wygasa. Reklamacje zgłoszone po upływie terminu nie będą rozpatrywane. Operator jest zobowiązany przyjąć reklamację w Hotelu przez pracownika, przy składaniu reklamacji.

Klient ma obowiązek zgłosić reklamację ukrytej wady towaru osobiście w Hotelu, pisemnie na adres siedziby Handlowca lub adres Hotelu lub elektronicznie wysyłając e-mail na adres:

hotel@atlashotel.sk.

W przypadku reklamacji towaru drogą pisemną lub elektroniczną, Klient zobowiązany jest wysłać reklamowany towar na adres wskazany przez Handlowca przy składaniu reklamacji.

Aby reklamacja mogła zostać szybko rozpatrzona, Klient powinien przedstawić dowody na świadczenie usług (kopię zamówienia, rachunek, fakturę, potwierdzenie zakupu itp.) oraz, jeśli to konieczne, także rzecz, której wada dotyczy.

Artykuł 4

Procedura rozpatrywania reklamacji

Handlowiec lub pracownik przyjmujący reklamację rejestruje reklamację w protokole reklamacyjnym, wskazując obiektywne okoliczności reklamacji. Na podstawie zgłoszenia reklamacji Handlowiec wyda pisemne potwierdzenie jej przyjęcia. Po dokładnym zbadaniu

reklamacji, Handlowiec podejmie decyzję o sposobie jej rozpatrzenia niezwłocznie. Jeżeli charakter reklamacji nie pozwala na jej natychmiastowe rozpatrzenie, Handlowiec poinformuje Klienta o terminie rozpatrzenia reklamacji, który zostanie wskazany w potwierdzeniu. Termin rozpatrzenia reklamacji nie przekroczy 30 dni od daty zgłoszenia, chyba że z przyczyn obiektywnych, na które Handlowiec nie ma wpływu, nie będzie to możliwe. W takim przypadku Handlowiec poinformuje Klienta o wydłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji.

Aby ułatwić rozpatrzenie reklamacji, Klient jest zobowiązany podać dane kontaktowe, za pomocą których zostanie poinformowany o sposobie jej rozpatrzenia, jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona natychmiastowo w Hotelu.

Artykuł 5

Rozpatrzenie reklamacji

Jeżeli Handlowiec uzna reklamację za zasadną w całości lub częściowo, rozpatrzenie reklamacji odbędzie się zgodnie z tym regulaminem i odpowiednimi przepisami prawa (bezpłatne usunięcie wady/zastąpienie usługą zastępczą/przyznanie odpowiedniego rabatu z ceny/naprawa lub wymiana towaru). W przypadku, gdy wada jest możliwa do usunięcia, Klient ma prawo domagać się nieodpłatnego, właściwego i terminowego usunięcia wady, którą zgłasza niezwłocznie po jej stwierdzeniu, w zakresie usług noclegowych, wellness, gastronomicznych, zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa i umową z Handlowcem.

Artykuł 6

Współudział klienta w procesie rozpatrywania reklamacji

Klient ma obowiązek dostarczyć obiektywne informacje dotyczące świadczonej usługi oraz okoliczności reklamacji. Jeśli wymaga tego charakter sprawy, klient musi umożliwić pracownikom dostęp do pomieszczeń, które zostały mu udostępnione na czas pobytu, aby możliwe było sprawdzenie zasadności i uprawnioności reklamacji.

Artykuł 7

Postanowienia końcowe

Klient ma prawo złożyć wnioskodawcy żądanie o naprawę w rozumieniu § 11 ust. 1 ustawy nr 391/2015 Z.z. o alternatywnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz zmianie i uzupełnieniu niektórych ustaw w późniejszych zmianach, jeśli między klientem jako konsumentem a przedsiębiorcą powstanie spór dotyczący realizacji praw z odpowiedzialności za wady (jeśli klient nie jest zadowolony z sposób rozpatrzenia reklamacji przez przedsiębiorcę) lub jeśli klient jako konsument uważa, że przedsiębiorca naruszył inne jego prawa. Przedsiębiorca rozpatruje żądanie i informuje klienta o sposobie jego rozpatrzenia w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.

Jeśli przedsiębiorca na żądanie klienta w trybie poprzedniej zdania odpowiada odmownie lub nie udzieli odpowiedzi na to żądanie w terminie 30 dni od dnia jego wysłania przez klienta, klient ma prawo złożyć wniosek o rozpoczęcie alternatywnego rozwiązywania sporu do podmiotu alternatywnego rozwiązywania sporów zgodnie z § 12 ustawy nr 391/2015 Z.z. o alternatywnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz zmianie i uzupełnieniu niektórych ustaw.

Odpowiednim podmiotem do alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich z przedsiębiorcą jest:

a) Słowacka Inspekcja Handlowa, której można skontaktować się w celu tego celu pod adresem: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava, lub drogą elektroniczną na adres ars@soi.sk lub adr@soi.sk,

b) inny odpowiedni podmiot prawny zapisany w rejestrze podmiotów alternatywnego rozwiązywania sporów prowadzonym przez Ministerstwo Gospodarki Słowackiej (lista uprawnionych podmiotów jest dostępna na stronie <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>), przy czym klient ma prawo wyboru, do którego z wymienionych podmiotów alternatywnego rozwiązywania sporów się zwróci. Klient może do zgłoszenia wniosku o alternatywne rozwiązanie swojego sporu konsumenckiego skorzystać z platformy internetowej do alternatywnego rozwiązywania sporów online, dostępnej na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Więcej informacji o alternatywnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich można znaleźć na stronie internetowej Słowackiej Inspekcji Handlowej: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.

Informacje dotyczące ochrony danych osobowych zawarte są w Polityce prywatności i przetwarzania danych osobowych i są opublikowane na stronie internetowej www.atlashotel.sk. Niniejszy regulamin reklamacyjny wchodzi w życie z dniem 01.07.2024.

Regulamin reklamacyjny jest opublikowany na stronie internetowej hotelu i umieszczony w recepcji hotelu. Korzystając z usługi i/lub odbierając towar, konsument potwierdza, że zapoznał się z niniejszym regulaminem reklamacyjnym.

Organ nadzoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY

ATLAS Hotel Tatry, Tatranské Matliare 13046, 059 60 Vysoké Tatry

E-mail: hotel@atlashotel.sk Tel.: +421 911 566 887

Navigea Hospitality, s.r.o.

Hniezdne 118, 065 01 Hniezdne

IČO: 56304439

DIČ: 2122273142

Data przyjęcia reklamacji:

Niniejszy protokół reklamacyjny służy do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji usług świadczonych w ATLAS Hotel Tatry. Reklamacje mogą być składane przez gości najpóźniej do zakończenia pobytu.

Dane gościa:

- Imię i nazwisko:
- Adres stałego zameldowania:
- Telefon:
- Adres e-mail:

Informacje o pobycie/świadczonej usłudze

- Data przyjazdu:
- Data wyjazdu:
- Rodzaj zakwaterowania:
- Numer pokoju:
- Zgłoszona usługa:

Powód reklamacji:

Oświadczenie hotelu:

Stanowisko hotelu przy przyjęciu reklamacji:

Reklamacja rozpatrzona na miejscu I DataImię osoby odpowiedzialnej.....

Reklamacja do dalszego rozpatrzenia (30 dni)

Odpowiedź na reklamację: Data odpowiedzi:

Podpis gościa: Podpis i pieczęć przedstawiciela hotelu:

Niniejszy protokół jest sporządzony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa na terytorium Słowackiej Republiki, w zgodzie z warunkami zakwaterowania w naszym hotelu i zasadami ochrony praw konsumentów. Jeśli potrzebujesz dodatkowych informacji lub masz jakiegokolwiek pytania dotyczące reklamacji, prosimy o kontakt.