

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

I. Definícia pojmov a úvodné ustanovenia

1. Účelom týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) je vytvoriť právny rámec a upraviť práva a povinnosti medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní Služieb (ako sú ďalej definované). VOP sú vypracované podľa § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

2. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy a/alebo Rezervácie, na základe ktorých Hotel poskytuje Klientovi Služby a Klient uhrádza za poskytnuté Služby odmenu. Odchylné dohody ohľadne Zmluvy a/alebo Rezervácie a ich prípadných dodatkov majú prednosť pred znením VOP.

Obchodné podmienky Klienta môžu byť akceptované iba v prípade, keď sa na tom Zmluvné strany výslovne písomne dohodnú.

3. Pojmy uvedené veľkými písmenami majú význam uvedený v týchto VOP príp. priamo v Zmluve a zahŕňajú tak jednotné ako aj množné číslo.

4. **Hotelom** sa rozumie ubytovacie zariadenie s označením **ATLAS Hotel Tatry** postavené na adrese: Tatranské Matliare 13046, 059 60 Vysoké Tatry. Prevádzkovateľom je spoločnosť **Navigea Hospitality, s.r.o. IČO: 56304439, DIČ: 2122273142, IČ DPH: SK2122273142** so sídlom **Hniezdne 118, 065 01 Hniezdne**, zapísaná Obchodný register Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č. 48089/P (ďalej len „**Spoločnosť**“).

5. **Klientom** sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s Hotelom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle Hotelu záväznú Rezerváciu, alebo v mene ktorej zmluvu o poskytnutí služieb uzatvorí Organizátor, alebo v mene ktorej zašle Organizátor Hotelu záväznú Rezerváciu.

6. **Organizátor** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie alebo rezerváciu skupiny podľa Čl. I ods. 17 a 18 týchto

Všeobecných obchodných podmienok v mene alebo na účet Klienta a za tým účelom vstupuje do zmluvného vzťahu s Hotelom.

7. **Zmluvnými stranami** sú Hotel a Klient.

8. **Early check out** sa rozumie predčasný odchod Klienta a ukončenie pobytu v Hoteli pred dohodnutým dňom odchodu z Hotela.

9. **Early check in** sa rozumie skorší príchod Klienta na pobyt v Hoteli pred 14:00 hod. v dohodnutý deň príchodu do Hotela.

10. **Late check out** sa rozumie neskorší odchod Klienta a ukončenie pobytu v Hoteli po 10:00 hod. v dohodnutý deň odchodu z Hotela.

11. **No show** sa rozumie nenastúpenie Klienta na pobyt v Hoteli bez zrušenia rezervácie Služieb Klientom v dohodnutý deň príchodu najneskôr do 23:59 hod.

12. **TravelData/Softsolutions/booking.atlashotel.sk** – online rezervačná platforma

Službou sa rozumejú akékoľvek služby poskytované Hotelom, najmä však ubytovacie, stravovacie, kongresové služby a služby wellness/bazéna.

13. Zmluvný vzťah medzi Hotelom a Klientom o poskytovaní Služby alebo Služieb môže byť uzatvorený vo forme:

a) uzatvorenia písomnej **Zmluvy o poskytnutí služieb** (ďalej len „**Zmluva**“) medzi Hotelom a Klientom, alebo

b) potvrdenia Rezervácie Hotelom vykonaného písomne alebo e-mailom.

14. **Vyššia moc** (lat. *vis maior*) znamená udalosť, ktorá nastala nezávisle od vôle Hotela, a ktorá mu bráni v plnení Služby alebo Služieb Klientovi, pokiaľ nemožno rozumne predpokladať, že by Hotel túto udalosť alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, alebo že by v čase vzniku záväzku voči Klientovi túto udalosť predvídal.

15. **Skupinou** je spravidla skupina od 5 (päť izieb), pričom môže ísť o skupinu 10 (desať) osôb a viac v 5 (piatich) izbách alebo 5 (päť) osôb v 5 (piatich) izbách ubytovaných po jednom, ktoré si spoločne rezervujú Služby Hotela alebo si Služby Hotela rezervujú v rovnakom termíne.

16. **Podujatím** sa rozumie spoločenská akcia, ktorej sa zúčastňuje väčší počet Klientov, t. j. spravidla 10 (desať) osôb a viac alebo 5 (päť) osôb ubytovaných po jednom v 5 (piatich) izbách a ktorá je spojená s poskytovaním viacerých druhov Služieb Hotela.

17. **MICE podujatím** sa rozumie Podujatie, v rámci ktorého si Klient objedná 5 (päť) izieb pre obsadenie 2 (dvomi) osobami alebo 1 (jednou) osobou v Hoteli s doplnkovými službami alebo bez nich.

18. **Cenník Hotela** je cenník izieb Hotela a iných Služieb platný v čase uzatvorenia Zmluvy a/alebo v čase poskytovania Služieb. Ceny za Služby nie sú pevné, ale regulované v závislosti od obsadenosti Hotela, termínov, počtu osôb a typu izieb. Konkrétnu cenu za Služby si Klient overuje v rezervačnom online systéme. Ceny aj kapacity Hotela sú pri offline cenových ponukách garantované po dobu 24 (dvadsaťštyri) hodín od zaslania cenovej ponuky Klientovi. Po tomto časovom limite sa cena za Služby môže meniť a Hotel nie je povinný uplatniť rovnakú cenu ako bola uvedená v cenovej ponuke.

19. **Darčkovým poukazom (Voucherom)** sa rozumie oprávnenie držiteľa Vouchera k čerpaniu konkrétnych zakúpených Služieb. Voucher vydáva Hotel a jeho platnosť je uvedená na ňom, pričom nie je možné predĺžiť jeho platnosť. Hotel si vyhradzuje právo vymedziť v rámci kalendárneho roka časové obdobie, v rámci ktorého nie je možné uplatniť Voucher. Klient si rezervuje Služby z Vouchra prostredníctvom recepcie Hotela, a to telefonicky na telefónnom čísle +421 911 566 887 alebo e-mailom na adrese repcia@atlashotel.sk

20. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy, Objednávky a/alebo Rezervácie, na základe ktorých Hotel poskytuje Klientovi Služby a Klient uhrádza za poskytnuté Služby odmenu. **Odchylné dohody ohľadne Zmluvy, Objednávky a/alebo Rezervácie a ich prípadných dodatkov majú prednosť pred znením VOP.** Obchodné podmienky Klienta môžu byť akceptované iba v prípade, keď sa na tom Zmluvné strany výslovne písomne dohodnú.

21. **Ubytovací poriadok** je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky ubytovania v Hoteli, je umiestnený na recepcii Hotela a je pre Klienta Hotela záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.

22. **Reklamačný poriadok** je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky reklamácie Služieb poskytnutých Hotelom, je umiestnený na recepcii Hotela a na webovej stránke Hotela www.atlashotel.sk a je pre Klienta Hotela záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.

23. **Rezerváciou** sa rozumie záväzná rezervácia Služieb Klientom prostredníctvom webovej stránky hotela alebo v inom rezervačnom systéme (napr. booking.com, expedia.com a pod.) alebo v prípade Podujatí písomná objednávka, ktorej vzor tvorí prílohu týchto VOP.

24. Informačné povinnosti Hotela podľa § 10a ods. 1 písm. e) a f) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov sú splnené v reklamačnom poriadku Hotela uverejnenom na stránke www.atlashotel.sk a umiestnenom na recepcii Hotela.

25. Tieto VOP (verzia 1) sa pre Hotel sa stavajú záväznými dňom ich zverejnenia na webovej stránke a pre Klienta okamihom uzatvorenia Zmluvy podľa Čl. I ods. 14 písm. a) týchto VOP, resp. okamihom odoslania Rezervácie Hotelu.

26. **Klient pri realizácii Rezervácie potvrdzuje súhlas s týmito VOP.**

27. Hotel si vyhradzuje právo na zmeny týchto VOP. Povinnosť písomného vyhotovenia VOP je splnená ich umiestnením na stránke Hotela www.atlashotel.sk

II. Služby

1. Uzatvorením Zmluvy sa Hotel zaväzuje poskytnúť Klientovi Služby v dohodnutom rozsahu, najmä v rozsahu uvedenom v Zmluve, a kvalite, pričom Klient má povinnosť zaplatiť Hotelu za Služby dohodnutú cenu, ako aj nahradiť prípadnú škodu spôsobenú v súvislosti s využitím týchto Služieb.

2. Hotel poskytuje ubytovacie služby za nasledovných podmienok:

a) Hotel je povinný na základe Zmluvy prenechať Klientovi do dočasného užívania rezervovaný typ izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu Klienta na ubytovanie.

Klient má nárok na Early check in len v prípade, že sa na tom s Hotelom pri uzatváraní Zmluvy výslovne dohodol podľa platného Cenníka;

b) Klient má nárok dostať do užívania konkrétnu kategóriu izby, o konkrétny typ izby môže Klient požiadať Hotel, avšak Hotel tejto požiadavke nemusí z objektívnych príčin vyhovieť;

c) Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 10:00 hod. dohodnutého dňa odchodu z ubytovania v Hoteli, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté medzi Zmluvnými stranami inak;

d) v prípade Late check out a Early check in je Hotel oprávnený účtovať Klientovi poplatok vo výške uvedenej v Cenníku; s tým, že Klient je povinný uhradiť tento poplatok bez toho, aby Klientovi vznikli nároky na ďalšie Služby Hotela spojené s ubytovaním;

e) ak sa Klient nezaregistroval v Hoteli do 24:00 hod. dohodnutého dňa príchodu do Hotela, Hotel je oprávnený rezervovanú izbu prenechať inému Klientovi, pokiaľ nebolo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak a nezaregistrovanie v Hoteli sa rozumie ako tzv. no show, na ktorý sa aplikujú storno poplatky za *no show* podľa podmienok uvedených v potvrdení rezervácie;

f) Klient je povinný si odovzdanú izbu bezodkladne po jej odovzdaní pracovníkom Hotela do dočasného užívania prezrieť a akékoľvek jej prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepcii Hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby alebo jej inventáru. V prípade, že Hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení ubytovania Klienta bez toho, aby Klient na tieto skutočnosti upozornil recepciu Hotela, je Klient povinný nahradiť Hotelu škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu;

g) Klienta sa zaväzuje dodržiavať Ubytovací poriadok Hotela.

3. Hotel nezodpovedá za nesplnenie Služby alebo Služieb objednaných Objednávateľom v dôsledku Vyššej moci.

III. Ceny služieb a Platobné podmienky

1. Klient je povinný zaplatiť Hotelu za poskytnutú Službu dohodnutú cenu, to platí aj pre Službu, ktorú Hotel poskytol na základe výslovnej požiadavky Klienta tretím osobám.
2. Pokiaľ nebola medzi Zmluvnými stranami v Zmluve dohodnutá cena Služby, je Klient povinný zaplatiť za poskytnutú Službu cenu uvedenú v Cenníku Hotela za jednotlivé Služby, ktorý je platný v čase poskytovania Služby.
3. Ceny za Služby uvedené v Cenníku Hotela sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty, nezahŕňajú však miestne dane, ktoré Klient uhradí pri konečnom zúčtovaní pri odchode z Hotela.
4. K zmene ceny Služieb oproti Cenníku Hotela môže Hotel pristúpiť, ak Klient dodatočne zmení so súhlasom Hotela počet rezervovaných izieb, rozsah Služieb, dĺžku trvania ubytovania alebo iné podmienky.
5. Hotel je oprávnený pri uzatváraní Zmluvy požadovať od Klienta platbu vopred v plnej výške, prípadne zálohu vo výške, na ktorej Hotel a Klient vopred dohodli.
6. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie rezervovaných a využitých Služieb zo strany Klienta je daňový doklad vo forme (i) faktúry alebo (ii) záverečného účtu doplnených v prípade platby kartou alebo v hotovosti o blok z registračnej pokladne, a ktoré budú vystavené v deň odchodu Klienta z ubytovania v Hoteli alebo v deň, kedy Klient využil rezervovanú Službu.
7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Splatnosť faktúry môže byť 2 (dva) - 14 (štrnásť) dní od jej vystavenia, ak nebola uhradená kartou alebo v hotovosti; V prípade bankového prevodu sa faktúra považuje za uhradenú dňom, kedy Hotel mohol disponovať uhradenou čiastkou, t. j. deň pripísania príslušnej čiastky v prospech účtu Hotela uvedeného vo faktúre.
8. Platba kartou môže byť vykonaná pred aj po čerpaní Služby Klientom, a to na základe Klientom poskytnutých údajov potrebných pre realizáciu platby.
9. V prípade pohľadávky Hotela voči Klientovi vo výške presahujúcej sumu 30,- EUR (tridsať eur) Hotel vystaví faktúru na úhradu pohľadávky. Ak faktúra nebude riadne a včas a uhradená, bude Hotel sumu vymáhať od Klienta v zmysle príslušných právnych predpisov.

10. Pri omeškaní s platbou Klienta za poskytnutú Službu je Hotel oprávnený účtovať Klientovi zákonný úrok z omeškania v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

IV. Ďalšie ustanovenia

1. Rozsah Služieb poskytovaných Hotelom v súvislosti s uskutočnením Podujatia je určený v Zmluve a/alebo Rezervácii. Ak boli Služby dohodnuté Zmluvnými stranami, ale neboli presne a/alebo dostatočne jasne špecifikované, Hotel je oprávnený poskytnúť Klientovi (Organizátorovi) Služby podľa určenia Hotela v rámci dohodnutej celkovej cenovej kalkulácie.

2. Hotel je povinný poskytnúť dohodnuté Služby riadne, včas a v obvyklej kvalite pre počet účastníkov Podujatia podľa podmienok dojednaných v Zmluve a/alebo Rezervácii Klientom. Kvalita poskytovaných Služieb je závislá na spolupôsobení Organizátora spočívajúcim predovšetkým v dodržiavaní dohodnutého vecného a časového harmonogramu Podujatia.

3. Na zabezpečenie a riadnu prípravu Podujatia je Klient povinný oznámiť Hotelu konečný počet účastníkov Podujatia najneskôr 7 (sedem) pracovných dní pred konaním Podujatia.

4. Zmena počtu účastníkov Podujatia o viac než 5 % (päť percent) oproti pôvodne nahlásenému počtu musí byť s Hotelom vopred dohodnutá. Pri takejto zmene počtu účastníkov Podujatia si Hotel vyhradzuje právo jednostranne zmeniť cenu za rezervované Služby a/alebo zameniť rezervované priestory Podujatia a/alebo dohodnutý štandard a/alebo technické vybavenie priestorov Podujatia. V prípade zmeny rozsahu poskytovaných Služieb na žiadosť Klienta poskytne Hotel zmenu rozsahu poskytovaných Služieb podľa vlastných možností s tým, že k takejto požiadavke pristupuje so starostlivosťou riadneho obchodníka. Na zmenu rozsahu poskytovaných Služieb však Klient nemá právny nárok.

5. Pri prekročení počtu účastníkov Podujatia o viac než 5 % (päť percent) oproti pôvodne nahlásenému počtu je Hotel tiež oprávnený prepracovať a zmeniť dohodnutú cenu Služieb, pričom základom vyúčtovania bude skutočný počet účastníkov Podujatia.

6. Pri Podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22:00 hod., a pokiaľ dohodnutá cena už nezohľadňuje takéto dlhšie trvanie Podujatia, môže Hotel účtovať obslužné vo výške od 100,- EUR (sto eur) za každú začatú hodinu Podujatia trvajúceho po 22:00 hod.
7. Klient nie je oprávnený zásobovať Podujatie vlastnými jedlami alebo nápojmi a/alebo prinášať jedlá a nápoje na Podujatie s výnimkou predchádzajúcej výslovnej písomnej dohody s Hotelom. V opačnom prípade má Hotel právo na zrušenie Podujatia bez nároku na vrátenie finančných prostriedkov za Podujatie podľa cenovej ponuky.
8. Klient je povinný zaplatiť za konzumáciu jedál a nápojov rezervovaných zo strany účastníkov Podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie.
9. Klient je povinný zaplatiť za Služby rezervované zo strany účastníkov podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie za Služby.
10. Klient je povinný najmenej 45 (štyridsaťpäť) dní pred uskutočnením Podujatia informovať Hotel, ak je Podujatie spôsobilé vyvolať verejný záujem, narušiť verejný poriadok, obmedziť alebo ohroziť záujmy Hotela a iných Klientov Hotela. Hotel je oprávnený vykonať adekvátne opatrenia na zamedzenie takéhoto stavu a Klient, ako aj účastníci Podujatia sú povinní ich znášať.
11. Pokiaľ Hotel pre Klienta na základe jeho požiadavky obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, koná tak vždy v mene a na účet Klienta. Hotelu tým nevznikajú žiadne záväzky voči tretím osobám a nároky tretích subjektov z užívania tohto zariadenia sú nárokmi iba voči Klientovi.
12. Používanie nad obvyklú mieru vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení Klienta, resp. účastníkov Podujatia pri použití elektrickej siete Hotela, vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas Hotela. Hotel si vyhradzuje právo osobitne spoplatniť použitie takých prístrojov a zariadení, ktoré nad obvyklú mieru zvyšujú náklady na dodávku energií alebo prevádzkové náklady Hotela. Klient je povinný zabezpečiť kompatibilitu vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení s elektrickými a inými zariadeniami Hotela, požiarňymi predpismi a v zmysle týchto predpisov ich aj prevádzkovať.
13. Za poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach Hotela spôsobené použitím zariadení podľa Čl. IV ods. 12 týchto VOP zodpovedá v plnej miere Klient, ktorý je povinný

uhradiť náklady spojené s uvedením do pôvodného stavu. Hotel je oprávnený prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať kontrolu takýchto zariadení a opatrenia na predchádzanie, príp. zamedzenie vzniku takéhoto stavu a Klient, ako aj účastníci Podujatia, sú povinní takúto kontrolu a opatrenia strpieť.

14. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení zodpovedá Klient.

15. Akýkoľvek dekoračný materiál alebo iný predmet vnesený do Hotela musí zodpovedať požiarным predpisom a v zmysle nich musí byť aj používaný a prevádzkovaný. V záujme predchádzania vzniku možnej škody, podlieha predošlému súhlasu Hotela vnesenie akýchkoľvek predmetov nad obvyklú mieru do Hotela, ako aj ich inštalácia a umiestnenie nad obvyklú mieru.

16. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po skončení Podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ Klient nezabezpečí ich odstránenie a predmety ponechá v priestoroch Hotela, Hotel je oprávnený do času odstránenia týchto predmetov účtovať Klientovi nájom za miestnosť Podujatia. Hotel je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie týchto predmetov na účet Klienta bez toho, aby došlo k uzatvoreniu zmluvy o úschove alebo uložení vecí.

17. Klient je povinný užívať prenechané priestory Hotela v rozsahu zodpovedajúcom ich povahe, primeraným a riadnym spôsobom, nie nad obvyklú mieru a v súlade s účelom prenechania a odovzdať ich Hotelu v stave, v akom ich prevzal, s ohľadom na obvyklé opotrebenie. V prípade, ak po Podujatí bude zistené poškodenie priestorov, na ktoré Klient vopred, resp. pri preberaní priestorov neupozornil, má sa za to, že k poškodeniu došlo počas Klientovho Podujatia, a preto Klient za toto poškodenie zodpovedá.

18. Klient sa zaväzuje dodržiavať a plniť v mieste konania Podujatia, ako aj v iných priestoroch Hotela, všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci, ochrane majetku a požiarnej ochrane, najmä zo zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zo zákona č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarimi v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 121/2002 Z. z. o požiarnej prevencii v znení neskorších predpisov.

19. Klient sa zaväzuje v mieste Podujatia, ako aj v priestoroch Hotela dodržiavať a plniť všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane životného prostredia.
20. Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Hotela robiť akékoľvek zmeny priestorov Hotela.
21. Klient plne zodpovedá za vzniknuté škody a poškodenie vnútorného zariadenia Hotela. Uvedené platí aj v prípade ak Host' privedie do Hotela psa, zodpovedá za všetky škody na majetku Hotela spôsobené psom/iným domácim zvieratom. Poplatok za psa (domáce zviera) je stanovený vo výške 15,- EUR/noc. Bližšie podmienky týkajúce sa ubytovania v Hoteli so psom/príp. iným domácim zvieratom sú uvedené v Ubytovacom poriadku.
22. Klient je povinný chrániť prenajaté priestory Hotela, Hotel a majetok, ktorý sa v ňom nachádza pred poškodením alebo zničením. V prípade hroziacej škody sa Klient zaväzuje zakročiť na jej odvrátenie, spôsobom primeraným okolnostiam ohrozenia.
23. Klient je oprávnený v priestoroch Hotela vystaviť nápisy a tabule uvádzajúce logá, názvy a druh činností súvisiace s Podujatím alebo jeho osobou len s predchádzajúcim písomným súhlasom Hotela. Obsah, výtvarné riešenie a stav týchto nápisov a tabúl nesmú vyvolávať vo verejnosti nepriaznivý dojem, nesmú porušovať autorské práva tretích osôb a musia byť v súlade s právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Tieto nápisy a tabule, ako aj znečistenie plôch po nich je Klient povinný bezodkladne po ukončení Podujatia alebo pred odchodom z Hotela odstrániť.
24. V prípade, ak Klient nechá priestory Hotela znečistené alebo v nich ponechá dovezený odpad (krabice, vrecia a iné.), je povinný Hotelu uhradiť poplatok minimálne vo výške 50,- EUR (päťdesiat eur) za vypratanie každého použitého priestoru, prípadne podľa rozsahu znečistenia.
25. Hotel nezodpovedá za úrazy Klientov vzniknuté pri voľno časových programoch akéhokoľvek druhu, ibaže ku škode došlo zo strany Hotela v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti alebo úmyslu.

V. Záloha na Služby Podujatia

1. Pokiaľ nie je medzi Zmluvnými stranami dohodnutá osobitná písomná dohoda o výške zálohy za Služby Podujatia, je Hotel oprávnený požadovať od Klienta úhradu zálohovej platby až do výšky 100 % (sto percent) zo sumy kalkulácie na základe zálohovej faktúry vystavenej Hotelom po potvrdení záväznej kalkulácie. Zálohová faktúra je splatná do 2 - 14 (dvoch až štrnástich) dní odo dňa jej vystavenia.

2. Uhradená záloha podľa Čl. V. ods. 1 týchto VOP sa v prípade storna Služieb Podujatia nevracia a bude použitá ako storno poplatok v súlade so storno podmienkami uvedenými v Čl. VI. Týchto VOP. Ak je zaplatená záloha vyššia ako určený storno poplatok, bude záloha v prevyšujúcej časti vrátená Klientovi na účet v lehote 14 kalendárnych dní.

3. V prípade, že záloha podľa Čl. V. ods. 1 týchto VOP nebude uhradená riadne a včas, Hotel si vyhradzuje právo zrušiť Rezerváciu Podujatia bez predchádzajúceho upozornenia.

VI. Storno podmienky a odstúpenie Klienta od Zmluvy

1. V prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom, zrušenia skupinových pobytov a Podujatí sa uplatnia storno podmienky, v závislosti od typu rezervovaného ubytovania a/alebo sezóny, v ktorej sa má Služba Klientovi poskytnúť, a ktoré boli uvedené pri cenovej ponuke a rezervácii pobytu, pričom Klient bol o storno podmienkach upovedomený pri potvrdení rezervácie.

2. V prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti Klientom) alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby v mimoriadnych prípadoch, ktorými sa rozumejú najmä choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou alebo iné mimoriadne udalosti, ktorých závažnosť závisí od posúdenia Hotelom, je Hotel oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine takéhoto zrušenia Zmluvy.

3. V prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby, zašle Hotel Klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku Hotela na storno poplatok a o jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 (štrnástich) dní odo dňa doručenia odstúpenia Klienta od Zmluvy alebo od jej časti Hotelu alebo odo dňa, kedy sa mali začať poskytovať rezervované Služby.

4. Klient berie na vedomie, že Hotel je oprávnený v prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby, jednostranne započítať pohľadávku Klienta voči Hotelu na vrátenie Klientom uhradenej ceny Služieb pri uskutočnení online rezervácie pobytu voči pohľadávke Hotela na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky Klienta a Hotela v prospech Klienta uhradí Hotel Klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet Klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny za rezerváciu Služieb pri online rezervácii Služieb, a to do 30 (tridsiatich) pracovných dní odo dňa nasledujúceho po dni doručenia zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby. Prípadné bankové poplatky spojené s vrátením ceny rezervovaných Služieb alebo ich časti Klientovi znáša Klient.

5. Ak Klient zrealizuje online rezerváciu Služieb, akékoľvek zmeny v nej môže uskutočniť prostredníctvom recepcie Hotela po uvedení e-mailovej adresy Klienta, ktorú zadával pri online rezervácii Služieb a po zadaní čísla rezervácie prideleného a zaslaného Klientovi formou potvrdenia rezervácie,

a) **písomne doporučeným listom** zaslaným na poštovú adresu Hotela:

ATLAS Hotel Tatry Tatranské Matliare 13046, 059 60 Vysoké Tatry

b) **telefonicky** na telefónnom čísle Hotela **+421 911 566 887** alebo

c) **e-mailom** zaslaným na e-mailovú adresu Hotela recepacia@atlashotel.sk

6. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je Klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo, ktoré mu bolo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané na e-mailovú adresu ním zadanú pri uskutočňovaní online rezervácie.

7. Pokiaľ Klient požaduje zmenu uskutočnenej online rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, Hotel uskutoční všetky kroky za účelom vyhovieť požiadavkám Klienta, avšak Hotel nie je povinný požiadavke Klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť a Klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany Hotela z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online rezervácie.

STORNO PODMIENKY pre Individuálnych klientov

a) bez storno poplatku ak Klient zruší túto objednávku viac ako 21 (dvadsaťjeden) dní pred začatím poskytovania Služieb;

b) 50 % (päťdesiat percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší túto objednávku menej ako 21 (dvadsaťjeden) dní a najmenej 15 (pätnásť) dní pred začatím poskytovania Služieb;

c) 70 % (sedemdesiat percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší túto objednávku menej ako 14 (štrnásť) dní a najmenej 8 (osem) dní pred začatím poskytovania Služieb;

c) 100 % (sto percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší túto objednávku 7 (dvadsaťjeden) a menej dní pred začatím poskytovania Služieb.

Hotel je oprávnený svoje Storno podmienky upraviť v závislosti od svojej ponuky a štruktúry ponúkaných služieb pre jednotlivé predajné kanály.

VII. Odstúpenie od Zmluvy zo strany Hotela

1. Hotel je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:

a) bolo toto právo písomne dohodnuté s Klientom z dôvodov uvedených v Zmluve,

b) Klient netrvá na plnení zo strany Hotela,

c) Klient má voči Hotelu neuhradené už splatné záväzky,

d) v Rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba, a Klient svoj záväzok včas nesplnil, pričom Hotel môže odstúpiť od Zmluvy najneskôr do momentu splnenia tohto záväzku Klientom,

e) sa vyskytli okolnosti, za ktoré Hotel nezodpovedá (napr. Vyššia moc), ktoré robia splnenie Zmluvy nemožným,

- f) Služby boli rezervované s uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov Klienta alebo iných podstatných skutočností,
- g) má Hotel opodstatnený dôvod domnievať sa, že využitie jeho Služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku, bezpečnosť alebo vážnosť Hotela voči verejnosti, alebo
- h) Klient poruší a/alebo porušuje ustanovenia týchto VOP a/alebo Ubytovacieho poriadku.

VIII. Zodpovednosť za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach

1. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach, ktoré boli Klientmi alebo pre nich vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov Hotela, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkov Hotela a bol o tom spísaný protokol.
2. Hotel nenesie zodpovednosť za majetok Klienta v priestoroch Hotela. Hotel zodpovedá za škodu na veciach len v prípade, ak boli prevzaté Hotelom do osobitnej úschovy so spísaním príslušného protokolu. Právo na náhradu škody musí Klient uplatniť v Hoteli bez zbytočného odkladu po tom, ako škodu zistí, avšak toto právo zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr do 2. (druhého) dňa po dni, keď sa poškodený Klient o škode dozvedel.
3. Poskytnutím miesta na odstavenie vozidla na parkovisku nevzniká medzi Hotelom a Klientom zmluva o úschove, resp. o uložení, preto Hotel nezodpovedá za krádež alebo poškodenie motorových vozidiel a/alebo ich príslušenstva.

IX. Podmienky vstupu do Bazéna

1. Do priestorov Bazéna je zákaz vstupu osobám pod vplyvom alkoholu či iných omamných a psychotropných látok, rovnako aj osobám so zjavnými príznakmi akútneho ochorenia (horúčka, kašeľ a pod.) a infekčného kožného ochorenia.
2. Klient je pri využívaní služieb Bazéna povinný dodržiavať podmienky vstupu do Bazéna. Podmienky vstupu sú zverejnené aj pri vstupe do Bazéna.

3. Klient je v priestoroch Bazéna povinný správať sa tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví a majetku. Nevhodné, hrubé správanie Klienta voči ostatným klientom bude mať za následok bezodkladné ukončenie návštevy Klienta v Bazéne, bez nároku na vrátenie vstupného poplatku, resp. ukončenie pobytu v Hoteli.

4. Pri odchode z priestorov Bazéna je Klient povinný odovzdať všetky zapožičané veci (uteráky, plachty, župan, kľúčik od skrinky príp. od bezpečnostnej skrinky, športové potreby a ostatné). Za nevrátené predmety bude Hotel žiadať náhradu v ich nadobúdacej hodnote.

5. Prípadné reklamácie nesprávneho účtovania odplaty uplatňuje Klient bezprostredne pri vydaní účtu za poskytnuté služby Bazéna alebo iné plnenia, v opačnom prípade nemožno reklamáciu uznať za opodstatnenú.

6. Klient berie na vedomie, že:

- využitím služieb Bazéna a zariadení Bazéna sa Klient vystavuje možnému riziku vzniku škody na zdraví a majetku;
- činnosti vykonávané v Bazéne môžu byť fyzicky náročné a vystavujú telo riziku zranenia;
- pre bezpečné využitie služieb Bazéna a zariadení Bazéna je nevyhnutný zodpovedajúci zdravotný stav Klienta v zmysle čl. IX ods. 1. týchto VOP;
- Hotel nezodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi v dôsledku iných, len Klientovi známych kontraindikácií, ktoré vylučujú využitie niektorých služieb Bazéna;
- Hotel nezodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi v súvislosti s jeho zdravotným stavom nevhodným na bezpečné využitie služieb Bazéna a zariadení Bazéna alebo spôsobenú nevhodným použitím zariadení nachádzajúcich sa vo Bazéna.

7. Hotel, ani jeho zamestnanci, príp. iné osoby, zúčastnené na poskytovaní služieb Bazéna, nezodpovedajú:

- za škodu na veciach odložených mimo miesta určeného na odkladanie vecí;
- za smrť, úraz alebo chorobu Klienta, ku ktorým došlo v priestoroch Bazéna, ibaže takýto následok bol zapríčinený Hotelom, jeho zamestnancami, príp. inými osobami zúčastnenými na poskytovaní služieb Bazéna, v dôsledku porušenia alebo zanedbania ich povinností.

8. Klient zodpovedá za riadne používanie zariadení Bazéna (zahŕňajúc nastavenia úrovni náročnosti a umiestnenie športových a relaxačných zariadení). Ak má Klient pochybnosti, ako správne nastaviť nejaké zariadenie, je povinný túto otázku konzultovať s prítomným zamestnancom.

9. Za maloleté osoby zodpovedá výlučne ich zákonný zástupca.

10. Zmeny v balíčkoch a skupinových objednávkach je potrebné oznámiť 48 (štyridsaťosem) hodín vopred. Zmeškané termíny bez náležitého oznámenia sa musia uhradiť vo výške 100 % (sto percent) z hodnoty objednaných služieb Bazéna.

11. Klient svojím podpisom na *Súhlase s podmienkami* potvrdzuje, že sa oboznámil s informáciami o ochrane osobných údajov.

12. Pre účely poskytnutia služieb Bazéna spracúva Hotel údaje Klientov/Hostí v rozsahu: meno, priezvisko, telefónne číslo, e-mailová adresa.

13. Osobné údaje sú spracúvané po nevyhnutne potrebnú dobu a to pre účely poskytovania služieb Bazéna alebo iných dodatkových služieb poskytnutých na základe dopytu klienta.

X. Darčkové poukazy (Voucher)

1. Platnosť: Darčkový poukaz je platný po dobu uvedenú na poukaze. Po uplynutí tejto doby stráca platnosť bez nároku na náhradu.

2. Hodnota poukazu: Poukaz je možné uplatniť na všetky služby hotela podľa aktuálneho cenníka do výšky jeho hodnoty.

3. Rezervácia: Poukaz je nutné uplatniť pri rezervácii služieb. Rezerváciu je potrebné uskutočniť v dostatočnom predstihu, pričom jej dostupnosť závisí od obsadenosti hotela. Pri rezervácii je potrebné uviesť číslo darčkového poukazu.

4. Oznámenie čerpania: Čerpanie darčkového poukazu je potrebné oznámiť vopred pri rezervácii pobytu. Hotel si vyhradzuje právo nevyhovieť možnosti čerpania poukazu vo vybraných termínoch (napr. Silvester, Nový rok, Vianoce, Veľká noc a pod.).

5. Nepeňažná náhrada: Poukaz nie je možné vymeniť za hotovosť ani iné finančné plnenie.

6. Jednorazové použitie: Hodnotu poukazu je potrebné vyčerpať jednorazovo. Nevyužitá časť hodnoty sa nevracia.

7. Pokiaľ ide o Voucher na ubytovacie služby, Klient berie na vedomie, že v cene Darčkového poukazu nie je zarátaný miestny poplatok v sume uvedenej v aktuálne platnom všeobecne záväznom nariadení Mesta Vysoké Tatry.

Tieto podmienky sú záväzné a ich akceptovaním sa zákazník zaväzuje postupovať v súlade s uvedenými pravidlami.

XI. Pravidlá používania detského ihriska

1. **Vstup bez obuvi:** Na ihrisko je povolený vstup výhradne bez topánok. Pred vstupom sa, prosím, vyzujte.

2. **Prevádzkové hodiny:** Ihrisko je otvorené denne od 8:00 do 22:00.

3. **Vek a výška:** Ihrisko je určené pre deti vo veku 3 – 12 rokov a s výškou do 140 cm.

4. **Kapacita:** Maximálny počet detí na ihrisku je 20.

5. **Dohľad dospeljej osoby:** Každé dieťa musí byť pod dozorom rodiča alebo inej zodpovednej dospeljej osoby, ktorá zaň preberá plnú zodpovednosť.

6. **Hračky a cudzie predmety:** Vnášanie vlastných hračiek alebo iných predmetov do ihriska nie je povolené.

7. **Okuliare a šperky:** Pred vstupom odporúčame deťom odložiť okuliare a šperky (retiazky, náušnice, prstene). Prevádzkovateľ nezodpovedá za stratu alebo poškodenie osobných vecí.

8. **Bezpečné správanie:** Deti, ktoré porušujú pravidlá slušného správania, používajú ihrisko nebezpečným spôsobom alebo sa správajú agresívne, môžu byť z ihriska vykázané. Posúdenie je na personále ihriska.

9. **Čistota:** V prípade znečistenia ihriska okamžite informujte personál, aby sme mohli situáciu vyriešiť a predísť vzniku škôd.

10. **Poškodenie:** Za akékoľvek poškodenie vybavenia alebo konštrukcie ihriska zodpovedá dospelá osoba sprevádzajúca dieťa. Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať úhradu vzniknutej škody v plnej výške.

Na ihrisku je prísne zakázané:

- Konzumácia jedál a nápojov v hernej zóne.
- Agresívne správanie, strkanie alebo ohrozovanie iných detí.
- Lezenie po vonkajších stenách, sieťach alebo šmýkačkách v protismere.
- Úmyselné poškodzovanie vybavenia alebo konštrukcie ihriska.
- Vnášanie cudzích predmetov alebo vlastných hračiek.
- Vynášanie hračiek a vybavenia z priestorov detského ihriska.

Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.

2. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.

3. Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k Službám poskytnutým Hotelom upravuje Reklamačný poriadok Hotela. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Hotel vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Hotel porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Hotel ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

4. Ak Hotel na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho

riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Hotelom ako predávajúcim je:

a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk,

b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektovalternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>) pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

6. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť online platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>.

Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskýchsporov.soi>

7. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto VOP boli alebo by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení týchto VOP.

8. Pokiaľ nie je medzi Zmluvnými stranami a/alebo v týchto VOP uvedené inak, v prípade vzájomnej písomnej korešpondencie sa jej doručenie Zmluvným stranám bude uskutočňovať osobne, doporučenou listovou zásielkou s doručenkou alebo kuriérom, prípadne inou dohodnutou formou na adresu uvedenú v Zmluve, v Rezervácii alebo na inú oznámenú adresu. V prípade neúspešného doručenia, vrátane odmietnutia zásielky, sa deň vrátenia zásielky odosielateľovi bude považovať za deň riadneho doručenia.

9. Klient sa zaväzuje pri užívaní Služby alebo Služieb Hotela neporušovať práva duševného vlastníctva Hotela a/alebo tretích osôb. Hotel nezodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb Klientom. Klient je povinný nahradiť akúkoľvek škodu, ktorú spôsobí Hotelu alebo tretím osobám v súvislosti s porušením práv duševného vlastníctva.

10. Osobné údaje poskytnuté v procese rezervovania Služieb Klientom alebo v procese použitia Služieb alebo v súvislosti s použitím Služieb budú spracované v súlade s príslušnou legislatívou na úseku ochrany osobných údajov, najmä Nariadením EP a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**Nariadenie GDPR**“).

Poskytnuté osobné údaje budú spracované v informačnom systéme s názvom HOREC – hotelový systém pre potreby rezervácie Služieb, vyhotovenia Zmluvy, použitia Služieb a ich zúčtovania. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webstránke <https://www.atlashotel.sk> a zodpovedná osoba Hotela môže byť kontaktovaná na adrese riaditel@atlashotel.sk

11. Osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade so Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom (ktorí pre Hotel zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis jednotlivých systémov pre poskytovanie Služieb).

Zmluvná objednávka služieb - VZOR

názov: Navigea Hospitality s. r. o.

IČO: 56304439

DIČ: 2122273142

sídlo: Hniezdne 118, 065 01 Hniezdne

zapísaná: Obchodný register Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č. 48089/P

tel. číslo: +421 +421 911 566 887

IBAN: SK02 0900 0000 0052 1846 4070

(ďalej len „**Hotel**“)

A

so sídlom:

zapísaná:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

bankové spojenie:

číslo účtu IBAN:

konajúca:

kontaktná osoba:

(ďalej len „**Klient**“)

Na základe cenovej ponuky zo dňa:
nasledovné služby:

si Klient od Hotela objednáva

Termín:

Ubytovanie v cene:

Stravovanie v cene:

Ďalšie služby v cene:

V celkovej cene:

(ďalej len „**Služby**“)

*ceny sú kalkulované s DPH

Zaslaním podpísanej objednávky Klientom Hotelu a dorúčením potvrdenia objednávky zo strany Hotela sa objednávka stáva záväznou s povinnosťou (i) uhradiť zálohovú platbu Klientom vo výške % (percent) z objednaných Služieb a (ii) dodržiavať všetky podmienky stanovené dohodou Klienta a Hotela v objednávke vrátane storno podmienok tu uvedených.

Klient je povinný uhradiť zálohovú platbu na základe zálohovej faktúry vystavenej Hotelom. Zálohová faktúra je splatná v lehote 7 (sedem) dní od dňa jej vystavenia faktúry.

STORNO PODMIENKY

V prípade objednaných Služieb sa storno poplatok stanoví percentuálnou sadzbou z ceny všetkých objednaných Služieb nasledovne:

1. Ak si Klient touto objednávkou rezervoval v rámci Služby 35 (tridsaťpäť) a viac izieb v Hoteli, Klient je povinný uhradiť Hotelu storno poplatok vo výške:

a) 10 % (desať percent), ak Klient zruší túto objednávku do 90 (deväťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Hotelom;

b) 50 % (päťdesiat percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší túto objednávku po uplynutí 90 (deväťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Hotelom, avšak do 21 (dvadsaťjeden) dní pred začatím poskytovania Služieb;

c) 100% (sto percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší túto objednávku 21 (dvadsaťjeden) a menej dní pred začatím poskytovania Služieb.

2. Ak si Klient touto objednávkou rezervoval v rámci Služby maximálne 34 (tridsaťštyri) izieb v Hoteli, Klient je povinný uhradiť Hotelu storno poplatok vo výške:

a) 10 % (desať percent), ak Klient zruší túto objednávku do 60 (šesťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Hotelom;

b) 50 % (päťdesiat percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší túto objednávku po uplynutí 60 (šesťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Hotelom, avšak do 15 (pätnásť) dní pred začatím poskytovania Služieb;

c) 100% (sto percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší túto objednávku 14 (štrnásť) a menej dní pred začatím poskytovania Služieb.

Za zrušenie objednávky sa považujú akékoľvek zmeny v rezervácii Služieb, ktoré tvoria viac ako 5 % (päťpercent) z celkového počtu účastníkov, resp. objemu objednaných nocľahov stanovených objednávkou. Takéto zmeny podliehajú štandardným storno podmienkam. Storno podmienky sa uplatňujú, aj ak je rezervácia Služieb presunutá na iné obdobie.

Počet izieb pre jednotlivé podmienky sa pri pobyte na viac nocí rozumie ako izbonoci (t. j. súčin počtu izieb a nocí). V prípade, že objednané Služby nebudú môcť byť Hotelom poskytnuté a/alebo Klientom využité v dojednanom čase z dôvodu povinného uzatvorenia alebo obmedzenia prevádzky Hotela a/alebo akéhokoľvek obmedzenia ľudských práv a slobôd obyvateľov SR na základe nariadenia vlády SR alebo iného príslušného orgánu, Klient alebo Hotel je oprávnený objednané Služby zrušiť a Hotel vráti Klientovi uhradenú zálohu v plnej výške.

Ak sa Klient z vyššie uvedeného dôvodu rozhodne objednané Služby presunúť na nový termín, Hotel uhradenú zálohu presunie na nový termín. Na zrušenie objednaných Služieb z iného dôvodu sa vzťahujú všeobecné storno podmienky uvedené v tejto objednávke.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 1

Základné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie služieb poskytovaných spoločnosťou spoločnosť Navigea Hospitality, s.r.o. IČO: 56304439, DIČ: 2122273142, IČ DPH: SK2122273142 so sídlom Hniezdne 118, 065 01 Hniezdne, zapísaná Obchodný register Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č. 48089/P (ďalej len „Prevádzkovateľ“ alebo „Obchodník“), a to ubytovacích, stravovacích a súvisiacich služieb (ďalej spoločne aj len „služby“) v ATLAS Hotel Tatry na adrese: Tatranské Matliare 13046, 059 60 Vysoké Tatry ďalej len „Hotel“) klientami hotela – fyzickými osobami v postavení spotrebiteľa v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) (ďalej len „zákazník“ alebo len „spotrebiteľ“) od momentu nástupu zákazníka na pobyt v Hoteli do jeho ukončenia. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na uplatňovanie reklamácií tovaru predávaného obchodníkom spotrebiteľovi v Hoteli.

Reklamácie klientov - právnických osôb a fyzických osôb – podnikateľov, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa, sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

Obchodník týmto reklamačným poriadkom v súlade so zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) riadne informuje zákazníka o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.

Poskytovanie služieb sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s Občianskym zákonníkom a zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Zákazník má právo na poskytnutie ubytovacích, stravovacích a súvisiacich služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne, a/alebo na tovar v bežnej kvalite.

Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby alebo vady doplnkového tovaru predávaného obchodníkom zákazníkom v Hoteli.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu vzniká v prípade, ak sú zákazníkovi v niektorej z prevádzok Hotela poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je obvyklé. Zákazník môže svoje právo na reklamáciu uplatniť formou práva na odstránenie vady, doplnenie, výmenu alebo poskytnutie novej služby, primeranú zľavu z ceny ním uhradených služieb alebo odstúpenie od zmluvy.

Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má služba pri jej poskytnutí zákazníkovi alebo predaný tovar pri jeho prevzatí zákazníkom. Pri použitých veciach nezodpovedá obchodník za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných obchodníkom za nižšiu cenu, nezodpovedá obchodník za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, obchodník zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

Ustanovenia o záručnej dobe sa riadia ustanoveniami § 619 Občianskeho zákonníka v prípade zákazníka, ktorý je spotrebiteľom, inak príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Za vadu sa nepovažuje zmena tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania alebo neoprávneného alebo nesprávneho zásahu do tovaru.

Článok 3

Uplatnenie reklamácie

Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb a/alebo tovaru (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie (vadu alebo vady služieb a/alebo tovaru) u hotelového manažéra alebo iného zodpovedného pracovníka (recepčia, prevádzkový riaditeľ hotela, riaditeľ hotela, F&B manažér, hotelový manažér, Front Office Supervisor), a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá, v prípade služieb najneskôr do skončenia pobytu v hoteli a v prípade tovaru najneskôr do uplynutia záručnej doby, inak právo na reklamáciu zaniká. Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote obchodník neprihliada. Poskytovateľ je povinný prijať reklamáciu v hoteli prostredníctvom zamestnanca poskytovateľa pri uplatnení reklamácie.

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu väd tovaru, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe (skryté vady) osobne v Hoteli, alebo písomne na adresu sídla Obchodníka alebo adresu hotela alebo elektronicky e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu: hotel@atlashotel.sk.

V prípade uplatnenia reklamácie tovaru písomne alebo elektronicky je zákazník povinný zaslať reklamovaný tovar na adresu určenú obchodníkom pri uplatnení reklamácie zákazníkom.

V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, účet, faktúra, potvrdenie o nákupe a pod.). Ak to povaha reklamovanej služby alebo tovaru vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej vadu vytýka.

Článok 4

Postup pri vybavovaní reklamácie

Obchodník resp. pracovník prijímajúci reklamáciu zákazníka zaeviduje reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. O uplatnení reklamácie vydá obchodník zákazníkovi písomné potvrdenie. Obchodník po starostlivom preskúmaní reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď. Ak povaha uplatnenej reklamácie neumožňuje jej vybavenie ihneď, obchodník oznámi zákazníkovi lehotu na vybavenie reklamácie, ktorú uvedie v potvrdení. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ibaže pre objektívne dôvody, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť, nie je možné túto dodržať. V takomto prípade obchodník informuje zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie.

Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení priamo v hoteli.

Článok 5

Vybavenie reklamácie

V prípade, že obchodník uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka v celom rozsahu alebo čiastočne, postupuje sa v zmysle tohto reklamačného poriadku a príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov (bezplatné odstránenie nedostatku/poskytnutie náhradnej služby/poskytnutie primeranej zľavy z ceny/oprava alebo výmena tovaru).

V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná, zákazník má právo žiadať obchodníka o riadne, včasné a bezplatné odstránenie vady, ktorú zákazník bezodkladne po jej zistení oznámi, a to na úseku ubytovacích služieb a wellness služieb na výmenu alebo doplnenie vybavenia v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, resp. zodpovedajúceho zákazníkom objednaným službám a informáciám poskytnutým obchodníkom pred začatím poskytovania služieb.

V prípade, že sa jedná o vadu, ktorá je odstrániteľná na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera alebo cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie danej chyby, pričom nedostatky týkajúce sa akosti stravy a nápojov, ktoré sú určené na okamžitú konzumáciu, musí zákazník reklamovať ihneď po zistení nedostatku priamo v reštaurácii u obsluhujúceho personálu (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako 1/4 z porcie jedla alebo nápoja) a v prípade, že sa zistené nedostatky týkajú množstva alebo hmotnosti stravy a/alebo nápojov určených k okamžitej konzumácii, musí ich zákazník reklamovať ešte pred začatím konzumácie (tzn. pred prvým ochutnaním).

V prípade odstrániteľných väd iných služieb má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady alebo nedostatkov riadne a včas.

Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, zákazník má právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým obchodníkovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Obchodník môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady.

V prípade, že sa jedná o vadu neodstrániteľnú na úseku ubytovacích služieb v prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak obchodník nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie, prípadne poskytnúť zákazníkovi ubytovanie v inej izbe rovnakej kategórie v hoteli a ak bude napriek týmto vadám poskytnuté ubytovanie v danej izbe zákazníkovi, má zákazník po dohode s obchodníkom právo na poskytnutie primeranej zľavy z ceny ubytovania alebo kompenzáciu dodatočnými službami podľa vzájomnej dohody. Inak má zákazník právo na odstúpenie od zmluvy pred prvým prenocovaním a vrátenie ním zaplatenej ceny ubytovacích služieb.

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia obchodníka (prevádzkarne) dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti zákazníkovi objednanému a obchodníkom potvrdenému ubytovaniu v zmluve o ubytovaní a zákazník nesúhlasí s poskytnutým náhradným ubytovaním, má zákazník rovnako právo na odstúpenie od zmluvy o ubytovaní pred prenocovaním a vrátenie zaplatenej ceny.

V prípade, že nie je možné vady na úseku stravovacích služieb odstrániť, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla alebo nápoja, alebo na vrátenie ním zaplatenej ceny.

Pokiaľ nie je možné odstrániť vadu alebo vady na úseku Wellness služieb, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny služby alebo na odstúpenie od zmluvy pred začiatkom poskytovania služby a vrátenie zaplatenej ceny služby. V prípade, že zákazník uplatní nároky z vady služby až po jej úplnom poskytnutí a vyčerpaní, nie je možné reklamáciu uznať ako oprávnenú.

V prípade neodstrániteľných vád iných služieb má zákazník právo na poskytnutie náhradnej služby alebo zľavu z ceny primeranú povahe a závažnosti reklamácie. Odstúpiť od zmluvy má zákazník právo v prípadoch ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, zákazník má právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy s obchodníkom odstúpiť; to neplatí, ak sa zákazník spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru (primeranej rozdielu hodnoty tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez väd). Zákazník má právo na primeranú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy aj v prípadoch podľa § 624 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

V prípade, že oprávnenosť reklamácie zákazníka obchodník neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodoch neuznania reklamácie písomne.

Článok 6

Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

Zákazník je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytovanej služby a okolností reklamácie. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom vstup do priestorov, ktorý mu bol poskytnutý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o dôvodnosti a oprávnenosti reklamácie.

Článok 7

Záverečné ustanovenie

Zákazník má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v

znení neskorších predpisov, ak medzi zákazníkom ako spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu) alebo ak sa zákazník ako spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil jeho iné práva. Obchodník žiadosť posúdi a informuje zákazníka o spôsobe jej vybavenia v lehote 30 dní odo dňa podania žiadosti.

Ak obchodník na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s obchodníkom je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov a sú uverejnené na internetovej stránke www.atlashotel.sk

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.07.2024.

Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke hotela a umiestnený na recepcii hotela. Prijatím služby a/alebo prevzatím tovaru spotrebiteľ potvrdzuje, že bol s týmto reklamačným poriadkom oboznámený.

Orgán dozoru

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

REKLAMAČNÝ PROTOKOL

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

Dátum prijatia reklamácie:

Tento reklamačný protokol slúži na riadne vybavenie reklamácie služieb poskytovaných v ATLAS Hotel Tatry. Reklamácie môžu byť podané hosťom najneskôr do skončenia pobytu.

Údaje o hosťovi:

- **Meno a priezvisko:**
- **Adresa trvalého pobytu:**
- **Telefón:**
- **E-mailová adresa:**

Informácie o pobyte/poskytnutej službe

- **Dátum príchodu:**
- **Dátum odchodu:**
- **Číslo izby:**
- **Typ ubytovania:**
- **Reklamovaná služba:**

Dôvod reklamácie:

Vyjadrenie hotela:

Stanovisko hotela pri prijatí reklamácie:

- ☐ **Reklamácia vybavená na mieste** | Dátum Meno zodpovednej osoby.....
- ☐ **Reklamácia na ďalšie posúdenie (30 dní)**

Odpoveď na reklamáciu:

Dátum odpovede:

.....

Podpis host'a:
hotela:

Podpis a pečiatka zástupcu

Tento protokol je spracovaný v súlade so zákonmi a predpismi platnými na území Slovenskej republiky, v súlade s podmienkami ubytovania v našom hoteli a pravidlami týkajúcimi sa ochrany práv spotrebiteľa. Ak by ste potrebovali ďalšie informácie alebo mali ďalšie otázky týkajúce sa reklamácie, prosím, neváhajte nás kontaktovať.