

Všeobecné obchodné podmienky /Ubytovací poriadok/

Všeobecné obchodné podmienky Villa Plaza Boutique Hotel & Spa PREAMBULA:

Ubytovanie klientov (hostí) sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, na základe slovenského práva a týmto ubytovacím poriadkom. Ubytovaný hosť prijíma ubytovací poriadok ako zmluvnú podmienku ubytovania a je povinný dodržiavať jeho ustanovenia. Hosť je povinný sa s týmto ubytovacím poriadkom riadne oboznámiť, na jeho neznalosť sa nebude brať zreteľ. Ubytovací poriadok je okrem iného zverejnený a prístupný hosťom na recepcii Villa Plaza Boutique Hotel & Spa (ďalej len „Hotel“).

I. Všeobecné obchodné podmienky

1. Tieto obchodné podmienky platia pre zmluvy o prenájme hotelových izieb na ubytovanie, konferenčných a banketových miestností a miestností hotela na podujatia na vykonávanie podujatí za nájom, ako aj pre všetky pre hosťa poskytnuté ďalšie služby a dodávky hotela. Iné obchodné a zmluvné podmienky pre hosťa sa použijú iba vtedy, ak boli výslovne vopred písomne zmluvnými stranami dohodnuté.
2. Zmluva o ubytovaní vzniká prevzatím žiadosti hosťa Hotelom. Závisí od slobodnej vôle hotela, či rezerváciu písomne potvrdí.
3. Zmluvné strany sú Hotel a hosť. Pri objednávke treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Hotelu spolu s hosťom ako spoločný dlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ hotelu predloží príslušné vyhlásenie od hosťa.
4. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší prenájom miestností ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v zmluve o ubytovaní, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Hotela.

II. Podmienky a spôsob ubytovania

1. Hotel môže ubytovať iba hosťa, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Hosť sa prihlasuje na recepcii hotela ihneď po príchode. K prihláseniu je hosť povinný predložiť pracovníkovi hotela svoju identifikačnú kartu, cestovný pas, alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky v platnom znení a v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
2. Každý hosť, ktorý nie je štátnym občanom SR (cudzinec), je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov v znení neskorších právnych predpisov vyplniť a odovzdať na recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu predložené hosťovi pri príchode pracovníkom hotela, pričom všetky požadované údaje je Hosť povinný uviesť pravdivo a úplne.
3. Hotel poskytuje ubytovaným hosťom služby v plnom rozsahu, ktorý ustanovuje vyhláška Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z. ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried.
4. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
5. Pokiaľ neexistuje žiadna inak znejúca dohoda, hosťovi sú k dispozícii rezervované izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu. Hosť nemá žiaden nárok na skoršie prichystanie rezervovanej izby.
6. Hosť, ktorý sa ubytuje pred 6.00 hod. ráno uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
7. Izba musí byť v dohodnutý deň odjazdu vypratá najneskôr do 12:00 hod. a odovzdaná hotelu naspäť. V prípade oneskoreného vypratania izby po 12.00 do 17:00 hod. má hotel právo účtovať hosťovi poplatok vo výške 35,00 EUR za late check out. V prípade oneskoreného vypratania izby po 17:00 hod. má hotel právo účtovať hosťovi poplatok vo výške 100 % z ceny izby. Izba sa považuje za uvoľnenú potom, čo hosť vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá kľúče alebo

elektronickú kartu na recepcii a poverenému pracovníkovi hotela oznámi odhlásenie sa z ubytovania (tzv. check out). Hotel si vyhradzuje právo skontrolovať inventár izby, úhradu a spotrebu hosťa, a to najneskôr do 1 hodiny od uvoľnenia izby hosťom.

8. Rezervovanú izbu, do ktorej sa hosť nenastáhoval najneskôr do 18:00 dňa príchodu, môže prenechať hotel inak. Toto neplatí, pokiaľ bol vyslovene dohodnutý neskorší príchod.

9. Ak si hosť vopred objednal jednoposteľovú izbu a objednávku hotel potvrdil, účtuje hotel hosťovi iba cenu za jednoposteľovú izbu aj v prípade, že hosť ubytuje vo viacposteľovej izbe alebo v apartmáne. Táto zásada platí aj pri objednávke a potvrdení ubytovania v dvojposteľovej alebo trojposteľovej izbe, ak je hosť ubytovaný vo viacposteľovej izbe alebo apartmáne.

10. Ak hosť požiadava o predĺženie ubytovania, môže mu hotel ponúknuť aj inú izbu v inej cenovej relácii než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný. V takomto prípade hosť nemá nárok na ubytovanie v izbe, v ktorej bol pôvodne ubytovaný, a ani na ubytovanie v inej izbe hotela, pokiaľ to z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov hotela nie je možné.

III. Platba za poskytnuté ubytovanie

1. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii Hotela.

2. Hotel je oprávnený požadovať od Hosťa pri rezervácii zálohovú platbu až do výšky 100% z ceny ubytovania. V prípade rezervácie ubytovania, táto je pre Hotel záväzná až dňom úhrady zálohovej platby na účet Hotela, pokiaľ nie je písomne dojednané inak.

3. Hosť je povinný za ubytovanie a ním využitie ďalšie služby zaplatiť dohodnuté zmluvné ceny hotela podľa cenníka Hotela. Toto platí aj pre služby a výdavky hotela voči tretím osobám, ktoré boli vyvolané hosťom. Hosť je povinný najneskôr v deň ukončenia pobytu na základe predloženého vyúčtovania ubytovania a služieb alebo na základe predloženej faktúry spolu s vyúčtovaním prijatých záloh od Hosťa uhradiť Hotelu cenu za ubytovanie a všetky poskytnuté služby.

4. V prípade, ak Hosť skráti dojednaný pobyt v Hoteli, Hotel má právo vyúčtovať Hosťovi plnú výšku dojednanej ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.

5. Dohodnuté ceny zahŕňajú cenu ubytovania, obslužné a príslušnú platnú daň z pridanej hodnoty. Pokiaľ doba medzi uzavretím a vykonaním zmluvy presiahne 4 mesiace a zvýši sa hotelom všeobecne za takéto výkony účtovaná cena, môže hotel zmluvne dohodnutú cenu primerane zvýšiť, najviac však o desať percent. Ceny môže hotel ďalej zmeniť, keď si hosť dodatočne želá zmeny v počte rezervovaných izieb, službách hotela alebo v dĺžke pobytu a hotel s tým súhlasí.

6. Pokiaľ cena za poskytnuté služby prekročí sumu 665,- EUR, hosť je povinný na vyzvanie recepcie cenu za doposiaľ poskytnuté služby ihneď uhradiť ak nebolo vopred dohodnuté inak.

7. Hotel je oprávnený vzniknuté pohľadávky vyúčtovať Hosťovi ako splatné a vyžadovať okamžitú platbu. Pri omeškaní platby je hotel oprávnený požadovať úroky z omeškania. Hotel je po dohode s Hosťom oprávnený vystaviť faktúru so splatnosťou maximálne 14 dní od vystavenia.

8. Hosť nie je oprávnený bez písomného súhlasu hotela započítať voči pohľadávke hotela akúkoľvek splatnú a/alebo nesplatnú peňažnú pohľadávku.

IV. Zodpovednosť hotela a hosťa

1. Hotel nezodpovedá za škodu na veciach vnesených a odložených hosťom do Hotela. Za klenoty, peniaze a iné cenné veci hotel nezodpovedá.

2. Hotel poskytuje na požiadanie a podľa platného cenníka Hosťovi bezpečnostný trezor. Použitie trezoru v izbe nie je možné považovať za prevzatie vecí Hotelom do úschovy.

3. Hotel nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci v priestoroch hotela.

4. Hotel nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré boli spôsobené hosťovi mimo areálu hotela.

5. Na prijímanie návštev sú hosťom k dispozícii spoločné miestnosti hotela. Na izbe môže hosť prijímať návštevy iba v čase od 8.00 hod. do 22.00 hod. so súhlasom pracovníka hotela po zapísaní do Knihy návštev.

6. Pri ochorení alebo zranení hosťa hotel zabezpečí poskytnutie lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice.

7. V izbe ani v spoločenských priestoroch hotela nesmie hosť bez súhlasu vedenia hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie.

8. V priestoroch hotela a predovšetkým na izbe nesmie hosť používať vlastné elektrické spotrebiče s

výkonom nad 1000 Wattov.

9. Pred odchodom z hotela je hosť povinný na izbe a príslušenstve k izbe zhasnúť svetlo, uzavrieť vodovodné kohútiky, uzatvoriť dvere a elektronickú kartu odovzdať na recepcii.

10. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechávať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých ani v izbe ani v ostatných spoločenských priestoroch hotela.

11. Z bezpečnostných dôvodov nie je Host' oprávnený v priestoroch Hotela nosiť zbraň a strelivo, alebo zbraň a strelivo inak prechovávať v stave umožňujúcom ich okamžité použitie.

12. Host' nesmie vnášať do izby alebo iných nie na to určených priestorov lyže, snowboardy, sane a bicykle.

13. V čase od 22.00 hod. do 7.00 hod. musí hosť dodržiavať nočný pokoj.

14. Fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch Hotela. V izbách a aj na balkónoch platí prísny zákaz fajčenia. V hoteli je prísne zakázané užívať akékoľvek omamné a psychotropné látky.

15. Ak hosť poruší zákaz fajčenia na izbe, hotel má právo zvýšiť dohodnutú cenu ubytovania o sumu 200,00 € za deň, v ktorom porušil zákaz fajčenia. O takomto zvýšení ceny ubytovania je hotel povinný informovať hosťa najneskôr pri ukončení ubytovania - check-out.

16. Ubytovanie akýchkoľvek zvierat je prísne zakázané.

17. Host' je povinný odpad dávať výlučne do vyhradených nádob.

18. Pokiaľ hosť dostane k dispozícii (prípadne aj za úhradu) miesto na odstavenie vozidla na hotelovom parkovisku, nevzniká tým žiadna zodpovednosť hotela pri strate alebo poškodení na hotelovom pozemku odstavených alebo odsunutých motorových vozidiel a vecí nachádzajúcich sa v nich.

19. Služby budenia vykonáva hotel s najväčšou starostlivosťou. So správami, poštovými zásielkami a zásielkami tovaru pre hostí sa vždy zaobchádza s odbornou starostlivosťou.

20. Hotel neručí za úrazy pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže by hotel konal hrubo nedbanlivo alebo úmyselne.

21. Nájdené veci sa posielajú ďalej len na žiadosť ubytovaného hosťa. Nájdené veci sa uskladňujú v hoteli maximálne tri mesiace. Po uplynutí tejto lehoty sa predmety, ktoré majú zjavnú hodnotu, odovzdajú obci.

22. Za škody spôsobené na zariadení resp. inventári hotela zodpovedá hosť podľa príslušných platných právnych predpisov. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku hotela je hotel oprávnený na náhradu škody v nadobúdacej hodnote zničeného inventáru. Hodnota inventáru je stanovená v písomnom zozname nachádzajúcom sa na recepcii. Je v záujme hosťa informovať sa o jeho obsahu v prípade znehodnotenia alebo poškodenia zariadenia v izbe a ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené nepľoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody

spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil hosť.

23. V prípade spôsobenej škody hosťom na majetku Hotela, je hosť povinný uhradiť náhradu vzniknutej škody najneskôr v deň skončenia pobytu v Hoteli pri vyúčtovaní ubytovania a služieb, alebo na základe faktúry. V prípade, ak hosť odmietne uhradiť vzniknutú škodu, je Hotel oprávnený účtovať Host'ovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% denne z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Uhradením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Hotela na náhradu spôsobenej škody.

24. Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela prijíma vedúca recepcie, resp. vedenie hotela. Reklamácie sa riešia podľa Reklamačného poriadku zverejneného na recepcii hotela.

V. Odstúpenie, zrušenie objednávky, stornovanie

1. Pokiaľ medzi hotelom a hosťom bol písomne dohodnutý termín na bezplatné odstúpenie od zmluvy, môže hosť do tej doby odstúpiť od zmluvy bez toho, aby vyvolal nároky platieb alebo nárokov

škody hotelu. Právo odstúpenia hosťa zaniká, pokiaľ až po dohodnutý termín svoje právo na odstúpenie písomne voči hotelu nevyužije.

2. Storno podmienky, zmena alebo zrušenie rezervácie zo strany hosťa:

* Pri rezervácii typu FIX - v prípade odstúpenia alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a v prípade zrušenia alebo čiastočného zrušenia rezervácie prevádzkovateľovi hotela vzniká nárok na storno poplatok za odstúpenie od zmluvy / zrušenie rezervácie / vo výške 100% ceny prvej noci.

** Pri rezervácii typu Flex 24h- odstúpenie alebo čiastočné odstúpenie klienta od zmluvy, zrušenie alebo čiastočné zrušenie rezervácie je možné bezplatne pozmeniť alebo stornovať 24 hodín pred plánovaným príchodom (14:00 hod.). V prípade odstúpenia alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a v prípade zrušenia alebo čiastočného zrušenia rezervácie po tomto termíne vzniká hotelu nárok na storno poplatok za zrušenie zmluvy / rezervácie / vo výške 100% ceny prvej noci.

4- 3. Ak hotel na základe zmluvy alebo rezervácie zabezpečí ubytovanie pre klienta zaplatením zálohy, zaručením kreditnou kartou alebo iným, v rezervácii uvedeným spôsobom a v deň príchodu sa nedostaví do 18:00 hodiny miestneho času alebo písomne neoznámí svoj neskorší príchod, Poskytovateľ služby uplatní náhradu škody za nedostavenie sa vo výške 100% ceny prvej noci. V takomto prípade sa ubytovanie rezervuje pre klienta do 12:00 hodiny dňa nasledujúceho po dni jeho plánovaného príchodu, následne povinnosť hotela dodať službu zanikne.

5- 4. Pri výraznom znížení reálneho počtu osôb oproti objednanému počtu osôb si Hotel vyhradzuje právo na prehodnotenie výšky poskytnutých zliav.

6- 5. Napriek storno podmienkam uvedených v bode 2. Hotel vždy posúdi storno podmienky individuálne pri každej akcii za účelom poskytnutia výhodnejších podmienok pre Hosta.

7- 6. Pokiaľ sa nevykoná dohodnutá alebo žiadaná platba vopred ani po uplynutí primeranej dodatočnej lehoty stanovenej hotelom, je hotel tiež oprávnený k odstúpeniu od zmluvy.

8- 7. Ďalej je hotel oprávnený od zmluvy mimoriadne odstúpiť najmä v prípadoch:

- vyššia moc alebo iné okolnosti, za ktoré hotel nezodpovedá, robia splnenie zmluvy nemožným;
- izby boli rezervované za uvedenia zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov podstatných skutočností napr. v osobe hosťa alebo účelu;

- hotel má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie hotelových služieb by mohlo ohroziť hladkú prevádzku obchodu, bezpečnosť alebo vážnosť hotela na verejnosti, bez toho, že by sa to mohlo pripisovať majiteľom resp. organizácii hotela;

Pri odstúpení od zmluvy zo strany hotela nevzniká hosťovi žiaden nárok na náhradu škody.

VI. Podujatia

1. Organizátor podujatia musí hotelu oznámiť konečný počet účastníkov najneskôr päť pracovných dní pred termínom podujatia, aby zabezpečil starostlivú prípravu.

2. Hotel pri vyúčtovaní uzná zníženie počtu účastníkov o maximálne desať percent. Pri odchýlkach idúcich nad rámec tohto je základom pôvodne hlásený počet uchádzačov mínus desať percent.

3. Pri odchýlke počtu účastníkov smerom nahor je základom vyúčtovania skutočný počet účastníkov. Prekročenia o viac ako

desať percent musia byť predtým dohodnuté s hotelom.

4. Pri odchýlkach počtu účastníkov o viac než desať percent je hotel oprávnený nanovo stanoviť dohodnutú cenu ako aj vymeniť potvrdené miestnosti s výnimkou, že by to bola voči organizátorovi podujatia neprimeraná požiadavka.

5. Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22:00 hod., smie hotel od 22:00 hod. účtovať obslužné na základe jednotlivých potvrdení, pokiaľ dohodnutá odmena už nezohľadňuje trvanie dlhšie ako do 22:00 hod..

6. Organizátor podujatia zásadne nie je oprávnený prinášať jedlá a/alebo nápoje k podujatiam. Výnimky vyžadujú predošlú písomnú dohodu s hotelom. V týchto prípadoch sa účtuje servisný poplatok resp. poplatok za odzátkovanie.

7. Organizátor podujatia a objednávateľ ručia za zaplatenie prípadne účastníkmi podujatia dodatočne objednaných jedál a nápojov.

8. Organizátor podujatia / objednávateľ je povinný hotelu bez vyzvania oznámiť, ak vykonanie služby a/alebo podujatie na základe jeho obsahu alebo charakteru, je schopné vyvolať verejný záujem a/alebo obmedziť alebo ohroziť záujmy hotela.

9. Inzeráty v novinách ako aj ostatné opatrenia alebo zverejnenia, najmä pozvania k prijímacím pohovorom, politickým alebo náboženským podujatiam a predajným podujatiam, ktoré ukazujú vzťah na hotel, vyžadujú zásadný predchádzajúci písomný súhlas hotela.

10. Všetky fotografie uverejnené na webovej stránke hotela sú chránené autorským zákonom a akékoľvek nakladanie podlieha písomnému súhlasu autora. Užívateľia stránky nesmú uverejnené fotografie meniť, kopírovať, zobrazovať, uverejňovať, reprodukovать, verejne rozširovať predajom, prenájmom, vypožičaním bez písomného súhlasu autora. V žiadnom prípade Hotel nezodpovedá za akékoľvek nepriame, vedľajšie, náhodné náhrady škody, vrátane ušlého zisku spôsobeného používaním, rozširovaním, akýmkoľvek iným nakladaním s uverejnenými fotografiami bez súhlasu autora.

11. Pokiaľ hotel pre organizátora podujatia z jeho podnetu obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, jedná v mene, z plnej moci a na účet organizátora podujatia. Organizátor podujatia oslobodzuje hotel zo všetkých nárokov tretích subjektov z prenechania tohto zariadenia.

12. Používanie vlastných elektrických zariadení organizátora podujatia pri použití elektrickej siete hotela vyžaduje jeho písomný súhlas od záťaže nad 1000 W. Použitím týchto zariadení vznikajúce poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach hotela na účet organizátora podujatia, pokiaľ ich hotel nespôsobil.

13. Prinesený dekoračný materiál musí zodpovedať zákonným požiarным požiadavkám. Hotel je oprávnený, pre toto vyžadovať úradné potvrdenie. Kvôli možným poškodeniam treba inštaláciu a umiestnenie predmetov dopredu dohodnúť s hotelom.

14. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po konci podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ toto organizátor podujatia opomenie a predmety ostanú v miestnosti podujatia, môže hotel po dobu zotrvania predmetov účtovať nájom za miestnosť. Organizátorovi podujatia ostáva vyhradený dôkaz nižšej, hotelu vyššej škody. Hotel je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie na účet organizátora podujatia bez toho, že by mu z toho vznikala zmluva o opatere alebo úschove. Organizátor podujatia je povinný hotelu zaplatiť škodu vzniknutú nahromadením zanechaných predmetov.

VII. Reklamačný poriadok

Článok 1

Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré ich menia a dopĺňujú a predpisov vydaných na jeho realizáciu.

Článok 2

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v niektorej z prevádzok Boutique Hotel Villa Plaza**** poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvykle, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Článok 3

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u vedúceho hotelovej prevádzky alebo iného

zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V zaujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelne, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kopia objednávky, faktúra a pod.) pokiaľ ma takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci hotela alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Vedúci prevádzky alebo nim poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 dní.

Článok 4

Chyby odstrániteľné

1. Stravovacie služby

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, ma zákazník právo požiadať o bezplatne, riadne a včasne odstránenie chyby. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako . z porcie jedla, alebo napoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

2. Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb ma zákazník právo na bezplatne, riadne a včasne odstránenie nedostatkov, t. j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č.277/2008 Z.z. ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.

Článok 5

Chyby neodstrániteľné

1. Stravovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, ma zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, **alebo na vrátenie zaplatenej ceny.**

2. Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak hotel nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek

týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, ma zákazník právo na:

- **primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka**
- **zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí**

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, ma taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

Článok 6

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodne ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

Článok 7

Spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

VIII. Záverečné ustanovenia

1. Miesto plnenia a platby je sídlo hotela.
2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok boli alebo stali sa neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa tým účinnosť ostatných ustanovení.
3. Všetky majetkové spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené pred Rozhodcovským súdom Komory arbitrov so sídlom Zelená 2, 811 01 Bratislava zriadeným spoločnosťou Komora arbitrov, s.r.o., IČO: 36 701 734 (ďalej len „rozhodcovský súd“), ak žalujúca zmluvná strana podá žalobu na rozhodcovskom súde; rozhodcovské konanie bude vedené podľa jeho vnútorných predpisov (www.rozhodcovskysud.com), a to jedným rozhodcom ustanoveným podľa predpisov rozhodcovského súdu. Strany sa podrobia rozhodnutiu rozhodcovského súdu. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné. Táto rozhodcovská zmluva sa stáva účinnou až dňom, kedy ktorákoľvek zo zmluvných strán podá žalobu o rozhodnutie akéhokoľvek sporu, ktorý vznikne z tejto zmluvy, vrátane sporu o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, na rozhodcovskom súde.
4. Zmeny alebo doplnenia zmluvy, prevzatia žiadosti alebo obchodných podmienok vyžadujú pre ich účinnosť písomnú formu a budú účinné až vtedy, keď ich hotel písomne potvrdí. Jednostranné zmeny alebo doplnenia hosťom sú neúčinné.
5. Host' svojim podpisom súhlasí so správou, spracovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre potreby spoločnosti OZEX s.r.o. Prešov, Masarykova 22/A, 080 01 Prešov, IČO: 31652239. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné a bez dôsledkov s tým, že tieto údaje môžu byť spracované pre marketingové účely hotela v zmysle zákona č.122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Súhlas je daný na dobu neurčitú a je ho možné kedykoľvek písomne odvolať.
6. Host' je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že hrubo poruší svoje povinnosti alebo dobré mravy, má hotel právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby pred uplynutím dohodnutého času. Host' svojim podpisom potvrdzuje, že sa oboznámil s ubytovacím poriadkom, cenníkom hotela a podmienkami ubytovania v hoteli. Všeobecné obchodné podmienky Villa Plaza Boutique Hotel & Spa sú platné od 1. januára 2016.