

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Prevádzka:	AquaSolis Spa Hotel
Adresa:	Poľný Kesov 252, 951 15 Poľný Kesov, Slovenská republika
Prevádzkovateľ:	HOTELSPINE Kesov s. r. o.
Sídlo / IČO:	Kúpeľná 103-105, 958 04 Partizánske IČO 57 404 992
Kontakt:	milos.mikuska@aquasolisspahotel.com +421 905 377790
Web:	www.aquasolisspahotel.com

Revidované znenie vychádza zo štruktúry používaného hotelového VOP a súčasne dopĺňa body, ktoré sú pri online a kombinovaných rezerváciách prakticky dôležité: jasný režim uzatvorenia zmluvy, skupinové rezervácie, storno väzbu na potvrdenú sadzbu, reklamačný postup a aktuálne mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov.

I. Všeobecné ustanovenia

(1) Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú zmluvný vzťah medzi spoločnosťou HOTELSPINE Kesov s. r. o., IČO 57 404 992, so sídlom Kúpeľná 103-105, 958 04 Partizánske, ako prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia AquaSolis Spa Hotel na adrese Poľný Kesov 252, 951 15 Poľný Kesov (ďalej len „Prevádzkovateľ“) a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá si objedná alebo využíva ubytovanie a súvisiace služby (ďalej len „Host“).

(2) Na základe zmluvy o ubytovaní poskytuje Prevádzkovateľ Hostovi ubytovanie a služby s ním súvisiace v dohodnutom rozsahu, termíne a za dohodnutú cenu.

(3) Ak je rezervácia vytvorená pre skupinu, za Objednávateľa sa považuje osoba alebo subjekt, ktorý rezerváciu vytvoril; ostatné ubytované osoby sa na účely týchto VOP považujú za Ostatných hostí.

II. Rezervácia ubytovania a uzatvorenie zmluvy

(1) Pobyt je možné rezervovať prostredníctvom webového sídla Prevádzkovateľa, e-mailom, telefonicky, osobne alebo prostredníctvom zmluvných partnerov a externých rezervačných portálov.

(2) Na priame rezervácie sa vzťahujú tieto VOP a podmienky potvrdenej cenovej sadzby. Ak bola rezervácia vytvorená prostredníctvom externého portálu, vzťahujú sa na ňu popri týchto VOP aj obchodné a storno podmienky príslušného portálu, ak sú súčasťou potvrdenej rezervácie.

(3) Host je povinný pri rezervácii poskytnúť pravdivé a úplné identifikačné a kontaktné údaje potrebné na vybavenie rezervácie, vystavenie potvrdenia pobytu, splnenie evidenčných povinností Prevádzkovateľa a riadny výkon práv a povinností zo zmluvy. Pri právnickej osobe alebo podnikateľovi môže Prevádzkovateľ požadovať aj obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ a údaje konajúcej osoby.

(4) Prevádzkovateľ môže na zabezpečenie rezervácie požadovať údaje platobnej karty, zálohovú úhradu, predautorizáciu platobnej karty alebo inú primeranú formu garancie. Konkrétne podmienky garancie rezervácie vyplývajú z rezervačnej ponuky alebo potvrdenia rezervácie.

(5) Zmluva o ubytovaní je uzatvorená okamihom, keď Prevádzkovateľ písomne alebo elektronicky potvrdí rezerváciu, prípadne okamihom splnenia podmienky uvedenej v potvrdení rezervácie, najmä úhradou požadovanej zálohy.

(6) Pri rezervácii ubytovacích služieb na konkrétny termín alebo v presne dohodnutej lehote nevzniká spotrebiteľovi zákonné právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v režime zmluvy uzavretej na diaľku; tým nie sú dotknuté storno pravidlá dohodnuté pri konkrétnej rezervácii.

(7) Minimálny vek Hosta ubytovaného samostatne je 18 rokov. Osoba mladšia ako 18 rokov sa môže ubytovať iba v sprievode zákonného zástupcu alebo inej zodpovednej dospeléj osoby.

III. Cena ubytovania a platobné podmienky

(1) Ceny ubytovania a doplnkových služieb sa riadia aktuálnym cenníkom, rezervačným systémom alebo individuálnou cenovou ponukou potvrdenou Prevádzkovateľom.

(2) V cene pobytu sú zahrnuté iba tie plnenia, ktoré sú výslovne uvedené v potvrdení rezervácie, v rezervačnom systéme alebo v aktuálnom cenníku. Miestna daň a ďalšie zákonné alebo obecné poplatky sa účtujú podľa platných právnych predpisov, aktuálneho všeobecne záväzného nariadenia a cenníka, ak nie je uvedené inak.

(3) Úhradu je možné vykonať najmä online platbou, platobnou kartou, hotovosťou alebo bankovým prevodom, ak to Prevádzkovateľ pri rezervácii alebo pred nástupom na pobyt umožní.

(4) Ak Prevádzkovateľ požaduje zálohu a Host ju neuhradí v stanovenej lehote, je Prevádzkovateľ oprávnený rezerváciu zrušiť alebo od zmluvy odstúpiť.

(5) Doplnkové služby objednané počas pobytu, ako aj prípadné škody alebo sankcie podľa cenníka, je Host povinný uhradiť najneskôr pri odchode, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

(6) Pri skupinovými pobytami hradí cenu za ubytovanie Objednávateľ, pokiaľ zmluva alebo potvrdenie rezervácie neurčuje iný režim úhrady.

IV. Zmena alebo zrušenie rezervácie

(1) Host môže požiadať o zmenu alebo zrušenie rezervácie písomne, elektronicky alebo prostredníctvom komunikačného kanála, ktorým bola rezervácia vytvorená.

(2) Storno podmienky, právo na vrátenie uhradenej sumy, prípadné storno poplatky a režim pri nenastúpení na pobyt (no-show) sa riadia potvrdenou cenovou sadzbou, potvrdením rezervácie, individuálnou zmluvou alebo podmienkami externého portálu, ak bol použitý.

(3) Ak nie je dohodnuté inak, zrušenie rezervácie je účinné dňom doručenia oznámenia o zrušení Prevádzkovateľovi.

(4) Prevádzkovateľ je oprávnený rezerváciu zrušiť alebo od zmluvy odstúpiť najmä v prípade nezaplatenia dohodnutej ceny alebo zálohy, nenastúpenia Hosta bez predchádzajúceho oznámenia, hrubého porušenia VOP alebo Ubytovacieho poriadku, ako aj z technických, prevádzkových alebo bezpečnostných dôvodov, ktoré objektívne bránia poskytnutiu služieb. Ak je to primerané povahe situácie, Prevádzkovateľ ponúkne Hostovi náhradné riešenie alebo vrátenie už uhradenej časti ceny.

(5) Za nevyužitie ubytovacie alebo doplnkové služby nevzniká Hostovi nárok na finančnú náhradu, pokiaľ tak neustanovuje potvrdená rezervácia, osobitná dohoda alebo všeobecne záväzný právny predpis.

V. Príchod, pobyt a odchod hostí

- (1) Nástup na pobyt (check-in) a ukončenie pobytu (check-out) sa riadia časmi uvedenými v potvrdení rezervácie, v aktuálnych prevádzkových pokynoch alebo v Ubytovacom poriadku.
- (2) Pri príchode je Host povinný preukázať svoju totožnosť platným dokladom a poskytnúť údaje vyžadované slovenskými právnymi predpismi a vnútornými procesmi Prevádzkovateľa.
- (3) Ubytovaciu jednotku smú využívať iba riadne prihlásené osoby. Bez súhlasu Prevádzkovateľa nesmie Host prenechať izbu alebo apartmán tretej osobe.
- (4) Prevádzkovateľ je oprávnený v odôvodnených prípadoch prideliť Hostovi inú ubytovaciu jednotku, ak sa jej štandard a rozsah poskytnutého plnenia podstatne nelíši od potvrdenej rezervácie.
- (5) Neskorší odchod je možný len so súhlasom Prevádzkovateľa a spravidla za poplatok podľa aktuálneho cenníka a dostupnosti kapacity.

VI. Práva a povinnosti Hosta

- (1) Host má právo na riadne poskytnutie potvrdeného ubytovania a služieb v rozsahu vyplývajúcom zo zmluvy o ubytovaní.
- (2) Host je povinný využívať ubytovaciu jednotku, spoločné priestory a zariadenia hotela riadne, šetrne a v súlade s ich určením tak, aby nevznikla škoda Prevádzkovateľovi ani tretím osobám.
- (3) Host je povinný dodržiavať tieto VOP, Ubytovací poriadok, požiarne a bezpečnostné predpisy a primerané pokyny zamestnancov Prevádzkovateľa.
- (4) Host je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Prevádzkovateľovi vady, nedostatky alebo škodové udalosti, ktoré počas pobytu zistí, aby mohol Prevádzkovateľ zabezpečiť nápravu.
- (5) Host zodpovedá za škodu spôsobenú ním, jeho sprievodom, návštevami alebo zvieratom, ak bol pobyt so zvieratom schválený.

VII. Práva a povinnosti Prevádzkovateľa

- (1) Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť Hostovi ubytovanie a služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, ak tomu nebránia neodvratiteľné okolnosti alebo iné objektívne prekážky.
- (2) Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť Hostovi potrebné informácie o pobyte, prevádzke hotela a využívaní súvisiacich služieb.
- (3) Prevádzkovateľ je oprávnený primerane obmedziť alebo upraviť rozsah niektorých doplnkových služieb z prevádzkových, technických, hygienických alebo bezpečnostných dôvodov. Ak má takáto zmena podstatný vplyv na potvrdený pobyt, Prevádzkovateľ postupuje v súlade so zmluvou a právnymi predpismi.
- (4) Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať úhradu neuhradených plnení, poskytnutie záruky, ako aj náhradu škody, na ktorú mu vznikol nárok.

VIII. Zodpovednosť a bezpečnosť

- (1) Zodpovednosť Prevádzkovateľa za veci vnesené alebo odložené Hostom sa spravuje príslušnými ustanoveniami slovenských právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka.
- (2) Host je povinný ukladať peniaze, doklady, elektroniku a iné cennosti do trezoru v ubytovacej jednotke alebo do úschovy na recepcii, ak je táto služba dostupná.

- (3) Parkovanie pri hoteli sa poskytuje podľa aktuálnych prevádzkových pravidiel. Ak nie je výslovne uvedené inak, nejde o strážené parkovisko.
- (4) Z dôvodu ochrany života, zdravia a majetku môže byť vybraná časť spoločných priestorov monitorovaná kamerovým systémom v súlade s právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.
- (5) Pobyt s domácim zvieratom je možný iba po predchádzajúcom oznámení a so súhlasom Prevádzkovateľa; bližšie podmienky a súvisiace poplatky určuje aktuálny cenník a Ubytovací poriadok.

IX. Reklamácie a alternatívne riešenie sporov

- (1) Práva Hosta zo zodpovednosti za vady, spôsob uplatnenia reklamácie a pravidiel jej vybavenia upravuje Reklamačný poriadok AquaSolis Spa Hotel, ktorý je dostupný na recepcii hotela a na webovom sídle Prevádzkovateľa.
- (2) Reklamáciu možno uplatniť osobne na recepcii, u zodpovedného personálu príslušnej prevádzky, e-mailom na adrese milos.mikuska@Aquasolisspahotel.com alebo písomne na adrese sídla Prevádzkovateľa; podľa povahy reklamácie možno podať oznámenie aj na adrese hotela.
- (3) Ak reklamáciu nemožno vybaviť bezodkladne, Prevádzkovateľ poskytne Hostovi písomné potvrdenie o vytknutí vady a určí lehotu na vybavenie alebo odstránenie vady v súlade s právnymi predpismi a Reklamačným poriadkom.
- (4) Ak medzi Prevádzkovateľom a Hostom – spotrebiteľom vznikne spor, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže sa spotrebiteľ obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z., najmä na Slovenskú obchodnú inšpekciu, Ústredný inšpektorát SOI, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, e-mail: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk.
- (5) Aktuálny zoznam oprávnených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je zverejnený na webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie.

X. Ochrana osobných údajov a záverečné ustanovenia

- (1) Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Hostí v súlade s nariadením GDPR a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Bližšie informácie sú uvedené v zásadách ochrany osobných údajov zverejnených na webovom sídle Prevádzkovateľa.
- (2) Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy o ubytovaní, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
- (3) Tieto VOP sú dostupné na recepcii hotela a na webovom sídle www.aquasolisspahotel.com.
- (4) Ak je dokument sprístupnený aj v inom jazyku, rozhodujúce znenie je slovenské.
- (5) Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom [doplní prevádzkovateľ].

V Poľnom Kesove dňa.

HOTELSPINE Kesov s. r. o.

Michal Chour, konateľ