

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

**Obchodné meno:** TENIS CENTRUM, s.r.o., Neresnícka cesta 13, 960 01 Zvolen  
IČO: 36 029 751, IČ DPH: SK 2020067841 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu  
Banská Bystrica oddiel: Sro, vložka číslo: 5347/S

## Zmluvné strany:

**Dodávateľ alebo Hotel:** Hotel TENIS\*\*\*\*, prevádzka spoločnosti TENIS CENTRUM, s.r.o. – poskytovateľ ubytovacích, stravovacích, kongresových, športových a wellness služieb (odberateľovi (host'ovi) za úhradu.

**Odberateľ, Host', Klient:** Objednávateľ služieb - fyzická alebo právnická osoba, s ktorou dodávateľ uzatvorí zmluvu (dohodu), ktorej predmetom bude poskytnutie služieb v Hoteli Tenis \*\*\*\*

## 1. Všeobecné podmienky

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky alebo VOP upravujú používanie ubytovacích, konferenčných a banketových zariadení Hotela ako dodávateľa služieb a služieb nimi poskytovaných.

Špeciálne, individuálne dojednané podmienky nie sú súčasťou zverejnených Všeobecných zmluvných podmienok, pričom ale Všeobecné zmluvné podmienky nevylučujú uzavretie osobitných zmlúv a dohôd s cestovnými kancelárkami, cestovnými organizátormi, resp. s jednotlivými osobami, ktoré budú zohľadňovať rozdielne a rozličné podmienky zodpovedajúce danému prípadu.

## 2. Rezervácia služieb

Rezerváciu možno vykonať vo vlastnom mene alebo tret'ou osobou. Pri rezervácii tret'ou osobou zodpovedá táto osoba voči Hotelu spolu s Klientom spoločne a nerozdielne ako spoludlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ Hotelu nepreukáže, že záväzky preberá Host'.

Rezerváciu potvrdzuje Hotel po obdržaní objednávky formou: telefonickou, písomnou, alebo elektronickou.

## 2.1 Objednávka musí obsahovať:

- meno a priezvisko host'a v prípade firmy názov spoločnosti,
  - termín čerpania hotelových služieb,
  - kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu host'a, email kontakt,
  - spôsob úhrady za služby, v prípade firmy fakturačné údaje,
  - rozsah a druh objednaných služieb.
- Na základe objednávky hotel vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým host'ovi potvrdí rozsah služieb písomnou formou alebo elektronicky.

## 3. Ceny a platobné podmienky

Klient je povinný za poskytnuté služby Hotelom zaplatiť Hotelu dohodnutú cenu, inak cenu uvedenú v platnom cenníku Hotela nachádzajúcom sa na recepcii Hotela alebo na webovej stránke Hotela. Toto platí aj pre služby a výdavky poskytnuté Hotelom voči tretím osobám, ktoré boli vyvolané Klientom.

- Zľavy a akcie nie je možné kombinovať a kumulovať.
- Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.
- Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach musia byť vopred odsúhlasené riaditeľom spoločnosti.
- Hotel ma právo žiadať od host'a zálohovú platbu až do výšky 100% z ceny objednaných služieb so splatnosťou 7 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou v momente, keď je uhradená zálohová platba na účet hotela.
- Zálohová platba je nevratná.

### 3.1 Zálohová platba pre skupiny a podujatia

Hotel vystavuje zálohovú faktúru z predpokladanej a dohodnutej ceny za všetky ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby podľa objednávky so splatnosťou 7 dní odo dňa vystavenia zálohovej faktúry a to nasledovne:

40% z objednaných služieb ako potvrdenie rezervácie: Dňom pripísania zálohy na účet Hotela služieb vedený v Slovenskej sporiteľni, a. s. č. ú: SK08 0900 0000 0004 0260 0105 je objednávka zo strany Klienta potvrdená. Od doby prijatia objednávky objednávateľom až do doby splatnosti zálohovej faktúry sa považuje termín realizácie služby za rezervovaný. Zaplatená záloha bude zúčtovaná v riadnom daňovom doklade (faktúre) po ukončení pobytu.

V prípade, že Klient zálohovú faktúru riadne a včas neuhradí, Hotel je oprávnený rezerváciu zrušiť.

Zálohovú platbu možno zrealizovať nasledovným spôsobom: v hotovosti alebo platobnou kartou na recepcii hotela, prevodom na účet: Slovenská sporiteľňa, a. s. č. ú: SK08 0900 0000 0004 0260 0105 pre variabilný symbol použite číslo faktúry.

### **3.2 Storno podmienky pri individuálnych rezerváciách**

Hotel je oprávnený požadovať storno poplatky v prípade, že Klient svoju rezerváciu zruší písomne, telefonicky alebo elektronicky v nasledovných lehotách:

- 31 a viac dní pred dohodnutým termínom 50% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- od 30 do 21 dní pred dohodnutým termínom 70% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- od 20 do 11 dní pred dohodnutým termínom 90% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- 10 a menej dní pred dohodnutým termínom 100% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela.

### **3.3 Storno podmienky pri skupinových rezerváciách**

Hotel je oprávnený požadovať od objednávateľa nižšie uvedené storno poplatky v prípade, že objednávateľ svoju rezerváciu zruší písomne, telefonicky, elektronicky alebo faxom v nasledovných lehotách:

- od 29 do 15 dní pred dohodnutým termínom: 50% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- od 14 do 7 dní pred dohodnutým termínom: 70% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- od 6 do 1 dní pred dohodnutým termínom: 90% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- v deň nástupu na pobyt: 100% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela.
- V prípade nevyužitia všetkých rezervovaných izieb, účtujeme storno poplatok v hodnote 40€/izba

## **4. Poskytované služby**

Hotel ubytováva iba Host'a, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. K prihláseniu je Host' povinný predložiť pracovníkovi Hotela identifikačnú kartu, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov SR v registri obyvateľov v platnom znení. Každý Host', ktorý nie je občanom SR, je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov v znení neskorších právnych predpisov, vyplniť a odovzdať na recepcii Hotela úradné tlačivo o hlásení pobytu.

Host' sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr o 14.00 hod., pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak.

Klient je povinný najneskôr v posledný deň pobytu na základe predloženého vyúčtovania uhradiť Hotelu cenu za ubytovanie a všetky poskytnuté služby. Pokiaľ cena za poskytnuté služby už počas pobytu presiahne sumu 500,- EUR je Klient povinný na vyzvanie pracovníkov Hotela cenu za doposiaľ poskytnuté služby ihneď uhradiť.

Rezervovanú izbu, do ktorej sa Klient nenast'ahoval najneskôr do 20:00 hod. dňa príchodu a súčasne nebol dohodnutý neskorší príchod, môže Hotel zrušiť.

Hotel môže vo zvláštnych prípadoch ponúknuť Host'ovi iné ako pôvodné ubytovanie, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej rezervácie.

Host', ktorý sa ubytuje pred 6:00 hod. rannou, uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.

Keď nebolo dohodnuté inak, hosť ukončí pobyt a odovzdá Hotelu izbu najneskôr do 10:00 hodiny. V prípade, že tak Host' neurobí ani do 13.00 hod, Hotel má právo zaúčtovať poplatok vo výške 30 EUR. Po 14.00 hod môže Hotel účtovať plnú cenu izby platnej v ten daný deň.

Karty od hotelovej izby je Host' povinný odovzdať na recepcii Hotela spolu s konzumným lístkom z minibaru. V prípade straty karty od hotelovej izby je Hotel oprávnený účtovať Host'ovi sumu vo výške 3 EUR za jednu kartu.

Keď Host' požiada o predĺženie pobytu, môže mu byť ponúknutá aj iná hotelová izba ako tá, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.

Pri predčasnom ukončení pobytu ako je uvedený deň odchodu na hotelovom preukaze, je Host' povinný uhradiť výšku dojednanej ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.

V hotelovej izbe ani v iných priestoroch Hotela nie je dovolené robiť zmeny na zariadení.

V Hoteli nie je Host'om dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiču vlasov a ostatných prístrojov určených na osobnú hygienu a podobne.

V čase od 22:00 hod. do 7:00 hod. je Host' povinný dodržiavať nočný klud.

Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené ponechávať deti v hotelovej izbe bez dozoru dospelých osôb.

Deti do 6 rokov sa môžu pohybovať po spoločenských priestoroch Hotela len v sprievode dospelých osôb.

Host' je povinný pri nast'ahovaní do izby si túto riadne prezrieť a prípadné nedostatky, vady alebo výhrady ihneď nahlásiť zamestnancom Hotela. Rovnako je Host' povinný postupovať v prípade, ak zistí prípadné poškodenie izby alebo jej inventáru.

Host' je povinný po ukončení pobytu odovzdať izbu so všetkým vybavením neporušenú. V prípade ak Hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po jej odovzdaní Host'om, je Host' povinný škodu nahradiť.

Za škody spôsobené na majetku Hotela Host' zodpovedá v plnom rozsahu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.

Hotel je oprávnený skontrolovať izbu Host'a počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby podľa hygienických predpisov.

Všetky priestory Hotela sú nefajčiarske. Ak Host' poruší zákaz fajčenia, Hotel má právo zvýšiť dohodnutú cenu ubytovania o sumu 50,- EUR za deň, v ktorom porušil zákaz fajčenia.

Ubytovanie pre domáce zvieratá v priestoroch hotela akceptujeme. Takéto ubytovanie je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka. Host' nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvierat'om počas pobytu.

Hotel nie je zodpovedný za Klientom zabudnuté alebo stratené veci. Nájdené veci sa posielajú len na žiadosť Klienta, pričom sa uskladňujú v Hoteli po dobu jedného mesiaca od ich nájdenia.

Ak Hotel zistí po odchode Host'a poškodenie inventáru Hotela, nenahlásenie konzumácie, alebo odcudzenie majetku Hotela, je Hotel oprávnený doúčtovať tie pohľadávky Hotela vyplývajúce z uvedených skutočností po oznámení Host'ovi z jeho kreditnej karty, alebo vystavením a zaslaním účtu na adresu Host'a.

Za službu ROOM SERVICE sa účtuje poplatok 15€.

Host' je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom Hotela.

## 5. Zodpovednosť za škodu

V prípade porušenia povinnosti zo záväzkového vzťahu, je zmluvná strana povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

Za škody spôsobené na zariadení Hotela zodpovedá Klient podľa príslušných platných predpisov. V prípade škody spôsobenej Klientom na majetku Hotela, je Klient povinný uhradiť Hotelu náhradu vzniknutej škody ešte v deň skončenia pobytu..

Hotel neručí za úrazy vzniknuté pri podujatiach a programoch akéhokoľvek druhu, ibaže by Hotel konal hrubo nedbanlivo alebo úmyselne.

## 6. Iné sankcie a pokuty

V prípade spustenia falošného poplachu z dôvodu nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako napr: zákaz fajčenia v priestoroch Hotela, spustenie dymovej clony pri podujatiach, používanie otvoreného ohňa v priestoroch Hotela a iné, má Hotel právo zaúčtovať Klientovi poplatok vo výške 500 EUR.

## 7. Odstúpenie Hotelom

Hotel je oprávnený kedykoľvek odstúpiť od dohodnutej zmluvy alebo uzatvorenej rezervácie a od poskytovania služieb a to zaslaním alebo osobným dorúčením písomného (listom alebo v prípade e-mailovej komunikácie e-mailom) oznámenia o odstúpení od zmluvy odberateľovi v prípadoch:

- a) uvedených v Občianskom zákonníku,
- b) ak Hotel nemôže poskytnúť dohodnuté služby z dôvodu prípadu vyššej moci (pod vyššou mocou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle dodávateľa a bráni mu v splnení povinností, pokiaľ nemožno rozumne predpokladať, že by Hotel túto prekážku alebo jej následky mohol odvrátiť že by ju v čase vzniku záväzku mohol predvídať),
- c) ak je Host' v omeškaní s akoukoľvek platbou podľa akejkoľvek uzatvorenej zmluvy s Hotelom alebo s úhradou akejkoľvek faktúry vystavenej Hotelom,
- d) keď poskytnutie dohodnutých služieb Host'ovi ohrozuje alebo poškodzuje dobré meno Hotela alebo narušuje alebo ohrozuje riadnu prevádzku alebo bezpečnosť hotela.

Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán z uzavretej zmluvy okrem nárokov na náhradu škody a nárokov na zmluvné pokuty.

## 8. Ochrana osobných údajov

Host' vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb a tiež v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/94/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) a § 14 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Zároveň udeľuje Hotelu súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo vzťahov medzi Host'om a Hotelom. Odberateľ udeľuje súhlas so získaním a spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít Hotela, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch Hotela, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Odvolanie tohto súhlasu je možné realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Ako Klient, dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomá/ý svojich práv.

## 9. Záverečné ustanovenia

Vo veciach neupravených týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami ani individuálnymi zmluvami alebo dohodami medzi dodávateľom a odberateľom sa zmluvný vzťah spravuje príslušnými ustanoveniami najmä Občianskeho a Obchodného zákonníka, ak príslušný právny predpis neustanovuje inak. V prípade rozporu medzi dojednaniami určenými v osobitnej zmluve alebo dohode a týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami je rozhodujúce to, čo je uvedené v zmluve alebo dohode.

Prípadné spory, ktoré zo zmluvného vzťahu vzniknú sa zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne zmiernou cestou. V prípade ak by mimosúdne vyriešenie veci nebolo možné, dodávateľ aj odberateľ berú na vedomie, že všetky prípadné vzniknuté spory, ktoré medzi nimi vzniknú sa budú riadiť právom Slovenskej republiky a to podľa slovenského právneho poriadku a to na príslušných súdoch Slovenskej republiky.

Pokiaľ by sa jednotlivé ustanovenia týchto Všeobecných zmluvných podmienok stali neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa to platnosti a účinnosti ostatných ustanovení.

Host' je povinný dodržiavať ustanovenia týchto VOP. V prípade, ak Klient hrubo poruší svoje povinnosti, má Hotel právo od zmluvy o poskytnutí služby odstúpiť pred uplynutím dohodnutého času.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.03.2019