



# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Prevádzkovateľom Hotela Termál \*\*\* Vyhne je spoločnosť REMESLO TERMÁL, s.r.o., so sídlom Vyhne 249, 966 02 Vyhne, IČO: 36 650 412, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 11791/S (ďalej len „REMESLO TERMÁL, s.r.o.“).
2. Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) je vytvoriť právny rámec vzťahov medzi prevádzkovateľom hotela a jeho klientmi s cieľom zabezpečiť informovanosť klientov o podmienkach poskytovaných služieb.
3. VOP upravujú právne vzťahy medzi spoločnosťou REMESLO TERMÁL, s.r.o. (ako prevádzkovateľom hotela) a klientom, t.j. každou fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá si u prevádzkovateľa hotela objednala poskytnutie služieb podľa týchto VOP.
4. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy, predmetom ktorej je na jednej strane záväzok prevádzkovateľa hotela poskytnúť klientovi určité dohodnuté služby hotela a na strane druhej záväzok klienta uhradiť za poskytnuté služby dohodnutú cenu.
5. Zmluvný vzťah klienta a prevádzkovateľa hotela sa riadi:
  - ustanoveniami týchto VOP,
  - ustanoveniami uzatvorenej zmluvy,
  - všeobecne záväznými právnymi predpismi SR.
6. Tieto VOP sa stávajú pre hotel záväznými dňom ich zverejnenia a pre klienta okamihom objednania služby.

## Článok II. Definície pojmov

1. Klientom sa rozumie každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s prevádzkovateľom hotela zmluvu o poskytnutí služieb alebo inú zmluvu, predmetom ktorej je poskytnutie ubytovacích, stravovacích a/alebo wellness služieb, prenájom konferenčných, banketových a iných miestností na účely rôznych podujatí, alebo poskytovanie ďalších služieb hotela.
2. Prevádzkovateľom hotela sa rozumie spoločnosť REMESLO TERMÁL, s.r.o.
3. Hotelom sa rozumie ubytovacie zariadenie s názvom Hotel Termál \*\*\* Vyhne prevádzkované spoločnosťou REMESLO TERMÁL, s.r.o. nachádzajúce sa na adrese Vyhne 249, ktoré je zároveň miestom poskytovania služieb podľa týchto VOP. Hotelom sa v zmysle týchto VOP rozumie aj prevádzkovateľ hotela ako zmluvná strana uzatvorenej zmluvy.
4. Zmluvnými stranami sa rozumejú prevádzkovateľ hotela, resp. hotel a klient.
5. Službami sa rozumejú akékoľvek služby hotela poskytované prevádzkovateľom hotela v súlade s predmetom jeho podnikania, a to najmä, nie však výlučne, ubytovacie, stravovacie, wellness a kongresové služby.
6. Objednávkou sa rozumie dokument, ktorým si klient objednal poskytnutie určitého druhu služieb hotela, a to v určitom konkrétnom termíne. So súhlasom hotela môže klient uskutočniť objednávku aj v inej než písomnej forme (napr. osobne, telefonicky). Objedávka musí obsahovať tieto údaje:
  - meno a priezvisko objednávateľa, prípadne meno a priezvisko osoby, ktorá bude službu čerpať,
  - termín čerpania služby, resp. služieb,
  - popis objednanej služby,
  - spôsob platby (na faktúru, v hotovosti, platobnou kartou).
7. Zmluvou sa rozumie dohoda medzi klientom a hotelom obsahujúca základné náležitosti, ktorými sú špecifikácia objednaných služieb (čo do druhu a množstva), termín poskytnutia služieb a cena služieb, prípadne spôsob jej určenia. Zmluvou sa rozumie nielen dokument v písomnej forme pod týmto názvom, ale aj akékoľvek vzájomne potvrdené návrhy (napr. ústna objednávka klienta a jej potvrdenie zo strany hotela).



8. Písomnou formou sa rozumie forma listu alebo e-mailu.
9. Individuálnym klientom sa rozumie spravidla 1 až 9 osôb, ktoré si spoločne rezervovali ubytovanie v hoteli s rovnakým termínom príchodu a odchodu, prípadne si objednali iné služby hotela s rovnakým termínom ich poskytnutia.
10. Skupinovým klientom (skupinou) sa rozumie spravidla 10 a viac osôb, ktoré si spoločne rezervovali ubytovanie v hoteli s rovnakým termínom príchodu a odchodu, prípadne si objednali iné služby hotela s rovnakým termínom ich poskytnutia.
11. Podujatím sa rozumie spoločenská, kultúrna, vzdelávacia alebo iná akcia spojená s poskytovaním viacerých druhov služieb hotela, ktorej sa zúčastňuje väčší počet osôb (svadobné hostiny, narodeninové oslavy, bankety, semináre, konferencie a pod.).
12. Organizátorom podujatia sa rozumie každá fyzická a/alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie v mene alebo v prospech klienta ako objednávateľa podujatia a ktorá za týmto účelom vstupuje do zmluvného vzťahu s hotelom. Ak nie je dohodnuté inak, platí, že objednávateľ podujatia (klient) je zároveň jeho organizátorom.
13. Okamihom úhrady sa rozumie moment, kedy oprávnená zmluvná strana získala možnosť disponovať so sumou platených peňažných prostriedkov (t.j. deň pripísania platených peňažných prostriedkov v prospech bankového účtu oprávnenej zmluvnej strany, deň odovzdania platených peňažných prostriedkov v hotovosti k rukám oprávnenej zmluvnej strany a pod.).

### Článok III. Uzavretie zmluvy

1. Uskutočnením objednávky vyjadruje klient svoj neodvolateľný súhlas s týmito VOP a tieto sa následne vzťahujú na každú potvrdenú objednávku klienta. Všeobecné obchodné podmienky klienta zavádzajú prevádzkovateľa hotela len v prípade, ak s nimi písomne vyjadril svoj súhlas.
2. Prevádzkovateľ hotela, resp. recepcia hotela, potvrdí klientovi objednávku v primeranej lehote, najneskôr však v lehote 24 hodín od prijatia objednávky klienta. V prípade ak bude objednávka klientovi potvrdená neskôr a klient bez zbytočného odkladu po oneskorenom potvrdení objednávky hotelu oznámi, že na objednávke netrvá, resp. ju už považuje za neaktuálnu, objednávka stráca platnosť.
3. Potvrdenie objednávky zo strany hotela obsahujúce akékoľvek dodatky, výhrady, obmedzenia alebo iné zmeny klientom zadanej objednávky je odmietnutím objednávky a považuje sa za nový návrh na uzavretie zmluvy.
4. Zmluva sa považuje za uzavretú a zmluvný vzťah medzi klientom a hotelom vzniká:
  - momentom doručenia potvrdenia objednávky zo strany hotela klientovi,
  - v prípade písomne uzatvorenej zmluvy, ak sú prejavy oboch zmluvných strán na tej istej listine, momentom podpísania zmluvy oboma zmluvnými stranami,
  - v prípade nového návrhu na uzavretie zmluvy (bod 3. tohto článku VOP) momentom, kedy bolo hotelu doručené potvrdenie nového návrhu na uzavretie zmluvy zo strany klienta.
5. Uzatvorením zmluvy sa hotel zaväzuje zabezpečiť klientovi služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, pričom hotelu vzniká súčasne právo žiadať od klienta zaplatenie dohodnutej ceny.
6. V prípade skupinových objednávok alebo pravidelne sa opakujúcich objednávok určitého klienta sú zmluvné strany oprávnené písomne uzatvoriť rámcovú zmluvu. V prípade ak rámcová zmluva alebo niektoré jej ustanovenia nie sú v súlade s ustanoveniami týchto VOP, odchylné ustanovenia rámcovej zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Platnosť ostatných ustanovení týchto VOP, ktoré nie sú v rozpore s ustanoveniami rámcovej zmluvy, tým nie je dotknutá.
7. Zmluva môže byť uzatvorená aj prostredníctvom sprostredkovateľa, pričom v takomto prípade ako povinná osoba a zmluvná strana voči prevádzkovateľovi hotela, resp. hotelu, vystupuje samotný sprostredkovateľ, ak hotel nedá písomný súhlas k zmene v osobe povinného a zmluvnej strany uzatvorenej zmluvy.
8. V prípade prijatia predbežnej rezervácie (opcie) zo strany klienta, určí hotel klientovi termín, do ktorého je klient povinný hotelu predbežnú rezerváciu potvrdiť. V prípade, ak tak klient v stanovenom termíne neurobí, predbežná rezervácia stráca platnosť a hotel nie je povinný ju obnoviť.



#### Článok IV. Ubytovacie služby

1. Hotel je povinný pripraviť a dať k dispozícii klientovi rezervované izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu. Klient má nárok na poskytnutie rezervovanej izby pred uvedeným termínom len v prípade, ak s tým hotel pri uzatváraní zmluvy vyslovil súhlas.
2. Klient sa ihneď po príchode do hotela prihlasuje na recepcii hotela. K prihláseniu je klient povinný predložiť príslušnému pracovníkovi recepcie hotela občiansky preukaz, cestovný pas, alebo iný platný doklad totožnosti. Klient, ktorý nie je štátnym občanom SR, je povinný vyplniť a odovzdať na recepcii hotela úradné tlačivo o hlásení pobytu, ktoré mu bolo predložené pri príchode a prihlasovaní pracovníkom hotela. Všetky požadované údaje je klient povinný uviesť pravdivo a úplne.
3. Pobyt klienta v hoteli upravuje Ubytovací a hotelový poriadok hotela Termál \*\*\* Vyhne a ďalšie prevádzkové poriadky hotela. Jednotlivé poriadky v zmysle predchádzajúcej vety sú pre klientov, ako hotelových hostí, záväzné a klientom sú prístupné v písomnej forme na recepcii hotela ako i jednotlivých prevádzkach hotela.
4. Klient je povinný pri ubytovaní sa v hotelovej izbe akékoľvek prípadné zistené 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 ak hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení pobytu klienta bez toho, aby klient tieto skutočnosti nahlásil na recepcii hotela, klient je povinný nahradiť hotelu škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu.
5. Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 10:00 hod. dohodnutého dňa odchodu, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. V prípade ak klient odovzdá izbu po tomto termíne, hotel je oprávnený účtovať si za každú začatú hodinu po tomto termíne osobitný poplatok vo výške 20,- EUR/hodina/izba, a to za každú začatú hodinu po 10:00 hod.
6. Klient, ktorý sa v hoteli ubytuje pred 10:00 hod. rannou, je povinný uhradiť sumu ubytovania za celú predchádzajúcu noc. Od klienta, ktorý požaduje ubytovanie medzi 10:00 hod. rannou a 14:00 hod., je hotel oprávnený požadovať osobitný poplatok vo výške 20,- EUR/hodina/izba, a to za každú začatú hodinu pred 14:00 hod.
7. Rezervované izby, do ktorých sa klient nenastáhoval najneskôr do 18.00 hod. dohodnutého dňa príchodu, je hotel oprávnený prenechať inému klientovi. Uvedené neplatí, pokiaľ bol zmluvnými stranami neskorší príchod klienta výslovne dohodnutý.
8. V prípade ak klient požiada o predĺženie ubytovania, môže mu hotel ponúknuť aj inú izbu v inej cenovej relácii než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný. V takomto prípade klient nemá nárok na ubytovanie v izbe, v ktorej bol pôvodne ubytovaný, ani na ubytovanie v akejkoľvek inej izbe hotela, pokiaľ to z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov hotela nie je možné.
9. Klientovi je k dispozícii hotelový trezor, do ktorého si môže uložiť cenné predmety alebo predmety vysokej finančnej, spoločenskej alebo duševnej hodnoty. Pokiaľ klient právo na uloženie týchto vecí v hotelovom trezore nevyužije, za prípadnú škodu spôsobenú ich stratou, zneužitím, poškodením, scudzením a pod. zodpovedá hotel len v obmedzenej miere v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto VOP. Právo klienta použiť izbový trezor tým nie je dotknuté, avšak jeho použitie nie je možné považovať za prevzatie vecí hotelom do úschovy.

#### Článok V. Podujatia

1. V prípade podujatí spojených s poskytovaním stravovacích služieb, ktorých sa má zúčastniť vopred určený počet osôb (napr. svadobné hostiny, školenia, narodeninové oslavy a pod.), je klient povinný hotelu oznámiť, resp. potvrdiť, presný počet zúčastnených osôb najneskôr 3 dni pred konaním podujatia, pokiaľ nebolo v danom prípade dohodnuté inak. Následné prípadné zníženie počtu skutočne zúčastnených osôb nezbavuje klienta povinnosti zaplatiť hotelu dohodnutú cenu zodpovedajúcu počtu osôb, ktorý klient hotelu nahlásil v lehote podľa predchádzajúcej vety.
2. V prípade, ak klient počas podujatia prejaví záujem o navýšenie rozsahu objednaných služieb, hotel vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, aby tejto požiadavke klienta s ohľadom na prevádzkové možnosti a kapacity hotela vyhovel. Na navýšenie rozsahu poskytovaných služieb však klient nemá právny nárok.
3. Pri odchýlkach počtu účastníkov podujatia o viac než 10 % je hotel oprávnený jednostranne vymeniť potvrdené miestnosti. Vopred dohodnutý štandard a technické vybavenie miestností však musia zostať zachované.



4. Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22.00 hod., je hotel oprávnený počnúc od 22.00hod. účtovať príplatok za servis v zmysle aktuálneho cenníka služieb. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa neuplatní, pokiaľ bolo zmluvnými stranami pri uzatváraní zmluvy výslovne dohodnuté, že dohodnutá cena zohľadňuje trvanie podujatia aj po 22.00 hod.
5. Organizátor podujatia, jeho objednávateľ, ani osoby zúčastnené na podujatí nie sú oprávnené zásobovať podujatie vlastnými jedlami a/alebo nápojmi, okrem prípadov ak bolo uvedené zmluvnými stranami výslovne dohodnuté v písomnej forme. V takýchto prípadoch je hotel oprávnený účtovať organizátorovi podujatia príplatok za servis v zmysle aktuálneho cenníka služieb, pričom za legálny pôvod, zdravotnú a hygienickú nezávadnosť vlastných jedál a nápojov v tomto prípade hotel nezodpovedá.
6. Pokiaľ jedlá, nápoje a/alebo služby objednané účastníkmi podujatia presahujú dohodnutý rámec cenovej kalkulácie, za úhradu ich ceny zodpovedajú organizátor podujatia a objednávateľ podujatia spoločne a nerozdielne.
7. Všetky záväzky voči organizáciám na ochranu autorských práv sú povinní vysporiadať organizátor podujatia, prípadne jeho objednávateľ, a to na vlastnú zodpovednosť a vlastné náklady. Za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva hotel nenesie žiadnu zodpovednosť.
8. Pokiaľ podujatie podlieha povinnému hláseniu, resp. oznámeniu príslušným úradom, za splnenie oznamovacej povinnosti zodpovedá organizátor podujatia, ktorý znáša všetky náklady s tým spojené.
9. V prípade, ak je podujatie spôsobilé narušiť verejný poriadok a/alebo ohroziť záujmy hotela a/alebo iných klientov v hoteli, organizátor podujatia, prípadne jeho objednávateľ, sú povinní oznámiť uvedené skutočnosti hotelu bez zbytočného odkladu. Hotel je následne oprávnený vykonať adekvátne opatrenia na zamedzenie takéhoto stavu a organizátor podujatia ako i jeho objednávateľ a osoby zúčastnené na podujatí sú povinné tieto opatrenia akceptovať a strpieť.
10. Akékoľvek inzeráty v tlačových, rozhlasových, elektronických a iných médiách, reklamy a oznamy určené širokej verejnosti, ktoré poukazujú na akýkoľvek vzťah k hotelu (najmä, nie však výlučne, informácie o konaní politických, náboženských, komerčných a iných podujatí), ako i akékoľvek iné použitie názvu alebo loga hotela vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas hotela.
11. V prípade, ak hotel na základe požiadavky organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa obstaráva technické, elektronické alebo iné zariadenia od tretích osôb, koná vždy v mene a na účet organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa, pokiaľ nebolo zmluvnými stranami písomne dohodnuté inak.
12. Používanie vlastných technických, elektronických alebo elektrických zariadení organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa, ktoré je spojené s použitím elektrických alebo iných káblových rozvodov hotela, vyžaduje predchádzajúci súhlas hotela. Hotel si vyhradzuje právo osobitne spoplatniť prístroje a zariadenia, ktoré nad obvyklú mieru zvyšujú náklady na dodávku energií a/alebo prevádzku hotela. Ak použitím vlastných zariadení organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa vzniknú akékoľvek poruchy a/alebo poškodenia na technických a/alebo iných zariadeniach hotela, organizátor podujatia a jeho objednávateľ sú povinní spoločne a nerozdielne nahradiť hotelu vzniknutú škodu. Hotel si vyhradzuje právo prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať na svoje náklady kontrolu zariadení organizátora podujatia a jeho objednávateľa a v prípade potreby prijať adekvátne opatrenia na zamedzenie vzniku škody a organizátor podujatia ako i jeho objednávateľ a osoby zúčastnené na podujatí sú povinné tieto opatrenia akceptovať a strpieť.
13. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa zodpovedá v plnej miere organizátor podujatia prípadne jeho objednávateľ.
14. Všetky dekoračné materiály a predmety vnesené na podujatie zo strany organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa musia zodpovedať zákonným požiadavkám v oblasti požiarnej ochrany a príslušným všeobecne záväzným právnym predpisom, pričom ich použitie na podujatí podlieha predchádzajúcemu súhlasu hotela. Hotel je oprávnený v tejto súvislosti vyžadovať stanovisko príslušných orgánov verejnej správy.
15. Všetky dekoračné materiály a predmety vnesené na podujatie zo strany organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa musia byť bezprostredne po ukončení podujatia organizátorom podujatia prípadne jeho objednávateľom odstránené, ak nebolo vopred dohodnuté inak. V prípade ak organizátor podujatia prípadne jeho objednávateľ poruší svoju povinnosť v zmysle predchádzajúcej vety, hotel nezodpovedá za akékoľvek škody vzniknuté na týchto materiáloch a predmetoch, pričom je zároveň oprávnený po dobu zotrvania dekoračných materiálov a predmetov v priestoroch hotela účtovať nájomné v zmysle aktuálneho cenníka služieb, prípadne vykonať odstránenie a uskladnenie týchto predmetov na účet organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa.
16. Organizátor podujatia a objednávateľ podujatia zodpovedajú v plnom rozsahu, spoločne a nerozdielne za škody spôsobené na majetku hotela a/alebo tretích osôb, ktoré zavinili, alebo ku ktorým došlo v rámci podujatia.



## Článok VI. Ceny za hotelom poskytované služby, platobné podmienky a darčkové poukazy

1. Klient je povinný za ním využité služby zaplatiť hotelu dohodnutú cenu. Uvedené platí aj pre tie služby, ktoré hotel poskytol na základe výslovnej požiadavky klienta tretím osobám.
2. Pokiaľ nebolo dohodnuté inak, cena, ktorú je klient povinný zaplatiť hotelu za poskytnuté služby, vyplýva z platného cenníka hotela.
3. Ceny uvedené v cenníku hotela sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty, nezahŕňajú však miestne dane. V prípade, ak doba medzi uzavretím zmluvy a poskytnutím služby presiahne šesť mesiacov a medzičasom dôjde k zverejneniu ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, hotel je oprávnený zmluvne dohodnutú cenu primerane zvýšiť, najviac však o mieru inflácie, s čím klient vyjadruje svoj neodvolateľný súhlas.
4. V prípade, ak v čase od zadania objednávky a kalkulácie ceny objednaných služieb do času poskytnutia služieb zo strany hotela dôjde k zvýšeniu sadzby dane z pridanej hodnoty, hotel je pri vyúčtovaní a fakturácii poskytnutých služieb povinný aplikovať príslušnú sadzbu dane z pridanej hodnoty podľa všeobecne záväzného právneho predpisu účinného v čase vystavenia faktúry. Zvýšenie sadzby dane z pridanej hodnoty v zmysle predchádzajúcej vety sa nepovažuje za zvýšenie ceny klientom objednanej služby podľa bodu 3. druhej vety týchto VOP.
5. Pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodli inak a ak iný postup nevyplýva ani z týchto VOP (článok VII. VOP), klient je po potvrdení objednávky zo strany hotela povinný uhradiť hotelu zálohu, a to vo výške 50 % z ceny klientom objednaných služieb, ak nebola výška zálohy medzi zmluvnými stranami v jednotlivom prípade dohodnutá inak. Podkladom na úhradu zálohy v zmysle predchádzajúcej vety je potvrdenie rezervácie vystavené zo strany hotela, v ktorom hotel o.i. uvedie:
  - výšku zálohy,
  - splatnosť zálohy,
  - údaje pre realizáciu zálohovej platby.V prípade ak klient neuhradí zálohu v zmysle predchádzajúcej vety v lehote jej splatnosti, hotel je oprávnený od uzatvorenej zmluvy odstúpiť a potvrdenú objednávku klienta zrušiť, o čom je hotel povinný klienta informovať, a to listom alebo e-mailom. Momentom doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy a zrušení objednávky stráca klient nárok na poskytnutie objednaných služieb.
6. Ustanovenie bodu 5. tohto článku VOP upravujúce zálohovú platbu sa neuplatní v prípade rezervácie uskutočnenej 4 a menej dní pred nástupom na pobyt. Realizácia úhrady ceny objednaných služieb sa v tomto prípade uskutoční ako predautorizácia platby, podmienky ktorej upravuje článok VII. týchto VOP.
7. Ak nebolo vopred dohodnuté inak, podkladom pre vyúčtovanie objednaných a využitých služieb zo strany klienta je pokladničný doklad, vystavený v deň odchodu klienta z priestorov hotela alebo v deň, kedy klient využil všetky objednané služby hotela.
8. Pokiaľ sa zmluvné strany písomne dohodli, že cena za hotelom poskytuté služby bude klientom zaplatená na základe faktúry vystavenej hotelom, splatnosť faktúry je 14 dní odo dňa jej vystavenia ak sa zmluvné strany v danom prípade písomne nedohodli inak.
9. V prípade, ak sa klient dostane do omeškania s plnením svojich peňažných záväzkov voči hotelu (t.j. s úhradou ceny poskytnutých služieb), hotelu vzniká právo na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý čo i len začatý deň omeškania. Nárok hotela na náhradu škody tým nie je dotknutý.
10. V prípade, ak sa do omeškania s plnením peňažných záväzkov voči hotelu (t.j. s úhradou ceny poskytnutých služieb) dostane klient, ktorému bola na objednané služby poskytnutá zľava, takýto klient stráca nárok na akékoľvek zľavy poskytnuté v súvislosti s objednanými službami a hotel je oprávnený žiadať od klienta zaplatenie plnej ceny poskytnutých služieb bez zľavy. Nároky hotela podľa bodu 9. tohto článku VOP tým nie sú dotknuté.
11. Platba kreditnou kartou môže byť realizovaná pred aj po čerpaní hotelových služieb, a to na základe klientom poskytnutých údajov potrebných k realizácii platby. Hotel si vyhradzuje právo dodatočne zúčtovať z kreditnej karty klienta všetky prípadné rozdiely, ktoré budú zistené po jeho odchode (napr. konzumácia z minibaru a pod.), s čím klient pri zadaní objednávky vyjadruje svoj výslovny a neodvolateľný súhlas. V prípade dodatočného zúčtovania v zmysle predchádzajúcej vety je hotel povinný klienta o akomkoľvek dodatočnom zúčtovaní rozdielov z kreditnej karty ako i o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania písomne informovať.



12. Na žiadosť klienta môže hotel vystaviť darčekový poukaz, a to buď na konkrétnu sumu hotelom poskytovaných služieb alebo na konkrétne hotelom poskytované služby. Hotel vystaví darčekový poukaz po úhrade hodnoty darčekového poukazu v hotovosti na recepcii hotela alebo v deň pripísania finančných prostriedkov zodpovedajúcich hodnote darčekového poukazu na účet hotela. Platnosť darčekového poukazu je 6 mesiacov od jeho vystavenia. Po uplynutí platnosti trvania darčekového poukazu klient stráca nárok na využitie služieb hotela podľa darčekového poukazu ako i na akúkoľvek finančnú náhradu.

## Článok VII. Predautorizácia platby

1. Predautorizácia platby predstavuje garantovanú rezerváciu formou blokácie finančných prostriedkov vo výške klientom objednaných služieb hotela na platobnej karte klienta. Ustanovenia tohto článku VOP sa uplatnia v prípade, ak boli služby hotela rezervované individuálnym klientom 4 a menej dní pred nástupom na pobyt.
2. Úhrada ceny za hotelom poskytnuté služby bude v prípadoch podľa bodu 1. tohto článku VOP vykonaná prevádzkovateľom hotela ako predautorizácia platby - blokácia finančných prostriedkov klienta na jeho karte vo výške celkovej ceny ubytovania resp. celkovej ceny všetkých objednaných služieb. Predautorizácia sa vykoná prostredníctvom terminálu a zadaním čísla kreditnej alebo debetnej karty klienta, dátumu expirácie karty a jej CVC (verifikačný kód karty). Vyplnením údajov o svojej karte v rezervačnom formulári dáva klient neodvolateľný súhlas na realizáciu blokácie finančných prostriedkov, pričom blokácia finančných prostriedkov je v zmysle obchodných podmienok banky prevádzkovateľa hotela možná maximálne po dobu 30 dní.
3. Hotel o realizovanej blokácii prostriedkov zašle klientovi e-mailom scan potvrdenia z terminálu, ktorý musí o. i. obsahovať číslo dokladu, číslo karty (posledné štvorčíslenie), číslo rezervácie a sumu, na ktorú bola blokácia vystavená.
4. Blokácia finančných prostriedkov bude zrušená po úhrade príslušnej ceny poskytnutých služieb hotela na recepcii hotela v deň odchodu klienta z priestorov hotela, resp. v deň kedy klient využil všetky objednané služby hotela. O zrušení blokácie vydá pracovník recepcie hotela klientovi potvrdenie z terminálu. V prípade ak o to klient písomne požiada, scan predmetného potvrdenia mu bude hotelom zaslaný aj na ním uvedenú e-mailovú adresu.

## Článok VIII. Storno podmienky

1. Klient má právo kedykoľvek od zmluvy odstúpiť a stornovať objednané služby. Ako paušalizovaná náhrada škody v tomto prípade hotelu prináleží odškodnenie vo forme storno poplatku, ktorý je klient povinný hotelu zaplatiť za podmienok určených v týchto VOP. Storno poplatok je určený percentuálnou časťou z ceny objednaných služieb a jeho výška závisí od dĺžky časového úseku odo dňa termínu stornovania objednaných služieb do plánovaného začiatku poskytovania objednaných služieb.
2. Pokiaľ nebolo písomne dohodnuté inak, výška storno poplatkov je určená nasledovne:
  - stornovanie 30 - 20 dní pred začiatkom poskytovania služieb: 20 % z ceny objednaných služieb,
  - stornovanie 19 dní - 10 dní pred začiatkom poskytovania služieb: 50 % z ceny objednaných služieb,
  - stornovanie 9 dní - 3 dni pred začiatkom poskytovania služieb: 80 % z ceny objednaných služieb,
  - stornovanie menej než 3 dni pred začiatkom poskytovania služieb a nevyužitie objednaných služieb bez stornovania: 100 % z ceny objednaných služieb.
3. Ak hotelu vznikne právo na zaplatenie storno poplatku, hotel je povinný zaslať klientovi oznámenie o vzniku práva na zaplatenie storno poplatku, výške storno poplatku a dátume jeho splatnosti, a to najneskôr do 30 dní odo dňa vzniku práva na zaplatenie storno poplatku.
4. V mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie a pod.) sa hotel môže vzdať práva na zaplatenie storno poplatku, a to na základe písomnej žiadosti klienta podloženej dôkazom o vážnej príčine, ktorá bola dôvodom pre odstúpenie klienta od zmluvy a stornovanie objednaných služieb. Rozhodnutie o tom, či sa hotel vzdá práva na zaplatenie storno poplatku závisí výlučne od rozhodnutia hotela (t.j. klient právny nárok na odpustenie povinnosti zaplatiť hotelu storno poplatok v zmysle tohto článku VOP nemá). Hotel je oprávnený mimoriadnosť a vážnosť dôvodov posúdiť sám, podľa vlastného uváženia na základe konkrétnych okolností každého jednotlivého prípadu.
5. V prípade, ak hotelu vznikne právo na zaplatenie storno poplatku a klient zaplatil hotelu zálohu, hotel je oprávnený vykonať jednostranné započítanie vzájomných pohľadávok zmluvných strán (t.j. započítať pohľadávku hotela na zaplatenie storno poplatku s pohľadávkou klienta na vrátenie zaplatenej zálohy).



## Článok IX. Zodpovednosť za škodu a sankcie

1. Za škody spôsobené na zariadení a inom majetku hotela zodpovedá klient podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov SR. Klient zodpovedá aj za škodu spôsobenú neplnoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako i za škodu spôsobenú osobami, ktoré nie sú hotelovými hosťami, pokiaľ bolo zdržiavanie sa v priestoroch hotela týmto osobám povolené samotným klientom.
2. V prípade, ak klient alebo osoby uvedené v bode 1. tohto článku VOP spôsobia na zariadení alebo inom majetku hotela akúkoľvek škodu, klient je povinný vzniknutú škodu nahradiť hotelu v peniazoch najneskôr v deň skončenia pobytu v hoteli alebo po využití všetkých objednaných služieb pri vyúčtovaní poskytnutých služieb, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
3. Hotel zodpovedá za škodu na veciach, ktoré boli ubytovanými fyzickými osobami alebo pre ne vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí alebo ktoré boli za tým účelom odovzdané prevádzkovateľovi alebo niektorému z pracovníkov hotela. Za klenoty, peniaze a iné cennosti, ktoré neboli prevzaté do úschovy, hotel zodpovedá maximálne do výšky 332,- EUR. Ak však bola škoda na týchto veciach spôsobená tými, ktorí v hoteli pracujú, uhrádza sa vzniknutá škoda bez obmedzenia. Právo na náhradu škody musí klient uplatniť u prevádzkovateľa hotela bez zbytočného odkladu. Právo klienta na náhradu škody zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr pätnásteho dňa po dni, keď sa klient o škode dozvedel.
4. Za škody spôsobené klientovi mimo areálu hotela, ako ani za škody spôsobené klientovi tretími osobami, ktoré nie sú pracovníkmi hotela, hotel nezodpovedá.
5. V prípade, ak klient využije možnosť odstavenia vozidla na hotelovom parkovisku, nebezpečenstvo vzniku akejkoľvek škody na hotelovom pozemku odstavených alebo odsunutých motorových vozidiel a vecí nachádzajúcich sa v nich znáša výlučne klient. Akákoľvek zodpovednosť hotela za škodu v zmysle predchádzajúcej vety je v tomto prípade vylúčená.
6. Za stratu alebo poškodenie hotelovej karty alebo kľúča od izby bude klientovi zo strany hotela účtovaná suma vo výške 10,- EUR. Za nadmerné znečistenie izby a spoločných priestorov bude klientovi zo strany hotela účtovaná suma vo výške 200,- EUR.

## Článok X. Ukončenie zmluvného vzťahu

1. Zmluvný vzťah založený zmluvou podľa týchto VOP môžu zmluvné strany ukončiť:
  - písomnou dohodou oboch zmluvných strán,
  - odstúpením klienta od zmluvy, pričom hotelu vzniká v tomto prípade právo na zaplatenie storno poplatku v zmysle príslušných ustanovení týchto VOP,
2. odstúpením od zmluvy zo strany hotela.
  - Hotel je oprávnený od zmluvy odstúpiť v prípade ak:
  - bolo toto právo písomne dohodnuté s klientom v zmluve a z dôvodov uvedených v zmluve,
  - klient má voči hotelu záväzky po lehote splatnosti,
  - v objednávke bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba a klient svoj záväzok včas nesplnil (v tomto prípade je hotel oprávnený odstúpiť len do momentu okamihu úhrady zo strany klienta),
  - sa vyskytli okolnosti, za ktoré hotel nezodpovedá, a ktoré robia splnenie zmluvy nemožným,
  - klient pri uzatváraní zmluvy uviedol zavádzajúce alebo nesprávne údaje, prípadne zamľal hotelu iné podstatné skutočnosti,
  - hotel má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie hotelových služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku hotela, bezpečnosť, vážnosť hotela alebo iné oprávnené záujmy hotela.



## Článok XI. Osobitné ustanovenia

1. Do hotela nesmú byť vnášané žiadne látky nebezpečnej povahy (výbušniny a strelivo, žieraviny, jedy alebo toxické látky, infekčné alebo rádioaktívne materiály a pod.).
2. Zvieratám nie je povolený vstup do hotela. V sprievode majiteľa je zvieratám povolený vstup len do priestorov Lobby baru a na jeho terasu.
3. Hotel nezodpovedá za veci zabudnuté a stratené veci v priestoroch hotela; úschova uvedených vecí trvá 2 týždne. Nájdené veci sa klientovi zasielajú poštou na adresu sídla alebo trvalého bydliska, prípadne inú známu adresu, a to na náklady klienta.
4. Všetky písomnosti týkajúce sa právnych vzťahov založených medzi hotelom a klientom sa doručujú doporučene na adresu sídla hotela a na adresu trvalého pobytu alebo sídla klienta (prípadne na inú korešpondenčnú adresu, ktorú príslušná zmluvná strana písomne oznámila druhej zmluvnej strane), a to osobne, poštou/treťou osobou oprávnenou doručovať zásielky alebo e-mailom na adresy. resp. čísla, ktoré si zmluvné strany oznámili. Ak zmluvný vzťah medzi hotelom a klientom trvá, zmluvné strany sú povinné navzájom si oznamovať každú zmenu svojho sídla, trvalého pobytu, korešpondenčnej alebo e-mailovej adresy, ako i všetky ďalšie podstatné zmeny.
5. Akákoľvek písomnosť v zmysle týchto VOP sa považuje za riadne doručeníu:
  - dňom jej prijatia v prípade osobného doručenia,
  - dňom uvedeným na návratke v prípade písomností zasielaných poštou ako doporučená zásielka s návratkou alebo v prípade doručovania prostredníctvom kuriéra,
  - dňom, kedy adresát odmietol písomnosť doručovanú osobne, poštou alebo prostredníctvom kuriéra prevziať,
  - dňom, kedy bola písomnosť odosielateľovi vrátená z adresy druhej zmluvnej strany ako nedoručená alebo nedoručiteľná,
  - momentom doručenia e-mailu jeho adresátovi.
6. Sťažnosti klientov ako i prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela prijíma vedúca recepcie, resp. vedenie hotela. Reklamácie sa riešia podľa Reklamačného poriadku zverejneného na recepcii hotela.

## Článok XII. Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 15. marca 2025 a od tohto dňa sú zverejnené na webovom sídle hotela [www.termalvyhne.sk](http://www.termalvyhne.sk)
2. Tieto VOP sa nevzťahujú na zmluvné vzťahy klienta a hotela, ktoré vznikli na základe objednávky uskutočnenej klientom pred 15. marcom 2025. Zmluvné vzťahy založené objednávkou v zmysle predchádzajúcej vety sa spravujú Všeobecnými obchodnými podmienkami zo dňa 15. júna 2023, ktoré sú taktiež zverejnené na webovom sídle hotela [www.termalvyhne.sk](http://www.termalvyhne.sk)
3. Hotel si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP, pričom zmena VOP je účinná okamihom zverejnenia VOP na webovom sídle hotela [www.termalvyhne.sk](http://www.termalvyhne.sk) Ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, ich zmluvné vzťahy sa riadia ustanoveniami VOP platnými a účinnými v čase uzatvorenia zmluvy.
4. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom SR a aplikácia právneho poriadku akéhokoľvek iného štátu je vylúčená.
5. Zmluvné strany si môžu vzájomné práva a povinnosti v zmluve upraviť aj odchyľne od týchto VOP. V prípade rozporov medzi zmluvnou úpravou a ustanoveniami týchto VOP platí zmluvná úprava.
6. Ak niektoré ustanovenia týchto VOP nie sú platné a/alebo účinné alebo ak neskôr stratia platnosť a/alebo účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení týchto VOP. Namiesto neplatných a/alebo neúčinných ustanovení ako i na vyplnenie medzier sa použije sa právna úprava, ktorá čo možno najviac zodpovedá zmyslu a účelu týchto VOP.

Vo Vyhniach, dňa 15.3.2025

PhDr. Marta Mergová  
riaditeľka hotela