

# Všeobecné obchodné podmienky

## Vážený hosť,

vážime si, že ste si vybrali práve Kongres Hotel Gala za Váš prechodný domov a zároveň dúfame, že prežijete u nás krásne chvíle. Váš pobyt či využitie nami ponúkaných služieb sa Vám budeme snažiť poskytnúť na čo najvyššej úrovni, aby sme uspokojili všetky Vaše požiadavky a nároky. Preto by sme Vás radi informovali aj o podmienkach nami poskytovaných služieb, vzájomných povinnostiach a zárukách pre Vás ako hosť/a/klienta voči hotelovému zariadeniu Kongres hotel Gala..

Dovoľujeme si Vás požiadať, aby ste si prečítali naše **Všeobecné obchodné podmienky**, ktoré upravujú a vyjasňujú zmluvný vzťah **medzi Vami a Kongres Hotelom Gala**, a ktoré s Vašou rezerváciou akceptujete.

### **I. Oblasť platnosti**

1. Tieto obchodné podmienky platia pre zmluvy o prenechaní hotelových izieb na ubytovanie, konferenčných a banketových miestností hotela na podujatia a vykonávanie podujatí za nájom, ako aj pre všetky vykonané ďalšie služby a dodávky hotela pre zákazníka.
2. Obchodné podmienky zákazníka môžu byť akceptované iba v prípade, keď budú výslovne vopred písomne dohodnuté.

### **II. Uzavretie zmluvy, zmluvní partneri, premlčanie**

1. Zmluva vzniká prevzatím žiadosti /rezervácie/ zákazníka hotelom. Závisí od slobodnej vôle hotela, či rezerváciu písomne potvrdí.
2. Zmluvní partneri sú hotel a zákazník. Pokiaľ pre zákazníka objednávala tretia osoba, ručí táto voči hotelu spolu so zákazníkom ako spoločný dlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ hotelu nepredloží príslušné vyhlásenie.
3. Podnájom alebo ďalší prenájom prenechaných miestností ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v zmluve, vyžadujú predošlý písomný súhlas hotela. Všetky nároky voči hotelu sa premlčujú za tri roky od začiatku pravidelnej premlčacej doby v závislosti od vedomosti /§ 101 Občianskeho zákonníka/. Nároky na náhradu škody sa premlčujú nezávisle od vedomosti za tri roky. Skrátenie premlčania neplatí pri nárokoch, ktoré sa zakladajú na úmyselnom alebo hrubo nedbalom porušení povinností hotela.

### **III. Odovzдание a vrátenie hotelovej izby**

1. Zákazník nezískava žiadny nárok na danie k dispozícii určitých izieb.
2. Pokiaľ neexistuje žiadna inak znejúca dohoda, zákazníkovi sú k dispozícii rezervované izby od 14.00 hod. dohodnutého dňa príchodu. Zákazník nemá žiadny nárok na skoršie prichystanie rezervovanej izby.
3. Izby musia byť uvoľnené a odovzdané späť hotelu v dohodnutý deň odjazdu, najneskôr do 10.00 hod. V prípade oneskoreného uvoľnenia izby, do 18.00 hod. môže hotel účtovať 50% plnej ceny ubytovania (cenníkovej ceny), od 18.00 hod. 100% plnej ceny ubytovania (cenníkovej ceny). Zmluvné nároky zákazníka sa týmto nezakladajú. Závisí od slobodnej vôle zákazníka dokázať, že hotelu nevznikla žiadna alebo vznikla podstatne menšia škoda.
4. Rezervované izby, do ktorých sa zákazník nenastahoval najneskôr do 17.00 hod. dňa príchodu, môže prenechať hotel inému. Toto neplatí, pokiaľ bol výslovne dohodnutý neskorší príchod.

### **IV. Ceny, služby**

1. Dohodnutá cena, ktorú má platiť zákazník a dohodnuté služby hotela vyplývajú z potvrdenia rezervácie. Pokiaľ nebola rezervácia potvrdená, platia ceny uvedené v recepcii alebo izbe. Zákazník je povinný za prenechanie izby a ním využité ďalšie služby zaplatiť platné resp. dohodnuté ceny hotela. Toto platí aj pre služby a výdavky hotela voči tretím osobám, ktoré podnikol zákazník.
2. Dohodnuté ceny zahŕňajú obsluhu a príslušnú platnú daň z pridanej hodnoty. Pokiaľ doba medzi uzavretím a vykonaním zmluvy presiahne 4 mesiace a zvýši sa hotelom všeobecne za takúto výkony účtovaná cena, môže hotel zmluvne dohodnutú cenu primerane zvýšiť, najviac však o 5 %.
3. Ceny môže hotel ďalej zmeniť, keď si zákazník dodatočne želá zmeny v počte rezervovaných izieb, službách hotela alebo dĺžke pobytu a hotel s tým súhlasí.

## V. Podujatia

1. Organizátor podujatia musí hotelu oznámiť konečný počet účastníkov najneskôr šesť pracovných dní od termínu podujatia, aby zabezpečil starostlivú prípravu.
  2. Hotel pri vyúčtovaní uzná zníženie počtu uchádzačov maximálne o 5 %. Pri odchýlkach idúcich nad rámec tohto je základom pôvodne hlásený počet uchádzačov mínus 5%.
  3. Pri odchýlke počtu účastníkov smerom nahor je základom vyúčtovania skutočný počet účastníkov. Prekročenia o viac ako 5 % musia byť predtým dohodnuté s hotelom.
  4. Pri odchýlkach počtu účastníkov o viac než 10 % je hotel oprávnený prepracovať a 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., môže 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 alebo nápoje k podujatiam**. Výnimky vyžadujú predošlú písomnú dohodu s hotelom. V takýchto prípadoch sa môže účtovať servisný poplatok resp. poplatok za odzátkovanie.
  7. Organizátor podujatia a objednávateľ ručia za zaplatenie dodatočne objednaných jedál a nápojov účastníkmi podujatia.
  8. Organizátor podujatia /objednávateľ je povinný hotelu bez vyzvania oznámiť, keď vykonanie služby alebo podujatie na základe jeho obsahu alebo charakteru je schopné vyvolať verejný záujem a 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 predošlý písomný súhlas hotela.
  10. 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.
  11. Používanie vlastných elektrických zariadení organizátora podujatia pri použití elektrickej siete hotela vyžaduje jeho písomný súhlas. Použitím týchto zariadení vznikajúce poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach hotela idú na účet organizátora podujatia, pokiaľ ich hotel nespôsobil.
  12. 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.
  13. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po skončení 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 vznikla zmluva o opatere alebo úschove. Organizátor podujatia je povinný hotelu zaplatiť škodu vzniknutú nahromadením zanechaných predmetov.

## VI. Platba faktúry hotelu

1. Hotel je oprávnený pri uzavretí zmluvy alebo potom pri zohľadnení právnych ustanovení žiadať primeranú platbu vopred alebo peňažnú záruku. Výška platby vopred a termíny platby sa dajú písomne dohodnúť v zmluve.
2. Faktúry hotelu bez dátumu splatnosti sú splatné do desať dní od prijatia faktúry bez zrážky. Hotel je oprávnený nabehnuté pohľadávky kedykoľvek vyúčtovať ako splatné a vyžadovať okamžitú platbu. Pri omeškaní platby je hotel oprávnený požadovať príslušne platné zákonné úroky z omeškania vo výške 8 % p.a., resp. pri právnych úkonoch, kde je zúčastnený spotrebiteľ, vo výške 5 % p.a. nad základnou úrokovou sadzbou. Hotelu ostáva vyhradený dôkaz vyššej škody.
3. Zákazník môže iba nespornú alebo právoplatnú pohľadávku započítať alebo znížiť voči pohľadávke hotela.

## VII. Odstúpenie, zrušenie objednávky, stornovanie zákazníkom

1. Pri jednotlivej rezervácii jednej hotelovej izby môže zákazník do 16.00 hod. dňa príchodu hotelovú izbu bezplatne stornovať, pokiaľ nebolo dohodnuté niečo iné. Okrem jednotlivej rezervácie, na všetky

ostatné služby poskytované hotelom sa vyžaduje na odstúpenie zákazníka od zmluvy písomný súhlas hotela. Pokiaľ tento nenasleduje, musí sa v zmluve dohodnúť cena zaplatiť aj vtedy, keď zákazník zmluvné služby nevyužije. Uvedené neplatí pri porušení povinnosti hotela brať ohľad na práva, právom chránené záujmy a záujmy zákazníka, pokiaľ je trvanie na zmluve neprimerané, alebo mu prináleží iné zákonné alebo zmluvné právo na odstúpenie.

2. Pokiaľ medzi hotelom a zákazníkom bol písomne dohodnutý termín na bezplatné odstúpenie od zmluvy, môže zákazník do tej doby odstúpiť od zmluvy bez toho, aby vyvolal nároky platieb alebo nároky za škody vzniknuté hotelu. Právo odstúpenia zákazníka zaniká, pokiaľ až po dohodnutý termín svoje právo na odstúpenie písomne voči hotelu nevyužije, pokiaľ tu neexistuje prípad odstúpenie zákazníka podľa číslice 1 vety 2.

3. Pri zákazníkovi nevyužitých izbách musí hotel započítať príjmy z iného prenajatia izieb, ako aj z ušetrených výdavkov. Závisí od slobodnej vôle hotela, či vyžaduje zmluvne dohodnutú odmenu a zrážku za ušetrené výdavky paušalizuje. Zákazník je v tomto prípade povinný zaplatiť 80 % zo zmluvne dohodnutej ceny za prenocovanie s raňajkami alebo bez raňajok.

Pri podujatiach je hotel oprávnený účtovať dohodnutý nájom vrátane 35 % obratu z dohodnutého občerstvenia a stravy pri odstúpení do štyroch týždňov pred začiatkom podujatia. Pri neskoršom odstúpení 70 % z dohodnutého občerstvenia a stravy. Pokiaľ toto ešte nebolo konkrétne stanovené, platí pre výpočet obratu zo stravy vzorec: najmenšia cena menu na banket x počet osôb. Ušetrené výdavky hotela sú tým vyrovnané. Závisí od slobodnej vôle zákazníka dokázať, že hotelu nevznikla žiadna alebo vznikla podstatne menšia škoda.

4. Náklady za storno za objednané technické zariadenia na vykonanie podujatia musí zákazník potiaľ zaplatiť, ak v čase storna ich prípravou už vzniklo vynaloženie výdavkov a toto sa nedalo iným použitím pokryť.

#### **VIII. Odstúpenie hotelom**

1. Pokiaľ bolo písomne dohodnuté bezplatné právo odstúpenia zákazníka počas určitej doby, je hotel v tejto dobe z jeho strany oprávnený odstúpiť od zmluvy, pokiaľ existujú dopyty iných zákazníkov po zmluvne rezervovaných izbách a zákazník na spätný dopyt hotela sa nezriekne svojho práva na odstúpenie.

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

3. Ďalej je hotel oprávnený, z vecne opodstatnených dôvodov od zmluvy mimoriadne odstúpiť, napríklad pokiaľ:

- 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 zákazníka alebo účelu
- hotel má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie hotelových služieb by mohlo ohroziť hladkú prevádzku hotela, bezpečnosť alebo vážnosť hotela na verejnosti, bez toho, že by sa to mohlo pripisovať majiteľom resp. organizácii hotela
- existuje porušenie proti číslici II. 3

4. Pri oprávnenom odstúpení hotela nevzniká žiaden nárok zákazníka na náhradu škody.

#### **IX. Ručenie**

1. Hotel ručí so starostlivosťou riadneho obchodníka za svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy. Nároky zákazníka na náhradu škody sú vylúčené. Z toho vylúčené sú škody zo zabitia, ublíženia na tele alebo poškodenia zdravia, keď hotel zodpovedá za porušenie povinností, ostatné škody, ktoré sa zakladajú na úmyselnom alebo hrubo nedbanlivom porušení typických povinností hotela vyplývajúcich zo zmluvy. Voči porušeniu povinností hotela stojí porušenie povinností zákonného zástupcu alebo pomocníkov plnenia rovnako. Pokiaľ by sa mali vyskytnúť chyby alebo nedostatky v službách hotela, hotel sa pri vedomosti alebo na okamžité upozornenie zákazníka bude usilovať zabezpečiť nápravu. Zákazník je povinný primerane prispieť k odstráneniu chyby a znižovaniu možných škôd.

2. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach podľa § 433 a nasl. Občianskeho zákonníka, t. j. hotel zodpovedá za škodu na veciach, ktoré boli ubytovanými zákazníkmi alebo pre nich vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkom hotela /§ 433 ods. 1 Občianskeho zákonníka/. Za klenoty, peniaze a iné cennosti

zodpovedá hotel len do výšky 10 000,- Sk /§ 1 Nariadenia Vlády Slovenskej republiky č. 18/1995 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka/. Právo na náhradu škody zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr do pätnásteho dňa po dni, keď sa poškodený o škodu dozvedel /§ 436 veta druhá Občianskeho zákonníka/.

3. Pokiaľ zákazník dostane k dispozícii miesto na odstavenie vozidla v hotelovej garáži alebo na hotelovom parkovisku, aj za úhradu, nevzniká tým žiadna zmluva o úschove. Pri strate alebo poškodení na hotelovom pozemku odstavených alebo odsunutých motorových vozidiel a ich obsahov hotel neručí, okrem úmyslu alebo hrubej nedbanlivosti. Predošlá číslica 1 vety 2-4 príslušne platia.

4. Služby budenia vykonáva hotel s najväčšou starostlivosťou. So správami, poštovými zásielkami a zásielkami tovaru pre hostí sa vždy zaobchádza so starostlivosťou. Hotel prevezme doručenie a úschovu a – na želanie za úhradu poslanie ďalej hore uvedeného. Predošlá číslica 1 vety 2-4 príslušne platia.

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

#### **X. Ostatné**

1. Zvieratá smú byť prinesené len po predchádzajúcom súhlase hotela a za účtovanie prirážky podľa platného cenníka.

Zvieratá sa nesmú prinášať do miestností s jedlom a nápojmi. Nájdené veci sa posielajú ďalej len na žiadosť. Uskladňujú sa v hoteli šesť mesiacov. Po uplynutí tejto lehoty sa predmety, ktoré majú zjavnú hodnotu, odovzdajú miestnym stratám a nálezom.

#### **XI. Záverečné ustanovenia**

1. 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 zákazníkom sú neúčinné.

2. Miesto plnenia a platby je sídlo hotela.

3. Výlučné sídlo súdu – aj pri sporoch pre šeky a zmenky – je v obchodnom styku sídlo hotela.

4. Platí slovenské právo. Uplatnenie Viedenskej dohody o nákupnom práve OSN z kolízneho práva je vylúčené.

5. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok boli alebo stali sa neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa tým účinnosť ostatných ustanovení.