

OBCHODNÉ PODMIENKY

[Domov](#) / Obchodné podmienky

1.1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sa vzťahujú na online rezervácie ubytovacích služieb poskytovaných prevádzkovateľom hotela, využívanie online rezervačného systému prevádzkovateľa hotela, platobné a storno podmienky online rezervácií uskutočnených klientom/klientmi prostredníctvom tejto internetovej stránky, ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri online rezervácii.

1.2 Prevádzkovateľom hotela a online rezervačného systému je:

MS systém s.r.o.

Južná trieda 8,
040 01 Košice

IČO: 36 206 156

IČ DPH: SK2020050307

DIČ: 20 200 50 307

Bankové spojenie: SK37 1100 0000 0026 2471 6436, swift: TATRSKBX

Spoločnosť zapísaná v OR OS Košice, odd. Sro, vložka č. 12422/V

Tel. kontakt: +421 57 786 1888, e-mail: repcia@hotel-karpatia.sk

Adresa sídla a kontaktné údaje prevádzkovateľa hotela uvedené v tomto bode sú kontaktnými údajmi prevádzkovateľa hotela na účely podávania reklamácií alebo sťažností, ako aj inej komunikácie s prevádzkovateľom hotela.

1.3 Klient je oprávnený využívať online rezervácie len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pre uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní online rezervácie je klient povinný vždy sa oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo jednostranne tieto VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke prevádzkovateľa hotela. Pokiaľ klient nesúhlasí s niektorými ustanoveniami týchto VOP, prevádzkovateľ hotela ho žiada, aby uvedený online rezervačný systém nevyužíval. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP.

1.4 Každý klient berie na vedomie, že všetky ceny a podmienky rezervácie a poskytovania služieb platia výlučne pre online rezervácie uskutočnené prostredníctvom tejto internetovej stránky.

1.5 Používaním online rezervačného systému klient vyhlasuje, že dosiahol vek minimálne 18 rokov a je spôsobilý vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

1.6 Každý klient – spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv vyplývajúcich zo zmluvy o ubytovaní alebo o poskytnutí iných služieb uzatvorenej podľa týchto všeobecných obchodných podmienok na subjekt alternatívneho riešenia sporov, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. V prípade, ak klient nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ hotela vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ hotela porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na prevádzkovateľa hotela so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ hotela na takúto žiadosť klienta odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom na

alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je: Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky. Klient má právo zvoliť si, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

1.7 Klient môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je dostupná on-line na adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

1.7 Činnosť predávajúceho podlieha dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie – Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1.

2. REZERVÁCIA

2.1 Pri online rezervácií má klient možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v hoteli podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby a pod.).

2.2 Pri online rezervácii po výbere všetkých údajov pre začiatok a koniec pobytu, typu izby, doplnkových služieb a podobne klient vyplní všetky požadované údaje.

2.3 Po vyplnení všetkých požadovaných údajov, po realizácii úhrady v zmysle týchto VOP a po preverení údajov bude klientovi bezodkladne zaslané na ním zadanú e-mailovú adresu potvrdenie rezervácie s uvedením rezervačného čísla. Pridelené rezervačné číslo slúži na potvrdenie rezervácie, ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek zmien alebo stornovania rezervácie a potvrdenie pri nástupe na pobyt. Z uvedeného dôvodu je klient povinný rezervačné číslo bezpečne uschovať.

2.4 Zmluva o ubytovaní alebo o poskytnutí iných služieb je uzatvorená až momentom potvrdenia rezervácie s uvedením rezervačného čísla. Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí požiadavky do rezervačného systému prevádzkovateľa hotela sa nepovažuje za záväzné akceptovanie rezervácie.

3. PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1 Úhradu za pobyt rezervovaný klientom pri online rezervácií je klient povinný uhradiť v plnej výške pri online rezervácií prostredníctvom služby platby kreditnou kartou (eCard). Z uvedeného dôvodu je pri online rezervácií pri platbe kartou eCard od klienta požadované číslo kreditnej/debetnej karty. Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v plnej výške v prospech prevádzkovateľa hotela (stiahnutím ceny pobytu) a oprávňuje prevádzkovateľa hotela na realizáciu tejto úhrady. Celková cena pobytu je ihneď zúčtovaná v prospech bankového účtu prevádzkovateľa hotela.

3.2 Postup a činnosť prevádzkovateľa hotela vychádza z etických princípov a rešpektuje súkromie klienta. Rezervačný systém využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát a údajov, ktoré garantuje plnú bezpečnosť údajov poskytnutých pri realizácii úhrady klientom.

3.3 Klient splnomocňuje prevádzkovateľa hotela na overenie si poskytnutých informácií o kreditnej karte/debetnej karte v príslušnom call-centre banky alebo spoločnosti, ktorá kreditnú kartu/debetnú kartu vydala.

3.4 V prípadoch, ak v rezervačnom systéme prevádzkovateľa hotela pri určitej službe nie je cena uvedená, prípadne je uvedená nulová cena, znamená to, že služba v danom termíne nie je dostupná alebo cena služby v danom momente nie je presne známa.

V takom prípade sa odoslanie rezervácie prostredníctvom rezervačného systému prevádzkovateľa hotela považuje za prejavenie záujmu o poskytnutie danej služby

a dostupnosť a cena služby bude klientovi oznámená dodatočne. Po oznámení dostupnosti a ceny služby má klient právo rezerváciu potvrdiť alebo odmietnuť.

4. STORNO PODMIENKY

4.1 Vzhľadom na to, že predmetom online rezervácií uskutočnených klientom/klientmi prostredníctvom tejto internetovej stránky je poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času, ktoré majú byť poskytnuté v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote, klient nemôže odstúpiť od zmluvy potom, ako mu prevádzkovateľ hotela potvrdil objednávku ubytovacích, stravovacích a iných uvedených služieb na konkrétny termín. Zrušenie rezervácie služieb v týchto prípadoch je možné len za podmienok určených prevádzkovateľom hotela v nasledujúcich bodoch týchto VOP.

4.2 Akékoľvek zmeny uskutočnenej online rezervácie zo strany klienta je možné uskutočniť elektronicky po zadaní e-mailovej adresy klienta zadanej pri online rezervácii a čísla rezervácie pridelenom a klientovi zaslanom pri realizácii online rezervácie alebo písomne, telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom rezervačného oddelenia prevádzkovateľa hotela na telefónnom čísle: +421 57 786 1888, e-mail: repcia@hotel-karpattia.sk. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané klientovi na e-mail ním zadaný pri uskutočňovaní online rezervácie. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej online rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, prevádzkovateľ hotela uskutoční všetky kroky za účelom vyhotovenia požiadavkám klienta, avšak prevádzkovateľ hotela nie je povinný požiadavke klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť, a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany prevádzkovateľa hotela z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online rezervácie.

4.3 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie vzniká prevádzkovateľovi hotela nárok na storno poplatok nasledovne:

Storno poplatky platné pre všetky pobyty

0% z ceny objednaných a potvrdených služieb	nad 20 pred dňom nástupu na pobyt
25% z ceny objednaných a potvrdených služieb	20 – 14 dní pred dňom nástupu na pobyt
50% z ceny objednaných a potvrdených služieb	13 – 7 dní pred nástupom na pobyt
75% z ceny objednaných a potvrdených služieb	6 – 2 dní pred nástupom na pobyt
100% z ceny objednaných a potvrdených služieb	1 deň pred a deň nástupu na pobyt

4.4 V prípade nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt vzniká prevádzkovateľovi hotela nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

4.5 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt pri akciových pobytoch (čl. 6 VOP) vzniká prevádzkovateľovi hotela nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a

potvrdených služieb.

4.6 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt v mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou a pod.) je prevádzkovateľ hotela oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenie rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt klientom.

4.7 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt zašle prevádzkovateľ hotela klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 dní odo dňa odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo odo dňa čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo odo dňa začiatku pobytu v prípade nenastúpenia klienta na pobyt. Klient potvrdením objednávky a vyjadrením súhlasu s týmito VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ hotela je oprávnený v prípade odstúpenia klient od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku klienta na vrátenie klientom uhradenej ceny pobytu pri uskutočnení online rezervácie pobytu voči pohľadávke prevádzkovateľa hotela na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky klienta a prevádzkovateľa hotela v prospech klienta uhradí prevádzkovateľ hotela klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny pobytu pri online rezervácii pobytu, a to do 30 pracovných dní odo dňa nasledujúceho po dni odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny pobytu klientov znáša klient.

5. OSOBITNÉ USTANOVENIA

5.1 V prípade nejasností alebo otázok, ktoré vzniknú pri online rezervácií, je klient oprávnený obrátiť sa na rezervačné oddelenie prevádzkovateľa hotela telefonicky na telefónnom čísle: +421 57 786 1888, e-mail: recepacia@hotel-karpatia.sk

5.2 Check-in je možný v deň začiatku pobytu v zmysle rezervácie od 14.00 hod. Check-out je v posledný deň pobytu v zmysle rezervácie do 11.00 hod.

5.3 V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý nástup alebo odchod z pobytu (late check-in alebo late check-out) alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb je klient oprávnený obrátiť sa na rezervačné oddelenie prevádzkovateľa hotela telefonicky na telefónnom čísle: +421 57 786 1888, e-mail: recepacia@hotel-karpatia.sk

5.4 Prevádzkovateľ hotela je oprávnený poskytnúť zľavu na pobyt pre deti mladšie ako 6 rokov, a to nasledovne: pre deti mladšie ako 6 rokov (od 0 do 6 rokov vrátane) 100% zľava bez nároku na lôžko alebo prístelku.

6. AKCIOVÉ POBYTY

6.1 Prevádzkovateľ hotela je oprávnený ponúkať akciové pobyty (last minute, first minute a pod.). Počet izieb vyhradených pre akciové pobyty je obmedzený.

6.2 Pre rezerváciu a realizáciu akciových pobytov sú platné osobitné obchodné podmienky platné výlučne pre akciové pobyty, ktoré majú prednosť pred týmito VOP.

Tieto VOP sa použijú pri akciových pobytoch len v tých častiach, ktoré nie sú v osobitných obchodných podmienkach upravené odchyľne alebo osobitne.

7. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

7.1 Prevádzkovateľ hotela spracúva slobodne poskytnuté osobné údaje klienta v rozsahu údajov uvedených v rezervačnom formulári, a to meno, priezvisko, adresa, štát pobytu, email, telefónne číslo, nakoľko spracúvanie týchto osobných údajov je nevyhnutné na rezerváciu ubytovacích služieb poskytovaných prevádzkovateľom hotela, a/alebo na vybavenie žiadosti klienta o informácie pred poskytnutím ubytovacích služieb prevádzkovateľom hotela, a pre plnenie povinností prevádzkovateľa hotela uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi. Spracúvanie osobných údajov prevádzkovateľom hotela sa vykonáva po dobu nevyhnutnú na splnenie vyššie uvedeného účelu spracúvania.

7.2 Klient môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním rezervácie prejavíť svoj súhlas so zasielaním informácií o novinkách a špeciálnych ponukách prevádzkovateľa hotela (newsletter). Zaškrtnutím tohto políčka tak klient ako dotknutá osoba udeľuje slobodne a dobrovoľne prevádzkovateľovi hotela v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a príslušných právnych predpisov EÚ svoj výslovný súhlas so spracúvaním poskytnutej emailovej adresy na marketingové účely – zasielanie newslettera prostredníctvom elektronickej pošty (emailov). Tento súhlas so spracúvaním osobných údajov udeľuje klient na dobu 5 rokov.

7.3 Klient zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť poskytnutých osobných údajov. V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je klient povinný ich zmenu bezodkladne oznámiť prevádzkovateľovi hotela.

7.4 Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely (na zasielanie newslettera) môže klient kedykoľvek odvolať, a to kliknutím na príslušný link umiestnený priamo v každom marketingovom emaily od prevádzkovateľa hotela, zaslaním emailu prevádzkovateľovi hotela, alebo osobne na recepcii hotela.

7.5 V prípade neaktuálnosti poskytnutých osobných údajov, odvolania súhlasu so spracúvaním osobných údajov, po splnení účelu alebo doby, na ktorú bol udelený súhlas na spracúvanie osobných údajov alebo ak je ukladanie z akýchkoľvek zákonných dôvodov neprípustné, budú uložené osobné údaje vymazané.

7.6 Ochrana osobných sa spravuje ustanoveniami zákona o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, kde sú taktiež upravené aj práva klienta ako dotknutej osoby. Klient má právo na bezplatné poskytnutie informácií ohľadom spracúvania jeho uložených údajov. Za predpokladu dodržania požiadaviek stanovených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch má klient zároveň (i) právo na prístup k svojim osobným údajom, (ii) právo na opravu nesprávnych osobných údajov, (iii) právo na obmedzenie (blokované) spracúvania osobných údajov, (iv) právo namietat' spracúvanie svojich osobných údajov na účely priameho marketingu, (v) právo na výmaz osobných údajov, najmä vtedy, ak už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali alebo ak odvolal svoj súhlas na ich spracúvanie a ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie, prípadne ak sa osobné údaje spracúvali nezákonne. Rovnako má klient v prípade splnenia stanovených podmienok aj právo na prenosnosť údajov, t.j. má právo získať svoje osobné údaje, ktoré prevádzkovateľovi hotela dobrovoľne poskytol, a to v elektronickej forme, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a v tejto súvislosti môže využiť svoje právo na prenos týchto údajov k druhému prevádzkovateľovi, pokiaľ bude takýto prenos technický možný (právo na prenosnosť údajov).

7.7 V prípade, že si u prevádzkovateľa hotela uplatňuje klient niektoré z práv dotknutej osoby podľa právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov a zo žiadosti klienta nie je možné overiť totožnosť žiadateľa alebo v prípade, že má prevádzkovateľ

hotela oprávnené pochybnosti v súvislosti s totožnosťou osoby, ktorá podáva žiadosť, vyhradzuje si prevádzkovateľ hotela právo túto osobu požiadať o poskytnutie dodatočných informácií potrebných na potvrdenie totožnosti osoby uplatňujúcej túto žiadosť.

7.8 Ako dotknutá osoba má klient právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava, pri podozrení, že sa jeho osobné údaje spracúvajú v rozpore s platnou legislatívou.

7.9 Prevádzkovateľ hotela vyhlasuje, že osobné údaje spracúva len na vyššie uvedené účely a v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, a to za použitia primeraných technických, organizačných a bezpečnostných opatrení.

7.10 Klientove osobné údaje môžu byť v nevyhnutnom rozsahu poskytované zmluvným poskytovateľom služieb prevádzkovateľa hotela (inej tretej osobe – príjemcom), ak je to nevyhnutné na splnenie účelu, za ktorým boli získané. Takýmto zmluvným poskytovateľom služieb prevádzkovateľa hotela je najmä poskytovateľ marketingových služieb, banka a pod. Údaje môžu byť týmito poskytovateľmi služieb použité výhradne na účel, na ktoré boli osobné údaje získané.

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

8.1 Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

8.2 Pokiaľ by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo alebo sa stalo neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení týchto VOP.

8.3 Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov

8.4 Klient pri potvrdení online rezervácie vyjadruje svoj súhlas s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať. Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke prevádzkovateľa hotela www.hotelhills.sk

8.5 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.4.2021