

Všeobecné obchodné podmienky

PREAMBULA:

Ubytovanie klientov (ďalej aj ako len „Klient“ alebo aj ako len „Host“) v Tilia Resort (ďalej aj ako len „Hotel“) sa riadi platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré obsahujú aj ubytovací poriadok (ďalej aj ako len „VOP“ alebo aj ako len „Ubytovací poriadok“). Ubytovaný host prijíma Ubytovací poriadok ako zmluvnú podmienku ubytovania a je povinný dodržiavať jeho ustanovenia. Host je povinný sa s týmto ubytovacím poriadkom riadne oboznámiť, pričom jeho neznalosť nebude mať žiaden vplyv na prípadné vzniknuté právne následky. Ubytovací poriadok je okrem iného zverejnený na recepcii Tilia Resort. Spoločnosť OMNIKO, s.r.o. so sídlom J. Ťatliaka 1785/6, 026 01 Dolný Kubín, IČO: 36 414 263 , zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, diel: Sro, vo vložke č.: 14483/L je obchodná spoločnosť, ktorá na základe samostatnej zmluvy s Hotelom okrem iného Klientovi priamo sprostredkúva predaj pobytov a pre Klienta zabezpečuje rezervácie v Hoteli, realizuje eventy, organizačne zabezpečuje všetky animačné programy v Hoteli a vo vzťahu ku Klientovi je oprávnená vykonávať aj ďalšie činnosti smerujúce k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb v Hoteli.“

1. Všeobecné obchodné podmienky

1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky platia pre zmluvy o prenájme hotelových izieb na ubytovanie („zmluvy o ubytovaní“), zmluvy o prenájme konferenčných a banketových miestností a miestností Hotela na podujatia na vykonávanie podujatí, ako aj pre všetky pre Hosta vykonané ďalšie služby a dodávky Hotela. Iné obchodné a zmluvné podmienky pre Hosta sa použijú iba vtedy, ak boli výslovne vopred písomne zmluvnými stranami dohodnuté a výslovne dohodli prednosť pred týmito VOP.

1.2. Zmluva o ubytovaní vzniká prevzatím žiadosti Hosta Hotelom, pričom závisí od slobodnej vôle Hotela, či rezerváciu písomne potvrdí.

1.3. Zmluvné strany sú Hotel a Host. Pri objednávke treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Hotelu spolu s Hostom spoločne a nerozdielne ako spoludlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ sa hotelu nepreukáže, že záväzky preberá len Host.

1.4. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší nájom miestností ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v zmluve o ubytovaní, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Hotela.

2. Podmienky a spôsob ubytovania (Ubytovací poriadok)

2.1. Hotel môže ubytovať iba Hostá, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Host sa prihlasuje na recepcii hotela ihneď po príchode. K prihláseniu je host povinný predložiť pracovníkovi Hotela svoju 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 SR v platnom znení a v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2.2. Každý Host, ktorý nie je štátnym občanom Slovenskej republiky (ďalej aj ako len „Cudzinec“), je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov v znení neskorších právnych predpisov vyplniť a odovzdať na recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu predložené Hostovi pri príchode pracovníkom Hotela, pričom všetky požadované údaje je Host povinný uviesť pravdivo a úplne.

2.3. Hotel poskytuje ubytovaným Hostom služby v primeranom rozsahu, ktorý ustanovuje vyhláška Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.

2.4. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť Hostovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

2.5. Pokiaľ nie je dojednané inak, Host má k dispozícii rezervované izby od 15:00 hod. dohodnutého dňa príchodu, týmto však nie je dotknutý bod 2.6. tohto článku. Host nemá žiaden nárok na skoršie prichystanie rezervovanej izby, okrem prípadu, ak to obsadenosť Hotela dovoľuje, tak je možné Hostovi po predchádzajúcej dohode pripraviť izbu pred 15.00 hod, za čo je Klientovi účtovaný samostatný poplatok za každú účtovanú hodinu vo výške 10 EUR.

2.6. Hotel si vyhradzuje právo na posun času prichystania izby na 17:00 hod. v prípade, že obsadenosť Hotela nedovoľuje pripraviť izbu na 15:00 hod. O posune času ubytovania musí byť Host informovaný minimálne 24 hodín vopred.

2.7. Host, ktorý sa ubytuje pred 8.00 hod. ráno uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.

2.8. Izba musí byť v dohodnutý deň odjazdu uvoľnená Klientom najneskôr do 10:00 hod. a odovzdaná Hotelu naspäť. V prípade oneskoreného vypratania izby po 10.00 má Hotel právo účtovať hosťovi poplatok vo výške 10,00 EUR za každú účtovanú hodinu neskoršieho "check-out". V prípade oneskoreného vypratania izby po 15:00 hod. má Hotel právo účtovať hosťovi poplatok vo výške 100 % z ceny izby. Izba sa považuje za uvoľnenú potom, čo Host vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá kľúče a/alebo elektronickú kartu na recepcii a poverenému pracovníkovi Hotela oznámi odhlásenie sa z ubytovania (tzv. „check out“). Hotel si vyhradzuje právo skontrolovať inventár izby, úhradu a spotrebu hosta, a to najneskôr do 1 hodiny od uvoľnenia izby Hostom.

2.9. Rezervovanú izbu, do ktorej sa Host nenasťahoval najneskôr do 20:00 dňa príchodu, môže Hotel prenechať inému Hostovi. Toto neplatí, pokiaľ bol vyslovene dohodnutý neskorší príchod.

2.10. Ak host požiadava o predĺženie ubytovania, môže mu Hotel ponúknuť aj inú izbu v inej cenovej relácii než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný. V takomto prípade host nemá nárok na ubytovanie v izbe, v ktorej bol pôvodne ubytovaný, a ani na ubytovanie v inej izbe hotela, pokiaľ to z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov Hotela nie je možné.

3. Platba za poskytnuté ubytovanie

3.1. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii Hotela.

3.2. Hotel je oprávnený požadovať od Hosta pri rezervácii zálohovú platbu až do výšky 100% z ceny ubytovania. V prípade rezervácie ubytovania, táto je pre Hotel záväzná až dňom úhrady zálohovej platby na účet Hotela, pokiaľ nie je písomne dojednané inak.

3.3. Host je povinný za ubytovanie a ním využité ďalšie služby zaplatiť dohodnuté zmluvné ceny Hotela podľa cenníka Hotela. Toto platí aj pre služby a výdavky Hotela voči tretím osobám, ktoré boli vyvolané Hostom. Host je povinný najneskôr v deň ukončenia pobytu na základe predloženého vyúčtovania ubytovania a služieb alebo na základe predloženej faktúry spolu s vyúčtovaním prijatých záloh od Hosta uhradiť Hotelu cenu za ubytovanie a všetky poskytnuté služby.

3.4. Firemné ceny pre objednávateľa, ktorým je právnická osoba a/alebo fyzická osoba podnikateľ, akceptuje Hotel pri jednorazových rezerváciách nad pätnásť (15) izieb alebo po vzájomnej dohode s obchodným oddelením Hotela. Firemné ceny musia byť písomne potvrdené obchodným oddelením Hotela.

3.5. Klient je povinný pri objednávke tzv. pobytového balíka uhradiť Hotelu zálohu, v termínoch a vo výške uvedenej v pokyne k úhrade kúpnej ceny balíka. Hotel po prijatí platby vystaví Faktúru k prijatej platbe, určenej ako zábezpeka za jednotlivý pobytový balík a Hotel po ukončení pobytu a vyčerpaní tzv. pobytového balíka vystaví Klientovi zúčtovaciu faktúru.

3.6. V prípade, ak Host skrátí dojednaný pobyt v Hoteli, Hotel má právo vyúčtovať Hostovi plnú výšku dojednanej ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.

3.7. Dohodnuté ceny zahŕňajú cenu ubytovania, obslužné a príslušnú platnú daň z pridanej hodnoty. Pokiaľ doba medzi uzavretím a vykonaním zmluvy presiahne 4 (štyri) mesiace a zvýši sa Hotelu všeobecne za takéto výkony účtovaná cena, môže Hotel zmluvne dohodnutú cenu primerane zvýšiť, najviac však o desať percent. Ceny môže Hotel ďalej zmeniť, keď si Host dodatočne želá zmeny v počte rezervovaných izieb, službách Hotela alebo v dĺžke pobytu a Hotel s tým súhlasí.

3.8. Pokiaľ cena za poskytnuté služby prekročí sumu 333,- EUR, je Host povinný na vyzvanie pracovníkov recepcie Hotela cenu za doposiaľ poskytnuté služby ihneď uhradiť.

3.9. Hotel je oprávnený vzniknuté pohľadávky vyúčtovať Hostovi ako splatné a vyžadovať okamžitú platbu. Pri omeškaní platby je Hotel oprávnený požadovať úroky z omeškania. Hotel je po dohode s Hostom oprávnený vystaviť faktúru so splatnosťou maximálne 14 dní od vystavenia.

3.10. Host nie je oprávnený bez písomného súhlasu Hotela započítať voči pohľadávke Hotela akúkoľvek splatnú a/alebo nesplatnú peňažnú pohľadávku.

3.11. Hotel pri platbe akceptuje tieto druhy kariet: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Diners club International.

3.12. Miestom akéhokoľvek plnenia a platby podľa týchto VOP je vždy prevádzka Hotela.

3.13 Rekreačný poukaz je viacúčelový poukaz, ktorý držiteľa poukazu oprávňuje využiť tzv. pobytový balík zahrňajúci ubytovanie pre určený počet osôb a ďalšie služby špecifikované priamo v poukaze, vo vybranom Hoteli, a to kedykoľvek počas platnosti poukazu s výnimkou tzv. TOP termínov počas príslušného roku. Rekreačný poukaz nezahŕňa miestny poplatok za ubytovanie, ktoré je Host' povinný zaplatiť samostatne.

3.14 Držiteľ rekreačného poukazu je povinný rezervovať si ubytovanie vo vybranom Hoteli minimálne 7 dní pred nástupom na pobyt, pričom je povinný pri rezervácii ubytovania vopred telefonicky alebo e-mailom informovať rezervačné oddelenie Hotela o skutočnosti, že Pobytový balík bude hradený prostredníctvom rekreačného poukazu, inak Hotel nie je povinný akceptovať rekreačný poukaz predložený hosťom dodatočne. Držiteľ rekreačného poukazu je povinný pri registrácii na recepcii Hotela v deň príchodu do Hotela odovzdať recepčnej Hotela rekreačný poukaz, inak nie je oprávnený čerpať služby vymedzené v rekreačnom poukaze.

3.15 Darčekový poukaz je cenina. Darčekový poukaz môže byť uplatnený počas doby jeho platnosti na akékoľvek hotelové služby a ubytovanie. V prípade ak je darčekový poukaz využitý ako cenina s tým, že cena poskytnutej služby je vyššia ako hodnota darčekového poukazu, doplatí klient rozdiel v cene. Ak je darčekový poukaz využitý ako cenina s tým, že cena poskytnutej služby je nižšia ako hodnota poukazu, rozdiel je možné vyčerpať jeho uplatnením aj na iné služby poskytnuté v čase čerpania darčekového poukazu. Nevyčerpanú hodnotu poukazu nie je možné vymeniť za hotovosť. Na nákup darčekového poukazu nie je možné uplatniť žiadnu zľavu.

3.16 Poukaz Hotela je platný do termínu ktorý je uvedený na poukaze v časti „Platnosť poukazu do: :“ Platnosť poukazu sa vzťahuje na termín čerpania služieb, nie na termín ich objednania. Uplynutie doby platnosti poukazu má za následok jeho neplatnosť a nemožnosť jeho uplatnenia.

4. Zodpovednosť hotela a hosťa

4.1. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach podľa ustanovení § 433 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

4.2. Hotel poskytuje Hostovi bezpečnostný trezor. Použitie trezoru v izbe nie je možné považovať za prevzatie veci Hotelom do úschovy.

4.3. Hotel nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci v priestoroch Hotela.

4.4. Hotel nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré boli spôsobené Hostovi mimo areálu Hotela. Areálom Hotela sa na tieto účely rozumie budova Hotela a ohradený pozemok k nej prislúchajúci.

4.5. Na prijímanie návštev sú Hostom k dispozícii spoločné miestnosti Hotela. Na izbe môže Host prijímať návštevy iba v čase od 8.00 hod. do 22.00 hod. so súhlasom pracovníka Hotela po zapísaní do Knihy návštev.

4.6. Hotel neposkytuje zdravotnú ani ošetrovateľskú starostlivosť.

V prípade ochorenia alebo zranenia hosťa hotel na požiadanie hosťa alebo podľa okolností zabezpečí privolanie odbornej zdravotnej pomoci alebo umožní hosťovi kontakt so zdravotníckym zariadením.

Hotel nezodpovedá za zdravotný stav hosťa ani za následky ochorenia alebo úrazov, ktoré nevznikli zavinením hotela alebo porušením jeho právnych povinností.

4.7. V izbe ani v spoločenských priestoroch Hotela nesmie Host bez súhlasu vedenia Hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo iné inštalácie.

4.8. V priestoroch Hotela najmä, nie však výlučne na izbe, nesmie Host používať vlastné elektrické spotrebiče s výkonom nad 1000 Wattov. Tento zákaz sa nevzťahuje na nabíjanie batérií, elektrického zariadenia slúžiaceho k práci a/alebo zábave, akou je napr. notebook, tablet, mobilný telefón, a pod.

4.9. Pred odchodom z Hotela je Host povinný na izbe a príslušenstve k izbe zhasnúť svetlo, uzavrieť vodovodné kohútiky, uzatvoriť dvere a elektronickú kartu odovzdať na recepcii. Zároveň je pred odchodom z Hotela Host povinný nahlásiť konzumáciu z „mini baru“. V prípade, že tak neurobí a následne bude zistená konzumácia, bude táto Hostovi fakturovaná podľa aktuálneho cenníka.

4.10. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechávať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých, a to ani v izbe a ani v ostatných spoločenských priestoroch Hotela okrem na to vyhradených.

4.11. Z bezpečnostných dôvodov nie je Host' oprávnený v priestoroch Hotela nosiť zbraň a strelivo, alebo zbraň a strelivo inak prechovávať v stave umožňujúcom ich okamžité použitie.

4.12. Host' nesmie vnášať do izby alebo iných nie na to určených priestorov lyže, snowboardy, sane, bicykle a ostatné hnutelné vecí im obdobné.

4.13. V čase od 22.00 hod. do 7.00 h musí Host' dodržiavať nočný klud. Nočný klud nesmie byť rušený používaním akéhokoľvek zdroja hluku prekračujúceho najvyššie prípustné hodnoty pre denný a nočný čas určené príslušným platným právnym predpisom.

4.14. Fajčenie je povolené len vo vyhradených vonkajších priestoroch Hotela. V izbách a aj na balkónoch platí prísny zákaz fajčenia. V Hoteli je prísne zakázané užívať akékoľvek omamné a psychotropné látky.

4.15. Ubytovanie akýchkoľvek zvierat je v izbách a ostatných priestoroch Hotela prísne zakázané.

4.16. Host' je povinný odpad dávať výlučne do vyhradených nádob.

4.17. Pokiaľ Host' dostane k dispozícii (prípadne aj za úhradu, resp. formou benefitu) miesto na odstavenie vozidla na Hotelovom parkovisku, nevzniká tým žiadna zodpovednosť Hotela pri strate alebo poškodení na Hotelovom pozemku odstavených alebo odsunutých motorových vozidiel a vecí nachádzajúcich sa v nich.

4.18. So správami, poštovými zásielkami a zásielkami tovaru pre Hostí sa vždy zaobchádza s odbornou starostlivosťou.

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

4.20. Nájsené veci sa posielajú ďalej len na žiadosť ubytovaného Host'a. Nájsené veci sa uskladňujú v Hoteli maximálne šesť (6) mesiacov. Po uplynutí tejto lehoty sa predmety, ktoré majú zjavnú hodnotu, odovzdajú obci.

4.21. Za škody spôsobené na zariadení resp. inventári Hotela zodpovedá Host' podľa príslušných platných právnych predpisov. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku Hotela je Hotel oprávnený na náhradu škody v nadobúdacej hodnote zničeného inventáru. Hodnota inventáru je stanovená v písomnom zozname nachádzajúcom sa na recepcii, prípadne na izbe. Je v záujme Host'a

informovať sa o jeho obsahu v prípade znehodnotenia alebo poškodenia zariadenia v izbe a ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené neplnoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil Host.

4.22. V prípade spôsobenej škody Hostom na majetku Hotela, je Host povinný uhradiť náhradu vzniknutej škody najneskôr v deň skončenia pobytu v Hoteli pri vyúčtovaní ubytovania a služieb, alebo na základe faktúry. V prípade, ak Host odmietne uhradiť vzniknutú škodu, je Hotel oprávnený účtovať Hostovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% denne z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Uhradením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Hotela na náhradu spôsobenej škody.

4.23. Sťažnosti Hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti Hotela prijíma najmä vedúci recepcie, resp. vedenie Hotela. Reklamácie sa riešia podľa Reklamačného poriadku zverejneného na recepcii Hotela.

5. Odstúpenie, zrušenie objednávky, stornovanie

5.1. Pokiaľ medzi Hotelom a Hostom bol písomne dohodnutý termín na bezplatné odstúpenie od zmluvy, môže Host do tej doby odstúpiť od zmluvy bez toho, aby vyvolal vznik nároku Hotela na akékoľvek platby alebo nároky na náhradu škody Hotela. Právo odstúpenia Hosta zaniká, pokiaľ až po dohodnutý termín svoje právo na odstúpenie písomne voči Hotelu nevyužije.

5.2. Storno podmienky pri stornovaní pobytu alebo akcie zo strany Hosta, ak sa obe strany nedohodnú inak sú nasledovné:

Všeobecné ustanovenia

Zrušenie rezervácie je host povinný oznámiť ubytovateľovi písomne (e-mailom) alebo inou preukázateľnou formou. Rozhodujúci pre určenie výšky storno poplatku je dátum doručenia oznámenia o zrušení rezervácie ubytovateľovi.

V prípade zmeny alebo zrušenia rezervácie so 100% uhradenou zálohou:

MIMOSEZÓNA: 16.3.-1.4.2026; 7.4.-14.6.2026; 1.9.-21.12.2026;

- Vašu rezerváciu môžete bezplatne zrušiť 8 a viac dní pred nástupom na pobyt

- Zrušenie 7 až 4 dni pred nástupom na pobyt: storno poplatok 50% z ceny objednaných a potvrdených služieb
- Zrušenie 3 a menej dní pred nástupom na pobyt: storno poplatok 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb

SEZÓNA: 15.6.-31.8.2026; 7.1.-15.3.2027

- Vašu rezerváciu môžete bezplatne zrušiť 15 a viac dní pred nástupom na pobyt
- Zrušenie 14 až 8 dní dni pred nástupom na pobyt: storno poplatok 50% z ceny objednaných a potvrdených služieb
- Zrušenie 7 a menej dní pred nástupom na pobyt: storno poplatok 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb

ŠPECIÁLNE TERMÍNY (Veľká Noc, Vianoce, Silvester): 2.4.-6.4.2026; 22.12.2026-6.1.2027

- Vašu rezerváciu môžete bezplatne zrušiť 22 a viac dní pred nástupom na pobyt
- Zrušenie 21-15 dní dni pred nástupom na pobyt: storno poplatok 50% z ceny objednaných a potvrdených služieb
- Zrušenie 14 a menej dní pred nástupom na pobyt: storno poplatok 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb

V prípade zmeny alebo zrušenia rezervácie so 50% uhradenou zálohou

CELOROČNÁ PLATNOSŤ

- Storno 28 a menej dní pred nástupom 100% zaplatenej zálohy za dohodnuté služby

Nedostavenie sa na pobyt (no-show)

V prípade, že sa hosť nedostaví na pobyt bez predchádzajúceho zrušenia rezervácie, vzniká ubytovateľovi nárok na storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaných služieb.

Predčasné ukončenie pobytu

V prípade predčasného ukončenia pobytu zo strany hosťa nevzniká nárok na

vrátenie alikvotnej časti ceny za nevyčerpané služby, pokiaľ sa ubytovateľ a hosť nedohodnú inak.

Vyššia moc a individuálne posúdenie

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti zákazníka na zmenu potvrdenej rezervácie na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu v prípade závažných dôvodov hodných osobitného zreteľa (napr. preukázateľná hospitalizácia, úmrtie v rodine a pod.). V tomto prípade môže ubytovateľ rozhodnúť o presune termínu ubytovania, prípadne o odpustení alebo znížení storno poplatku. Na takúto úľavu však nevzniká právny nárok.

5.4. Hotel akceptuje 10 % -tnú toleranciu v prípade storna stravovacích služieb z objednaného počtu osôb v prípade oznámenia najneskôr 24 hodín pred konaním akcie.

5.5. Pri výraznom znížení reálneho počtu osôb oproti objednanému počtu osôb si Hotel vyhradzuje právo na prehodnotenie výšky poskytnutých zliav.

5.6. Napriek storno podmienkam uvedených v bode 5.2. až 5.4 týchto VOP, Hotel vždy posúdi storno podmienky individuálne pri každom pobyte a akcii za účelom poskytnutia výhodnejších podmienok pre Hostľa.

5.7. Pokiaľ sa nevykoná dohodnutá alebo žiadaná platba vopred ani po uplynutí primeranej dodatočnej lehoty stanovenej Hotelom, je Hotel tiež oprávnený k okamžitému odstúpeniu od zmluvy.

5.8. Ďalej je Hotel oprávnený od zmluvy mimoriadne odstúpiť najmä v prípadoch:

- 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 Hostľa alebo účelu;
- Hotel má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie hotelových služieb zo strany Hostľa by mohlo ohroziť hladkú prevádzku poskytovania služieb, bezpečnosť alebo vážnosť Hotela na verejnosti a v spoločenskom prostredí.

Pri odstúpení od zmluvy zo strany Hotela nevzniká Hostovi žiaden nárok na náhradu škody.

5.9. Storno podmienky masážnych procedúr a ošetrov. V prípade rezervácie masážnych procedúr má Klient právo na bezplatné zrušenie tejto rezervácie len v prípade, ak tak vykoná najmenej 4 hodiny pred začiatkom rezervovanej procedúry. V opačnom prípade je Klientovi účtovaný storno poplatok vo výške 100% z ceny ním rezervovanej služby.

6. Podujatia

6.1. Organizátor podujatia musí Hotelu oznámiť konečný počet účastníkov najneskôr päť (5) pracovných dní pred termínom podujatia tak, aby Hotel zabezpečil starostlivú prípravu.

6.2. Hotel pri vyúčtovaní uzná zníženie počtu účastníkov o maximálne desať (10%) percent. Pre určenie odchýlky podľa tohto ustanovenia je základom pôvodne hlásený počet uchádzačov mínus desať percent.

6.3. Pri odchýlke počtu účastníkov smerom nahor je základom vyúčtovania skutočný počet účastníkov. Prekročenia o viac ako desať percent musia byť predtým dohodnuté a odsúhlasené s Hotelom.

6.4. Pri odchýlkach počtu účastníkov o viac než desať (10%) percent je Hotel oprávnený nanovo stanoviť dohodnutú cenu, ako aj vymeniť potvrdené miestnosti (izby) s výnimkou, že by to bola voči organizátorovi podujatia neprimeraná požiadavka. Obdobné právo má Hotel aj v prípadoch nečakaných a náhlych zmien v dohodnutých podmienkach podujatia, napr. ako typ sedenia, úprava miestností a ďalšie im obsahom a účelom podobné dojednania a zmeny. Za nečakanú a náhlu zmenu dohodnutých podmienok sa na účely týchto VOP považuje akákoľvek zmena dohodnutých podmienok oznámená Hotelu Organizátorom najneskôr dvadsaťštyri (24) hodín pred termínom konania akcie.

6.5. Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22:00 hod., smie Hotel od 22:00 hod. účtovať obslužné na základe jednotlivých potvrdení, pokiaľ dohodnutá odmena už nezohľadňuje trvanie dlhšie ako do 22:00 hod.

6.6. Organizátor podujatia zásadne nie je oprávnený prinášať jedlá a/alebo nápoje k podujatiam. Výnimky vyžadujú predchádzajúcu písomnú dohodu s

Hotelom. V týchto prípadoch sa účtuje servisný poplatok resp. poplatok za odzátkovanie.

6.7. Organizátor podujatia a objednávateľ ručia za zaplatenie účastníkmi podujatia dodatočne objednaných jedál a nápojov ako aj ďalších výdavkov, ktoré účastníci podujatia uskutočnia v Hoteli.

6.8. Organizátor podujatia/objedávateľ je povinný Hotelu bez vyzvania oznámiť skutočnosť, či vykonanie služby a/alebo podujatia na základe jeho obsahu a/alebo charakteru, je schopné vyvolať verejný spoločenský záujem a/alebo obmedziť a/alebo ohroziť záujmy Hotela.

6.9. 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 alebo jeho obrazové vyhotovenie (snímka, fotografia, kresba), vyžadujú zásadný predchádzajúci písomný súhlas Hotela.

6.10. Všetky snímky, fotografie uverejnené na webovej stránke Hotela sú chránené autorským zákonom a akékoľvek nakladanie podlieha písomnému súhlasu Hotela. Užívatelia stránky nesmú uverejnené fotografie meniť, kopírovať, zobrazovať, uverejňovať, reprodukovat', verejne rozširovať predajom, prenájmom, vypožičaním bez písomného súhlasu Hotela. V žiadnom prípade Hotel nezodpovedá za akékoľvek nepriame, vedľajšie, náhodné náhrady škody, vrátane ušlého zisku spôsobeného používaním, rozširovaním, akýmkoľvek iným nakladaním s uverejnenými fotografiami bez súhlasu Hotela.

6.11. V areáli a priestoroch Hotela môžu byť na marketingové, propagačné a reklamné účely Hotela vyhotovované obrazové snímky, zvukové, obrazové, alebo zvukovo-obrazové záznamy (fotografie, videozáznamy) Hostí/Klientov, vrátane ich zverejnenia na internetových stránkach a propagačných materiáloch Hotela. Takéto vyhotovenie a použitie obrazových snímok, zvukových, obrazových, alebo zvukovo-obrazových záznamov berie Host/Klient na vedomie a súhlasí s ním, a to bez potreby udelenia ďalšieho osobitného súhlasu.

6.12. Pokiaľ Hotel pre organizátora podujatia z jeho podnetu obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, jedná v mene, z poverenia a na

účet organizátora podujatia. Organizátor podujatia oslobodzuje Hotel zo všetkých nárokov tretích subjektov z prenechania tohto zariadenia.

6.13. Používanie vlastných elektrických zariadení Organizátora podujatia pri použití elektrickej siete Hotela vyžaduje jeho písomný súhlas od záťaže nad 1000 W. V prípade použitia týchto zariadení a v príčinnej súvislosti s ich použitím a vznikom akejkoľvek škody na technických zariadeniach Hotela, je Organizátor povinný nahradiť všetku škodu.

6.14. Pri podujatiach, ktoré si vyžadujú väčšie elektrické zaťaženie (koncert, osvetlenie a pod.) je Hotel oprávnený dodatočne vyúčtovať Organizátorovi skutočné náklady spojené s osobitosťou akcie a väčším elektrickým zaťažením.

6.15. Prinesený dekoračný materiál musí zodpovedať zákonným požiarnym požiadavkám. Hotel je oprávnený pre toto vyžadovať úradné potvrdenie. Kvôli možným poškodeniam treba inštaláciu a umiestnenie predmetov vopred dohodnúť s Hotelom.

6.16. 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. Hotel je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie na účet organizátora podujatia bez toho, že by mu z toho vznikla zmluva o úschove. Organizátor podujatia je povinný Hotelu zaplatiť škodu vzniknutú nahromadením zanechaných predmetov.

7. Reklamačný poriadok

7.1. Ustanovenia tohto článku VOP majú povahu reklamačného poriadku (ďalej aj ako len „Reklamačný poriadok“) vydaného na základe Občianskeho zákonníka, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

7.2. Tento Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov a služieb predávaných a poskytovaných poskytovateľmi hotelových služieb a doplnkových tovarov, a to nasledovnej obchodnej spoločnosti: OMNIKO, s.r.o., sídlo: J. Ťatliaka 1785/6, 026 01 Dolný

Kubín , IČO: 36 414 263; (ďalej aj ako len „Poskytovateľ“ alebo „Predávajúci“), vo svojich prevádzkarňach, v súlade s predmetom ich činnosti spotrebiteľom (ďalej aj ako len „Kupujúci“ alebo „Spotrebiteľ“ alebo „Klient“).

7.3. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Práva zo zodpovednosti za vady uplatňujú u poskytovateľa, u ktorého bola vec kúpená, alebo u ktorého bola poskytnutá služba.

7.4. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby klient - spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

7.5. Hotel - poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny a/alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia klienta.

7.6. Práva a povinnosti spotrebiteľa a poskytovateľa sa spravujú príslušnými právnymi predpismi SR. Spotrebiteľ má najmä právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a väd zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

7.7. Predmet reklamácie: nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje u Poskytovateľa v Hoteli ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka; ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím ich konzumácie; reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým u Poskytovateľa v Hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného dokladu z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe poskytovateľ nemusí reklamáciu uznať; reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u povereného pracovníka recepcie Hotela bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo

uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby; klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytyka vadu alebo nedostatok.

7.8. Postup pri vybavovaní reklamácie.

7.8.1. Stravovacie služby:

- Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy. V prípade, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

7.8.2. Ubytovacie služby:

- Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to: a) výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby; b) pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelenej klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a ak poskytovateľ nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po vzájomnej obojstrannej dohode alebo má právo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

7.8.3. Wellness služby:

- Klient má právo na reklamáciu služby len počas čerpania služby. Klient nemá právo na vrátenie peňazí alebo zľavu z poskytnutej služby ak ju reklamuje po jej vyčerpaní.

7.8.4. Reklamáciu vybavuje riaditeľ alebo ním poverený pracovník

Hotela/poskytovateľa, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je riaditeľ Hotela alebo ním poverený pracovník povinný spísať s klientom záznam o reklamáci. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený, a popis ich nedostatku.

7.8.5. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi Hotela/poskytovateľa písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácií výslovne uvedená.

7.8.6. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku VII. bod 7. VOP rozhodne riaditeľ Hotela alebo ním poverený pracovník ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.

7.8.7. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamácií a spôsobe jej vybavenia.

7.9. Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie. Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi Hotela/poskytovateľa súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi Hotela/poskytovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Tieto (i) Všeobecné obchodné podmienky, (ii) Ubytovací poriadok, (iii) Reklamačný poriadok a (iv) sú platné a účinné od 1.6.2025

8.2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto Všeobecných obchodných podmienok, Ubytovacieho poriadku, (iii) Reklamačného poriadku, boli alebo stali sa neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa to účinnosť ostatných ustanovení.

8.3. Všetky majetkové spory, ktoré sa netýkajú spotrebiteľov, a ktoré vzniknú zo zmluvy alebo objednávky podľa týchto VOP, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené pred Stálym rozhodcovským súdom CADRE - Centre for Arbitration and Dispute Resolution in Europe, so sídlom Zelená 2, 811 01 Bratislava (ďalej aj ako len „rozhodcovský súd“) v prípade, ak žalujúca zmluvná strana podá žalobu na rozhodcovskom súde; rozhodcovské konanie bude vedené podľa jeho vnútorných predpisov (<http://www.centre adr-europe.com/>), a to jedným rozhodcom ustanoveným podľa predpisov rozhodcovského súdu. Strany sa podrobia rozhodnutiu rozhodcovského súdu.

Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné. Táto rozhodcovská zmluva sa stáva účinnou až dňom, kedy ktorákoľvek zo zmluvných strán podá žalobu o rozhodnutie akéhokoľvek sporu, ktorý vznikne z tejto zmluvy, vrátane sporu o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, na rozhodcovskom súde.

8.4. Zmeny alebo doplnenia zmluvy uzatváraných podľa týchto VOP, prevzatia žiadosti alebo zmeny obchodných podmienok vyžadujú pre ich účinnosť písomnú formu a budú účinné až vtedy, keď ich Hotel písomne akceptuje, potvrdí klientovi. Jednostranné zmeny alebo doplnenia vykonané hosťom bez akceptácie Hotelom sú neúčinné.

8.5. Host' svojim podpisom súhlasí so správou, spracovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre potreby spoločnosti OMNIKO, s.r.o. so sídlom J. Ťatliaka 1785/6, 026 01 Dolný Kubín, IČO: 36 414 263. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné a bez dôsledkov s tým, že tieto údaje môžu byť spracované pre marketingové účely hotela v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Súhlas je daný na dobu neurčitú a je ho možné kedykoľvek písomne odvolať.

8.6. Host' je povinný dodržiavať ustanovenia týchto VOP. V prípade, že hrubo poruší svoje povinnosti alebo dobré mravy, má Hotel právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby pred uplynutím dohodnutého času. Host' svojim podpisom potvrdzuje, že sa oboznámil s VOP, Ubytovacím poriadkom, Cenníkom Hotela, Reklamačným poriadkom a Všeobecnými podmienkami.

8.7. Zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky spotrebiteľ vyjadruje, že sa oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, v plnom rozsahu porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí.

8.8. Dozor nad poskytovaním služieb vykonáva:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, odbor výkonu dohľadu tel. č.: 041/763 21 30, <http://www.soi.sk> <http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>