

## Všeobecné obchodné podmienky Hotela Avion\*\*

Ubytovanie klientov (ďalej len „Klient“) v Hoteli Avion\*\*, Ivánska cesta 15/A, 821 04 Bratislava (ďalej len „Hotel“), ktorý je prevádzkovaný spoločnosťou AQUA Services s. r. o., so sídlom Cintorínska 22, 811 08 Bratislava, IČO: 48 051 586, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sro, vložka č. 102690/B (ďalej aj ako „prevádzkovateľ“) sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „VOP“) Ubytovacím poriadkom, Prevádzkovým poriadkom a Reklamačným poriadkom. Ubytovaný hosť prijíma VOP, Ubytovací poriadok, Prevádzkový poriadok a Reklamačný poriadok ako zmluvnú podmienku ubytovania a je povinný dodržiavať ich ustanovenia. Ubytovaný hosť pred ubytovaním v hoteli vyjadrí svoj súhlas so spracovaním svojich osobných údajov v súlade s GDPR – Zásady ochrany a spracúvania osobných údajov - AQUA Services s. r. o. – Hotel Avion \*\*.

Tieto VOP platia pre zmluvy o prenájme hotelových izieb na ubytovanie, zmluvy o prenájme konferenčných a banketových miestností a miestnosti Hotela ako aj pre ďalšie pre Klienta Hotelom vykonávané služby.

Zmluva o ubytovaní vzniká potvrdením žiadosti Klienta Hotelom, pričom závisí od vôle Hotela, či rezerváciu prijme (ďalej len „Rezervácia“). Žiadosť o Rezerváciu je Klient oprávnený voči Hotelu uplatniť osobne, telefonicky alebo e-mailom, alebo cez rezervačný systém Hotela. Hotel sa zaväzuje poskytnúť a zabezpečiť služby v rozsahu, v ktorom ich ponúka v reálnom čase v systéme rezervovania.

Zobrazované izby a kapacity sú dostupné a upravované v reálnom čase zo strany Hotela. Generovaním rezervácií z viacerých systémov súčasne však môže ojedinele nastať situácia, kedy už nebude dostupné ubytovanie, ktoré si Klient v systéme rezervoval. Hotel sa v takomto prípade zaväzuje vrátiť zaplatenú zálohu bez možnosti uplatnenia storno podmienok Hotela, alebo zabezpečiť náhradné ubytovanie na úrovni rezervovaného a Hotelom potvrdeného pobytu v danom alebo inom Klientom vybranom termíne. Klient má počas pobytu nárok iba na služby, ktoré si v systéme rezervovania riadne označil a ich cenu v plnej výške uhradil.

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

Zmluvnými stranami sú na strane Hotela (i) spoločnosť AQUA Services s. r. o., so sídlom Cintorínska 22, 811 08 Bratislava, IČO: 48 051 586, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sro, vložka č. 102690/B a na strane Klienta (ii) fyzická alebo právnická osoba. Pri žiadosti o rezerváciu treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Hotelu spolu s Klientom spoločne a nerozdielne ako spoludlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ sa Hotelu nepreukáže, že záväzky preberá Klient.

Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť Klientovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od Rezervácie. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Klient má k dispozícii rezervovanú izbu v deň svojho príchodu od 14:00 hod. Klient je povinný v deň svojho odchodu uvoľniť a izbu Hotelu odovzdať do 10:00 hod. V prípade oneskoreného vypratania izby Klientom (i) do 13:00 hod. je Hotel

oprávnený Klientovi účtovať poplatok vo výške 30 EUR, (ii) od 13:00 hod. do 15:00 hod. 50 EUR, (iii) po 15:00 hod. 100% z ceny za izbu platnej v ten daný deň. Rezervovanú izbu, do ktorej sa Klient nenastáhoval najneskôr do 24:00 hod. dňa príchodu a súčasne nebol dohodnutý neskorší príchod, môže Hotel zrušiť.

Klient je povinný za poskytnuté služby Hotelom zaplatiť Hotelu dohodnutú cenu, inak cenu uvedenú v platnom cenníku Hotela nachádzajúcom sa na recepcii Hotela alebo na webovej stránke Hotela. Toto platí aj pre služby a výdavky poskytnuté Hotelom voči tretím osobám, ktoré boli vyvolané Klientom. Klient je povinný najneskôr v posledný deň pobytu na základe predloženého vyúčtovania uhradiť Hotelu cenu za ubytovanie a všetky poskytnuté služby.

Hotel je oprávnený požadovať od Klienta pri Rezervácii zálohovú platbu až do výšky 100% z ceny poskytovaných služieb. V prípade rezervácie ubytovania, táto je pre Hotel záväzná až dňom úhrady zálohovej platby na účet Hotela, pokiaľ nie je dohodnuté inak. V prípade, ak Klient skráti dohodnutý pobyt, je Hotel oprávnený vyúčtovať Klientovi plnú výšku dojednanej ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.

Platba kreditnou kartou môže byť vykonaná pred aj po poskytnutí služieb Hotelom, a to na základe Klientom poskytnutých údajov potrebných na realizáciu platby. Hotel má právo aj dodatočne zúčtovať z kreditnej karty Klienta prípadné rozdiely, ktoré budú zistené po jeho odchode, pričom o tomto je Hotel Klienta povinný informovať.

Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach Klienta podľa ustanovení 433 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

Hotel nie je zodpovedný za Klientom zabudnuté alebo stratené veci. Zabudnuté veci Klienta v Hoteli sú evidované a uskladňované po dobu 3 mesiacov. Po skončení tejto doby Hotel odovzdáva zabudnuté veci na miestne oddelenie strát a nálezov. Zabudnuté veci Hotel pošle Klientovi len v prípade požiadania.

Hotel nezodpovedá za akékoľvek škody vzniknuté Klientovi mimo Hotela.

V izbe ani v priestoroch Hotela nesmie Klient bez súhlasu pracovníka Hotela premiestňovať zariadenia, robiť úpravy.

Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné (i) ponechávať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých, (ii) nosiť v priestoroch Hotela zbraň, strelivo.

V čase od 22:00 hod. do 07:00 hod. je Klient povinný dodržiavať nočný kľud.

Fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch. Ak hosť poruší zákaz fajčenia, hotel má právo zvýšiť dohodnutú cenu ubytovania o sumu 100,- EUR za deň, v ktorom porušil zákaz fajčenia.

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

Ak dôjde k písomnému odstúpeniu Klienta od zmluvy do 48 hodín pred dňom nástupu Klienta do Hotela, Hotel nemá nárok na náhradu škody mu týmto spôsobenú. Po uplynutí tohto termínu je Hotel oprávnený účtovať si u Klienta 100% storno poplatok z ceny objednaných služieb. Toto neplatí, ak sa Hotel s Klientom dohodli inak.

Odstúpenie od zmluvy a zrušenie rezervácie zo strany Klienta ako objednávateľa je vždy potrebné urobiť čo najskôr a to písomne, odoslaním na e-mailovú adresu: [hotelavion@hotelavion.sk](mailto:hotelavion@hotelavion.sk).

Bez ohľadu na spôsob úhrady rezervovaných služieb spôsob refundácie, ak má na ňu Klient ako objednávateľ nárok v zmysle týchto obchodných podmienok, je vykonaný vždy bankovým prevodom z účtu poskytovateľa služieb. Celková hodnota refundovaných služieb v Eurách bude ponížená o všetky náklady spojené s pôvodnou úhradou poskytovateľa (bankové poplatky, poplatky za služby pri platbách kartou, iné poplatky spojené s úhradou).

V prípade zrušenia objednávky treba uviesť nasledovné údaje Klienta: meno a priezvisko, číslo OP alebo pasu, trvalý pobyt, termín pobytu, číslo potvrdenia, e-mailový kontakt, z ktorého bola rezervácia vykonaná, číslo bankového účtu Klienta vo formáte IBAN.

Pokiaľ medzi Hotelom a Klientom bol písomne dohodnutý termín na bezplatné odstúpenie od zmluvy, môže Klient do tejto doby odstúpiť od zmluvy bez toho, aby vznikol Hotelu nárok na náhradu škody. Právo odstúpenia Klienta zaniká, pokiaľ do dohodnutej doby svoje právo na odstúpenie písomne voči Hotelu nevyužije.

Pokiaľ by sa jednotlivé ustanovenia týchto VOP stali neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa to účinnosti ostatných ustanovení VOP. Klient je povinný dodržiavať ustanovenia týchto VOP. V prípade, ak Klient hrubo poruší svoje povinnosti, má Hotel právo od zmluvy o poskytnutí služby odstúpiť pred uplynutím dohodnutého času.

Správcom osobných údajov, ktoré Klient poskytuje Hotelu v súvislosti s poskytovaním služieb Hotela je spoločnosť AQUA Services s. r. o., so sídlom Cintorínska 22, 811 08 Bratislava, IČO: 48 051 586, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sro, vložka č. 102690/B a spracováva ich v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Kompletne informácie nájdete na webovej stránke Hotela v sekcii GDPR.

#### Alternatívne riešenie sporov

Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike. Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k službám poskytnutým Hotelom upravuje Reklamačný poriadok Hotela. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Hotel vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Hotel porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Hotel ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

Ak Hotel na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Hotelom ako predávajúcim je: Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk), alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>, pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_sk.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm). Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.

V Bratislave, dňa 07.01.2025.