



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Názov firmy:

**HASTRA, s.r.o.
DOLNÉ RUDINY 2,
010 01 Žilina**

Pracovisko:

**VILLAGE RESORT HANULIAK,
Oslobodenia 1071/118,
013 05 Belá
IČO: 31606296**

Pracovná činnosť firmy:

Predmet činnosti:

**Ubytovanie
Wellness
Stravovacie služby
Služby pre organizácie a firmy**

Všeobecné obchodné podmienky

1. Zmluvné strany

Zmluvný vzťah pri poskytovaní služieb tvorí:

Dodávateľ: Village resort Hanuliak, poskytovateľ stravovacích, ubytovacích, kongresových a relaxačných služieb odberateľovi (host'ovi) za úhradu.

Odberateľ: Objednávateľ služieb (host')

2. Rezervácia služieb

2.1 Rezerváciu služieb urobí objednávateľ vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby

2.2 Rezerváciu potvrdzuje hotel odberateľovi (host'ovi) po obdržaní objednávky od host'a formou: osobnou, písomnou, telefonickou alebo elektronickou.

2.3 Objednávka musí obsahovať:

- Meno a priezvisko host'a
- Termín pobytu
- Kontaktné údaje: telefónne číslo a email
- Spôsob úhrady za služby
- Počet objednaných hostí a to v štruktúre: dospelé osoby, deti (u detí vek)
- Druh objednanej služby

2.4 Objednávku je hotel povinný spracovať do 24 hodín potvrdením rezervácie alebo jej zamietnutím.

2.5 Na základe objednávky hotel vystaví potvrdenie rezervácie a v prípade vzájomnej dohody aj zálohovú faktúru, ktorou host'ovi potvrdí rozsah služieb písomnou alebo elektronickou formou.

3. Ceny a platobné podmienky

3.1 Hotel poskytuje host'ovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov

3.2 Cena potvrdená v rezervácii je záväzná

3.3 Nárok na zníženie ceny klientovi nevzniká v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie

3.4 Zľavy a akcie nie je možné kombinovať a kumulovať

3.5 V deň ukončenia pobytu je host' povinný zaplatiť za využité služby hotela a ubytovanie na recepcii hotela v hotovosti alebo kreditnou kartou

3.6 Úhrada za služby a ubytovanie je možná aj na základe vystavenia faktúry, ale len v prípade, ak bola medzi oboma stranami uzavretá a podpísaná Záväzná objednávka vopred. Splatnosť faktúry je 14 dní od jej vystavenia

3.7. Zálohová platba

- Hotel má právo účtovať zálohu vo výške od 30% do 100% z ceny objednaných služieb. Rezervácia sa stáva záväznou v momente, keď je uhradená zálohová platba na účet hotela

Všeobecné obchodné podmienky

Zálohovú platbu je možné zrealizovať nasledovným spôsobom:

- Hotovosťou
- Platobnou kartou na recepcii hotela
- Prevodom na účet VUB Banky, a.s. číslo účtu: SK2902000000002769519951

Variabilný symbol je uvedený na faktúre
Do poznámky uveďte prosím meno a termín akcie

3.8 Storno podmienky

- Od 1 do 5 dní pred nástupom je účtovaných 100% z celkovej sumy objednaných služieb
- Od 6 do 14 dní pred nástupom na pobyt 50 % z celkovej sumy objednaných služieb
- Pri zrušení rezervácie nad 15 dní pred dohodnutým termínom- bez storno poplatku

storno skupinovej objednávky

- 1-14 dní pred nástupom 100% z celkovej sumy objednaných služieb
- 15-30 dní pred nástupom 70% z celkovej sumy objednaných služieb
- Nad 30 dní bez storno poplatku
- na vianočné, silvestrovské, valentínske a veľkonočné pobyty sa vzťahuje 100% z ceny objednaných služieb zrušených 30 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt. V takomto prípade si môže hosť dohodnúť s hotelom náhradný termín pobytu bez vyššie uvedeného storna

4. Zodpovednosť za škodu

- 4.1** V prípade znečistenia a fajčenia na izbách, alebo v priestoroch hotela bude objednávateľovi účtovaný poplatok vo výške 100€. V prípade spustenia falošného poplachu sa účtuje poplatok vo výške 50€
- 4.2** V prípade poškodenia hotelového majetku, resp. vybavenia hotela bude účtovaný poplatok vo výške stanovenej hotelom a to podľa rozsahu a charakteru poškodení/znečistení.

5. Poskytované služby

- 5.1** Hosť sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr o 15,00 hod., pokiaľ nebolo dohodnuté inak.
- 5.2** V prípade ak hosť uskutočnil zálohovú platbu je hotel povinný držať rezerváciu do 22,00 hod. V prípade ak hosť neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, hotel nie je povinný zálohovú platbu vrátiť hosťovi.

Všeobecné obchodné podmienky

- 5.3** Host' je povinný uvoľniť hotelovú izbu / apartmán v deň odchodu do 11,00 hod, ak nie je dohodnuté inak. V opačnom prípade mu bude účtovaný poplatok za ďalší deň.
- 5.4** Ak sa host' ubytuje pred 6,00 hod ráno, hotel si vyhradzuje právo účtovať noc navyše.
- 5.5** Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť host'ovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
- 5.6** Ak je dohodnuté stravovanie, formou polpenzie alebo plnej penzie, využitie týchto služieb začína večerou v deň príchodu a plná penzia končí obedom v deň odchodu.
- 5.7** Dress Code v reštaurácii - odporúčame neformálne oblečenie.
- 5.8** Vstup do hotelovej reštaurácie v plavkách, v župane, alebo šľapkách nie je povolený.
- 5.9** V priestoroch hotela hostia nie sú oprávnení konzumovať vlastné potraviny a nápoje. Pokladá sa to za porušenie všeobecných zmluvných podmienok, na základe čoho môže hotel ukončiť s host'om zmluvný vzťah bez nároku na refundáciu.
- 5.10** Raňajky sa podávajú v čase od 7,00-10,00 hod /a la carte alebo bufet/
- 5.11** Večere sa podávajú v čase od 18,00 - 21,00 hod /výber z menu alebo bufetu/
- 5.12** V hoteli nie je host'om dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiča na vlasy a podobných prístrojov určených na osobnú hygienu
- 5.13** Room service podľa platného cenníka v danom roku
- 5.14** Malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom súhlase vedenia hotela na vyhradených izbách, takéto ubytovanie je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka. Vstup do hotelovej reštaurácie, wellness centra, lezeckej steny je pre domáce zvieratá zakázaný. Host' nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvierat'om počas pobytu. Počas pobytu nie je povolené nechať zviera bez dozoru samostatne na izbe. Host' je povinný rešpektovať pokyny pre pobyt so psom alebo mačkou.
- 5.15** Hotel môže predĺžiť pobyt host'ovi len v prípade, ak má hotel k dispozícii voľnú izbu
- 5.16** V prípade, že host' ukončí svoj pobyt skôr, ako bolo dohodnuté v rezervácii, hotel má právo účtovať host'ovi sumu za celý dohodnutý pobyt.
- 5.17** Ak host' úmyselne poškodzuje majetok hotela, ak sa správa v rozpore so zásadami slušného správania, obťažuje ostatných hostí, alebo jeho zdravotný stav ohrozuje hostí a personál, v takomto prípade je hotel oprávnený odstúpiť od zmluvy bez nároku vrátenia peňazí.
- 5.18** Sťažnosti sa riadia platným *Reklamačným poriadkom hotela*
- 5.19** Vstup do wellness centra, saunového sveta, lezeckej steny, pri využití hotelových procedúr sa neodporúča host'om, ktorí trpia nasledovnými problémami:

- Artritída / reumatizmus/ vysoký, nízky krvný tlak, kardiovaskulárne problémy, srdcové aritmie, stav po prekonanom srdcovom alebo mozgovom infarkte, chronické ochorenie žíl, tepien a dolných končatín, ekzém, psoriáza, astma, cukrovka, hepatitída, klaustrofóbia, alergie, bolesti chrbta, kožné problémy, kovové implantáty, horúčka, kašeľ, tehotenstvo, stav po požití alkoholických alebo iných psychotropných látkach, stav po operácii, epilepsia, štítna žľaza, stav po transplantácii orgánov, bolesti svalov, infekčné ochorenie, natiahnutie väzov, osteoporóza

Prosím poradte sa s personálom hotela o vhodnosti Vami zvolených procedúr, služieb. V prípade akýchkoľvek zdravotných ťažkostí hotel Village resort Hanuliak nenesie zodpovednosť za spôsobenú ujmu na zdraví. V prípade, že host' neupozorní kompetentný personál hotela o zdravotných ťažkostiach využíva hotelové služby na vlastnú zodpovednosť.

- 5.20** Vstup do detského kútika je povolený deťom len v sprievode dospelaj osoby. Rodičia a deti sú povinný riadiť sa nariadeniami platnými pri vstupe do detského kútika. Rodič, prípadne sprievodná dospelá osoba je povinná dávať pozor na bezpečnosť a hru dieťaťa. V prípade akéhokoľvek zranenia nenesie hotel Village resort Hanuliak žiadnu zodpovednosť.

Všeobecné obchodné podmienky

- 5.21** Vstup na lezeckú stenu je povolený deťom len v sprievode rodiča, prípadne písomného súhlasu, že rodič preberá zodpovednosť za dieťa a súhlasí, že jeho dieťa využije službu lezeckej steny
- 5.22** Host' vstupuje na lezeckú stenu na vlastnú zodpovednosť. Je povinný sa riadiť nariadeniami Village resort Hanuliak. Je povinný oboznámiť personál o prípadných zdravotných problémoch. Hotel Village resort Hanuliak nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadne zranenia na lezeckej stene.
- 5.23** Vstup do wellness centra je pre deti povolený len v sprievode dospeljej osoby. Dospelá osoba nesie za dieťa zodpovednosť.
- 5.24** Vstup do vírivej vaňe je pre deti do 6 rokov zakázaný
- 5.25** Vstup do saunového sveta nie je povolený pre deti do 12 rokov
- 5.26** Prekročenie limitu do 30 min. je vo výške 3,00 €/osoba a nad 30 min. sa platí poplatok vo výške hodinového vstupu
- 5.27** Nafukovačky nie sú vo wellness centre povolené
- 5.28** Konzumácia jedla nie je vo wellness centre povolená
- 5.29** Skákanie do bazéna a vírivky nie je povolené
- 5.30** Konzumácia alkoholických nápojov iba na vlastnú zodpovednosť
- 5.31** Všeobecné obchodné podmienky sú platné pre všetky hotelové služby, ktoré hotel ponúka, ubytovacie hotelové zariadenie Village resort Hanuliak, Apartmánové ubytovacie zariadenie Dependence Iľuščák /Village resort Hanuliak, procedúry, wellness, hotelové služby a aktivity

Zmlúvny vzťah medzi hosťom a hotelom končí v deň jeho odchodu zaplatením záverečného účtu. Host' je povinný účet na mieste vyrovnať platením v hotovosti alebo platobnou kartou. Po predchádzajúcej dohode s hosťom je možné vystaviť za služby faktúru. V tomto prípade je potrebné uzatvoriť s hotelom Ramcovú zmlúvu vopred.

- 5.32** Host' nesie zodpovednosť za všetky ním spôsobené škody počas pobytu, akcie. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.
- 5.33** Hotel je oprávnený ukončiť a odstúpiť od zmlúvy s okamžitou platnosťou a bez nároku hosťa na vrátenie peňazí, ak:
- host' úmyselne, alebo nedbanlivosťou poškodzuje majetok hotela, správa sa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálkou
 - obťažuje svojim správaním ostatných hostí
 - zdravotný stav hosťa ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu
 - z dôvodu vyššej moci
- 5.34** Ak hotel zistí po odchode hosťa poškodenie inventáru, nenahlásenie konzumácie, alebo odcudzenie, je hotel oprávnený doučtovať tieto pohľadávky po oznámení hosťovi vystavením faktúry a zaslaním účtu na adresu hosťa.
- 5.35** Za potraviny, ktoré si host' prinesie na hotel (akcie, ubytovaní hostia) nesie zodpovednosť za ich zdravotnú nezávadnosť.
- 5.36** Host' je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom hotela

Všeobecné obchodné podmienky

- 5.37 Hotel nepreberá zodpovednosť za veci, ktoré si hostia do hotela prinesú alebo v ňom odložia.
- 5.38 Taktiež nenesie zodpovednosť za poškodenie alebo straty, ktoré sa stanú v priestoroch hotela.
- 5.39 V každom prípade odporúčame využívanie trezorov na izbách alebo na recepcii.
- 5.40 Pri usporiadaní svadby, rodinnej oslavy sa za záväznú rezerváciu považuje písomné potvrdenie, prípadne podpísanie vzájomnej zmlúvy a uhradenie zálohy vo výške 500€ v hotovosti alebo podľa dohody. Pri stornovaní rezervácie je záloha nenávratná a podmienky pri zrušení rezervácie sú rovnaké, ako pri skupinových rezerváciách.
- 5.41 Záznam z kamerového systému je možné si pozrieť len v prítomnosti služby konajúceho manažéra a príslušníka policajného zboru, prípadne SBS služby.

6. Ochrana osobných údajov

Odberateľ v súlade so zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov prehlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávania osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň udeľuje dodávateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú z obchodných vzťahov medzi odberateľom a dodávateľom. Odberateľ udeľuje súhlas so získavaním a spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít dodávateľa, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch dodávateľa, a to po dobu počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Odvolanie tohto súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode oboch zmluvných strán, prípadne na základe písomnej žiadosti odberateľa doručenej dodávateľovi.



Village resort

 **HANULIAK**