

## Všeobecné obchodné podmienky rezervácií

### 1. Úvodné ustanovenia

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

1.2 Klient je oprávnený využívať akýkoľvek druh rezervácie len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní 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.

1.3 Každý klient berie na vedomie, že všetky ceny a podmienky rezervácie a poskytovania služieb platia pre rezervácie uskutočnené akýmkoľvek použiteľným elektronickým prostriedkom ako i formou osobnou.

1.4 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.

### 2. Rezervácia

2.1 Pri rezervácii 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 rezervácii po výbere všetkých údajov pre začiatok a koniec pobytu, typu izby, doplnkových služieb a podobne klient nahlási, alebo online 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 jedinečným identifikátorom, za ktorý môže slúžiť meno hosťa, objednávateľa, spoločnosti, platcu alebo akýkoľvek iný jednoznačne diferencujúci znak. Pridelený identifikátor 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 potvrdenie bezpečne uschovať.

### 3. Platobné podmienky

3.1 Úhradu za pobyt rezervovaný klientom pri online rezervácii je klient povinný uhradiť v plnej výške pri online rezervácii prostredníctvom služby internetbanking pod číslom ktoré mu je na ním uvedený email zaslané, alebo platobnou kartou. 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.

### 4. Zmena alebo zrušenie rezervácie Nenastúpenie na pobyt Storno poplatky

4.1 Akékoľvek zmeny uskutočnenej online rezervácie zo strany klienta je možné uskutočniť elektronicky zaslaním e-mailom na adresu prevádzkovateľa [hotelavance@hotelavance.sk](mailto:hotelavance@hotelavance.sk), alebo telefonicky na čísle: +421 2 592 084 00 alebo písomne na poštovú adresu: Medená 9, 811 02 Bratislava. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je klient povinný vždy uvádzať celé meno a adresu uvedenú v online rezervácii. 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.

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

#### **Jednotlivci**

48 Hodín a menej, nepríchod – 100% z ceny prvej noci pobytu v prospech hotela.

#### **Skupinová rezervácia:**

V prípade, ak si zákazník rezervuje služby v takom rozsahu, že nemôžeme prijať ďalšie objednávky a zákazník objednávku zruší, účtujeme storno poplatky nasledovne.

- 30 dní pred dátumom príchodu 30% z ceny sumy objednávky
- 15 dní pred dátumom príchodu 50% z ceny sumy objednávky
- 7 dní a menej pred dátumom príchodu 100% z ceny sumy objednávky

#### **Individuálne storno:**

- Podľa podpísanej zmluvy medzi objednávateľom a poskytovateľom.

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

4.4 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 pobytach (čl. 6 VOP) 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 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.

4.6 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 klientom 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 prevádzkovateľa hotela telefonicky na telefónnom čísle: +421 2 592 084 00, email: [hotelavance@hotelavance.sk](mailto:hotelavance@hotelavance.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 12.00 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 rovnako oprávnený obrátiť sa na osoby uvedené v ods.5 čl.1 VOP.

5.4 Prevádzkovateľ hotela je oprávnený poskytnúť zľavu na pobyt pre deti mladšie ako 12 rokov, a to nasledovne:

5.4.1 pre deti mladšie ako 6 rokov (od 0 do 5 rokov vrátane) 100% zľava bez nároku na lôžko alebo prístelku

5.4.2 pre deti mladšie ako 12 rokov (od 6 do 11 rokov vrátane) 50% zľava.

Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo zmeny vekovej kategórie ako aj výšky ním poskytovanej zľavy.

## 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

### Ochrana súkromia

7.1 Klient potvrdením rezervácie berie na vedomie, že osobné údaje poskytnuté vyplnením údajov pri online rezervácii sa spracovávajú v súlade s § 7 ods. 4 písm. b) zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

7.2 Klient potvrdením rezervácie dáva prevádzkovateľovi v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov svoj výslovný súhlas so spracovaním osobných údajov, ktorými sú údaje poskytnuté klientom pri online rezervácii (v rozsahu meno, priezvisko, email, tel.číslo), na účely priameho marketingu (ponuka služieb spoločnosti, zasielanie obchodných oznámení a informovanie o marketingových akciách formou správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ). Klient súhlasí najmä s tým, aby prevádzkovateľ hotela sám alebo prostredníctvom povereného sprostredkovateľa zaznamenal osobné údaje do elektronickej formy, aby osobné údaje v písomnej aj elektronickej forme uchovával, zhromažďoval, usporadúval, vyhľadával, prehľadával, využíval, kombinoval a používal pre účely uvedené v tomto odseku.

7.3 Klient berie na vedomie, že prevádzkovateľ hotela údaje poskytnuté vyplnením údajov pri online rezervácii podľa ods.7.1 spracúvava a uchováva po dobu, po ktorú sú nevyhnutné na dosiahnutie účelu zmluvy. Súhlas podľa ods. 7.2 sa udeľuje na dobu neurčitú. Udelenie súhlasu je dobrovoľné a klient môže súhlas podľa ods. 7.2 bezplatne na adrese sídla prevádzkovateľa hotela kedykoľvek odvolať, a to podpísaným písomným oznámením adresovaným prevádzkovateľovi hotela. Klient, ktorý poskytol osobné údaje podľa ods. 7.2 tohto článku má v súvislosti so spracovávaním týchto osobných údajov práva uvedené v zákone č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (najmä § 20 zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov), ako aj v Občianskom zákonníku, najmä na informácie o stave spracúvania poskytnutých osobných údajov v informačnom systéme, na opravu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych spracúvaných osobných údajov, na likvidáciu osobných údajov, ak bol splnený účel spracúvania, a na likvidáciu osobných údajov, ak došlo k porušeniu zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení

neskorších predpisov. Objednávateľ berie na vedomie, že za správnosť a úplnosť poskytnutých údajov zodpovedá osoba, ktorá ich poskytla.

7.4 Prevádzkovateľ hotela používa vysoko etické štandardy a rešpektuje súkromie klientov. S výnimkou sprístupnenia údajov vyžadovaných zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, prevádzkovateľ hotela nesprístupní bez súhlasu klienta žiadne osobné údaje tretím stranám. Rezervačný systém využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát.

## 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 nevynútenosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

8.3 Klient pri potvrdení online rezervácie vyjadruje svoj súhlas s týmito VOP a zaväzuje a 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.hotelavance.sk](http://www.hotelavance.sk)

8.4 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.1. 2015.

**ANASSA s.r.o., Hotel AVANACE \*\*\*\*, Medená č.9, 811 02 Bratislava, IČO: 470 541 82**

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava oddiel: Sro, vložka č.: 87852/B