



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### I.

#### Definícia pojmov a úvodné ustanovenia

1. Účelom týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**VOP**“) je vytvoriť právny rámec a upraviť práva a povinnosti medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní Služieb (ako sú ďalej definované). VOP sú vypracované podľa § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).
2. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy a/alebo Rezervácie, na základe ktorých Hotel poskytuje Klientovi Služby a Klient uhrádza za poskytnuté Služby odmenu. Odchylné dohody ohľadne Zmluvy a/alebo Rezervácie a ich prípadných dodatkov majú prednosť pred znením VOP. Obchodné podmienky Klienta môžu byť akceptované iba v prípade, keď sa na tom Zmluvné strany výslovne písomne dohodnú.
3. Pojmy uvedené veľkými písmenami majú význam uvedený v týchto VOP príp. priamo v Zmluve, a zahŕňajú tak jednotné ako aj množné číslo.
4. **Hotelom** sa rozumie ubytovacie zariadenie s označením **Hotel Lomnica** postavené na adrese Tatranská Lomnica č. 92, 059 60 Vysoké Tatry, tel. kontakt: recepcia: +421 52/28 53 500, +421 52/28 53 501, reception@hotellomnica.sk, fax: +421 52/28 53 505, ktorého vlastníkom a prevádzkovateľom je spoločnosť **Mores Resort, a. s.**, so sídlom Galvaniho 17/C, 821 04 Bratislava, IČO: 46 830 995, DIČ: 2023620742, IČ DPH: SK2023620742, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 6213/B (ďalej len „**Spoločnosť**“).
5. **Klientom** sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s Hotelom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle Hotelu záväznú Rezerváciu, alebo v mene ktorej zmluvu o poskytnutí služieb uzatvorí Organizátor, alebo v mene ktorej zašle Organizátor Hotelu záväznú Rezerváciu.
6. **Organizátor** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie alebo rezerváciu skupiny podľa Čl. I ods. 17 a 18 týchto Všeobecných obchodných podmienok v mene alebo na účet Klienta a za tým účelom vstupuje do zmluvného vzťahu s Hotelom.
7. **Zmluvnými stranami** sú Hotel a Klient.
8. **Early check out** sa rozumie predčasný odchod Klienta a ukončenie pobytu v Hoteli pred dohodnutým dňom odchodu z Hotela.
9. **Early check in** sa rozumie skorší check-in Klienta na pobyt v Hoteli pred 15:00 hod. v dohodnutý deň príchodu do Hotela.
10. **Late check out** sa rozumie neskorší odchod Klienta a ukončenie pobytu v Hoteli po 12:00 hod. v dohodnutý deň odchodu z Hotela.
11. **No show** sa rozumie nenastúpenie Klienta na pobyt v Hoteli bez zrušenia rezervácie Služieb Klientom.
12. **Predautorizáciou** sa rozumie zadržanie finančných prostriedkov Klienta na jeho platobnej karte podľa Čl. III ods. 9 a 10 týchto VOP.
13. **ResDiary** – online rezervačná platforma



14. **Službou** sa rozumejú akékoľvek služby poskytované Hotelom, najmä však ubytovacie, stravovacie, kongresové služby a služby wellness.
15. Zmluvný vzťah medzi Hotelom a Klientom o poskytovaní Služby alebo Služieb môže byť uzatvorený vo forme:
  - a) uzatvorenia písomnej **Zmluvy o poskytnutí služieb** (ďalej len „Zmluva“) medzi Hotelom a Klientom, alebo
  - b) potvrdenia Rezervácie Hotelom vykonaného písomne alebo e-mailom.
16. **Vyššia moc** (lat. *vis maior*) znamená udalosť, ktorá nastala nezávisle od vôle Hotela, a ktorá mu bráni v plnení Služby alebo Služieb Klientovi, pokiaľ nemožno rozumne predpokladať, že by Hotel túto udalosť alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, alebo že by v čase vzniku záväzku voči Klientovi túto udalosť predvídal.
17. **Skupinou** je spravidla skupina 10 (desať) osôb a viac osôb (resp. rezervácia min. 10 (desiatich) izieb obsadených 1 (jednou) alebo 5 izieb s 2 (dvoma) osobami), ktoré si spoločne rezervujú Služby Hotela alebo si Služby Hotela rezervujú v rovnakom termíne
18. **Podujatím** sa rozumie spoločenská akcia, ktorej sa zúčastňuje väčší počet Klientov, t. j. spravidla 10 (desať) osôb a viac, a ktorá je spojená s poskytovaním viacerých druhov Služieb Hotela.
19. **MICE podujatím** sa rozumie Podujatie, v rámci ktorého si Klient objedná 10 (desať) izieb pre obsadenie 1 (jednou) osobou alebo 5 (päť) izieb pre obsadenie 2 (dvomi) osobami v Hoteli s doplnkovými službami alebo bez nich,
20. **Cenník Hotela** je cenník izieb Hotela a iných Služieb platný v čase uzatvorenia Zmluvy a/alebo v čase poskytovania Služieb.
21. **Darčkovým poukazom (Voucherom)** sa rozumie oprávnenie držiteľa Vouchera k čerpaniu konkrétnych zakúpených Služieb. Voucher vydáva Hotel a jeho platnosť je 12 (dvanásť) mesiacov od dátumu jeho zakúpenia, pričom nie je možné predĺžiť jeho platnosť. Hotel si vyhradzuje právo vymedziť v rámci kalendárneho roka časové obdobie, v rámci ktorého nie je možné uplatniť Voucher. Klient si rezervuje Služby z Vouchra prostredníctvom rezervačného oddelenia Hotela, a to telefonicky na telefónnom čísle +421 52 285 35 03 alebo mailom [reservations@hotellomnica.sk](mailto:reservations@hotellomnica.sk).
22. **Degustačnou večerou** sa rozumie zážitková večera, počas ktorej sa podáva niekoľkochodové menu kombinované s vínom alebo nealkoholickými nápojmi. Ide o najvyššiu úroveň gastronómie, ktorá sprostredkúva vizuálny a gastronomický zážitok, kombináciu kvalitných a prevažne lokálnych surovín.
23. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy, Objednávky a/alebo Rezervácie, na základe ktorých Hotel poskytuje Klientovi Služby a Klient uhradza za poskytnuté Služby odmenu. **Odchylné dohody ohľadne Zmluvy, Objednávky a/alebo Rezervácie a ich prípadných dodatkov majú prednosť pred znením VOP.** Obchodné podmienky Klienta môžu byť akceptované iba v prípade, keď sa na tom Zmluvné strany výslovne písomne dohodnú.
24. **Ubytovací poriadok** je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky ubytovania v Hoteli, je umiestnený na recepcii Hotela, v izbách Hotela a na webe Hotela [www.hotellomnica.sk](http://www.hotellomnica.sk) a je pre Klienta Hotela záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.
25. **Reklamačný poriadok** je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky reklamácie Služieb



- poskytnutých Hotelom, je umiestnený na recepcii Hotela a na webovej stránke Hotela [www.hotellomnica.sk](http://www.hotellomnica.sk) a je pre Klienta Hotela záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.
26. **Rezerváciou** sa rozumie záväzná rezervácia Služieb Klientom prostredníctvom webovej stránke Hotela [www.hotellomnica.sk](http://www.hotellomnica.sk), v inom rezervačnom systéme (napr. booking.com, expedia.com a pod.) alebo v prípade Podujatí písomná objednávka, ktorej vzor tvorí prílohu týchto VOP.
  27. Informačné povinnosti Hotela podľa § 10a ods. 1 písm. e) a f) 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 sú splnené v reklamačnom poriadku Hotela uverejnenom na stránke [www.hotellomnica.sk](http://www.hotellomnica.sk) a umiestnenom na recepcii Hotela.
  28. Tieto VOP (verzia 4) sa pre Hotel sa stavajú záväznými dňom ich zverejnenia na webovej stránke Hotela [www.hotellomnica.sk](http://www.hotellomnica.sk) a pre Klienta okamihom uzatvorenia Zmluvy podľa Čl. I ods. 14 písm. a) týchto VOP, resp. okamihom odoslania Rezervácie Hotelu podľa Čl. I ods. 14 písm. b) a ods. 22 týchto VOP.
  29. Klient pri realizácii Rezervácie potvrdzuje súhlas s týmito VOP.
  30. Hotel si vyhradzuje právo na zmeny týchto VOP. Povinnosť písomného vyhotovenia VOP je splnená ich umiestnením na stránke Hotela [www.hotellomnica.sk](http://www.hotellomnica.sk).

## II.

### Služby

1. Uzatvorením Zmluvy sa Hotel zaväzuje poskytnúť Klientovi Služby v dohodnutom rozsahu, najmä v rozsahu uvedenom v Zmluve, a kvalite, pričom Klient má povinnosť zaplatiť Hotelu za Služby dohodnutú cenu, ako aj nahradiť prípadnú škodu spôsobenú v súvislosti s využitím týchto Služieb.
2. Hotel poskytuje ubytovacie služby za nasledovných podmienok:
  - a) Hotel je povinný na základe Zmluvy prenechať Klientovi do dočasného užívania rezervovaný typ izby od 15:00 hod. dohodnutého dňa príchodu Klienta na ubytovanie. Klient má nárok na Early check in len v prípade, že sa na tom s Hotelom pri uzatváraní Zmluvy výslovne dohodol podľa platného Cenníka;
  - b) Klient má nárok dostať do užívania konkrétnu kategóriu izby, avšak konkrétny typ izby je možný len po písomnom odsúhlasení zo strany Hotela;
  - c) Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 12:00 hod. dohodnutého dňa odchodu z ubytovania v Hoteli, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté medzi Zmluvnými stranami inak;
  - d) v prípade Late check out je Hotel oprávnený účtovať Klientovi poplatok vo výške
    - (i) 40,- EUR (štyridsať eur) pri odchode z ubytovania v Hoteli v čase od 12:01 hod. do 14:00 hod. dohodnutého dňa odchodu;
    - (ii) 80,- EUR (osemdesiat eur) pri odchode z ubytovania v Hoteli v čase od 14:01 hod. do 18:00 hod. dohodnutého dňa odchodu;
    - (iii) 100 % (sto percent) ceny izby uvedenej v Cenníku Hotela pri odchode z ubytovania v Hoteli po 18:01 hod. a neskôr dohodnutého dňa odchodu,



s tým, že Klient je povinný uhradiť tieto poplatky bez toho, aby Klientovi vznikli nároky na ďalšie Služby Hotela spojené s ubytovaním;

- e) v prípade Early check in pred 07:00 hod. ráno je Klient povinný uhradiť Hotelu cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc;
  - f) ak sa Klient nezaregistroval v Hoteli do 24:00 hod. dohodnutého dňa príchodu do Hotela, Hotel je oprávnený rezervovanú izbu prenechať inému Klientovi, pokiaľ nebolo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak a nezaregistrovanie v Hoteli sa rozumie ako tzv. no show, na ktorý sa aplikujú storno poplatky za *no show* podľa podmienok uvedených v potvrdení rezervácie;
  - g) Klient je povinný si odovzdanú izbu bezodkladne po jej odovzdaní pracovníkom Hotela do dočasného užívania prezrieť a akékoľvek jej prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepcii Hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby alebo jej inventáru. V prípade, že Hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení ubytovania Klienta bez toho, aby Klient na tieto skutočnosti upozornil recepciu Hotela, je Klient povinný nahradiť Hotelu škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu;
  - h) Klienta sa zaväzuje dodržiavať Ubytovací poriadok Hotela.
3. Hotel nezodpovedá za nesplnenie Služby alebo Služieb objednaných Objednávateľom v dôsledku Vyššej moci.

### III.

#### Ceny Služieb a platobné podmienky

1. Klient je povinný zaplatiť Hotelu za poskytnutú Službu dohodnutú cenu, to platí aj pre Službu, ktorú Hotel poskytol na základe výslovnej požiadavky Klienta tretím osobám.
2. Pokiaľ nebola medzi Zmluvnými stranami v Zmluve dohodnutá cena Služby, je Klient povinný zaplatiť za poskytnutú Službu cenu uvedenú v Cenníku Hotela za jednotlivé Služby, ktorý je platný v čase poskytovania Služby.
3. Ceny za Služby uvedené v Cenníku Hotela sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty, nezahŕňajú však miestne dane, ktoré Klient uhradí pri konečnom zúčtovaní pri odchode z Hotela.
4. K zmene ceny Služieb oproti Cenníku Hotela môže Hotel pristúpiť, ak Klient dodatočne zmení so súhlasom Hotela počet rezervovaných izieb, rozsah Služieb, dĺžku trvania ubytovania alebo iné podmienky.
5. Hotel je oprávnený pri uzatváraní Zmluvy požadovať od Klienta platbu vopred.
6. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie rezervovaných a využitých Služieb zo strany Klienta je daňový doklad vo forme (i) faktúry alebo (ii) záverečného účtu doplnených v prípade platby kartou alebo v hotovosti o blok z registračnej pokladne, a ktoré budú vystavené v deň odchodu Klienta z ubytovania v Hoteli alebo v deň, kedy Klient využil rezervovanú Službu.
7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Splatnosť faktúry môže byť 14 (štrnásť) dní od jej vystavenia, ak nebola uhradená kartou



alebo v hotovosti; V prípade bankového prevodu sa faktúra považuje za uhradenú dňom, kedy Hotel mohol disponovať uhradenou čiastkou, t. j. deň pripísania príslušnej čiastky v prospech účtu Hotela uvedeného vo faktúre.

8. Platba kartou môže byť vykonaná pred aj po čerpaní Služby Klientom, a to na základe Klientom poskytnutých údajov potrebných pre realizáciu platby, tzv. autorizačný formulár. Poskytnutím údajov pre platbu kartou Klient vyslovuje súhlas s jej použitím.
9. Hotel je oprávnený požadovať zábezpeku - finančné prostriedky Klienta vo výške 50,- EUR (päťdesiat eur) za účelom podľa Čl. III ods. 10 týchto VOP vo forme Predautorizácie na platobnej karte Klienta. Označením zábezpeky v registračnom formulári dáva Klient súhlas na zábezpeku Hotelom a jej použitie podľa týchto VOP.
10. Hotel je oprávnený zúčtovať zo zábezpeky Klienta svoje pohľadávky voči Klientovi, ktoré budú zistené počas jeho užívania Služieb v Hoteli, resp. pri/po odchode Klienta z Hotela, napr. pohľadávku na úhradu finančnej sumy za konzumáciu z minibaru, pohľadávku na náhradu škody, pokutu resp. akékoľvek iné záväzky Klienta voči Hotelu.
11. V prípade Predautorizácie podľa Čl. III ods. 13 týchto VOP je Hotel oprávnený zadržiavať finančné prostriedky max. po dobu 14 (štrnásť) dní odo dňa zadania požiadavky na zadržanie finančných prostriedkov na platobnej karte Klienta. V prípade využívania Služieb Klientom po dobu dlhšiu ako 14 (štrnásť) dní, je Klient následne vyzvaný Hotelom, aby sa dostavil na recepciu Hotela a opätovne, a to aj opakovane, poskytol súčinnosť pre vykonanie Predautorizácie.
12. V prípade pohľadávky Hotela voči Klientovi vo výške presahujúcej sumu 50,- EUR (päťdesiat eur) Hotel vystaví faktúru na úhradu pohľadávky podľa čl. III ods. 10 VOP, v ktorej bude odpočítaná suma zábezpeky 50,- EUR (päťdesiat eur), a u zvyšku bude nastavená splatnosť 14 (štrnásť) dní. Ak faktúra nebude takto riadne a včas a uhradená, bude Hotel sumu nad rámec zadržanej zábezpeky vymáhať od Klienta v zmysle príslušných právnych predpisov.
13. V prípade pohľadávky Hotela voči Klientovi vo výške, ktorá je nižšia ako sumu 50,- EUR (päťdesiat eur), Hotel zvyšnú čiastku zábezpeky po vyúčtovaní vráti Klientovi uvoľnením zvyšnej časti zadržanej zábezpeky po ukončení poskytovania Služieb, najneskôr však v deň ukončenia zadržiavania finančných prostriedkov podľa Čl. III ods. 11 týchto VOP, pričom doklad o vyúčtovaní odovzdá Hotel Klientovi pri ukončení poskytovania Služieb alebo zašle na adresu (korešpondenčnú alebo e-mailovú), ktorú Klient uviedol v registračnom formulári.
14. V prípade neexistencie pohľadávky Hotela voči Klientovi podľa Čl. III ods. 10 týchto VOP, Hotel vráti Klientovi zábezpeku uvoľnením zadržanej zábezpeky v deň ukončenia poskytovania Služieb, najneskôr však v deň ukončenia zadržiavania finančných prostriedkov podľa Čl. III ods. 11 týchto VOP, pričom doklad o vyúčtovaní odovzdá Hotel Klientovi pri ukončení poskytovania Služieb alebo zašle na adresu (korešpondenčnú alebo e-mailovú), ktorú Klient uviedol v registračnom formulári.
15. Hotel je povinný informovať Klienta o akomkoľvek dodatočnom použití zábezpeky na úhradu svojich pohľadávok voči Klientovi podľa Čl. III ods. 10 týchto VOP a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania po odchode Klienta z Hotela.
16. Pri omeškaní s platbou Klienta za poskytnutú Službu je Hotel oprávnený účtovať Klientovi zákonný úrok z omeškania v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.



#### IV.

#### Ďalšie ustanovenia

1. Rozsah Služieb poskytovaných Hotelom v súvislosti s uskutočnením Podujatia je určený v Zmluve a/alebo Rezervácii. Ak boli Služby dohodnuté Zmluvnými stranami, ale neboli presne a/alebo dostatočne jasne špecifikované, Hotel je oprávnený poskytnúť Klientovi (Organizátorovi) Služby podľa určenia Hotela v rámci dohodnutej celkovej cenovej kalkulácie.
2. Hotel je povinný poskytnúť dohodnuté Služby riadne, včas a v obvyklej kvalite pre počet účastníkov Podujatia podľa podmienok dojednaných v Zmluve a/alebo Rezervácii Klientom. Kvalita poskytovaných Služieb je závislá na spolupôsobení Organizátora spočívajúcom predovšetkým v dodržiavaní dohodnutého vecného a časového harmonogramu Podujatia.
3. Na zabezpečenie a riadnu prípravu Podujatia je Klient povinný oznámiť Hotelu konečný počet účastníkov Podujatia najneskôr 5 (päť) pracovných dní pred konaním Podujatia.
4. Zmena počtu účastníkov Podujatia o viac než 5 % ( päť percent) oproti pôvodne nahlásenému počtu musí byť s Hotelom vopred dohodnutá. Pri takejto zmene počtu účastníkov Podujatia si Hotel vyhradzuje právo jednostranne zmeniť cenu za rezervované Služby a/alebo zameniť rezervované priestory Podujatia a/alebo dohodnutý štandard a/alebo technické vybavenie priestorov Podujatia. V prípade zmeny rozsahu poskytovaných Služieb na žiadosť Klienta poskytne Hotel zmenu rozsahu poskytovaných Služieb podľa vlastných možností s tým, že k takejto požiadavke pristupuje so starostlivosťou riadneho obchodníka. Na zmenu rozsahu poskytovaných Služieb však Klient nemá právny nárok.
5. Pri prekročení počtu účastníkov Podujatia o viac než 5 % (päť percent) oproti pôvodne nahlásenému počtu je Hotel tiež oprávnený prepracovať a zmeniť dohodnutú cenu Služieb, pričom základom vyúčtovania bude skutočný počet účastníkov Podujatia.
6. Pri Podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22:00 hod., a pokiaľ dohodnutá cena už nezohľadňuje takéto dlhšie trvanie Podujatia, môže Hotel účtovať obslužné vo výške 200,- EUR (dvesto eur) za každú začatú hodinu Podujatia trvajúceho po 22:00 hod.
7. Klient nie je oprávnený zásobovať Podujatie vlastnými jedlami alebo nápojmi a/alebo prinášať jedlá a nápoje na Podujatie s výnimkou predchádzajúcej výslovnej písomnej dohody s Hotelom. V opačnom prípade má Hotel právo na zrušenie Podujatia bez nároku na vrátenie finančných prostriedkov za Podujatie podľa cenovej ponuky.
8. Klient je povinný zaplatiť za konzumáciu jedál a nápojov rezervovaných zo strany účastníkov Podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie.
9. Klient je povinný zaplatiť za Služby rezervované zo strany účastníkov podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie za Služby.
10. Klient je povinný najmenej 45 (štyridsaťpäť) dní pred uskutočnením Podujatia informovať Hotel, ak je Podujatie spôsobilé vyvolať verejný záujem, narušiť verejný poriadok, obmedziť alebo ohroziť záujmy Hotela a iných Klientov Hotela. Hotel je oprávnený vykonať adekvátne opatrenia na zamedzenie takéhoto stavu a Klient, ako aj účastníci Podujatia sú povinní ich znášať.
11. Pokiaľ Hotel pre Klienta na základe jeho požiadavky obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, koná tak vždy v mene a na účet Klienta. Hotelu tým nevznikajú žiadne záväzky voči tretím osobám a nároky tretích subjektov z užívania tohto zariadenia sú nárokmi iba voči Klientovi.

12. Používanie nad obvyklú mieru vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení Klienta, resp. účastníkov Podujatia pri použití elektrickej siete Hotela, vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas Hotela. Hotel si vyhradzuje právo osobitne spoplatniť použitie takých prístrojov a zariadení, ktoré nad obvyklú mieru zvyšujú náklady na dodávku energií alebo prevádzkové náklady Hotela. Klient je povinný zabezpečiť kompatibilitu vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení s elektrickými a inými zariadeniami Hotela, požiarными predpismi a v zmysle týchto predpisov ich aj prevádzkovať.
13. Za poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach Hotela spôsobené použitím zariadení podľa Čl. IV ods. 12 týchto VOP zodpovedá v plnej miere Klient, ktorý je povinný uhradiť náklady spojené s uvedením do pôvodného stavu. Hotel je oprávnený prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať kontrolu takýchto zariadení a opatrenia na predchádzanie, príp. zamedzenie vzniku takéhoto stavu a Klient, ako aj účastníci Podujatia, sú povinní takúto kontrolu a opatrenia strpieť.
14. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení zodpovedá Klient.
15. Akýkoľvek dekoračný materiál alebo iný predmet vnesený do Hotela musí zodpovedať požiarным predpisom a v zmysle nich musí byť aj používaný a prevádzkovaný. V záujme predchádzania vzniku nožnej škody, podlieha predošlému súhlasu Hotela vnesenie akýchkoľvek predmetov nad obvyklú mieru do Hotela, ako aj ich inštalácia a umiestnenie nad obvyklú mieru.
16. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po skončení Podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ Klient nezabezpečí ich odstránenie a predmety ponechá v priestoroch Hotela, Hotel je oprávnený do času odstránenia týchto predmetov účtovať Klientovi nájom za miestnosť Podujatia. Hotel je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie týchto predmetov na účet Klienta bez toho, aby došlo k uzatvoreniu zmluvy o úschove alebo uložení vecí.
17. Klient je povinný užívať prenechané priestory Hotela v rozsahu zodpovedajúcom ich povahe, primeraným a riadnym spôsobom, nie nad obvyklú mieru a v súlade s účelom prenechania a odovzdať ich Hotelu v stave, v akom ich prevzal, s ohľadom na obvyklé opotrebenie. V prípade, ak po Podujatí bude zistené poškodenie priestorov, na ktoré Klient vopred, resp. pri preberaní priestorov neupozornil, má sa za to, že k poškodeniu došlo počas Klientovho Podujatia, a preto Klient za toto poškodenie zodpovedá.
18. Klient sa zaväzuje dodržiavať a plniť v mieste konania Podujatia, ako aj v iných priestoroch Hotela, všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci, ochrane majetku a požiarnej ochrane, najmä zo zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zo zákona č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarimi v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 121/2002 Z. z. o požiarnej prevencii v znení neskorších predpisov.
19. Klient sa zaväzuje v mieste Podujatia, ako aj v priestoroch Hotela dodržiavať a plniť všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane životného prostredia.
20. Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Hotela robiť akékoľvek zmeny priestorov Hotela.
21. Klient plne zodpovedá za vzniknuté škody a poškodenie vnútorného zariadenia Hotela. Uvedené

platí aj v prípade ak Host' privedie do Hotela psa, zodpovedá za všetky škody na majetku Hotela spôsobené psom/iným domácim zvieratom. Poplatok za psa (domáce zviera) je stanovené vo výške 50,- EUR/noc. Bližšie podmienky týkajúce sa ubytovania v Hoteli so psom/príp. iným domácim zvieratom sú uvedené v Ubytovacom poriadku.

22. Klient je povinný chrániť prenajaté priestory Hotela, Hotel a majetok, ktorý sa v ňom nachádza, pred poškodením alebo zničením. V prípade hrozacej škody sa Klient zaväzuje zakročiť na jej odvrátenie, spôsobom primeraným okolnostiam ohrozenia.
23. Klient je oprávnený v priestoroch Hotela vystaviť nápisy a tabule uvádzajúce logá, názvy a druh činností súvisiace s Podujatím alebo jeho osobou len s predchádzajúcim písomným súhlasom Hotela. Obsah, výtvarné riešenie a stav týchto nápisov a tabúľ nesmú vyvolávať vo verejnosti nepriaznivý dojem, nesmú porušovať autorské práva tretích osôb a musia byť v súlade s právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Tieto nápisy a tabule, ako aj znečistenie plôch po nich, je Klient povinný bezodkladne po ukončení Podujatia alebo pred odchodom z Hotela odstrániť.
24. V prípade, ak Klient nechá priestory Hotela znečistené alebo v nich ponechá dovezený odpad (krabice, vrecia, výzdobu a iné. ), je povinný Hotelu uhradiť poplatok minimálne vo výške 50,- EUR (päťdesiat eur) za vypratanie každého použitého priestoru, prípadne podľa rozsahu znečistenia.
25. Hotel nezodpovedá za úrazy Klientov vzniknuté pri voľno časových programoch akéhokoľvek druhu, ibaže ku škode došlo zo strany Hotela v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti alebo úmyslu.

## V.

### Záloha na Služby Podujatia

1. Pokiaľ nie je medzi Zmluvnými stranami dohodnutá osobitná písomná dohoda o výške zálohy za Služby Podujatia, je Hotel oprávnený požadovať od Klienta úhradu zálohovej platby až do výšky 100% (sto percent) zo sumy kalkulácie na základe zálohovej faktúry vystavenej Hotelom po potvrdení záväznej kalkulácie. Zálohová faktúra je splatná do 14 (štrnástich) dní odo dňa jej vystavenia.
2. Uhradená záloha podľa Čl. V. ods. 1 týchto VOP sa v prípade storna Služieb Podujatia nevracia a bude použitá ako storno poplatok v súlade so storno podmienkami uvedenými v Čl. VI. týchto VOP. Ak je zaplatená záloha vyššia ako určený storno poplatok, bude záloha v prevyšujúcej časti vrátená Klientovi.
3. V prípade, že záloha podľa Čl. V. ods. 1 týchto VOP nebude uhradená riadne a včas, Hotel si vyhradzuje právo zrušiť Rezerváciu Podujatia bez predchádzajúceho upozornenia.

## VI.

### Storno podmienky a odstúpenie Klienta od Zmluvy

1. Ak Klient - spotrebiteľ uzatvoril s Hotelom Zmluvu na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov Hotela podľa 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoOSnD“), nie je Klient - spotrebiteľ oprávnený v súlade s § 7 ods. 6 písm. k) ZoOSnD





od tejto Zmluvy odstúpiť.

2. V prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom sa nasledovné storno podmienky, v závislosti od typu rezervovaného ubytovania a/alebo sezóny, v ktorej sa má Služba Klientovi poskytnúť:
  - a) *všeobecné storno podmienky:*
    - (i) ak Klient zruší Zmluvu 15 (pätnásť) a viac dní pred dňom začatia poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinný Hotelu uhradiť storno poplatok vo výške 10 % (desať percent) z ceny rezervovaných Služieb;
    - (ii) ak Klient zruší Zmluvu medzi 14. (štrnástym) a 3. (tretím) dňom pred dňom začatia poskytovania Služieb podľa Zmluvy, je povinný Hotelu uhradiť storno poplatok vo výške 50 % (päťdesiat percent) z ceny rezervovaných Služieb;
    - (iii) ak Klient zruší Zmluvu (A) 2 (dva) a menej dní pred dňom začatia poskytovania Služieb podľa Zmluvy alebo (B) pri Akciových pobytoch, je povinný Hotelu uhradiť storno poplatok vo výške 100 % (sto percent) z ceny rezervovaných Služieb;
  - b) *storno podmienky pre Služby rezervované na obdobie Silvestra, t. j. v termínoch medzi 27.12. – 9.1. daného roka a na obdobie Veľkej noci, t. j. v termínoch medzi Zeleným štvrtkom a Veľkonočným pondelkom:*
    - (i) rezervácia Služieb na obdobie Silvestra a Veľkej noci podlieha povinnosti Klienta uhradiť zálohovú platbu vo výške 100 % (sto percent) z ceny rezervovaných Služieb podľa splatnosti faktúry;
    - (ii) ak Klient zruší Zmluvu pre Služby rezervované na obdobie Silvestra a Veľkej noci, bez ohľadu na čas zrušenia Zmluvy Klientom, nie je Hotel povinný Klientovi uhradenú zálohovú platbu vrátiť.
  - c) *storno podmienky pre limitované cenové ponuky (ďalej len „Limitované cenové ponuky“ a akciové pobyty „3 za 2“, „4 za 3“ a „7 za 6“ (ďalej len „Akciové pobyty“):*
    - (i) rezervácia Limitovaných cenových ponúk a/alebo Akciových pobytov podlieha povinnosti Klienta uhradiť zálohovú platbu vo výške 100 % (sto percent) z ceny rezervovaných Limitovaných cenových ponúk a/alebo Akciových pobytov;
    - (ii) ak Klient zruší Zmluvu pre Limitované cenové ponuky a/alebo Akciové pobyty, bez ohľadu na čas zrušenia Zmluvy Klientom, nie je Hotel povinný Klientovi uhradenú zálohovú platbu vrátiť.
3. Hotel nie je povinný vrátiť Klientovi uhradenú platbu za Služby, ak sa uplatní postup Early check out a No show.
4. **Storno podmienky pre skupinové pobyty a Podujatia** na základe Zmluvy, ktorou si rezervoval Služby s alokovanou kapacitou **nad 50 % (päťdesiat percent)**, čo predstavuje 35 (tridsaťpäť) a viac izieb v Hoteli:
  - a) Klient je povinný uhradiť Hotelu storno poplatok vo výške 10 % (desať percent), ak Klient zruší túto objednávku do 90 (deväťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Hotelom;
  - b) Klient je povinný uhradiť Hotelu storno poplatok vo výške 50 % (päťdesiat percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší Zmluvu po uplynutí 90 (deväťdesiatich) dní odo dňa



- uzatvorenia Zmluvy, avšak do 21 (dvadsaťjeden) dní pred začatím poskytovania Služieb;
- c) Klient je povinný uhradiť Hotelu storno poplatok vo výške 100% (sto percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší Zmluvu 21 (dvadsaťjeden) a menej dní pred začatím poskytovania Služieb.
5. **Storno podmienky pre skupinové pobyty a Podujatia** na základe Zmluvy, ktorou si rezervoval Služby s alokovanou kapacitou **do 50 % (päťdesiat percent)**, čo predstavuje maximálne 34 (tridsaťštyri) izieb v Hoteli:
- a) Klient je povinný uhradiť Hotelu storno poplatok vo výške 10 % (desať percent), ak Klient zruší túto objednávku do 60 (šesťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Hotelom;
- b) Klient je povinný uhradiť Hotelu storno poplatok vo výške 50 % (päťdesiat percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší Zmluvu po uplynutí 60 (šesťdesiatich) dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy, avšak do 15 (pätnástich) dní pred začatím poskytovania Služieb;
- c) Klient je povinný uhradiť Hotelu storno poplatok vo výške 100% (sto percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší Zmluvu 14 (štrnásť) a menej dní pred začatím poskytovania Služieb.
6. V prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti Klientom) alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby v mimoriadnych prípadoch, ktorými sa rozumejú najmä choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou alebo iné mimoriadne udalosti, ktorých závažnosť závisí od posúdenia Hotelom, je Hotel oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine takéhoto zrušenia Zmluvy.
7. V prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby, zašle Hotel Klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku Hotela na storno poplatok a o jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 (štrnástich) dní odo dňa doručenia odstúpenia Klienta od Zmluvy alebo od jej časti Hotelu alebo odo dňa, kedy sa mali začať poskytovať rezervované Služby.
8. Klient berie na vedomie, že Hotel je oprávnený v prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby, jednostranne započítať pohľadávku Klienta voči Hotelu na vrátenie Klientom uhradenej ceny Služieb pri uskutočnení online rezervácie pobytu voči pohľadávke 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 Hotela v prospech Klienta uhradí Hotel Klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet Klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny za rezerváciu Služieb pri online rezervácii Služieb, a to do 30 (tridsiatich) pracovných dní odo dňa nasledujúceho po dni doručenia zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby. Prípadné bankové poplatky spojené s vrátením ceny rezervovaných Služieb alebo ich časti Klientovi znáša Klient.
9. Ak Klient zrealizuje online rezerváciu Služieb, akékoľvek zmeny v nej môže uskutočniť prostredníctvom rezervačného oddelenia Hotela:
- a) elektronicky na stránke [www.hotellomnica.sk](http://www.hotellomnica.sk) po zadaní e-mailovej adresy Klienta, ktorú zadával pri online rezervácii Služieb a po zadaní čísla rezervácie prideleného a zaslaného Klientovi formou potvrdenia rezervácie,



- b) písomne doporučeným listom zaslaným na poštovú adresu Hotela Tatranská Lomnica 92, 059 60 Vysoké Tatry,
  - c) telefonicky na telefónnom čísle Hotela +421 (0)52/28 53 503, alebo
  - d) e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu Hotela [reservations@hotellomnica.sk](mailto:reservations@hotellomnica.sk) [congress@hotellomnica.sk](mailto:congress@hotellomnica.sk).
10. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je Klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo, ktoré mu bolo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané na e-mailovú adresu ním zadanú pri uskutočňovaní online rezervácie.
11. Pokiaľ Klient požaduje zmenu uskutočnenej online rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, Hotel uskutoční všetky kroky za účelom vyhovieť požiadavkám Klienta, avšak Hotel nie je povinný požiadavke Klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť a Klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany Hotela z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online rezervácie.

## VII.

### Odstúpenie od Zmluvy zo strany Hotela

1. Hotel je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:
- a) bolo toto právo písomne dohodnuté s Klientom z dôvodov uvedených v Zmluve,
  - b) Klient netrvá na plnení zo strany Hotela,
  - c) Klient má voči Hotelu neuhradené už splatné záväzky,
  - d) v Rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba, a Klient svoj záväzok včas nespľnil, pričom Hotel môže odstúpiť od Zmluvy najneskôr do momentu splnenia tohto záväzku Klientom,
  - e) sa vyskytli okolnosti, za ktoré Hotel nezodpovedá (napr. Vyššia moc), ktoré robia splnenie Zmluvy nemožným,
  - f) Služby boli rezervované s uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov Klienta alebo iných podstatných skutočností,
  - g) má Hotel opodstatnený dôvod domnievať sa, že využitie jeho Služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku, bezpečnosť alebo vážnosť Hotela voči verejnosti, alebo
  - h) Klient poruší a/alebo porušuje ustanovenia týchto VOP a/alebo Ubytovacieho poriadku.

## VIII.

### Zodpovednosť za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach

1. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach, ktoré boli Klientmi alebo pre nich vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov Hotela, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkov Hotela a bol o tom spísaný protokol.
2. Za celkovú škodu na veciach vrátane klenotov, peňazí a iných cenností zodpovedá Hotel len do výšky ustanovenej vo vykonávacom predpise k zákonu č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení



neskorších predpisov. Bez obmedzenia sa uhrádza škoda na veciach vtedy, ak boli prevzaté Hotelom do osobitnej úschovy. Právo na náhradu škody musí Klient uplatniť v Hoteli bez zbytočného odkladu po tom, ako škodu zistí, avšak toto právo zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr do 15. (pätnásteho) dňa po dni, keď sa poškodený Klient o škode dozvedel.

3. Poskytnutím miesta na odstavenie vozidla v garáži Hotela alebo na parkovisku nevzniká medzi Hotelom a Klientom zmluva o úschove, resp. o uložení, preto Hotel nezodpovedá za krádež alebo poškodenie motorových vozidiel a/alebo ich príslušenstva. V prípade ak sa Klient rozhodne využiť službu odparkovania motorového vozidla portierom, Hotel nenesie zodpovednosť za akékoľvek poškodenia motorového vozidla/vecí nachádzajúcich sa v motorovom vozidle, resp. ich krádež, ibaže takýto následok bol zapríčinený Hotelom, jeho zamestnancami, príp. inými osobami poskytujúcimi Služby v Hoteli, v dôsledku porušenia alebo zanedbania ich povinností. Vznik škody a zodpovednosť Hotela za škodu je Klient povinný preukázať.

## IX.

### Podmienky vstupu do Wellness Valéria

1. Do priestorov Wellness Valéria nachádzajúce sa v priestoroch Hotela je zákaz vstupu osobám pod vplyvom alkoholu či iných omamných a psychotropných látok, rovnako aj osobám so zjavnými príznakmi akútneho ochorenia (horúčka, kašeľ a pod.) a infekčného kožného ochorenia.
2. Klient je pri využívaní služieb Wellness Valéria povinný dodržiavať podmienky vstupu do Wellness Valéria. Podmienky vstupu sú zverejnené aj pri vstupe do Wellness Valéria.
3. Klient je v priestoroch Wellness Valéria povinný správať sa tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví a majetku. Nevhodné, hrubé správanie Klienta voči ostatným klientom bude mať za následok bezodkladné ukončenie návštevy Klienta vo Wellness Valéria, bez nároku na vrátenie vstupného poplatku, resp. ukončenie pobytu v Hoteli.
4. Pri odchode z priestorov Wellness Valéria je Klient povinný odovzdať všetky zapožičané veci (uteráky, plachty, župan, kľúčik od skrinky príp. od bezpečnostnej skrinky, športové potreby a ostatné). Za nevrátené predmety bude Wellness Valéria žiadať náhradu v ich nadobúdacej hodnote.
5. Prípadné reklamácie nesprávneho účtovania odplaty uplatňuje Klient bezprostredne pri vydaní účtu za poskytnuté služby Wellness Valéria alebo iné plnenia, v opačnom prípade nemožno reklamáciu uznať za opodstatnenú.
6. Klient berie na vedomie, že:
  - využitím služieb Wellness Valéria a zariadení Wellness Valéria sa Klient vystavuje možnému riziku vzniku škody na zdraví a majetku;
  - činnosti vykonávané vo Wellness Valéria môžu byť fyzicky náročné a vystavujú telo riziku zranenia;
  - pre bezpečné využitie služieb Wellness Valéria a zariadení Wellness Valéria je nevyhnutný zodpovedajúci zdravotný stav Klienta v zmysle čl. IX ods. 1. týchto VOP;
  - Hotel nezodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi v dôsledku iných len Klientovi známych kontraindikácií, ktoré vylučujú využitie niektorých služieb Wellness Valéria;



- Hotel nezodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi v súvislosti s jeho zdravotným stavom nevhodným na bezpečné využitie služieb Wellness Valéria a zariadení Wellness Valéria alebo spôsobenú nevhodným použitím zariadení nachádzajúcich sa vo Wellness Valéria.
7. Hotel, ani jeho zamestnanci, príp. iné osoby, zúčastnené na poskytovaní služieb Wellness Valéria, nezodpovedajú:
    - za škodu na veciach odložených mimo miesta určeného na odkladanie vecí;
    - za smrť, úraz alebo chorobu Klienta, ku ktorým došlo v priestoroch Wellness Valéria, ibaže takýto následok bol zapríčinený Hotelom, jeho zamestnancami, príp. inými osobami, zúčastnenými na poskytovaní služieb Wellness Valéria, v dôsledku porušenia alebo zanedbania ich povinností.
  8. Klient zodpovedá za riadne používanie zariadení Wellness Valéria (zahŕňajúc nastavenia úrovni náročnosti a umiestnenie športových a relaxačných zariadení). Ak má Klient pochybnosti, ako správne nastaviť nejaké zariadenie, je povinný túto otázku konzultovať s prítomným zamestnancom.
  9. Za maloleté osoby zodpovedá výlučne ich zákonný zástupca.
  10. Ak potrebuje Klient zrušiť alebo si presunúť návštevu/procedúru vo Wellness Valéria, oznámi to minimálne 24 (dvadsaťštyri) hodín vopred, v opačnom prípade bude Klientovi účtovaných 100% (sto percent) z hodnoty návštevy/procedúry vo Wellness Valéria.
  11. Zmeny v balíčkoch a skupinových objednávkach je potrebné oznámiť 48 (štyridsaťosem) hodín vopred. Zmeškané termíny bez náležitého oznámenia sa musia uhradiť vo výške 100% (sto percent) z hodnoty objednaných služieb Wellness Valéria.
  12. Klient svojím podpisom na *Súhlase s podmienkami využitia Wellness Valéria v Hoteli Lomnica* potvrdzuje, že sa oboznámil s informáciami o ochrane osobných údajov dostupnými na <https://www.hotellomnica.sk/ochrana-osobnych-udajov> alebo s ich papierovou verziou dostupnou v priestoroch Hotela Lomnica.
  13. Pre účely poskytnutia služieb Wellness Valéria spracúva Hotel údaje Klientov/Hostí v rozsahu: meno, priezvisko, telefónne číslo, e-mailová adresa.
  14. Osobné údaje sú spracúvané po nevyhnutne potrebnú dobu a to pre účely poskytovania služieb Wellness Valéria.

## X.

### Darčekové poukazy (Vouchre)

1. Darčekové poukazy (Vouchre) je možné jednorazovo použiť na nákup vybraných Služieb podľa typu zvoleného Vouchra, a to maximálne do dátumu platnosti daného Darčekového poukazu. Platnosť konkrétneho Darčekového poukazu sa vzťahuje na moment úhrady za objednávku Služby a nie na samotnú realizáciu Služby vyplývajúcu z Vouchra. Úhradu za objednávku Služby je možné vykonať prostredníctvom platobnej brány alebo cez autorizačný formulár, resp. cez online rezervačný systém, pokiaľ ide o Voucher na ubytovacie služby.
2. Po uplynutí doby platnosti Vouchra stráca Klient nárok na poskytnutie práv vyplývajúcich z jeho vystavenia, a to bez nároku na vrátenie ceny za Službu. Rovnaké platí aj v prípade ak sa Klient



- nedostaví na miesto poskytnutia Služby.
3. V prípade zakúpenia Darčkového poukazu na Degustačné večere je rezervácia možná 30 (tridsať) dní pred termínom konania danej Degustačnej večere, minimálne však 24 (dvadsaťštyri hodín) pred konaním Degustačnej večere, pokiaľ je to kapacitne možné. Rezerváciu je možné bezplatne zrušiť najneskôr 11 (jedenásť) dní pred objednaným termínom Degustačnej večere.
  4. V prípade zrušenia rezervácie Degustačnej večere zakúpenej prostredníctvom Vouchra v horizonte kratšom ako 48 (štyridsaťosem) hodín, aplikuje sa storno poplatok vo výške 100 % (sto percent) ceny Vouchra (objednaných Služieb). Voucher sa týmto stáva neplatným a nemožno ho ďalej využiť.
  5. V prípade zakúpenia Darčkového poukazu na služby Wellness Valéria platia rovnaké pravidlá ako je špecifikované v čl. IX týchto VOP vrátane storno podmienok.
  6. Pokiaľ ide o Voucher na ubytovacie služby, Klient berie na vedomie, že v cene Darčkového poukazu nie je zarátaný miestny poplatok v sume uvedenej v aktuálne platnom všeobecne záväznom nariadení Mesta Vysoké Tatry.
  7. V prípade zrušenia pobytu rezervovaného na základe Darčkového poukazu v horizonte kratšom ako 48 (štyridsaťosem) hodín pred dohodnutým termínom (nástupom na pobyt), aplikuje sa storno poplatok vo výške 100 % (sto percent) ceny Vouchra (objednaných Služieb). Voucher sa týmto stáva neplatným a nemožno ho ďalej využiť.

## XI.

### **Online rezervácia Degustačnej večere v reštaurácii Franz Josef a online rezervácia stola v reštaurácii Sissi**

1. Vychutnať a zažiť jedinečnú gastronomickú atmosféru môže Klient prostredníctvom Degustačnej večere v reštaurácii Franz Josef. Rezervácia Degustačnej večere je podmienená platbou platobnou kartou vopred v platforme ResDiary a je možné ju vykonať online prostredníctvom: [www.hotellomnica.sk/rezervacia-stola/franz-josef](http://www.hotellomnica.sk/rezervacia-stola/franz-josef)
2. V prípade online rezervácie Degustačnej večere v reštaurácii Franz Josef platia rovnaké podmienky storno poplatkov ako pri zakúpení Vouchra na Degustačnú večeru uvedené v čl. X ods. 3 a 4 týchto VOP. Degustačná večera v reštaurácii Franz Josef platí v objednanom termíne a pre určený počet hostí.
3. Degustačná večera v reštaurácii Franz Josef nie je vhodná pre deti do 12 (dvanásť) rokov. Klient je povinný informovať dopredu zamestnancov reštaurácie Franz Josef na prípadné zdravotné reštrikcie – alergie. Zmena v zložení jednotlivých surovín je pri Degustačnej večeri vylúčená a iná varianta Degustačnej večere (okrem vegetariánskej) nebude Klientovi umožnená.
4. V prípade online rezervácie stola do reštaurácie Sissi nie je potrebná platba vopred, pokiaľ Hotel neurčí inak, ja však potrebné uviesť pri online rezervácii prostredníctvom [www.hotellomnica.sk/rezervacia-stola/sissi](http://www.hotellomnica.sk/rezervacia-stola/sissi) presný termín rezervácie a zvolený počet hostí. Rezerváciu na daný termín je možné držať maximálne 15 (pätnásť) minút a po uplynutí tohto času rezervácia stola v reštaurácii Sissi prepadá.
5. V prípade návštevy reštaurácie Franz Josef a Sissi je vhodné dodržiavať smart casual oblečenie –



pre dámy odporúčame šaty, dlhé nohavice, blúzku/košeľu, spoločenskú obuv, pre pánov dlhé nohavice, košeľu/sveter a spoločenskú obuv. Do reštaurácie Franz Josef a Sissi nie je povolený vstup domácich zvierat.

## XII.

### Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.
2. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.
3. 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.
4. 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.
5. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Hotelom ako predávajúcim je:
  - a) 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
  - b) 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-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> )pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.
6. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.
7. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto VOP boli alebo by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení týchto VOP.
8. Pokiaľ nie je medzi Zmluvnými stranami a/alebo v týchto VOP uvedené inak, v prípade vzájomnej písomnej korešpondencie sa jej doručenie Zmluvným stranám bude uskutočňovať osobne,



doporučenou listovou zásielkou s doručenkou alebo kuriérom, prípadne inou dohodnutou formou na adresu uvedenú v Zmluve, v Rezervácii alebo na inú oznámenú adresu. V prípade neúspešného doručenia, vrátane odmietnutia zásielky, sa deň vrátenia zásielky odosielateľovi bude považovať za deň riadneho doručenia.

9. Klient sa zaväzuje pri užívaní Služby alebo Služieb Hotela neporušovať práva duševného vlastníctva Hotela a/alebo tretích osôb. Hotel nezodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb Klientom. Klient je povinný nahradiť akúkoľvek škodu, ktorú spôsobí Hotelu alebo tretím osobám v súvislosti s porušením práv duševného vlastníctva podľa Čl. IX ods. 9 týchto VOP.
10. Osobné údaje poskytnuté v procese rezervovania Služieb Klientom alebo v procese použitia Služieb alebo v súvislosti s použitím Služieb budú spracované v súlade s príslušnou legislatívou na úseku ochrany osobných údajov, najmä Nariadením EP a Rady (EÚ) 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) (ďalej len „**Nariadenie GDPR**“). Poskytnuté osobné údaje budú spracované v informačnom systéme s názvom HOREC – hotelový systém pre potreby rezervácie Služieb, vyhotovenia Zmluvy, použitia Služieb a ich zúčtovania. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webstránke <https://www.hotellomnica.sk/osobneudaje> a zodpovedná osoba Hotela môže byť kontaktovaná na adrese [dpo@hotellomnica.sk](mailto:dpo@hotellomnica.sk).
11. Osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade so Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom (ktorí pre Hotel zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis jednotlivých systémov pre poskytovanie Služieb).





## Zmluvná objednávka služieb - VZOR

### **Mores Resort, a. s.**

so sídlom Galvaniho 17/C, 821 04 Bratislava

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 6213/B

IČO: 46 830 995

DIČ: 2023620742

IČ DPH: SK2023620742

bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.

číslo účtu IBAN:SK67 0900 0000 0050 7131 7198

konajúca: Ing. Zuzana Semanová, predseda predstavenstva

kontaktná osoba: Ing. Marek Koumal

Tel. číslo: +421 [.]

(ďalej len „**Hotel**“)

[.]

so sídlom [.]

zapísaná: [.]

IČO: [.]

DIČ: [.]

IČ DPH: [.]

bankové spojenie: [.]

číslo účtu IBAN: [.]

konajúca: [.]

kontaktná osoba: [.]

(ďalej len „**Klient**“)

---

## SLUŽBY

Na základe cenovej ponuky zo dňa [.] si Klient od Hotela objednáva nasledovné služby:

**Termín:** [.]

**Ubytovanie v cene:** [.]

**Stravovanie v cene:** [.]

**Ďalšie služby v cene:** [.]

**V celkovej cene:** [.]

(ďalej len „**Služby**“)

\*ceny sú kalkulované s DPH

Zaslaním podpísanej objednávky Klientom Hotelu a doručením potvrdenia objednávky zo strany Hotela sa objednávka stáva záväznou s povinnosťou (i) uhradiť zálohovú platbu Klientom vo výške [.] % ([.]



percent) z objednaných Služieb a (ii) dodržiavať všetky podmienky stanovené dohodou Klienta a Hotelu v objednávke vrátane storno podmienok tu uvedených.

Klient je povinný uhradiť zálohovú platbu na základe zálohovej faktúry vystavenej Hotelom. Zálohová faktúra je splatná v lehote 14 (štrnásť) dní od dňa jej vystavenia faktúry.

#### **STORNO PODMIENKY**

V prípade objednaných Služieb sa storno poplatok stanoví percentuálnou sadzbou z ceny všetkých objednaných Služieb nasledovne:

12. Ak si Klient touto objednávkou rezervoval v rámci Služby 35 (tridsaťpäť) a viac izieb v Hoteli, Klient je povinný uhradiť Hotelu storno poplatok vo výške:
  - d) 10 % (desať percent), ak Klient zruší túto objednávku do 90 (deväťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Hotelom;
  - e) 50 % (päťdesiat percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší túto objednávku po uplynutí 90 (deväťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Hotelom, avšak do 21 (dvadsaťjeden) dní pred začatím poskytovania Služieb;
  - f) 100% (sto percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší túto objednávku 21 (dvadsaťjeden) a menej dní pred začatím poskytovania Služieb.
13. Ak si Klient touto objednávkou rezervoval v rámci Služby maximálne 34 (tridsaťštyri) izieb v Hoteli, Klient je povinný uhradiť Hotelu storno poplatok vo výške:
  - d) 10 % (desať percent), ak Klient zruší túto objednávku do 60 (šesťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Hotelom;
  - e) 50 % (päťdesiat percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší túto objednávku po uplynutí 60 (šesťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Hotelom, avšak do 15 (pätnásť) dní pred začatím poskytovania Služieb;
  - f) 100% (sto percent) z ceny za všetky rezervované Služby, ak Klient zruší túto objednávku 14 (štrnásť) a menej dní pred začatím poskytovania Služieb.

Za zrušenie objednávky sa považujú akékoľvek zmeny v rezervácii Služieb, ktoré tvoria viac ako 5 % (päť percent) z celkového počtu účastníkov, resp. objemu objednaných nocľahov stanovených objednávkou. Takéto zmeny podliehajú štandardným storno podmienkam. Storno podmienky sa uplatňujú, aj ak je rezervácia Služieb presunutá na iné obdobie. Počet izieb pre jednotlivé podmienky sa pri pobyte na viac nocí rozumie ako izbonoci (t. j. súčin počtu izieb a nocí).

V prípade, že objednané Služby nebudú môcť byť Hotelom poskytnuté a/alebo Klientom využité v dojednanom čase z dôvodu povinného uzatvorenia alebo obmedzenia prevádzky Hotelu a/alebo akéhokoľvek obmedzenia ľudských práv a slobôd obyvateľov SR na základe nariadenia vlády SR alebo iného príslušného orgánu, Klient alebo Hotel je oprávnený objednané Služby zrušiť a Hotel vráti Klientovi uhradenú zálohu v plnej výške. Ak sa Klient z vyššie uvedeného dôvodu rozhodne objednané Služby presunúť na nový termín, Hotel uhradenú zálohu presunie na nový termín. Na zrušenie



objednaných Služieb z iného dôvodu sa vzťahujú všeobecné storno podmienky uvedené v tejto objednávke.

V [.] dňa [.]

---

**Klient**

Hotel týmto potvrdzuje prijatie tejto objednávky Služieb:

V Tatranskej Lomnici dňa [.]

---

**Mores Resort, a. s.**

Ing. Zuzana Semanová, predseda predstavenstva