

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

## I. Zmluvné strany

1. Zmluvnými stranami sú Espa Line, hotel Máj, Hlboká 49, Piešťany ako dodávateľ služieb (ďalej **Hotel**) a odberateľ hotelových služieb ako napr. hotelový hosť, objednávateľ skupinového pobytu, Cestovná agentúra, cestovná kancelária (ďalej **Odberateľ**)

## II. Predmet zmluvy

1. Hotel poskytne Odberateľovi za úhradu ubytovacie, stravovacie, ozdravno-wellnessové a doplnkové služby v cene a rozsahu ako sú uvedené v Hotelom zverejnených oficiálnych cenníkoch a obchodných ponukách a v kvalite zodpovedajúcej oficiálnej kategorizácii „Wellness hotel\*\*\*\*“.

## III. Vznik zmluvného vzťahu

- Zmluvný vzťah medzi Hotelom a Odberateľom vznikne tým, že Odberateľ objedná služby a Hotel mu objednávku potvrdí.
- Objednávka a jej potvrdenie musí obsahovať:
  - mená všetkých hostí, Pri deťoch do 12 r. musí byť uvedený ich počet a vek.
  - dátum príchodu a odchodu, počet prenocovaní.
  - počet izieb a ich druh
  - názov pobytu a jeho kód
  - cenu pobytu
  - špecifikáciu služieb nad rámec štandardného produktu Hotela
- Objednávka musí byť písomnou alebo elektronickou formou:
  - ak Objednávateľom je cestovná agentúra alebo cestovná kancelária
  - ak Objednávateľ objednáva skupinový pobyt alebo služby pre skupinu osôb nad 10 osôb
- Pri objednávaní služieb priamo hotelovým hosťom môže byť objednávka aj ústna (telefonická) a pre Hotel je záväzná.
- Potvrdenie objednávky pre individuálnych hotelových hostí zasiela Hotel formou elektronickej pošty. Potvrdenie objednávky faxom alebo poštou zašle Hotel len na základe výslovného prania host'a.

## IV. Ceny

- Ceny pobytov a služieb **Hotela** sa riadia Cenovým výmerom pre príslušný kalendárny rok vydaný **Hotelom** a podpísaný riaditeľom hotela.
- Akciové ceny a ponuky sú vydávané obchodným oddelením **Hotela** a sú spravidla časovo alebo inak limitované. Ak klient už urobil rezerváciu za vyššiu cenu nevzniká mu neskorším akciovým znížením ceny zo strany Hotela nárok na uplatnenie tejto nižšej ceny.
- Pri skupinovej objednávke je možné uplatniť ceny dohodu.
- Bonusy, zľavy a služby na rámec objednávky, ktoré ponúka hotel ako bonus navyiac v rámci marketingových aktivít nie sú nárokovateľné.

## V. Spôsob platby

- Objednávateľ - **individuálny hotelový hosť**, ktorý si pobyt objednal priamo u Hotela bez sprostredkovania CA alebo CK za služby Hotelu platí najneskôr pri ubytovaní za celý pobyt, alebo min za 3 noci vopred a to buď v hotovosti menou platnou na území SR, alebo platobnou kartou VISA, Visa Electron, Eurocard/Mastercard/Electronic, Diners Club, American Express. Na úhradu ubytovania, stravovania a procedúr akceptujeme aj poukážky Flexi Pass, Holiday Pass, Relax Pass, Univerzal Pass (všetky od fy Sodexho), Compliments Energy od Accor Services, Cadhoc, Cheque Vacances a Cheque Medical od fy Cheque Dejeuner. Je možná aj úhrada ceny služieb Objednávateľom vopred na bankový účet Hotela, zálohovú platbu vopred však hotel nevyžaduje ako podmienku. Hotel individuálnemu hosťovi pri úhrade vystaví pokladničný daňový doklad splatný ihneď, alebo faktúru so všetkými náležitosťami so splatnosťou do 7 dní od vystavenia alebo do dátumu splatnosti na nej uvedenom.
- Pri **skupinovej objednávke** Hotel vyžaduje zálohovú platbu vo výške min. 50 % kalkulovanej ceny formou bankového prevodu na bankový účet Hotela, splatnú najneskôr 14 dní po vystavení zálohovej faktúry, najneskôr však 7 dní pred termínom začiatku služieb. Ak záloha v stanovenom termíne nebude pripísaná na bankový účet Hotela, môže Hotel odmietnuť poskytnúť služby napriek tomu, že boli potvrdené. Doúčtovanie sa vykonáva po akcii podľa skutočných nákladov. Tieto Hotel dá vopred verifikovať Objednávateľovi a po jeho odsúhlasení vystaví faktúru splatnú do 7 dní od jej vystavenia alebo do dátumu splatnosti na nej uvedenom. Nepotvrdenie a odsúhlasenie zostávajúcich skutočných nákladov nemá vplyv na úhradu a splatnosť vystavenej faktúry. Spôsob platby so zmluvnými partnermi, CA a CK sa riadi príslušnými ustanoveniami Zmluvy o spolupráci.

## VI. Práva a povinnosti zmluvných strán

### 1. Hotel sa zaväzuje

- a) poskytnúť objednávateľovi všetky relevantné informácie o službách a cenách, ktoré sú predmetom tejto dohody a o ich prípadných zmenách
- b) poskytnúť služby v deklarovanom rozsahu, čase a kvalite podľa platných noriem a štandardov služieb Wellness hotela \*\*\*
- c) v prípade, že Hotel napr. z dôvodu overbookingu nie je schopný poskytnúť potvrdený počet izieb, je povinný zabezpečiť ubytovanie rovnakého alebo vyššieho štandardu za nezmenenú cenu

### 2. Objednávateľ sa zaväzuje

- a) uhradiť služby v súlade s článkom IV. týchto zmluvných podmienok, príp. v súlade s konkrétnym dojednaním vrátane príp. preddavkovej platby
- b) oznámiť Hotelu bez meškania akékoľvek zmeny v rozsahu a termíne objednaných služieb alebo ich stornovanie
- c) uhradiť Hotelu stornoplatky podľa čl. VI.
- d) Objednávateľ je povinný riadiť sa ubytovacím poriadkom hotela a dodržiavať jeho ustanovenia.

## VII. Stornopodmienky

### 1. Objednávateľ oznamuje rozsah alebo storno

objednaných služieb vždy písomne s uvedením dátumu. Rozhodujúci je pri tom dátum odstúpenia od objednávky. Hotel prijatie storna vždy písomne potvrdí.

2. Objednávateľ má právo stornovať z celkového objemu objednávky:

a/ 1 – 3 izieb	viac než 30 dní pred nástupom bez účtovania stornoplatku
stornoplatkom 20 %	30 – 23 dní pred nástupom so
stornoplatkom 50 %	22 – 14 dní pred nástupom so
stornoplatkom 80 %	13 – 3 dni pred nástupom so
100 %	2 dni a menej so stornoplatkom
b/ 4 a viac izieb	viac než 60 dní pred nástupom bez účtovania stornoplatku
stornoplatkom 20 %	60 – 45 dní pred nástupom so
stornoplatkom 40 %	44 – 30 dní pred nástupom so
stornoplatkom 60 %	29 – 14 dní pred nástupom so
stornoplatkom 80 %	13 – 3 dni pred nástupom so
100 %	2 dni a menej so stornoplatkom

3. Stornoplatok sa vypočítava z celkovej ceny pobytu.

4. Ak Objednávateľ hodnoverne preukáže (napr. písomným potvrdením), že klient z vážnych dôvodov (vážne ochorenie, ústavné liečenie, živelná pohroma, úmrtie, vážne ochorenie a úmrtie člena rodiny) nemohol využiť objednané služby,

nebude Hotel účtovať stornoplatok vôbec. V prípade, že klient z vážnych dôvodov predčasne ukončí pobyt a tento dôvod bude Hotelu riadne a včas oznámený, nebude Hotel za takéhoto klienta od nasledujúceho dňa po dni jeho odchodu účtovať poskytnuté služby.

Stornovanou kapacitou môže Hotel voľne disponovať a môže ju na základe nového písomného vyžiadania opätovne potvrdiť Partnerovi pre novú objednávku.

5. V prípade stravovacích služieb je Objednávateľ povinný uhradiť aj jedlá, ktoré objednal a neodobral, ak zníženie počtu jedál neoznámí Hotelu najneskôr 24 hodín vopred. V prípade stornovania 20 a viac porcií sa táto doba predlžuje na 3 dni.

## VIII. Reklamácie

1. Reklamácie klientov vybavujú zástupcovia účastníkov zmluvy podľa možnosti okamžite a neodkladne, pričom sa riadia Reklamačným poriadkom Hotela a relevantnými právnymi predpismi Slovenskej republiky platnými v čase reklamácie.

2. Nárok na reklamácie služieb a cien je nutné uplatniť najneskôr do 30 dní od skončenia pobytu.

## IX. Zodpovednosť za škodu a náhrady

1. V prípade porušenia povinností vyplývajúcich zo zmluvy, je zmluvná strana povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ibaže by preukázala, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

2. Za škodu spôsobenú Hotelu znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku Hotela zodpovedá v plnom rozsahu hosť, ktorý škodu spôsobil.

3. Za časové posuny čerpania služieb, ktoré zapríčiní klient sám, neposkytuje Hotel žiadne záruky ani náhrady.

## X. Všeobecné a záverečné ustanovenia

1. Dňom zaplatenia ceny za poskytnuté služby je deň pripísania finančných prostriedkov na účet Hotela.

2. Prípadné spory, ktoré zo zmluvného vzťahu vzniknú, sa zaväzujú zmluvné strany riešiť prednostne dohodou. Ak sa nedohodnú, spor bude riešený súdnou cestou podľa práva platného v Slovenskej republike.

3. Akékoľvek zmeny, alebo iné dojednania musia mať písomnú formu a musia byť písomne odsúhlasené oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

4. Otázky, ktoré nie sú upravené v zmluve sa spravujú ustanoveniami Obchodného a Občianskeho zákonníka.

V Piešťanoch, 1. júna 2009

Mgr. Branislav Širilla  
riaditeľ hotela