

Všeobecné podmienky ubytovania

I. ÚVOD

Tieto Všeobecné podmienky upravujú vzájomné zmluvné vzťahy medzi firmou A.N.E.S. a.s. IČO 36030821 – ako poskytovateľom ubytovacích služieb v Petit hotel Santé**, Maďarovská 4, Santovka /ďalej len Hotel/ a zákazníkmi Hotela. Tieto podmienky sa vzťahujú iba na služby poskytované v Hoteli a Wellness. Podmienky sú pre všetky strany záväzné a uhradením zálohy zákazníkom nadobúdajú štatút zmluvy v súlade s platnými ustanoveniami záväzných predpisov Slovenskej republiky.

II. ZÁKAZNÍK

Zákazníkom ubytovaným v Hoteli sú osoby staršie ako 18 rokov. Osoby mladšie ako 15 rokov môžu užívať služby v sprievode osoby staršej ako 18 rokov. Osoby vo veku 15-18 rokov iba so súhlasom svojho zákonného zástupcu.

Vznik zmluvného vzťahu medzi zákazníkom a Hotelom vznikne na základe objednávky (telefonickej, faxovej, osobnej alebo e-mailovej). Na základe objednávky zašle Hotel zákazníkovi zálohovú faktúru do 3 pracovných dní faxom alebo e-mailo (jeden údaj je povinný uviesť zákazník). Zákazník je povinný do 5 pracovných dní zálohovú faktúru uhradiť a zaslať potvrdenie o zaplatení Hotelu ak nebolo dohodnuté inak. V prípade neuhradenia zálohovej faktúry do uvedeného termínu sa rezervácia ruší. Pokiaľ záujem o ubytovanie pretrváva, rezerváciu je potrebné opakovať ak sa nedohodne inak. Po splnení podmienok Hotel zašle ubytovací poukaz a zároveň rezervuje požadovaný voľný termín zákazníkovi. V priebehu tejto doby je nutné uhradiť zálohu (50% z ceny poskytovaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak). Jej presná výška je uvedená na potvrdení rezervácie. Potvrdenie rezervácie obsahuje všetky potrebné údaje – meno zákazníka, počet lôžok, termín ubytovania, kontakty . . . a je podpísaná pracovníkom Hotela. Uhradením zálohy potvrdzuje zákazník, že sa oboznámil so službami, cenou, platobnými podmienkami a zvlášť stornovacími podmienkami.

Nástup na pobyt je po 15.00 hodine v deň uvedený na ubytovacom poukaze, ukončenie a uvoľnenie izby je do 10.00 hodiny v deň ukončenia pobytu uvedenom na ubytovacom poukaze. V prípade ak zákazník má v pobyte zahrnuté masáže alebo iné služby, ktoré sú časovo obmedzené je povinný si pri nástupe na pobyt (na recepcii) vybrať deň a hodinu kedy mu bude služba poskytnutá.

Za zmluvný záväzok ďalších osôb uvedených na rezervácii zodpovedá zákazník, ktorý objednávku podal. Bez uhradenia zálohy nie je možné objednávku akceptovať a po 5 dňoch je rezervácia zrušená. Cena za ubytovanie je splatná najneskôr pri ukončení pobytu, pokiaľ nebolo dohodnuté inak. Platba sa vykonáva v hotovosti. Zálohová platba sa vykonáva prevodom z účtu alebo vkladom na účet Hotela. Platba faktúrou je možná iba po predošlej dohode s vedením hotela.

V prípade vzniku škody alebo odcudzenia predmetov spôsobenej zavinením hosťa je Hotel oprávnený domáhať sa náhrady za škodu.

Hosť je povinný uhradiť prípadnú škodu vzniknutú v priestoroch vyhradených k ubytovaniu, a to v plnej výške, vrátane náhrady ušlého zisku vo výške platnej ceny za ubytovanie po celú dobu, počas ktorej bude izba vyradená z prevádzky. Túto povinnosť má hosť aj v prípade, že škodu spôsobia deti alebo iné osoby ubytované s hosťom.

III. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo byť riadne informovaný o všetkých podmienkach týkajúcich sa jeho pobytu, využívať všetky objednané a zaplatené služby, odstúpiť od zmluvy pokiaľ kvalita a rozsah služieb nezodpovedá písomnej dohode na objednávke (potvrdení objednávky), stornovať pobyt kedykoľvek pred začatím (v tomto prípade sa vzájomný vzťah riadi ďalej uvedenými storno podmienkami).

Zákazník je povinný:

- uchovať potvrdenie rezervácie a predložiť ho pri nástupe na ubytovanie!
- uhradiť cenu za ubytovanie podľa platného cenníka, pokiaľ nebolo dohodnuté inak
- riadne užívať priestory určené k ubytovaniu, dodržiavať poriadok a čistotu
- zoznámiť sa so Všeobecnými podmienkami ubytovania a dodržiavať ich
- bez priet'ahov oznámiť potrebu vykonania opráv v priestoroch vyhradených k ubytovaniu
- bezodkladne oznámiť poškodenie alebo škodu, ktorú v priestoroch spôsobil

Zákazník nesmie bez súhlasu poskytovateľa:

- vykonávať podstatné zmeny v ubytovacích priestoroch (s'ahovať nábytok a pod.)
- používať v priestoroch vlastné spotrebiče
- prenechať priestory vyhradené k ubytovaniu inej osobe
- prijímať návštevy na izbe
- uvádzať adresu hotela ako miesto podnikania

Zákazník ďalej v priestoroch hotela nesmie:

- nosiť zbraň a strelivo alebo ich inak prechovávať v stave umožňujúcom ich okamžité použitie
- držať, vyrábať alebo prechovávať omamné alebo psychotropné látky alebo jedy, pokiaľ sa nejedná o liečivá, ktorých užívanie bolo zákazníkovi predpísané lekárom
- fajčiť na izbe a v priestoroch hotela.

Rodičia batoliat a malých detí sú zodpovední zaistiť dodržiavanie čistoty v izbách. Jedná sa hlavne o ochranu postelí, sedacích súprav pred znečistením deťmi, ktoré nie sú doposiaľ schopné udržiavať osobnú hygienu.

V dobe od 22:00 do 07:00 je v hoteli režim nočného kl'udu, kedy je hosť povinný chovať sa tak, aby nerušil ostatných nadmerným hlukom.

Parkovanie vozidiel hostí je možné na vlastnom parkovisku v areály Hotela, pokiaľ sa zákazník dohodol s vedením hotela a riadi sa platným cenníkom.

Doporučujeme hosťom, aby klenoty, peniaze a iné cennosti nenechávali voľne položené na izbách, ale ich uchovávali v trezore. Hotel v zmysle ustanovení občianskeho zákonníka nezodpovedá za stratu či škody na uvedených veciach pokiaľ sa nenachádzali v trezore.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA SLUŽIEB

Hotel si ukladá za povinnosť zaistiť všetky práva zákazníka uvedené v bode III. Právom Hotela je v prípadoch, ktoré nemôže ovplyvniť:

- a) zmeniť termín pobytu
- b) zmeniť ceny
- c) zmeniť rozsah služieb
- d) zrušiť zmluvu

Pokiaľ zákazník so zmenami a) až d) nesúhlasí, má právo do 48 hodín od vyrozumenia o zmenách písomne od zmluvy odstúpiť. V tomto prípade vráti Hotel 100% zaplatenej ceny ubytovania zákazníkovi.

Rozhodujúci je dátum doručenia odstúpenia od zmluvy. V opačnom prípade sa má za to, že sa so zmenou súhlasí. V prípade, že dôjde k situácii kedy Hotel bude vracať zákazníkovi finančnú čiastku, je povinný tak urobiť v možnom najkratšom termíne, najneskôr však do 30 dní od vzniku skutočnosti rozhodujúcej pre vrátenie.

V. STORNO PODMIENKY

Zákazník má právo kedykoľvek pred začatím pobytu, bez oznámenia dôvodov, odstúpiť od zmluvy. Odstúpenie je možné výhradne písomnou formou. Toto odstúpenie musí byť doručené Hotelu a zákazník je povinný zaplatiť nasledujúce poplatky:

Storno pred nástupom pobytu	Poplatok
viac ako 60 dní	10% zálohy
30-59 dní	30% zálohy
15-29 dní	60% zálohy
7-14 dní	80% zálohy
menej ako 6 dní	100% zálohy

Poznámka: Počítajú sa vždy jednotlivé kalendárne dni a to takto: 1. počítaný deň je deň storna zákazníkom uvedený na storne. Posledným počítaným dňom je deň pred nástupom (plánovaný začiatkom čerpania služieb). Ako storno celého pobytu je považované i nenastúpenie ubytovacích služieb v deň vyznačenom na rezervácii. Deň nasledujúci po vyznačenom dni nástupu sú všetky rezervované miesta uvoľnené pre potreby iných zákazníkov. Hotel je povinný v prípade storna vykonať vyúčtovanie a najneskôr do 30 kalendárnych dní previesť zostávajúcu čiastku zákazníkovi.

Upozornenie: Hotel vyžaduje zaplatenie storno poplatkov aj v prípade závažných dôvodov ako sú choroba, živelné pohromy atď. Pre tento prípad doporučujeme uzatvoriť kvalitné poistenie proti storno poplatkom a nárokovať náhradu v poisťovni. Storno poplatok musí byť uhradený aj v prípade, že sa zákazník nezúčastní pobytu v dôsledku nim udaných nesprávnych údajov na objednávke alebo nepredloží doklad o zaplatení zálohy. Zmena termínu sa považuje za stornovanie pobytu a následnú novú objednávku.

VI. REKLAMÁCIA POBYTU

V prípade, že služby uvedené na objednávke (riadne zaplatené) nezodpovedajú v plnom rozsahu alebo kvalite, má zákazník právo na reklamáciu. Zákazník je povinný v prípade zistenia závad uplatniť reklamáciu ihneď na mieste u ubytovateľa tak, aby mohla byť náprava vykonaná priamo na mieste. Pokiaľ sa nepodarí dohodnúť nápravu, spíše zákazník spolu s Hotelom protokol o reklamacii, ktorý musia podpísať obe strany. Pokiaľ nie je možné tento protokol spísať s poskytovateľom služieb, potom spíše reklamáciu zákazník sám s uvedením svedka (nutné sú kontaktné údaje) a jeho podpisom. Protokol alebo reklamáciu je zákazník povinný ihneď po ukončení pobytu (maximálne však do 7 dní) zaslať Hotelu. Ak bude reklamácia po prešetrení uznaná za oprávnenú, má zákazník právo na poskytnutie primeranej zľavy. Výsledok reklamačného šetrenia je povinný Hotel oznámiť zákazníkovi najneskôr do 30 dní od dátumu podania reklamácie. V prípade poskytnutia zľavy je Hotel povinný vrátiť čiastku zákazníkovi do 7 dní od oznámenia o prešetrení reklamácie.

VII. POISTENIE

Hotel nezahrňuje do ceny pobytov poistenie. Zákazníkovi sa doporučuje poistenie vo vybranom poisťovacom ústave v Slovenskej republike.

- úrazové poistenie pre cesty a pobyt v tuzemsku i zahraničí
- poistenie storno poplatkov

Prevádzkovateľ Petit hotel Santé**
A.N.E.S., a.s.
Maďarovská 4
935 87 Santovka, SR

TEL: (+421) 036/ 63 30 705
FAX: (+421) 036/ 63 30 707
E-mail: info@santovkawellness.sk
Url: www.santovkawellness.sk

Schválené v Santovke, dňa 02.02.2009

.....
podpis a pečiatka zástupcu
Martin Butkovský