

Všeobecné obchodné podmienky

Hotel Galileo**** Donovaly, Donovaly 196, 976 39 Donovaly

Prevádzkovateľ: Galileo Hotel s.r.o., Vyšehradská 4, 851 06 Bratislava
IČO: 64345434
IČ DPH:SK2023339307
Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava Okresným súdom Bratislava I oddiel Sro, vložka číslo 75741/B

1. Zmluvné strany

Dodávateľ: Galileo Hotel s.r.o., prevádzka Hotel Galileo**** Donovaly - poskytovateľ stravovacích, kongresových a relaxačných služieb odberateľovi (hostovi) za úhradu.

Odberateľ: Objednávateľ služieb

2. Rezervácia služieb

2.1. Rezerváciu služieb môže uskutočniť objednávateľ vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby.

2.2. Rezerváciu potvrdzuje hotel odberateľovi (hostovi) po obdržaní objednávky hosta. Host môže objednávku

uskutočniť formou:

- telefonickou
- písomnou
- elektronickou

2.3. Objednávka služieb musí obsahovať:

- meno a priezvisko hosta, v prípade firmy názov spoločnosti
- rozsah a druh objednaných služieb
- termín rezervácie hotelových služieb
- kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu hosta, emailový kontakt
- v prípade firmy spôsob úhrady za služby a fakturačné údaje

2.4. Objednávku je hotel spracuje čo najskôr, spravidla do 24 hodín, alebo v najbližší pracovný deň pri skupinových

rezerváciách a to potvrdením rezervácie alebo zamietnutím.

2.5. Na základe objednávky hotel vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým hostovi potvrdí rozsah služieb písomnou

formou alebo elektronicky.

3. Ceny a platobné podmienky

3.1. Hotel poskytuje hostovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov.

3.2. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná.

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

3.4. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať a kumulovať.

3.5. V deň odchodu je hosť povinný všetky využité služby hotela a ubytovanie uhradiť na recepcii v hotovosti, alebo kreditnou kartou.

3.6. Platba na faktúru je možná len v prípade skupinových rezervácií a to po predchádzajúcom odsúhlasení.

3.7. Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.

3.8. Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných

obchodných podmienkach musia byť vopred odsúhlasené riaditeľom hotela a obidvomi zmluvnými stranami potvrdené písomnou formou.

3.9. Zálohová platba

Hotel má nárok žiadať od hosťa zálohovú platbu do výšky 100% z ceny objednaných služieb so splatnosťou 7 dní od potvrdenia rezervácie. V prípade, že termín čerpania rezervovaných služieb je menej ako 7 dní od potvrdenia rezervácie, je splatnosť zálohy ihneď, najneskôr deň pred termínom čerpania rezervovaných služieb. Rezervácia sa stáva záväznou v momente, keď je uhradená zálohová platba na účet hotela.

3.10. Zálohová platba v prípade online rezervácie

V prípade rezervácie pobytu cez online rezervačný systém je hotel oprávnený žiadať úhradu 100 % z ceny objednaných služieb kreditnou kartou v momente rezervácie, rezervácia sa stáva potvrdenou a platnou po uskutočnení úhrady.

3.11. Zálohová platba pre skupiny a akcie

3.11.1. Poskytovateľ služby vystavuje zálohovú faktúru vo výške 20 až 50 % z predpokladanej a dohodnutej ceny za

všetky ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby podľa objednávky so splatnosťou 7 dní odo dňa vystavenia

zálohovej faktúry.

3.11.2. Najneskôr v deň nástupu musí byť záloha za objednané služby uhradená.

3.11.3. Dňom pripísania zálohy na účet poskytovateľa služieb vedený v UniCredit Bank Slovakia a.s.

IBAN: SK1711110000001157562014, Swift: UNCRSKBX je objednávka zo strany poskytovateľa služieb potvrdená.

Od doby prijatia objednávky objednávateľom až do doby splatnosti zálohovej faktúry sa považuje termín realizácie služby za rezervovaný. Zaplatená záloha bude zúčtovaná v riadnom daňovom doklade (faktúre) po ukončení pobytu. Splatnosť faktúry je 14 dní. V prípade, že objednávateľ zálohovú faktúru riadne a včas neuhradí, poskytovateľ služieb je oprávnený rezerváciu zrušiť.

3.12. Spôsob úhrady zálohy

Zálohovú platbu možno uhradiť nasledovným spôsobom:

- v hotovosti alebo platobnou kartou na recepcii hotela
- prevodom na účet: UniCredit Bank Slovakia a.s. IBAN: SK1711110000001157562014, Swift: UNCRSKBX
- platobnou kartou formou on-line rezervácie

Ako variabilný symbol je potrebné použiť číslo rezervácie alebo číslo faktúry.

3.13. Storno podmienky

- Váš objednaný a vopred zaplatený pobyt môžete stornovať až dva dni pred príchodom do hotela
- Storno poplatok pri zrušení pobytu menej ako dva dni pred príchodom je 70% zo zaplatenej sumy za celý pobyt (zaplatenou sumou sa rozumie 100% ceny pobytu)
- Pri zrušení dopredu zaplatených balíčkových a zľavnených pobytov neexistuje možnosť vrátenia zaplatenej platby za pobyt.
- Darčkové poukážky a kupóny je možné využiť len v rámci ich platnosti. Platnosť poukážok a kupónov nie je možné predĺžiť.
- Na vianočné, silvestrovské a veľkonočné pobyty sa v prípade zrušenia rezervácie menej ako 7 dní pred plánovaným príchodom vzťahuje storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaných služieb.
- Pri predčasnom odchode z pobytu si hotel účtuje 100% z potvrdeného zostávajúceho pobytu.
- V prípade skupinových rezervácií (5 a viac izieb) je objednané ubytovanie možné bezplatne stornovať najneskôr 3 dni pred plánovaným príchodom, ak nie je dohodnuté inak. Plánovaným príchodom sa rozumie 14:00 hod. v deň príchodu. Storno poplatok pri zrušení rezervácie menej ako 3 dni pred príchodom je 100 % z ceny objednaného ubytovania.
- V prípade, že klient/hosť objedná a zálohovou platbou záväzne potvrdí rezerváciu 50% a viac ubytovacej kapacity hotela, v prípade zrušenia takejto rezervácie sa klientovi/hosťovi účtuje storno vo výške uhradenej zálohy v akomkoľvek termíne do doby 30 dní pred začiatkom čerpania služieb.
- Odstúpenie od zmluvy a zrušenie rezervovania služieb je vždy potrebné urobiť čo najskôr, aj s uvedením dôvodu, písomne alebo telefonicky s následným písomným potvrdením s uvedením nasledovných údajov objednávateľa: meno a priezvisko, trvalý pobyt, termín pobytu, číslo potvrdenia rezervácie, e-mailový kontakt, z ktorého bola rezervácia vykonaná, číslo bankového účtu vo formáte IBAN vrátane dokladu, ktorým objednávateľ preukáže vlastníctvo uvedeného účtu.
- Odstúpenie od zmluvy je možné vykonať iba prostredníctvom recepcie hotela na telefónnom čísle +421484199884, +421484199885, +421903244565, e-mailom na adresu: recepcia@galileohotel.sk alebo poštou na adresu Hotel Galileo Donovaly**** Donovaly 196, 976 39 Donovaly.
- Bez ohľadu na spôsob úhrady rezervovaných služieb zo strany objednávateľa spôsob refundácie, ak má na ňu objednávateľ nárok v zmysle týchto obchodných podmienok, je vykonaný vždy bankovým prevodom z účtu poskytovateľa služieb. Celková výška refundovaných služieb v Eurách bude ponížená o všetky náklady spojené s pôvodnou úhradou objednávateľa (bankové poplatky, poplatky za služby pri platbách kartou, iné poplatky spojené s úhradou).

3.14. Skupinová rezervácia stravovacích služieb

Pri skupinových rezerváciách stravovacích služieb je povinný objednávateľ objednať resp. spresniť počet jedál minimálne tri dni vopred.

- V prípade, že bude počet jedál odobraných a písomne odsúhlasených objednávateľom väčší, bude sa účtovať skutočný počet odobraných jedál.
- V prípade, že počet objednaných jedál nebude odobraný, bude sa účtovať celkový počet objednaných jedál.
- V prípade stornovania objednávky stravovacích služieb v deň, na ktorý sa poskytnutie stravovacích služieb objednalo, poskytovateľ služieb účtuje objednávateľovi všetky objednané jedlá v zmysle písomnej, telefonickkej alebo mailovej objednávky. Takto vyčíslená suma všetkých objednaných jedál v zmysle objednávky je zmluvnou pokutou, ktorá vzniká následkom porušenia zmluvných podmienok zo strany objednávateľa.

3.15. Rezervácia a storno wellness služieb

V prípade zrušenia objednanej masáže menej ako 2 hodiny pred časom, na ktorý je masáž objednaná, sa účtuje storno 100% z ceny objednanej masáže. 100% storno sa účtuje aj v prípade, že sa hosť na objednanú masáž nedostaví. Pri skupinovej rezervácii (2 a viac masáží) sa účtuje 100% storno v prípade zrušenia v deň objednaného termínu.

4. Online rezervácie

1. **4.1.** Online rezerváciou objednávateľ súhlasí v plnom rozsahu s obsahom storno podmienok vzťahujúcich sa na rezervované služby.
2. **4.2.** Online rezerváciu je potrebné uhradiť pri rezervácii kreditnou kartou
3. Po uhradení plnej ceny pobytu bude objednávateľovi vystavený a na e-mailovú adresu zaslaný poukaz z online systému poskytovateľa služieb, ktorým sa objednávateľ nevyhnutne musí preukázať pri príchode do hotela a prihlásení na recepcii hotela.

5. Poskytované služby a ubytovací poriadok

1. Hosť sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr po 14.00 hod., pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. Ak hosť požiada o ubytovanie v ranných hodinách, uhradí ubytovanie za celú noc. Hotel je povinný hosťa ubytovať najneskôr do 18.00 hod.
2. Ubytovanie hosťa je možné len na základe občianskeho preukazu resp. cestovného pasu. V prípade, že hosť pri ubytovaní nepredloží na recepcii platný občiansky preukaz alebo cestovný pas, pokladá sa to za porušenie všeobecných zmluvných podmienok, na základe čoho hotel ukončí s hosťom zmluvný vzťah a neumožní mu ubytovanie bez nároku na refundáciu.
3. Hostí pod vplyvom alkoholu a omamných látok hotel neubytováva.
4. V prípade, ak hosť uskutočnil zálohovú platbu, je hotel povinný držať rezerváciu hosťa do 22.00 hod. ak nebolo vopred dohodnuté inak. V prípade, ak hosť neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, v takom prípade platí, že hosť pobyt stornoval a hotel nie je povinný zálohovú platbu vrátiť hosťovi.
5. Ak hosť nemá potvrdenú rezerváciu písomnou formou je potrebné sa ubytovať do 18.00 hod., pokiaľ sa hosť nedohodne inak. V prípade, ak sa hosť neubytuje do 18.00 hod., hotel môže voľne disponovať touto kapacitou.

6. Host' je povinný ubytovaciu kapacitu uvoľniť a odhlásiť svoj pobyt na recepcii hotela v deň odchodu najneskôr do 10.00 hod. Neskoršie odubytovanie je možné po predchádzajúcej dohode s recepciou hotela ak to dovoľuje obsadenosť hotela, a to maximálne do 13:00 hod. za príplatok 20,00 € na izbu.
7. V prípade, ak host' neuvoľní izbu do 10:00 hod. bude hotel automaticky host'ovi účtovať príplatok za neskorý check out vo výške 20,00 €, ak nebolo vopred dohodnuté inak. Pri pobyte po 13:00 hod. hotel automaticky účtuje ubytovanie za ďalšiu noc, čím však nezaniká povinnosť klienta izbu bezodkladne uvoľniť.
8. V prípade ak má host' preukázateľne potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohu a hotel z dôvodu vis maior ubytovanie host'ovi neposkytne, je povinný host'ovi zabezpečiť primerané náhradné ubytovanie na náklady hotela.
9. Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť host'ovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
10. Hotel môže predĺžiť pobyt host'ovi len v prípade, ak má hotel k dispozícii voľnú kapacitu.
11. Hotel zodpovedá za veci prinesené host'om, t.j. za škodu na odložených veciach, pokiaľ boli odložené na miesta k tomu určené, a to podľa všeobecných predpisov. Za peniaze a cenné veci v hodnote viac ako 300 € zodpovedá hotel iba v tom prípade, ak sú uložené v trezore v hotelovej izbe.
12. Host' má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli dohodnuté v potvrdenej rezervácii. Ak je dohodnuté stravovanie formou polpenzie, využitie týchto služieb začína večerou v deň príchodu. Večera sa podáva v stanovených hodinách o ktorých host'a informuje recepcia hotela vopred mailom. V prípade, ak host'ovi nie je umožnené využiť večeru z dôvodu jeho príchodu na pobyt po stanovených hodinách o ktorých bol vopred informovaný, nevzniká mu nárok na zľavu z ceny pobytu resp. odrátanie ceny nevyužitej večere z ceny pobytu.
13. V priestoroch hotela a v priestoroch izieb hostia nie sú oprávnení konzumovať vlastné potraviny a nápoje, používať hotelové minibary na účely skladovania vlastných potravín a vykladať jedlo na parapetné dosky okien (za potraviny sa nepovažujú cukrovinky). Pokladá sa to za porušenie všeobecných zmluvných podmienok, na základe čoho môže hotel ukončiť s host'om zmluvný vzťah bez nároku na refundáciu.
14. V priestoroch hotela a najmä v izbách nie je host'om dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče s výnimkou spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu (holiaceho strojčeka, sušič vlasov)
15. V prípade potreby drobného ošetrovania kontaktujte recepciu, ktorá Vám ho zabezpečí, prípadne privolá RZP. Lekárnička sa nachádza na recepcii hotela.
16. Pokiaľ host' odchádza na celodenný výlet, je povinný sa zapísať na recepcii, určiť smer cesty a predpokladaný čas návratu. Táto služba je monitorovaná pre vašu bezpečnosť.
17. V ubytovacích priestoroch hotela sa zakazuje chodiť v lyžiarskych topánkach. Ubytovaní hostia si lyže a lyžiarky môžu odložiť v lyžiarni.

18. Hotelové izby slúžia ubytovaným predovšetkým k odpočinku. Vyžadujeme preto, aby ste boli k sebe ohľaduplní nie len v čase nočného klúdu, ale počas celého dňa, hlavne v ubytovacej časti hotela. Čas nočného klúdu je od 22:00 – 6:00 hod.
19. Zmluvný vzťah medzi hosťom a hotelom končí v deň jeho odchodu zaplatením záverečného účtu. Host' je povinný účet na mieste vyrovnať v hotovosti alebo platobnou kartou.
20. V prípade, že host' ukončí svoj pobyt skôr ako bolo dohodnuté v rezervácii, hotel má právo účtovať hosťovi sumu za celý dohodnutý pobyt.
21. Host' nesie zodpovednosť za všetky ním spôsobené škody počas pobytu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca. Náhrada škody bude pripísaná k hotelovému účtu.
22. Hotel má právo dodatočne naučtovať hosťovi prípadné škody, ktoré budú zistené po jeho odchode. Ak hotel zistí po odchode hosťa poškodenie inventáru, nenahlásenie konzumácie, alebo odcudzenie, je hotel oprávnený doučtovať tieto pohľadávky po oznámení hosťovi z jeho kreditnej karty, alebo vystavením a zaslaním účtu na adresu hosťa.
23. V prípade, že host' neuhradí záverečný účet, hotel je oprávnený zadržať všetky veci, ktoré host' vniesol do ubytovacieho zariadenia.
24. V hotelových izbách je zakázané:
 - fajčiť, v prípade, že toto nariadenie nedodržíte, Vám bude dodatočne naučtovaný poplatok min. 50% z pultovej ceny ubytovania.
 - prestavovať nábytok a odnášať ho
 - skladovať lyže a lyžiarky na hotelovej izbe
 - odnášať z izieb akékoľvek vybavenie, ktoré je majetkom hotela
 - v prípade odcudzenia majetku hotela Vám bude zistená skutočnosť naučtovaná v plnom rozsahu
25. Hotel je oprávnený ukončiť a odstúpiť od zmluvy 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.
26. V prípade sťažností je host' túto skutočnosť povinný oznámiť okamžite a bezodkladne. Sťažnosti sa riadia platným Reklamačným poriadkom hotela.
27. Hotel je oprávnený skontrolovať izbu hosťa počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby podľa hygienických predpisov.
28. Do izby má právo vstupovať recepcná a chyžná, ktorá zabezpečuje denné upratovanie. Údržbár môže vstúpiť do izby na základe nahlásenej závady na recepcii.
29. Chyžná pri dennom upratovaní zabezpečuje upratanie zariadenia hotelovej izby (vysávanie, utretie prachu, ustlanie postele, umytie vane, umývadla a podlahy v kúpeľni). Chyžná nie je oprávnená dotýkať sa a manipulovať s osobnými vecami klienta, pokiaľ nie sú odložené na mieste určenom na danú vec. V prípade, ak upratanie nie je možné zabezpečiť bez toho, aby chyžná musela manipulovať s osobnými vecami hosťa, je chyžná oprávnená dané miesto neupratať.

30. Pri príchode dostane hosť na recepcii čipovú kartu (kľúč od izby), ktorú si pri odchode mimo hotela v priebehu ubytovania môže odložiť na recepcii. Pri odchode je hosť povinný kartu vrátiť. V prípade straty bude hotel hosťovi automaticky účtovať poplatok za kartu 3 € za kus.
31. Hosť je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom hotela.
32. Nájdene a zabudnuté veci hostí skladujeme na recepcii a to po dobu 3 mesiacov. Následne budú zlikvidované.

6. Zodpovednosť za škodu

1. **6.1.**V prípade porušenia povinnosti zo záväzkového vzťahu, je zmluvná strana povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
2. **6.2.**Objednávateľ služieb zodpovedá v plnom rozsahu za škodu spôsobenú znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku poskytovateľa služieb zo strany osôb, ktoré sa zúčastňujú na akcii, ktorú objednávateľ u poskytovateľa služieb objednal.

7. Iné sankcie a pokuty

1. **7.1.**V prípade spustenia falošného poplachu z dôvodu nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako
 - zákaz fajčenia v priestoroch hotela
 - spustenie dymovej clony pri akciách bez predchádzajúceho súhlasu vedenia hotela
 - používanie otvoreného ohňa v priestoroch hotelamôže byť zo strany poskytovateľa služieb vyúčtovaný poplatok až do výšky 2.000 Eur

8. Ochrana osobných údajov

1. Odberateľ v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov robí všetko, čo je potrebné aby zabezpečil súlad s týmito právnymi predpismi a prehlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávanie osobných údajov podľa tohto zákona. Poskytnuté osobné údaje budú spracované v informačnom systéme agendy poskytovania služieb v prevádzkach prevádzkovateľa (meno, priezvisko, adresa prípadne obchodný názov, adresa sídla spoločnosti, IČO) (ďalej len „Ubytovateľ“) pre potreby zabezpečenia rezervácie vybraných služieb, zúčtovania a evidencie rezervačných a storno poplatkov.
2. Osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované tretím stranám iba na základe právnych predpisov. Osobné údaje môžu byť tiež sprístupnené osobám, ktoré zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis jednotlivých systémov využívaných na spracúvanie osobných údajov. 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.

3. 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 realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Ako odberateľ, dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomá/ý svojich práv.
4. Rezervovaním pobytu v systéme rezervovania (vrátane online bookingu) udeľuje objednávateľ ubytovateľovi v zmysle §11 ods. 1 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, súhlas na spracovanie osobných údajov, ktoré dobrovoľne uviedol (-la) v rozsahu uvedenom v online formulári (meno, priezvisko, adresa, email, dátum narodenia, telefónne číslo) na marketingové účely. Povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu na ochranu osobných údajov pri plnení jeho úloh. Zároveň vyplnením a

odoslaním online formulára objednávateľ udeľuje súhlas na dobu neurčitú na zasielanie obchodných a reklamných materiálov („newslettrov“) Ubytovateľa akoukoľvek elektronickou alebo tlačенou formou. Svoj súhlas na zasielanie newslettrov môže objednávateľ kedykoľvek odvolať kliknutím na link „zrušiť odberanie newsletteru“ alebo písomne na kontaktných adresách Ubytovateľa.

Na Donovaloch, dňa 5.9.2018

