

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Vážený hosť,

teší nás, že ste sa rozhodli využiť služby Hotela Devín \*\*\*\*. Vzhľadom na skutočnosť, že sa snažíme, aby Váš pobyt v našom hoteli bol čo najpríjemnejší, dovoľujeme si Vás požiadať o preštudovanie nasledovných Všeobecných obchodných podmienok, ktoré upravujú a špecifikujú zmluvný vzťah medzi Vami a hotelom, založený akceptáciou Vašej objednávky.

1. Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej aj „VOP“) je vytvoriť právny rámec vzťahov medzi prevádzkovateľom hotela a jeho klientmi, s cieľom zabezpečiť informovanosť klienta o podmienkach poskytovania služieb.
2. Tieto obchodné podmienky platia pre zmluvy o prenechaní hotelových izieb na ubytovanie, konferenčných a banketových miestností hotela na podujatia a vykonávanie podujatí za nájom, ako aj pre všetky ďalšie dodávky a služby poskytované klientom.
3. Obchodné podmienky klienta môžu byť akceptované iba v prípade, keď budú výslovne vopred písomne dohodnuté.
4. Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy (dohody) a objednávky, predmetom ktorej je záväzok hotela poskytnúť klientovi určité služby a záväzok klienta uhradiť za poskytnuté služby dohodnutú cenu.
5. Platí domnienka, že klient sa s týmito VOP oboznámil, ibaže preukáže, že prístup k nim bol obmedzený prípadne zamedzený zavinením hotela.
6. Tieto VOP sa stavajú pre hotel záväznými dňom ich zverejnenia a pre klienta okamihom objednania služby.



## I.

### Definícia pojmov

Pre účely tejto zmluvy sa rozumie:

1. Klientom každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s hotelom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle hotelu záväznú objednávku.
2. Hotelom sú objekty prevádzkované spoločnosťou Hotel Devín, a.s., so sídlom Riečna 4, 811 02 Bratislava, IČO: 31 395 741, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava III., oddiel: Sa, vložka č. 839/B, s názvom Hotel Devín \*\*\*\*.
3. Zmluvnými stranami sú hotel a klient.
4. Službou akékoľvek služby poskytované hotelom v súlade s jeho predmetom podnikania, najmä však ubytovacie, stravovacie, wellness a kongresové služby.
5. Individuálnym klientom spravidla 1 až 10 osôb, ktoré si spoločne objednávajú služby hotela alebo rezervujú ubytovanie v hoteli v rovnakom termíne príchodu a odchodu, maximálne však 5 izieb.
6. Skupinou spravidla 6 a viac osôb, ktoré si spoločne objednávajú služby hotela alebo rezervujú ubytovanie v hoteli v rovnakom termíne príchodu a odchodu, minimálne však 6 izieb.
7. Podujatím spoločenská akcia, ktorej sa zúčastňuje väčší počet osôb a ktorá je spojená s poskytovaním viacerých druhov služieb hotela.
8. Organizátor podujatia každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie v mene alebo v prospech klienta a za tým účelom vstupuje do zmluvného vzťahu s hotelom; ak nie je dohodnuté inak, platí, že objednávateľ podujatia (klient) je jeho organizátorom.
9. Okamihom úhrady moment, kedy hotel získal možnosť disponovať s uhradenými prostriedkami, t.j. dňom ich pripísania na účet, prevzatím v pokladni a pod.
10. Škodou skutočná škoda a ušlý zisk. Škoda sa nahrádza v peniazoch; ak však o to oprávnená strana požiada a ak je to možné, nahrádza sa škoda uvedením do predošlého stavu.

## II.

### Uzavretie zmluvy

1. Uzavretím zmluvy sa rozumie dohoda uzavretá medzi hotelom a klientom o poskytovaní služieb.
2. Uzatvorením zmluvy sa hotel zaväzuje zabezpečiť klientovi služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, pričom klientovi súčasne vzniká povinnosť zaplatiť hotelu dohodnutú cenu a nahradiť prípadnú škodu, spôsobenú v súvislosti s čerpaním hotelových služieb.
3. Zmluva vzniká potvrdením objednávky /rezervácie/ klienta zo strany hotela. Potvrdenie môže byť vykonané písomne, faxom, e-mailom.
4. Zmluvní partneri sú hotel a klient. Pokiaľ služby hotela objednávala tretia osoba /sprostredkovateľ/, voči hotelu je povinnou /zmluvnou/ stranou sám sprostredkovateľ, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.



5. V prípade skupinových alebo pravidelne opakujúcich sa objednávok môžu zmluvné strany uzavrieť písomnú rámcovú zmluvu s tým, že dohody dojednané v tejto zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Platnosť VOP však tým nie je dotknutá. To platí aj v prípade individuálnych písomných zmlúv.
6. Ďalší prenájom prenechaných miestností ako aj ich používanie na iné účely ako ubytovanie, resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v zmluve, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas hotela.

### III.

#### Ubytovacie služby – individuálni klienti

1. Hotel je povinný dať k dispozícii klientovi rezervované izby od 14.00 hodiny dohodnutého dňa príchodu. Klient má nárok na prichystanie rezervovanej izby pred uvedeným termínom len v prípade, že sa na tom s hotelom pri uzatváraní zmluvy výslovne dohodol. Klient nemá nárok na odovzdanie k dispozícii konkrétnej izby, ibaže sa s hotelom na tom osobitne dohodol. V prípade odovzdania izby v skoršom čase:
  - a) od 10,00 do 13,59 hodiny dňa príchodu má hotel právo účtovať 25% z cenníkovej ceny ubytovania.
  - b) od 6,00 do 9,59 hodiny dňa príchodu má hotel právo účtovať 50% z cenníkovej ceny ubytovania.
2. Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 11.00 hodiny dohodnutého dňa odchodu, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. V prípade oneskoreného uvoľnenia izby je hotel oprávnený účtovať:
  - a) 25% cenníkovej ceny, ak dôjde k uvoľneniu izby do 15.00 hodiny.
  - b) 50% cenníkovej ceny, ak dôjde k uvoľneniu izby do 17.00 hodiny.
  - c) po 17.00 hodiny účtovať 100% cenníkovej cenyBez toho, aby klientovi vznikli zmluvné nároky na služby hotela spojené s ubytovaním.
3. Ak sa klient nenasťahoval do hotela najneskôr do 18.00 hodiny dňa príchodu a pokiaľ nebol výslovne dohodnutý neskorší príchod, hotel je oprávnený rezervované izby prenechať inému klientovi.
4. Ak sa klient ubytuje v hoteli pred 6.00 hodinou rannou, je povinný uhradiť cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
5. Klient je povinný pri nasťahovaní sa do izby akékoľvek prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepciu 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 pobytu 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.
6. Pobyt klienta v hoteli upravuje ubytovací poriadok a prevádzkové poriadky hotela. Tieto poriadky sú pre klientov hotela záväzné.



7. Hotel je povinný umožniť klientovi uložiť cenné predmety alebo predmety vysokej finančnej, spoločenskej alebo duševnej hodnoty na bezpečnom mieste /hotelový trezor/. Pokiaľ toto právo klient nevyužije, za prípadnú škodu spôsobenú stratou, zneužitím, poškodením, odcudzením alebo iným spôsobom zodpovedá hotel len v obmedzenej miere. Za klenoty, peniaze a iné cennosti hotel zodpovedá len do výšky 332 €. Právo na náhradu škody zanikne, ak ho klient neuplatnil najneskôr do 15 dňa po dni, keď sa poškodený o škode dozvedel. Platí domnienka, že o škode sa dozvedel v deň odchodu z hotela.

#### IV.

#### Ubytovacie služby – skupiny

1. Ak nie je uvedené v týchto VOP inak, platia pre ubytovacie podmienky skupín ustanovenia Čl. III. VOP.

#### V.

#### Ceny za hotelom poskytované služby a platobné podmienky

1. Klient je povinný zaplatiť za poskytnuté služby dohodnutú cenu, to platí aj pre služby, ktoré hotel poskytol na základe výslovnej požiadavky klienta tretím osobám.
2. Dohodnutá je cena, ktorá je uvedená v potvrdení rezervácie. Pokiaľ cena nebola takto dohodnutá, platia zverejnené cenníkové ceny.
3. Ceny uvedené v cenníku hotela sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty, nezahŕňajú však miestne dane.
4. Pokiaľ doba medzi uzavretím zmluvy a poskytnutím objednaných služieb presiahne 4 mesiace, v priebehu ktorých sa zvýšia hotelové ceny, môže hotel dohodnutú cenu primerane zvýšiť, maximálne však o 10% dohodnutej ceny.
5. K zmene ceny môže hotel pristúpiť aj vtedy, ak klient dodatočne zmení so súhlasom hotela počet rezervovaných izieb, rozsah hotelových služieb, dĺžku pobytu a podobne.
6. Hotel je oprávnený pri uzavretí zmluvy žiadať platbu vopred.
7. Ak sa nedohodne vopred inak, v prípade organizovaných podujatí, podkladom pre vyúčtovanie objednaných a využitých služieb zo strany klienta je daňový doklad – faktúra vystavená v deň odchodu klienta z priestorov hotela alebo v deň, kedy klient využil objednané služby hotela. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi SR.
8. Splatnosť faktúry je 14 dní od jej vystavenia. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom, kedy hotel mohol disponovať uhradenou čiastkou, t. j. deň pripísania príslušnej čiastky v prospech účtu hotela.



9. Platba platobnou kartou môže byť vykonaná pred aj po čerpaní hotelových služieb, a to na základe klientom poskytnutých údajov potrebných na realizáciu platby. Poskytnutím údajov na platbu platobnou kartou klient vyslovuje súhlas s jej použitím. Hotel má právo aj dodatočne zúčtovať z platobnej karty klienta prípadné rozdiely, ktoré budú zistené po jeho odchode /napr. konzumácia z minibaru, náhrada škody, pokuty a podobne/, s čím klient vyslovuje súhlas. Hotel je však povinný písomne /e-mailom/ informovať klienta o akomkoľvek dodatočnom vyrovnaní rozdielov z platobnej karty klienta a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania.
10. Pri omeškaní s platbou je hotel oprávnený účtovať úroky z omeškania vo výške 0,5 % omeškanej platby za každý deň omeškania.

## VI.

### Podujatia

1. Na zabezpečenie a riadnu prípravu podujatia je jeho organizátor povinný písomne oznámiť hotelu konečný počet účastníkov najneskôr 7 pracovných dní pred konaním podujatia.
2. V prípade zmeny rozsahu poskytovaných služieb na žiadosť klienta, hotel poskytne navýšenie rozsahu poskytovaných služieb podľa vlastných možností, s tým, že k takejto požiadavke pristupuje so starostlivosťou riadneho obchodníka. Na zvýšenie rozsahu poskytovaných služieb však klient právny nárok nemá.
3. Zmena v počte účastníkov podujatia o viac než 10% musí byť s hotelom vopred písomne dohodnutá. Pri takejto zmene /odchýlke/ počtu účastníkov si hotel vyhradzuje právo jednostranne zameniť potvrdené miestnosti. Dohodnutý štandard a technické vybavenie musia zostať zachované.
4. Pri prekročení počtu účastníkov o viac než 10 % je hotel tiež oprávnený prepracovať a zmeniť dohodnutú cenu. Základom vyúčtovania je skutočný počet účastníkov.
5. Organizátor je tiež povinný písomne oznámiť hotelu:
  - a) spôsob usporiadania miestnosti najneskôr 10 dní pred začiatkom podujatia. V prípade, že organizátor zmení spôsob usporiadania miestnosti po tomto termíne, hotel si vyhradzuje právo účtovať poplatok za reorganizáciu vo výške 250 €.
  - b) o potrebnom technickom zabezpečení najneskôr 10 dní pred začiatkom podujatia. Ak vopred určené technické zabezpečenie nebude počas podujatia využité, hotel požaduje úhradu v plnej výške na základe cenovej ponuky.
  - c) o výbere coffee breakov, menu jedál a nápojov, najneskôr 10 dní pred začiatkom podujatia. V prípade, že klient písomne neoznámí výber jedál a nápojov v určenom predstihu, hotel môže uskutočniť výber namiesto organizátora podujatia. Zmenu občerstvenia zo strany organizátora menej ako 10 dní pred začiatkom podujatia nemusí hotel akceptovať.
  - d) o presných časoch využitia miestnosti a programe podujatia najneskôr 10 dní pred začiatkom podujatia. Rezervované miestnosti budú organizátorovi k dispozícii len v rámci dohodnutých časov. Akékoľvek zmeny časov musia byť vopred odsúhlasené zo strany hotela. Ak sa zmení čas využitia miestnosti alebo časy programu podujatia menej ako 10 dní pred začiatkom podujatia, hotel môže požadovať úradu dodatočného poplatku.





6. Pri podujatiach v priestoroch Francúzskej reštaurácie, Cafe Devín a konferenčných miestností, ktoré trvajú dlhšie ako do 22.00 hodiny, a pokiaľ dohodnutá cena už nezohľadňuje dlhšie trvanie podujatia /nad rámec otváracích hodín/ môže hotel účtovať obslužné.
7. Pri podujatiach v priestoroch Lobby baru, ktoré trvajú dlhšie ako do 24.00 hodiny a pokiaľ dohodnutá cena už nezohľadňuje dlhšie trvanie podujatia /nad rámec otváracích hodín/ môže hotel účtovať obslužné.
8. Výška obslužného je 100 € / každá začatá hodina.
9. Organizátor prípadne objednávateľ podujatia nie sú oprávnení zásobovať podujatie vlastnými jedlami alebo nápojmi s výnimkou predchádzajúcej výslovnej písomnej dohody s hotelom. V takých prípadoch hotel účtuje servisný poplatok.
10. Organizátor podujatia a jeho objednávateľ sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť za konzumáciu jedál a nápojov objednaných zo strany účastníkov podujatia nad dohodnutý rámec celkovej kalkulácie.
11. Organizátor podujatia a jeho objednávateľ sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť za služby objednané zo strany účastníkov podujatia nad dohodnutý rámec celkovej kalkulácie.
12. Za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva klientom hotel nezodpovedá. Pri podujatí sú organizátor /objednávateľ/ povinní vysporiadať vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a na vlastné náklady všetky záväzky voči organizáciám na ochranu autorských práv.
13. Organizátor podujatia alebo objednávateľ sú povinní bezodkladne 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 je povinný ich znášať.
14. Inzeráty v novinách alebo iné zverejnenie v médiách /tlačových, elektronických a podobne/, reklamy a oznamy určené širokej verejnosti, najmä pozvania k prijímacím pohovorom, konanie politických, náboženských a komerčných podujatí, ktoré by mohli poukazovať na akýkoľvek vzťah k hotelu, prípadne sú spôsobilé poškodiť dobré meno hotela alebo parazitovať na jeho povesti, vyžadujú predchádzajúci výslovný písomný súhlas hotela.
15. Pokiaľ hotel pre organizátora podujatia, na základe jeho požiadavky obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, koná tak vždy v mene, v plnej moci a na účet organizátora podujatia, prípadne objednávateľa. Hotelu tým nevznikajú žiadne záväzky voči tretím osobám a nároky tretích subjektov z užívania tohto zariadenia sú nárokmi iba voči organizátorom /objednávateľom/ podujatia.
16. Používanie vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení organizátora, resp. objednávateľa podujatia pri použití elektrickej siete hotela vyžaduje jeho písomný súhlas. Hotel si vyhradzuje právo osobitne spoplatniť také prístroje a zariadenia, ktoré nad obvyklú mieru zvyšujú náklady na dodávku energií alebo prevádzkové náklady hotela.



17. Za poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach hotela vznikajúce použitím týchto zariadení, zodpovedá v plnej miere organizátor /objednávateľ/ podujatia, 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 je povinný takéto opatrenia strpieť.
18. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení organizátora podujatia príp. jeho objednávateľa v plnej miere zodpovedá organizátor /objednávateľ/ podujatia.
19. Akýkoľvek vnesený dekoračný materiál alebo predmet musí zodpovedať zákonným požiarным požiadavkám. Hotel je oprávnený vyžadovať stanovisko príslušných orgánov verejnej správy. V záujme predchádzania vzniku nožnej škody je potrebné inštaláciu a umiestnenie vnesených materiálov a predmetov vopred dohodnúť s hotelom.
20. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po skončení podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ organizátor alebo objednávateľ podujatia toto opomenie a predmety ponechá v miestnosti podujatia, hotel je oprávnený do času odstránenia týchto predmetov účtovať prenájom za miestnosť. Hotel je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie týchto predmetov na účet organizátora podujatia, príp. jeho objednávateľa bez toho, aby mu vznikla zmluva o úschove alebo uložení.

## VII.

### Záloha na služby

1. Pokiaľ nie je s hotelom uzatvorená iná písomná dohoda, hotel je oprávnený požadovať zálohovú platbu nasledovne:
  - pri individuálnych klientoch 100 % z celkovej ceny objednaných služieb, a to najneskôr 10 dní pred čerpaním služieb alebo konaním podujatia;
  - pri skupinových rezerváciách do 30 izieb 100% z celkovej ceny objednaných služieb, a to najneskôr 30 dní pred čerpaním služieb alebo konaním podujatia;
  - pri skupinových rezerváciách nad 30 izieb 50% z celkovej ceny objednaných služieb, a to najneskôr 90 dní pred čerpaním služieb alebo konaním podujatia, a ďalších 50% z ceny objednaných služieb najneskôr 30 dní pred čerpaním služieb alebo konaním podujatia;
  - pri podujatí bez ubytovania s počtom do 50 osôb, 100 % z celkovej ceny objednaných služieb, a to najneskôr 14 dní pred konaním podujatia;
  - pri podujatí bez ubytovania s počtom nad 50 osôb, 50% z celkovej ceny objednaných služieb, a to najneskôr 60 dní pred konaním podujatia, a ďalších 50% z ceny objednaných služieb najneskôr 30 dní pred konaním podujatia.
2. V prípade, že záloha nebude uhradená včas, hotel si vyhradzuje právo zrušiť rezerváciu bez predchádzajúceho upozornenia.



3. Pri zabezpečení svadby, oslavy, stužkovej slávnosti alebo obdobného podujatia súkromného charakteru je hotel oprávnený požadovať nevratnú zálohovú platbu vo výške 1 000 €, a to pri potvrdení záväznej objednávky. Úhrada zálohovej platby je potvrdením záväznosti zmluvy. Uhradená záloha sa v prípade storna nevracia, slúži ako zmluvná pokuta - paušalizovaná náhrada škody /ušlý zisk/. Druhú zálohu vo výške 70 % z celkovej predpokladanej ceny služieb je nutné uhradiť najneskôr do 30 dní pred konaním podujatia. Doplatok do výšky skutočnej ceny služieb je klient povinný uhradiť do 24 hodín po skončení podujatia.
4. Hotel je oprávnený pri príchode klientov vyžadovať garanciu vo forme predautorizácie platobnej karty, prípadne zálohy v hotovosti. Pre garanciu úhrady skonzumovaného tovaru z izbového minibaru hotel vykoná pri ubytovaní klienta predautorizáciu v sume 50 € na pobyt. Presnú čiastku vo výške skutočnej konzumácie hotel zaúčtuje a vysporiada po kontrole minibaru v izbe, kde bol klient ubytovaný.  
Rovnako hotel postupuje aj v prípade ohláseného záujmu klienta o pripisovanie účtu za konzumáciu a ostatné služby čerpané v hoteli na účet izby, v tomto prípade bude predautorizovaná suma 150 € na pobyt. V prípade, že bude predautorizovaná suma 150 € spotrebovaná, hotel má právo na ďalšiu predautorizáciu vo výške 150 €.

## VIII.

### Odstúpenie, zrušenie objednávky. Storno podmienky

1. Klient má právo stornovať objednané služby alebo podujatie.
2. Pri stornovaní objednaných podujatí a služieb náleží hotelu odškodnenie vo forme storno poplatku, ktorý je určený percentuálnou časťou stanovenej ceny služieb alebo podujatia, v závislosti od množstva osôb, pre ktoré je dojednané podujatie /služby/ a časového úseku, ktorý uplynul odo dňa stornovania služby alebo podujatia do plánovaného začiatku poskytovania služieb alebo podujatia.
3. Pokiaľ nie je stanovené alebo dohodnuté inak, storno poplatky určované z ceny služieb alebo podujatia sú nasledovné:
  - a. Pri podujatiach bez ubytovania s počtom do 30 osôb je hotel oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky:
    - stornovanie medzi 31. – 60. dňom pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia 20 % predpokladanej ceny;
    - stornovanie medzi 15. – 30. dňom pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia 30 % predpokladanej ceny;
    - stornovanie medzi 8. – 14. dňom pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia 50 % predpokladanej ceny;
    - stornovanie 7 a menej dní pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia 100 % predpokladanej ceny.





- b. Pri podujatiach bez ubytovania s počtom od 31 osôb je hotel oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky:
- stornovanie medzi 61. – 120. dňom pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia až do 10 % predpokladanej ceny;
  - stornovanie medzi 31. – 60. dňom pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia až do 20 % predpokladanej ceny;
  - stornovanie medzi 14. – 30. dňom pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia až do 50 % predpokladanej ceny;
  - stornovanie 14 a menej dní pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia až do 100 % predpokladanej ceny.
4. Pokiaľ nie je stanovené alebo dohodnuté inak, pri ubytovaní individuálnych klientov je hotel oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky:
- stornovanie do 14,00 hodiny 1 deň pred plánovaným nástupom na pobyt bezplatné storno;
  - stornovanie po 14,00 hodine 1 deň pred plánovaným nástupom na pobyt 100 % z ceny ubytovania prvej noci ubytovania za každú stornovanú izbu.
5. Pri skupinových rezerváciách ubytovania a iných služieb:
- a. Do 30 izieb je hotel oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky:
- stornovanie medzi 22. – 30. dňom pred plánovaným nástupom na pobyt až do 25% z celkovej sumy objednaných služieb;
  - stornovanie medzi 15. – 21. dňom pred plánovaným nástupom na pobyt až do 50% z celkovej sumy objednaných služieb;
  - stornovanie medzi 8. – 14. dňom pred plánovaným nástupom na pobyt až do 75% z celkovej sumy objednaných služieb;
  - stornovanie medzi 2. – 7. dňom pred plánovaným nástupom na pobyt až do 90% z celkovej sumy objednaných služieb;
  - stornovanie 1 a menej dní pred plánovaným nástupom na pobyt až do 100% z celkovej sumy objednaných služieb.
- b. Od 31 izieb je hotel oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky:
- stornovanie medzi 61. – 90. dňom pred plánovaným nástupom na pobyt až do 25% z celkovej sumy objednaných služieb;
  - stornovanie medzi 31. – 60. dňom pred plánovaným nástupom na pobyt až do 50% z celkovej sumy objednaných služieb;
  - stornovanie 30 a menej dní pred plánovaným nástupom na pobyt až do 100% z celkovej sumy objednaných služieb.
6. Náklady na hotelom objednané technické zariadenia pre potreby zabezpečenia podujatia v rozsahu nákladov, ktoré už hotelu vznikli a nebolo ich možné pokryť iným využitím, hradí klient v plnej výške.
7. Pri poskytovaní stravovacích služieb predpokladaná celková cena je súčtom dohodnutých cien za nápoje, jedlo, prenájom priestorov a poplatky za iné služby. Pokiaľ takáto cena ešte nebola pevne dohodnutá, pre výpočet platí vzorec: najnižšia cena menu na banket x počet osôb.



8. Zakúpené darčkové poukazy majú platnosť jeden rok. Platnosť poukazu začína dňom jeho vytvorenia a končí uplynutím jedného roka. Termín expirácie poukazu je možné v prípade včas uplatnenej žiadosti predĺžiť maximálne však o 1 mesiac. Viacnásobné predĺženie nie je možné. V prípade nevyužitia zakúpeného darčkového poukazu je storno poplatok 100 % hodnoty poukazu. Zakúpený poukaz nie je možné refundovať ani vrátiť. Poukaz nie je možné vymeniť za hotovosť alebo iné finančné kompenzácie. Poukaz je určený na jednorazové použitie. Ak je hodnota objednávaných služieb a hodnota služieb čerpaných počas pobytu hosťa v hoteli nižšia ako hodnota poukazu, rozdiel sa nevracia. Ak je hodnota objednávaných služieb vyššia ako hodnota poukazu, vzniknutý rozdiel v cene je klient povinný uhradiť.

## IX.

### Odstúpenie od zmluvy zo strany hotela

1. Hotel je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že bola dohodnutá rezervácia s možnosťou klienta do určitej doby odstúpiť od zmluvy bez povinnosti platby, hotel disponuje dopytom po takto rezervovaných izbách a klient na spätný dopyt hotela sa svojho práva na odstúpenie nezriekne.
2. Hotel je tiež oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak:
  - bolo toto právo písomne dohodnuté s klientom z dôvodov uvedených
  - v zmluve;
  - klient netrvá na plnení zo strany hotela;
  - klient má voči hotelu neuhradené už splatné záväzky;
  - pri rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba a klient svoj záväzok včas nesplnil, hotel však môže odstúpiť od zmluvy najneskôr do momentu splnenia záväzku klientom;
  - sa vyskytli okolnosti, za ktoré hotel nezodpovedá /napr. vyššia moc/, ktoré robia splnenie zmluvy nemožným;
  - služby alebo podujatie boli rezervované uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov klienta alebo iných podstatných skutočností;
  - má hotel opodstatnený dôvod domnievať sa, že využitie hotelových služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku, bezpečnosť alebo vážnosť hotela voči verejnosti bez toho, že by sa to mohlo pripisovať majiteľom resp. organizácii hotela.

## X.

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

1. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na veciach, ktoré boli ubytovanými klientami alebo pre nich vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkov hotela.
2. Za klenoty, peniaze a iné cennosti zodpovedá hotel len do výšky 332 EUR, v prípade ak boli uložené a uzamknuté na mieste na to určenom. Právo na náhradu škody zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr do pätnásteho dňa po dni, keď sa poškodený klient o škode dozvedel.



3. Poskytnutím miesta na odstavenie vozidla na parkovisku nevzniká zmluva o úschove, resp. uložení. Za stratu alebo poškodenie motorových vozidiel odstavených alebo odsunutých na pozemku a ich príslušenstva hotel nezodpovedá.
4. Hotel nezodpovedá za úrazy pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže ku škode došlo zo strany hotela v dôsledku jeho hrubej nebanlivosti alebo úmyslu.

## XI.

### Osobitné ustanovenia

1. V prípade pobytu s domácim zvieratom je účtovaný poplatok za domáce zviera v dohodnutej výške 30 € / zviera / noc.
2. Fajčenie je dovolené len vo vyhradených priestoroch a izbách. V ostatných priestoroch hotela a teda všetkých ostatných vnútorných prevádzkach, izbách a balkónov / v okne je fajčenie zakázané. V prípade porušenia tohto zákazu má hotel právo uložiť klientovi pokutu vo výške 250 € za každé zistené porušenie.
3. Do hotela nesmú byť vnesené žiadne látky nebezpečnej povahy /výbušniny a strelivo, žieraviny, jedy alebo toxické látky, infekčné alebo rádioaktívne materiály/.
4. Hotel prevezme správy, poštové zásielky a zásielky tovaru určené pre hostí. Zásielky hotelových hostí odošle na požiadanie klienta a za úhradu.
5. Nájdené veci hotel posiela ďalej len na žiadosť klienta. Tieto veci sa v hoteli uskladňujú po dobu maximálne šesť mesiacov. Po uplynutí tejto doby predmety so zjavnou hodnotou budú odovzdané príslušným orgánom.
6. Ubytovať sa môžu deti v akomkoľvek veku:
  - a. dieťa do 6 rokov bez nároku na detskú postieľku alebo prístelku môže byť ubytované bez dodatočného poplatku;
  - b. dieťa od 7 – 12 rokov bez využitia prístelky môže byť ubytované za poplatok 30 € / osoba / noc;
  - c. osoba staršia ako 12 rokov bez využitia prístelky môže byť ubytovaná za poplatok 40 € / osoba / noc.
7. V prípade, ak to kapacita hotela dovoľuje, hotel môže na žiadosť hosťa poskytnúť:
  - a. pre dieťa od 0 – 3 rokov detskú postieľku bez poplatku;
  - b. pre dieťa od 4 – 12 rokov a pre ďalšie dospelé osoby prístelku za poplatok 60 € / prístelka / noc.
8. Deti vo veku 13 rokov a staršie sa považujú za dospelých.
9. Ceny sa uvádzajú v mene € (EURO).



XII.

**Záverečné ustanovenia**

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.
2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok boli alebo by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení týchto všeobecných obchodných podmienok.
3. Klienti pri realizácii objednávky potvrdzujú súhlas s týmito platnými všeobecnými obchodnými podmienkami hotela. Hotel si vyhradzuje právo na zmeny týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia všeobecných obchodných podmienok je splnená ich umiestnením na dostupných miestach v priestoroch hotela a na stránkach hotela [www.hoteldevin.sk](http://www.hoteldevin.sk).

Bratislava dňa 01. 09. 2023

Ing. Robert Spišák, PhD.  
Predseda predstavenstva Hotel Devín, a.s.

Ing. Peter Macháč  
Podpredseda predstavenstva Hotel Devín, a.s



## UBYTOVACÍ PORIADOK

1. Host', ktorý si prenajme izbu sa súčasne zaväzuje, že bude dodržiavať ubytovací poriadok. Ak ho poruší, vedenie hotela má právo objednávku zrušiť.  
Hotel môže ubytovať len hosťa, ktorý sa riadne prihlási. Za týmto účelom hosť predloží príslušnému pracovníkovi recepcie svoj platný preukaz totožnosti a hotel mu vydá hotelovú kartičku s uvedením čísla izby.  
Hotel je oprávnený pri príchode hosťa vyžadovať garanciu vo forme predautorizácie platobnej karty, prípadne zálohy v hotovosti. Výška požadovanej garancie je upravená Všeobecnými obchodnými podmienkami Hotela Devín. Hosť bez garancie kartou je povinný uhradiť ubytovanie pri príchode a zložiť depozit v uvedenej sume. Zároveň je hosť bez garancie kartou povinný uhradiť všetky doplnkové služby hotela bezprostredne po ich čerpaní. V prípade, že tento postup nerešpektuje, recepcia môže od zmluvy odstúpiť, nakoľko hosť porušil jeden z bodov ubytovacieho poriadku.
2. Každý hosť, ktorý nie je štátnym občanom Slovenskej republiky, je povinný vyplniť a podpísať tlačivo o hlásení pobytu, ktoré vystaví pracovník recepcie na základe predloženého dokladu totožnosti. Všetky údaje v hlásení musia byť uvedené pravdivo a úplne.
3. Hotel poskytuje hosťovi služby minimálne v rozsahu a kvalite, určenej príslušnou vyhláškou o kategorizácii a zatriedovaní ubytovacích a stravovacích zariadení, podľa ktorej je hotel zatriedený.
4. Pri vstupe do hotela je hosť povinný preukázať sa hotelovou kartičkou a preukazom totožnosti na vyžiadanie.
5. Pobyt v hoteli je povolený len osobám, ktoré nie sú nositeľmi epidemiologicky závažných chorôb a infekcií.
6. Hotel môže v osobitných prípadoch ponúknuť hosťovi iné než dohodnuté ubytovanie, pokiaľ sa zásadne neodlišuje od potvrdenej objednávky, prípadne zabezpečiť ubytovanie v inom hoteli, ktorý patrí do rovnakej triedy a kategórie.
7. Na základe objednaného ubytovania je hotel povinný hosťa ubytovať najneskôr do 18.00 hodiny, do tohto času izbu pre hosťa rezervuje ak nie je na objednávke uvedené inak.
8. Ak hosť požiada o predĺženie ubytovania, môže mu hotel ponúknuť aj inú izbu než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.
9. Hosť používa izbu počas doby, ktorá bola dohodnutá s hotelom.





10. Host' je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 11.00 hodiny dohodnutého dňa odchodu, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak.  
V prípade oneskoreného uvoľnenia izby je hotel oprávnený účtovať:
- 25% cenníkovej ceny, ak dôjde k uvoľneniu izby do 15.00 hodiny.
  - 50% cenníkovej ceny, ak dôjde k uvoľneniu izby do 17.00 hodiny.
  - po 17.00 hodine účtovať 100% z cenníkovej ceny
- Bez toho, aby klientovi vznikli zmluvné nároky na služby hotela spojené s ubytovaním.
11. Host', ktorý sa ubytuje pred 6.00 hodinou rannou, uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
12. Hotel je povinný dať k dispozícii hosťovi rezervované izby od 14.00 hodiny dohodnutého dňa príchodu. Host' má nárok na prichystanie rezervovanej izby pred uvedeným termínom len v prípade, že sa na tom s hotelom pri uzatváraní zmluvy výslovne dohodol. Host' nemá nárok na odovzdanie k dispozícii konkrétnej izby, ibaže sa s hotelom na tom osobitne dohodol.  
V prípade odovzdania izby v skoršom čase :
- od 10,00 do 13,59 hodiny dňa príchodu má hotel právo účtovať 25% z cenníkovej ceny ubytovania.
  - od 6,00 do 13,59 hodiny dňa príchodu má hotel právo účtovať 50% z cenníkovej ceny ubytovania.
13. Host' je povinný pri nasťahovaní sa do izby akékoľvek 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 pobytu hosťa bez toho, aby klient na tieto skutočnosti upozornil recepciu hotela, je hosť povinný nahradiť hotelu škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu.
14. Fajčenie v hotelových izbách, balkónoch / v oknách a vo všetkých ostatných vnútorných priestoroch hotela je zakázané. V prípade porušenia tohto zákazu má hotel právo uložiť hosťovi pokutu vo výške 250 EUR za každé zistené porušenie.
15. Host' súhlasí s tým, že do jeho izby počas celej doby trvania jej prenájmu má právo vstupovať za účelom vykonania svojich pracovných povinností chyžná pre potreby vyčistenia jeho izby, údržbár v prípade porúch v izbe a manažér pre potreby kontroly izby. Ak tomu chce hosť zabrániť, vyvesí z vonkajšej strany svojich dverí kartičku „NERUŠIŤ“. To neplatí, ak je vstup nevyhnutný v prípade, že to vyžaduje naliehavosť riešenia situácie, napr. hrozba havárie, porušovanie podmienok ubytovania, najmä ak sú tým rušení ostatní hostia a pod.
16. Hotel nezodpovedá za cennosti a peniaze uložené v trezore na izbe, ani za cenné veci odložené mimo trezora na izbe. Host' má možnosť svoje cennosti uschovať v trezore na recepcii.



17. Hotel nezodpovedá za prípadné nezhody, alebo konflikty medzi hosťami, ale v rozsahu možností urobí nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie poriadku a kludu v ubytovacích a odbytových priestoroch.
18. Na izbe môže hosť prijímať návštevy iba so súhlasom recepcie a po jej zaevidovaní do knihy návštev. Návštevy je možné prijímať v čase od 06.00 hodiny do 22.00 hodiny. v prípade, že návšteva v hotelovej izbe ostane nad rámec návštevých hodín, hotel si vyhradzuje právo doúčtovať poplatok za ďalšiu osobu podľa aktuálne platného cenníka.
19. Hotel zabezpečí pri ochorení, alebo zranení hosťa poskytnutie lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice.
20. Na izbe, alebo v spoločenských miestnostiach hotela hosť nesmie premiestňovať zariadenie, vykonávať opravy alebo akékoľvek zásahy do telefónnych prístrojov, rozhlasových, alebo televíznych prijímačov, sušičov vlasov, prípadne do elektrickej siete, alebo inej inštalácie.
21. V objekte hotela a na izbe nie je hosťovi povolené používať vlastné elektrické spotrebiče. Toto nariadenie sa netýka elektrických spotrebičov slúžiacich k osobnej hygiene hosťa.
22. Hosť sa nesmie na izbe ani chodbách hotela hlučne zabávať, spievať, nahlas počúvať rozhlasový, alebo televízny program. V čase od 22.00 hodiny do 6.00 hodiny je povinný dodržiavať nočný klud.
23. Hosťom je zakázaný vstup do služobných priestorov hotela a do priestorov, kde sú skladované potraviny a pripravované jedlá a nápoje.
24. Z bezpečnostných dôvodov nie je povolené ponechávať deti do 12 rokov veku bez dozoru dospelých na izbe, chodbách, vo výťahu a v ostatných spoločenských priestoroch hotela.
25. Ubytovanie domácich zvierat je povolené len za predpokladu, že majiteľ počas pobytu dodrží všetky veterinárne a hygienické predpisy. K pobytu domácich zvierat je potrebný súhlas vedenia hotela. Zvieratám je zakázaný vstup do tých priestorov a pobyt v nich, kde sú skladované potraviny, pripravované, alebo podávané jedlá a nápoje. Psy musia nosiť vo všetkých verejných priestoroch hotela náhubok a musia byť vedené na vodítku. Nie je dovolené, aby zvieratá boli v hotelových priestoroch a to vrátane hotelovej izby, ponechané bez dozoru ubytovaného hosťa / majiteľa alebo doprevádzajúcej osoby. Zvieratá nesmú odpočívať, ležať na lôžku, alebo ostatnom zariadení, ktoré slúži k odpočinku hosťa. Nie je povolené používať vaňu, sprchu, alebo umývadlo na kúpanie, alebo umývanie zvierat. Na kŕmenie zvierat sa nesmie používať inventár, ktorý slúži k príprave, alebo podávaniu pokrmov hosťom.



Osoba, ktorá doprevádza zvieru zodpovedá za dodržiavanie nočného kludu v dobe od 22.00 hodiny do 6.00 hodiny a znáša zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvierateľom na majetku hotela. Cena za ubytovanie zvierat sa určuje podľa platného cenníka hotela.

26. Host' má právo využívať všetky zariadenia prenajatej izby a spoločenských miestností.
27. Za všetky škody spôsobené na majetku hotela zodpovedá host' podľa všeobecne platných právnych predpisov.
28. Host' je povinný pri odchode z izby uzavrieť vodovodné uzávery, zhasnúť elektrické spotrebiče a osvetlenie miestností, uzavrieť okná a pri odchode zavrieť dvere.
29. Host' platí účet zvyčajne pri odchode. Účty sú splatné hneď pri predložení. Pri odchode z ubytovacieho zariadenia host' na recepcii odovzdá hotelovú kartičku s hotelovými kartami.
30. Za ubytovanie, požičané predmety a ostatné služby využité v hoteli je host' povinný platiť ceny v súlade s platným cenníkom.
31. Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela prijíma poverená osoba na stredisku, prípadne manažér strediska.
32. V ubytovacom zariadení je na viditeľnom a ubytovaným hosťom prístupnom mieste vyvesený požiarny poriadok, evakuačný plán a označenie smeru evakuácie z hotela. Hostia sú povinní počas svojho pobytu riadiť sa týmto inštrukciami.
33. Klient súhlasí, aby hotel v súlade so zákonom č. 52 /1998 Z. z. o ochrane osobných údajov spracoval jeho údaje. Poskytnuté osobné údaje klienta môže hotel spracovávať výlučne v súvislosti s poskytovaním ubytovacích a ďalších služieb.
34. Host' je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku od momentu kedy si prenajal izbu. V prípade že ho závažným spôsobom poruší, vedenie hotela má právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí ubytovacej služby aj pred uplynutím dohodnutej doby.
35. V prípadoch neupravených týmto poriadkom platia všeobecné obchodné podmienky hotela.

Bratislava dňa 01. 09. 2023

Ing. Robert Spišák, PhD.  
Predseda predstavenstva Hotel Devín, a.s.

Ing. Peter Macháč  
Podpredseda predstavenstva Hotel Devín, a.s

