Obchodné podmienky

Hotel Victoria****

Prevádzkovateľ: VICTORIA GROUP, s.r.o.
Sídlo a adresa na doručovanie: V. Žingora 9820, 036 01 Martin
IČO: 36 411 779 • IČ DPH: SK2020123633
E-mail: recepcia@hotelvictoria.sk • Telefón: +421 911 406 407
Web: https://hotelvictoria.sk

1 Predmet a právny základ

Tieto podmienky upravujú rezerváciu, úhradu a poskytovanie ubytovania a súvisiacich hotelových služieb Hotela Victoria****. Vzťahujú sa na priame rezervácie cez web hotela, e-mail, telefonicky a osobne, ak sa zmluvné strany nedohodli inak. Objednávateľom je osoba objednávajúca služby; hosťom je osoba, ktorá ich využíva. Spotrebiteľom je fyzická osoba konajúca mimo svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

Ubytovanie sa riadi najmä § 754 až 759 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Na spotrebiteľské vzťahy sa uplatňuje aj zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a ostatné záväzné právne predpisy v účinnom znení. Tieto podmienky neobmedzujú zákonné práva spotrebiteľa. Ak ponuka napĺňa znaky zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, zákonné pravidlá pre tieto služby majú prednosť.

Prednostne platia individuálne dohodnuté podmienky a podmienky konkrétnej potvrdenej ponuky, ak sú v súlade so zákonom. Ubytovací poriadok upravuje najmä priebeh pobytu; obchodné podmienky upravujú najmä rezerváciu a platby. Pri rezervácii cez sprostredkovateľa sa zohľadnia podmienky príslušnej rezervácie, s ktorými bol objednávateľ vopred oboznámený. Zákonné práva spotrebiteľa tým nie sú dotknuté.

2 Objednávka a vznik zmluvy

Objednávateľ uvedie termín, počet a vekové zloženie hostí, požadované služby a kontaktné údaje potrebné na vybavenie rezervácie. Hotel pred uzavretím zmluvy oznámi podstatné vlastnosti služieb, celkovú cenu alebo spôsob jej výpočtu, platobné a storno podmienky a prípadné obmedzenia. Osobitné požiadavky sú záväzné až po výslovnom potvrdení hotelom.

Zmluva vzniká prijatím objednávky hotelom, ktoré je objednávateľovi doručené. Automatická správa potvrdzujúca iba prijatie dopytu nie je potvrdením rezervácie, ak je takto jasne označená. Pri rezervácii osobne vzniká zmluva dohodou o jej podstatných podmienkach. Hotel nemôže po potvrdení dodatočne podmieniť vznik už uzavretej zmluvy novými požiadavkami.

Ak je rezervácia podmienená úhradou zálohy alebo ceny v určenej lehote, táto podmienka a následky nezaplatenia musia byť jasne oznámené pred uzavretím zmluvy. Pri online objednávke spojenej s povinnosťou platby musí objednávateľ túto povinnosť jednoznačne potvrdiť. Potvrdenie zmluvy uzavretej na diaľku, vrátane dohodnutých podmienok a príslušného znenia obchodných podmienok, hotel doručí e-mailom alebo na inom trvanlivom médiu najneskôr pri začatí poskytovania služby.

3 Cena a platobné podmienky

Rozhodujúca je cena potvrdená pri uzavretí zmluvy. Cena pre spotrebiteľa zahŕňa DPH a ďalšie povinné platby, prípadne musí byť vopred uvedený ich spôsob výpočtu. Miestna daň za ubytovanie sa vyberá podľa aktuálneho všeobecne záväzného nariadenia mesta Martin; hotel vopred uvedie, či je zahrnutá v cene, jej výšku alebo spôsob výpočtu a prípadné zákonné oslobodenia.

Výška zálohy, dátum splatnosti a dostupné spôsoby platby sa uvedú v ponuke alebo potvrdení rezervácie. Podľa možností uvedených pri rezervácii možno platiť bankovým prevodom, online platobnou kartou alebo na recepcii. Bankové údaje hotel oznámi v platobných pokynoch. Pri prevode je platba uhradená pripísaním na účet hotela. Ak nie je dohodnuté inak, doplatok a služby objednané počas pobytu sú splatné pri odchode.

Za služby nad rámec rezervácie hosť platí vopred oznámenú cenu, ak si ich objednal. Hotel nemení už dohodnutú cenu iba z dôvodu zmeny cenníka. Vystaví doklad o úhrade podľa právnych predpisov. Platobné a fakturačné údaje objednávateľ poskytne správne; zistené chyby oznámi bez zbytočného odkladu.

4 Termín a poskytovanie služieb

Hotel poskytne dohodnuté služby v potvrdenom termíne a rozsahu, s odbornou starostlivosťou a v prezentovanej kvalite. Izbu odovzdá v stave spôsobilom na riadne užívanie a zabezpečí nerušený výkon práv hosťa. Zmenu typu izby, zníženie štandardu alebo náhradné ubytovanie nemožno jednostranne uložiť hosťovi; prípadné riešenie sa dohodne bez obmedzenia zákonných nárokov.

Príchod je možný od 14:00, odchod v posledný deň pobytu do 11:00, ak potvrdenie rezervácie neurčuje inak. Neskorší príchod po 24:00 hosť vopred dohodne s recepciou. Pri garantovanej rezervácii sa postupuje podľa jej potvrdených podmienok. Skorší príchod alebo neskorší odchod je možný podľa dostupnosti a vopred dohodnutého poplatku; celá ďalšia noc sa neúčtuje automaticky len za prekročenie času odchodu.

Dostupnosť wellness, stravovania a ďalších služieb a ich zahrnutie v cene vyplývajú z konkrétnej ponuky. Podstatné obmedzenia známe hotelu pred rezerváciou oznámi hotel vopred. Ak sa prekážka objaví neskôr, hotel informuje objednávateľa bez zbytočného odkladu a navrhne primeranú nápravu. Zákonné práva pri neposkytnutí alebo vadnom poskytnutí služieb zostávajú zachované.

5 Zmena rezervácie

Zmenu termínu, počtu osôb alebo rozsahu služieb je potrebné dohodnúť s hotelom. Žiadosť možno poslať na recepcia@hotelvictoria.sk s uvedením údajov umožňujúcich identifikovať rezerváciu. Zmena je účinná po jej potvrdení hotelom a odsúhlasení prípadného cenového rozdielu. Samotná žiadosť o zmenu neruší pôvodnú rezerváciu. Hotel oznámi prípadné náklady zmeny vopred; automatický poplatok za zmenu sa týmito podmienkami nezavádza.

6 Zrušenie rezervácie a storno

Objednávateľ môže rezerváciu zrušiť e-mailom na recepcia@hotelvictoria.sk, písomne na adrese hotela alebo iným preukázateľným spôsobom. Uvedie meno a číslo rezervácie, prípadne termín a ďalšie údaje postačujúce na jej identifikáciu. Rozhodujúce je doručenie oznámenia hotelu. Hotel prijatie potvrdí; jeho potvrdenie nie je podmienkou účinnosti už doručeného zrušenia.

Prednostne platia storno podmienky konkrétnej sadzby alebo ponuky, s ktorými bol objednávateľ oboznámený pred uzavretím zmluvy. Ak nie je platne dohodnuté inak, uplatnia sa tieto všeobecné sadzby z ceny zrušených objednaných služieb:

Viac ako 30 kalendárnych dní pred dňom príchodu: bez storno poplatku.

15 až 30 kalendárnych dní vrátane pred dňom príchodu: 30 %.

7 až 14 kalendárnych dní vrátane pred dňom príchodu: 50 %.

1 až 6 kalendárnych dní vrátane pred dňom príchodu: 100 %.

Počet dní sa určí ako rozdiel medzi dátumom plánovaného príchodu a dátumom doručenia zrušenia. Základ nezahŕňa miestnu daň za neuskutočnené ubytovanie ani iné platby, ktoré hotel nie je oprávnený za neuskutočnený pobyt vybrať. Hotel pri vyúčtovaní zohľadní ušetrené náklady a náhradné využitie uvoľnenej kapacity; za tú istú ujmu nepožaduje dvojnásobnú náhradu. Sadzby nemožno uplatniť ako neprijateľnú spotrebiteľskú podmienku.

Pri zrušení v deň príchodu a pri nedostavení sa platia osobitne vopred dohodnuté podmienky rezervácie. Ak také podmienky dohodnuté neboli, tieto podmienky nezavádzajú ďalší paušálny poplatok; prípadný nárok hotela sa posudzuje podľa zákona. Pri predčasnom odchode hosťa sa náhrada ujmy riadi § 759 ods. 1 Občianskeho zákonníka a zahŕňa len ujmu, ktorej hotel nemohol zabrániť.

Zostatok prijatej platby po odpočítaní oprávnených nárokov hotel vráti do 7 dní od zrušenia rezervácie. Vrátenie vykoná pôvodným spôsobom platby, ak je to možné, alebo iným dohodnutým spôsobom bez osobitného poplatku za vrátenie. Objednávateľ dostane vyúčtovanie zrážok. Tým nie je dotknutá kratšia zákonná lehota, ak sa v konkrétnom prípade uplatňuje.

7 Odstúpenie a neposkytnutie služby

Pri ubytovaní na iný účel ako bývanie a pri stravovacích alebo voľnočasových službách na presne dohodnutý termín sa neuplatňuje bežné 14-dňové právo spotrebiteľa odstúpiť bez dôvodu od zmluvy uzavretej na diaľku podľa § 19 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z. z. Táto výnimka nenahrádza storno podmienky a neodníma právo odstúpiť z dôvodu porušenia zmluvy alebo z iného zákonného dôvodu. Na služby bez určeného termínu, napríklad niektoré poukazy, nemožno túto výnimku použiť automaticky; vyžadujú osobitné poučenie podľa povahy ponuky.

Ak hotel dohodnuté služby nemôže poskytnúť, bezodkladne informuje objednávateľa. Náhradný termín, poukaz alebo iné plnenie možno poskytnúť iba po dohode. Za neposkytnuté služby hotel vráti prijatú platbu najneskôr do 7 dní od zrušenia zmluvy, ak zákon nevyžaduje skoršie vrátenie. Ďalšie zákonné nároky zostávajú zachované. Mimoriadna udalosť sama osebe nezakladá právo hotela ponechať si cenu neposkytnutých služieb.

8 Reklamácie a náprava

Vadu služby môže hosť vytknúť osobne na recepcii, e-mailom na recepcia@hotelvictoria.sk alebo písomne na adrese prevádzkovateľa. Uvedie rezerváciu, opis nedostatku a požadovanú nápravu; priloží dostupné podklady. Originál účtenky nie je jediným prípustným dôkazom. Nedostatky počas pobytu odporúčame oznámiť čo najskôr, aby ich bolo možné odstrániť ešte počas pobytu; tým sa neobmedzujú zákonné práva hosťa.

Hotel bezodkladne poskytne písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote jej odstránenia, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady. Vady narúšajúce pobyt rieši bez zbytočného odkladu podľa ich povahy. Hotel zachováva záväzok oznámiť výsledok vybavenia reklamácie najneskôr do 14 dní od jej uplatnenia; pri osobnom oznámení ju podľa možností rieši ihneď. Ak odmietne zodpovednosť, oznámi dôvody písomne.

Náprava a nároky sa určujú podľa zákona, povahy a závažnosti nedostatku. Môže ísť o odstránenie vady, dohodnuté náhradné plnenie, primeranú zľavu, vrátenie ceny po oprávnenom odstúpení alebo náhradu škody. Hotel nemôže spotrebiteľovi jednostranne nahradiť peňažný nárok poukazom. Podrobnosti upravuje reklamačný poriadok; v rozpore so zákonom sa jeho ustanovenia neuplatnia.

9 Alternatívne riešenie sporov

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že hotel porušil jeho práva, môže požiadať o nápravu na recepcia@hotelvictoria.sk alebo písomne na adrese hotela. Ak hotel odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní od odoslania žiadosti, môže spotrebiteľ za zákonných podmienok podať návrh na alternatívne riešenie sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

Príslušným subjektom pre bežné spory z hotelových služieb je Slovenská obchodná inšpekcia, www.soi.sk; spotrebiteľ môže zvoliť aj iný príslušný subjekt zo zoznamu Ministerstva hospodárstva SR na www.mhsr.sk. ARS nie je obmedzené na online rezervácie. Konanie pred SOI je bezplatné; oprávnená právnická osoba môže účtovať poplatok najviac 5 € vrátane DPH. Pri hodnote sporu najviac 20 € môže subjekt návrh za zákonných podmienok odmietnuť. Právo obrátiť sa na súd zostáva zachované.

10 Zodpovednosť a priebeh pobytu

Hosť dodržiava ubytovací poriadok sprístupnený pred uzavretím zmluvy. Zodpovednosť hotela za vnesené a odložené veci sa riadi najmä § 433 až 436 a § 758 Občianskeho zákonníka; nevylučuje sa všeobecným vyhlásením. Právo na náhradu škody podľa § 436 musí byť uplatnené bez zbytočného odkladu, najneskôr pätnásteho dňa po dni, keď sa poškodený o škode dozvedel. Táto osobitná lehota nie je všeobecnou lehotou na reklamovanie kvality služieb.

Hotel môže pobyt predčasne ukončiť za podmienok § 759 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak hosť aj napriek výstrahe hrubo porušuje dobré mravy alebo svoje zmluvné povinnosti. Zaplatená cena automaticky neprepadá; vyúčtujú sa poskytnuté služby a oprávnené nároky podľa zákona. Zodpovednosť hosťa za škodu sa posudzuje podľa právnych predpisov a preukázaných okolností.

11 Ochrana osobných údajov

Prevádzkovateľom osobných údajov je VICTORIA GROUP, s.r.o., s kontaktnými údajmi uvedenými v úvode. Spracúvanie sa riadi nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. v účinnom znení. Akceptácia obchodných podmienok nie je všeobecným súhlasom so spracúvaním osobných údajov.

Údaje nevyhnutné na vybavenie rezervácie a poskytnutie služieb sa spracúvajú na účely uzavretia a plnenia zmluvy. Údaje pre evidenciu hostí, účtovníctvo, daňové povinnosti a pobyt cudzincov sa spracúvajú na základe zákonných povinností. Pri uplatňovaní a obhajobe právnych nárokov môže byť právnym základom oprávnený záujem pri dodržaní podmienok GDPR. Hotel požaduje len údaje primerané príslušnému účelu.

Údaje môžu byť v nevyhnutnom rozsahu sprístupnené zmluvným sprostredkovateľom zabezpečujúcim rezervačné, informačné, účtovné alebo komunikačné služby a ďalším príjemcom na príslušnom právnom základe, napríklad poskytovateľom platieb či oprávneným orgánom verejnej moci. Nejde o oprávnenie používať údaje na ľubovoľné ďalšie účely. Hotel zabezpečuje primeranú ochranu údajov a zákonné podmienky prípadných prenosov mimo Európskeho hospodárskeho priestoru.

Údaje sa uchovávajú len počas doby potrebnej na príslušný účel, počas zákonných archivačných lehôt a v nevyhnutnom rozsahu na ochranu právnych nárokov. Konkrétne doby alebo kritériá ich určenia, skutoční príjemcovia, prípadné prenosy a ostatné informácie podľa článku 13 GDPR musia byť uvedené v samostatnej informácii o spracúvaní osobných údajov dostupnej pri zbere údajov, na webe a na recepcii. Táto informácia dopĺňa obchodné podmienky a musí zodpovedať reálnemu spracúvaniu.

Dotknutá osoba môže za podmienok GDPR žiadať prístup, opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania alebo prenosnosť a môže namietať proti spracúvaniu. Ak sa spracúvanie zakladá na súhlase, môže ho kedykoľvek odvolať bez vplyvu na zákonnosť predchádzajúceho spracúvania. Žiadosti možno uplatniť na recepcia@hotelvictoria.sk alebo písomne na adrese prevádzkovateľa. Dotknutá osoba má právo podať sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov SR, https://dataprotection.gov.sk.

Marketingové oznámenia a používanie nepovinných cookies podliehajú príslušným právnym podmienkam. Súhlas, ak je potrebný, sa získava samostatne a dobrovoľne; jeho neudelenie nie je prekážkou ubytovania. Hotel rešpektuje právo odmietnuť marketingovú komunikáciu a uplatniť námietku.

12 Záverečné ustanovenia

Obchodné podmienky vychádzajú z právneho stavu účinného k 16. novembru 2026. Nadobúdajú účinnosť dňom zverejnenia prevádzkovateľom a nahrádzajú predchádzajúce znenie pre zmluvy uzatvorené od tohto dňa. Na konkrétnu rezerváciu sa vzťahuje znenie, s ktorým bol objednávateľ oboznámený pri uzavretí zmluvy; neskoršia zmena webu ho sama osebe nemení.

Záväzné právne predpisy a ochrana spotrebiteľa majú prednosť. Prípadná neplatnosť jednotlivého ustanovenia neobmedzuje zákonné práva strán. Pri cezhraničných spotrebiteľských zmluvách sa zachováva ochrana podľa príslušných záväzných pravidiel rozhodného práva a právomoci súdov. Tieto podmienky neustanovujú výlučnú príslušnosť súdu v sídle hotela.