



Všeobecné zmluvné podmienky

Villa Betula Resort

Brnice 166, 032 23 Liptovská Sielnica

Obchodné meno: iconiX SE, Pionierska 1587/13, 831 02 Bratislava

IČO: 51157250

IČ DPH: SK2120709250

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č.5402/B

1. Zmluvné strany

- 1.1. **Dodávateľ:** Villa Betula Resort – prevádzka spoločnosti iconiX SE - poskytovateľ ubytovacích, stravovacích, kongresových a relaxačných služieb odberateľovi (hostovi) za úhradu (ďalej aj len „hotel“).
- 1.2. **Odberateľ:** Objednávateľ služieb, ktorý s hotelom uzatvorí zmluvu, predmetom ktorej je poskytovanie ubytovacích, stravovacích, relaxačných, ako aj iných služieb zo strany hotela na základe požiadavky odberateľa (ďalej aj len „odberateľ“ alebo „objednávateľ“ alebo „host“).
- 1.3. Uzavretím zmluvy s hotelom sa tieto Všeobecné zmluvné podmienky stávajú pre hotel aj odberateľa záväznými a sú súčasťou uzatvorenej zmluvy.

2. Rezervácia služieb

- 2.1. Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby.
- 2.2. Rezerváciu potvrdzuje odberateľovi (hostovi) hotel po obdržaní objednávky hosťom formou:
 - výhradne písomnou (email)
- 2.3. Objednávka musí obsahovať:
 - Meno, priezvisko hosta a adresu, v prípade právnickej osoby jej názov, adresu sídla, IČO, DIČ a IČ DPH
 - termín čerpania hotelových príp. iných služieb
 - kontaktné údaje objednávateľa (email a telefonický kontakt)
 - spôsob úhrady za služby,
 - v prípade súkromnej osoby, ako aj právnickej osoby alebo fyzickej osoby podnikateľa fakturačné údaje,
 - rozsah a druh objednaných služieb, počet osôb čerpajúcich službu (dospelých aj detí), u detí aj vek
- 2.4. Objednávku je hotel povinný spracovať do 24 hodín, alebo v najbližší pracovný deň pri skupinových rezerváciách, a to potvrdením objednávky, resp. rezervácie, alebo jej zamietnutím.
- 2.5. Na základe písomného potvrdenia objednávky hosťom (emailom) hotel overí možnosť rezervácie a písomne (emailom) informuje hosta, či je možné rezerváciu potvrdiť alebo nie. Potvrdením objednávky zo strany hotela je zmluva týkajúca sa potvrdených služieb medzi hotelom a odberateľom (hostom) uzatvorená, avšak ustanovenie bodu 3.9. týchto Všeobecných zmluvných podmienok tým nie je dotknuté (povinnosť hotela poskytnúť služby nastane až zaplatením zálohy).

3. Ceny a platobné podmienky

- 3.1. Hotel poskytuje hostovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov ku dňu potvrdenia objednávky, resp. rezervácie.
- 3.2. Hotel si vyhradzuje právo na zmenu ceny poskytovaných služieb počas kalendárneho roka.
- 3.3. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná.
- 3.4. Nárok na zníženie ceny nevzniká klientovi v prípade, ak bola prípadne akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.
- 3.5. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať ani kumulovať.
- 3.6. V deň odchodu je hosť povinný doplatiť všetky využité služby hotela a ubytovanie, a to v hotovosti na recepcii, kreditnou kartou alebo debetnou kartou.
- 3.7. Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.



- 3.8. Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu alebo obsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, musia byť vopred odsúhlasené generálnym manažérom hotela a obidvomi zmluvnými stranami a potvrdené písomnou formou v osobitnej Rámcovej zmluve alebo v inej písomnej zmluve.
- 3.9. Zálohová platba:
- 3.9.1. Hotel má právo žiadať od odberateľa (hosta) zálohovú platbu až do výšky 100% z ceny objednaných služieb so splatnosťou najneskôr 7 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou až v momente, keď je uhradená zálohová platba na účet dodávateľa služieb.
- 3.10. Zálohová platba pre skupiny a akcie
- 3.10.1. Hotel vystavuje zálohovú faktúru z predpokladanej a dohodnutej ceny za všetky ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby podľa objednávky so splatnosťou 7 dní odo dňa vystavenia zálohovej faktúry, a to nasledovne:
- 50% z objednaných služieb ako potvrdenie rezervácie,
 - pričom najneskôr do 7 dní od potvrdenia objednávky služieb musí byť na účet dodávateľa uhradená záloha vo výške 50 % z celkových objednaných služieb.
- 3.10.2. Najneskôr v deň nástupu do hotela musia byť všetky objednané služby uhradené; ak nie sú všetky objednané služby uhradené, hotel nie je povinný poskytnúť akékoľvek služby.
- 3.10.3. Dňom pripísania zálohy na účet hotela vedený vo FIO banka, a.s., IBAN: SK75 8330 0000 0024 0257 4671, SWIFT: FIOZSKBAXXX je objednávka zo strany hotela potvrdená a pre hotel záväzná. Od doby prijatia objednávky objednávateľa až do doby splatnosti zálohovej faktúry sa považuje termín realizácie služby za rezervovaný. Zaplatená záloha bude zúčtovaná v riadnom daňovom doklade (faktúre) po ukončení čerpania služby. V prípade, že objednávateľ zálohovú faktúru riadne a včas neuhradí, hotel je oprávnený rezerváciu zrušiť a objednané služby neposkytnúť.
- 3.11. Zálohovú platbu možno zrealizovať niektorým z nasledovných spôsobov:
- v hotovosti alebo platobnou kartou na recepcii hotela
 - prevodom na účet: FIO banka, a.s., IBAN: SK75 8330 0000 0024 0257 4671, SWIFT: FIOZSKBAXXX, pričom ako variabilný symbol objednávateľ použije číslo faktúry
 - platobnou kartou formou on-line rezervácie
- 3.12. Storno podmienky
- 3.12.1. Hotel je oprávnený požadovať od objednávateľa nižšie uvedené storno poplatky v prípade, že hosť svoju rezerváciu zruší písomne, alebo elektronicky v nasledovných lehotách:
- od 15 do 29 dní pred dohodnutým termínom: 50% z celkovej sumy stornovaných služieb,
 - od 7 do 14 dní pred dohodnutým termínom: 75% z celkovej sumy stornovaných služieb,
 - od 1 do 6 dní pred dohodnutým termínom: 90% z celkovej sumy stornovaných služieb,
 - v deň nástupu na pobyt: 100% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
 - pri predčasnom odchode hosta z pobytu si hotel účtuje storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy potvrdeného zostávajúceho pobytu,
 - na vianočné, silvestrovské a veľkonočné pobyty sa pri rezerváciách zrušených 21 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt vzťahuje storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela.

4. Poskytované služby

- 4.1. Host sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr o 16.00 hod., pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. Hotel je povinný hosta ubytovať najneskôr do 18.00 hod.
- 4.2. V prípade, ak host uskutočnil zálohovú platbu, je hotel povinný držať rezerváciu hosta do 22.00 hod. V prípade, ak host neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, hotel nie je povinný zálohovú platbu vrátiť hostovi.
- 4.3. Ak host nemá potvrdenú rezerváciu písomnou formou, je potrebné sa z jeho strany ubytovať do 18.00 hod., pokiaľ sa host nedohodne inak. V prípade, ak sa host neubytuje do 18.00 hod., hotel môže voľne disponovať kapacitou rezervovanou pre hosta.
- 4.4. Ak sa host ubytuje pred 6.00 hod. v deň jeho nástupu na pobyt, hotel si vyhradzuje právo účtovať noc navyše.
- 4.5. Host je povinný ubytovaciu kapacitu uvoľniť v deň odchodu do 10.00 hod. V prípade, že host neuvoľní izbu do 10.00 hod., je hotel oprávnený hostovi účtovať sumu za ďalší pobytový deň, ak nebolo dohodnuté inak.



- 4.6. V prípade, ak má hosť potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohu a hotel z dôvodu „vis maior“ ubytovanie hosťovi neposkytne, je hotel povinný hosťovi zabezpečiť primerané náhradné ubytovanie na náklady hotela.
- 4.7. Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než ktoré bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
- 4.8. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach, pričom vnesené sú veci, ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému zo zamestnancov hotela. Za klenoty, peniaze a iné cennosti uložené mimo hotelovej izby hotel nezodpovedá. V každom prípade hotel odporúča využiť zabudovaný trezor na recepcii hotela.
- 4.9. Hosť má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli dohodnuté v potvrdenej objednávke. Ak je dohodnuté stravovanie formou polpenzie, využitie týchto služieb začína večerou v deň príchodu od 18.00 hod.
- 4.10. V priestoroch hotela hostia nie sú oprávnení konzumovať vlastné potraviny a nápoje. Ak nie je vopred písomne dohodnuté inak, konzumovanie vlastných potravín a nápojov sa pokladá za podstatné porušenie zmluvy a Všeobecných zmluvných podmienok, na základe čoho môže hotel okamžite ukončiť s hosťom zmluvný vzťah (odstúpiť od zmluvy) bez nároku na refundáciu zo strany hosta.
- 4.11. V hoteli nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiču vlasov, prístrojov určených na osobnú hygienu a podobne.
- 4.12. Malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom písomnom súhlase vedenia hotela. Takéto ubytovanie je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka. Hosť nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvierateľom počas pobytu. Nie je povolené nechať zviera bez dozoru samé v izbe. Hosť je povinný rešpektovať pokyny pre pobyt so psom alebo iným zvierateľom.
- 4.13. Hotel môže predĺžiť pobyt hosťovi len v prípade, ak má hotel k dispozícii voľnú kapacitu.
- 4.14. Recepcia na požiadanie hosta privolá Rýchlu lekársku pomoc. Hotel je oprávnený žiadať od hosta požadovanú peňažnú náhradu za výdavky hotela súvisiace s ošetrovaním hosta.
- 4.15. Zmluvný vzťah medzi hosťom a hotelom končí v deň jeho odchodu zaplatením záverečného účtu. Hosť je povinný účet na mieste vyrovnať v hotovosti alebo platobnou kartou.
- 4.16. V prípade, že hosť ukončí svoj pobyt skôr, ako bolo dohodnuté v rezervácii, hotel má právo účtovať hosťovi sumu za celý dohodnutý pobyt.
- 4.17. Hosť nesie zodpovednosť za všetky ním spôsobené škody počas pobytu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.
- 4.18. V prípade, že hosť neuhradí záverečný účet, hotel je oprávnený zadržať všetky veci, ktoré hosť vniesol do hotela.
- 4.19. Hotel je oprávnený pobyt hosta ukončiť a odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou a bez nároku hosta na vrátenie akýchkoľvek peňazí aj vtedy, ak:
 - hosť úmyselne, alebo z nedbanlivosti poškodzuje majetok hotela, správa sa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálkou,
 - obťažuje svojím správaním ostatných hostí,
 - zdravotný stav hosta ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu,
 - z dôvodu vyššej moci.
- 4.20. V prípade sťažností je hosť túto skutočnosť povinný oznámiť okamžite a bezodkladne. Sťažnosti sa riadia platným Reklamačným poriadkom hotela.
- 4.21. Hotel je oprávnený skontrolovať izbu hosta počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby podľa hygienických predpisov.
- 4.22. Ak hotel zistí po odchode hosta poškodenie inventáru hotela, nenahlásenie konzumácie, alebo odcudzenie majetku hotela, je hotel oprávnený doúčtovať tieto pohľadávky hotela vyplývajúce z uvedených skutočností po oznámení hosťovi z jeho kreditnej karty, alebo vystavením a zaslaním účtu na adresu hosta.
- 4.23. Hosť je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom hotela.

5. Zodpovednosť za škodu

- 5.1. 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.



- 5.2. Odberateľ zodpovedá v plnom rozsahu za škodu spôsobenú znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku hotela zo strany osôb, ktoré sa zúčastňujú na akcii, ktorú odberateľ u hotela objednal.

6. Iné sankcie a pokuty

- 6.1. V prípade spustenia falošného poplachu z dôvodu nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako:
- zákaz fajčenia v priestoroch hotela
 - spustenie dymovej clony pri akciách
 - používanie otvoreného ohňa v priestoroch hotela môže byť zo strany hotela príslušnej osobe vyúčtovaný poplatok až do výšky 2.000,00 Eur.

7. Ochrana osobných údajov

- 7.1. Poskytovateľ 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 zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov robí všetko, čo je potrebné, aby zabezpečil súlad s týmito právnymi predpismi a odberateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň odberateľ udeľuje poskytovateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených vyššie uvedeným zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú z právnych vzťahov medzi odberateľom a poskytovateľom. Odvolanie tohto súhlasu je možné realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Odberateľ ako dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomý svojich práv. Bližšie sú práva odberateľa vo vzťahu k ochrane osobných údajov uvedené v dokumente Ochrana osobných údajov prístupnom na stránke www.villabetula.sk.



8. Alternatívne riešenie sporov

- 8.1. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike. Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k Službám poskytnutým Hotelom upravuje Reklamačný poriadok Hotela. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Hotel vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Hotel porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Hotel ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Hotel na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Hotelom ako predávajúcim je: Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk, alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index sk.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm). Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.