

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sa vzťahujú na poskytovanie služieb prevádzkovateľom Horského hotela Sliezskeho Domu, Tatranská Polianka 32, 608 01 Vysoké Tatry (ďalej len „hotel“) spoločnosťou Premium Star Hotels a.s., so sídlom Zochova 3, 811 03 Bratislava, IČO: 47 432 039, zapísaná v Obchodnom registri Mestského Súdu Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 5847/B (ďalej len „Prevádzkovateľ“), na platobné a storno podmienky rezervácií uskutočnených klientom, ako aj na všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri rezervácii služieb Prevádzkovateľa.
- 1.2 Klient je oprávnený využívať služby hotela len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní služieb hotela je klient povinný sa vždy oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo jednostranne tieto VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke Prevádzkovateľa. Pre klienta sú však vždy záväzné VOP platné a účinné v čase vytvorenia a potvrdenia jeho rezervácie. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP a ich prílohami.
- 1.3 Súhlasom s týmito VOP klient vyhlasuje, že dosiahol vek minimálne 18 rokov a je spôsobilý vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

Rezervácia

- 2.1 Rezerváciu možno uskutočniť vo vlastnom mene alebo v prospech tretej osoby.
- 2.2 Pri rezervácii má klient možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v hoteli podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby a pod.).
- 2.3 Pri rezervácii po výbere všetkých údajov pre začiatok a koniec pobytu, typu izby, doplnkových služieb a podobne klient vyplní všetky požadované údaje.
- 2.4 Po vyplnení všetkých požadovaných údajov, po realizácii úhrady v zmysle týchto VOP a po preverení údajov bude klientovi bezodkladne zaslané na ním zadanú e-mailovú adresu potvrdenie rezervácie s uvedením rezervačného čísla. Pridelené rezervačné číslo slúži na potvrdenie rezervácie, ako kontaktný údaj na realizáciu akýchkoľvek zmien alebo stornovania rezervácie a potvrdenie pri nástupe na pobyt. Z uvedeného dôvodu je klient povinný rezervačné číslo bezpečne uschovať.
- 2.5 Uplatnenie darčkového poukazu a rezervácia takéhoto pobytu je možná len prostredníctvom recepcie hotela (kontaktné údaje v čl. 4 VOP).
- 2.6 Zakúpený darčkový poukaz je stornovateľný do 7 dní, následne je nestornovateľný. Kúpou darčkového poukazu klient súhlasí so storno podmienkami darčkových poukazov.
- 2.7. Darčkový poukaz možno postúpiť tretej osobe, pričom súhlas s VOP nákupu a uplatnenia darčkových poukazov platí aj v prípade posunu na tretiu osobu. Hotel v tomto prípade nie je povinný opätovne informovať tretiu stranu o podmienkach uplatnenia darčkového poukazu.
- 2.8. V prípade rezervácie, ktorá bude hradená darčkovým poukazom bude tento poukaz chápaný ako platná záloha. Zrušenie alebo presun takejto rezervácie je možný najneskôr 7 dní pred samotným nástupom na pobyt. V prípade nedostavenia

sa na pobyt alebo v prípade storna pobytu (neakceptovaného hotelom) menej ako 7 dní pred nástupom, bude na poukaz uplatnený storno poplatok vo výške 100% jeho hodnoty.

Platobné podmienky

- 3.1 Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v prospech Prevádzkovateľa a oprávňuje Prevádzkovateľa na realizáciu tejto úhrady. Úhradu za rezervovaný pobyt je klient povinný realizovať platobnou kartou alebo bankovým prevodom vopred vo výške zálohy stanovenej v zálohovej faktúre vystavenej Prevádzkovateľom po jej prijatí a doplatku na recepcii na konci pobytu.
- 3.2 Platbu zálohy za objednané a potvrdené služby je potrebné realizovať pred príchodom v zmysle platobných a storno podmienok rezervácie, v opačnom prípade je rezervácia považovaná za stornovanú. Po úspešnom prijatí zálohovej platby bude klientovi vystavená faktúra o prijatej zálohe.
- 3.3 V prípade, ak klient skráti objednaný pobyt, Prevádzkovateľ má právo vyúčtovať klientovi plnú výšku dojednanej ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.

Zmeny rezervácie a storno podmienky

- 4.1 Akékoľvek zmeny v rezervácii zo strany klienta je možné uskutočniť písomne, telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom recepcie na:

telefónnom čísle: +421 918 988 309
e-mailovej adrese: recepacia@sliezskydom.sk
poštovej adrese: Horský hotel Sliezsky dom
Tatranská Polianka 32
062 01 Vysoké Tatry

Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej rezervácie je klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo pridelené a zaslané klientovi pri uskutočňovaní rezervácie. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, Prevádzkovateľ uskutoční všetky kroky za účelom vyhovieť požiadavkám klienta, avšak Prevádzkovateľ nie je povinný požiadavke klienta na zmenu uskutočnenej rezervácie vyhovieť, a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany Prevádzkovateľa z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej rezervácie.

- 4.2 V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany klienta a zrušenia rezervácie vzniká Prevádzkovateľovi nárok na storno poplatok nasledovne:

STORNO POPLATOK

Bez storno poplatku

Viac ako 22 dní pred nástupom klienta na pobyt

30% z ceny objednaných služieb

15 až 21 dní pred nástupom klienta na pobyt

50% z ceny objednaných služieb

8 až 14 dní pred nástupom klienta na pobyt

100% z ceny objednaných služieb
7 a menej dní pred nástupom klienta na pobyt.

- 4.3 V prípade nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt vzniká Prevádzkovateľovi nárok na storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb.
- 4.4 V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany klienta a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt pri akciových pobytoch vzniká Prevádzkovateľovi nárok na storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb.
- 4.5 V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany klienta a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt v mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou a pod.) je Prevádzkovateľ oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie, alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt klientom.
- 4.6 V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany klienta a zrušenia rezervácie, alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie, alebo nenastúpenia na pobyt zašle Prevádzkovateľ klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku Prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 dní odo dňa odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie, alebo odo dňa čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie, alebo odo dňa začiatku pobytu v prípade nenastúpenia klienta na pobyt. Klient potvrdením objednávky a vyjadrením súhlasu s týmito VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ je oprávnený v prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie, alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie, alebo nenastúpenia na pobyt, jednostranne započítať pohľadávku klienta na vrátenie klientom uhradenej ceny pobytu pri uskutočnení rezervácie pobytu voči pohľadávke Prevádzkovateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky klienta a Prevádzkovateľa v prospech klienta uhradí Prevádzkovateľ klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny pobytu pri rezervácii pobytu, a to do 14 kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po dni odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie, alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie, alebo nenastúpenia na pobyt. Vrátenie finančných prostriedkov sa uskutoční bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov klientovi.
- 4.7 Na určenie počtu dní pri výpočte storno poplatkov je rozhodujúci deň zrušenia rezervácie e-mailom alebo telefonicky.
- 4.8 Storno podmienky masáží a procedúr. Klient má nárok na bezplatné zrušenie vopred objednaných masáží a procedúr len v prípade, ak zrušenie vopred dohodnutých masáží a procedúr vykoná najmenej 1 hodinu pred ich začatím. V prípade, ak tak neurobí, bude klientovi zarátaný storno poplatok až do výšky 100 % z ceny, vopred ním rezervovanej masáže alebo procedúry.

Osobitné ustanovenia

- 5.1 V prípade nejasností alebo otázok, ktoré vzniknú pri rezervácií, je klient oprávnený obrátiť sa na recepciu hotela telefonicky na telefónnom čísle: +421 918 988 309 alebo emailom: recepacia@sliezskydom.sk
- 5.2 Check-in je možný v deň začiatku pobytu v zmysle rezervácie od 14.00 h. Check-out je v posledný deň pobytu v zmysle rezervácie do 10.00 h, pokiaľ vopred nebolo dohodnuté inak.
- 5.3 Ak sa klient neubytuje najneskôr do 22.00 h dňa začiatku pobytu, považuje sa to za nenastúpenie na pobyt (čl. 4 VOP) , pokiaľ vopred nebolo dohodnuté inak. V takomto prípade si prevádzkovateľ hotela vyhradzuje právo ponúknuť ubytovaciu jednotku iným klientom.
- 5.4 Prevádzkovateľ hotela je povinný ubytovať klienta, ktorý sa dostavil na check-in o 14.00 h najneskôr do 22.00 h.
- 5.5 Pokiaľ klient pri check-out v stanovenom čase neuvoľní izbu najneskôr do 10.00 h, bude mu účtovaná za každú ďalšiu začatú hodinu suma 15 EUR s DPH. V prípade, ak klient neuvoľní izbu po 13.00 h, má hotel právo účtovať klientovi poplatok vo výške 100 % z ceny izby. Izbu možno považovať za uvoľnenú, až v tom prípade, keď klient vynesie z izby všetky svoje veci a na recepcii hotela odovzdá poverenému pracovníkovi hotela elektronickú kartu.
- 5.6 V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý nástup alebo odchod z pobytu (early check-in alebo late check-out), alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb, je klient oprávnený obrátiť sa na recepciu hotela telefonicky na telefónnom čísle: +421 918 988 309 alebo emailom: recepacia@sliezskydom.sk
- 5.7 Prevádzkovateľ je oprávnený poskytnúť 100% zľavu na ubytovacie služby pre deti mladšie ako 7 rokov (od 0 do 6,99 rokov vrátane) bez nároku na pevné lôžko.
- 5.8 Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť klientovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
- 5.9 Prevádzkovateľ hotela je oprávnený s okamžitou platnosťou ukončiť pobyt klienta a odstúpiť od zmluvy bez nároku na finančnú refundáciu, pokiaľ klient poškodzuje majetok hotela alebo porušuje ubytovací poriadok. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený nárokovat' si u klienta všetky škody vzniknuté správaním klienta pri ktorom dochádza k poškodzovaniu majetku hotela.
- 5.10 Podmienky rezervácie skupinových pobytov sa upravujú individuálne na základe dohody s Prevádzkovateľom.
- 5.11 Ak sa klient, napriek predchádzajúcemu upozorneniu hotelom o nezjazdnosti cesty, rozhodne toto ignorovať a na ceste spôsobí situáciu, ktorá obmedzí plynulosť prepravy, resp. si vynúti vyproštenie, bude mu toto vyúčtované vo výške nákladov, minimálne však vo výške 100,- EUR.
- 5.12 Ak klient spôsobí poškodenie na majetku, má Prevádzkovateľ nárok na finančnú náhradu škody priamo na mieste. Výška sa bude špecifikovať na základe cenníka voľne dostupného na recepcii resp. na základe obstarávacej ceny. V prípade, že sa hotel a hotelový hosť nedohodnú hneď a dobrovoľne na mieste, má Prevádzkovateľ právo privolať k doriešeniu škody policajnú hliadku.
- 5.13 V prípade spustenia falošného poplachu z dôvodu nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako:

- zákaz fajčenia v priestoroch v priestoroch hotela
- spustenie dymovej clony pri akciách
- používanie otvoreného ohňa v priestoroch hotela
- v iných prípadoch spustenia falošného poplachu

môže byť zo strany Prevádzkovateľa vyúčtovaný poplatok až do výšky 2.000,- EUR.

Akciové pobyty

- 6.1 Prevádzkovateľ hotela je oprávnený ponúkať akciové pobyty (last minute, first minute a pod.). Počet izieb vyhradených pre akciové pobyty je obmedzený.
- 6.2 Na rezerváciu a realizáciu akciových pobytov sú platné osobitné obchodné podmienky výlučne na akciové pobyty, ktoré majú prednosť pred týmito VOP. Tieto VOP sa použijú pri akciových pobytoch len v tých častiach, ktoré nie sú v osobitných obchodných podmienkach upravené odchyľne alebo osobitne.

Ochrana osobných údajov a ochrana súkromia

- 7.1 Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Klientov v prísnom súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej len „GDPR“) a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
- 7.2 Spracúvanie bez potreby súhlasu (plnenie zmluvy a zákonných povinností): Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Klientov v rozsahu nevyhnutnom na uzatvorenie a plnenie zmluvy (rezervácia, predaj a poskytovanie ubytovacích služieb a kontrola ich využívania). Právnym základom tohto spracúvania je čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR (plnenie zmluvy). Pre tento účel sa spracúvajú najmä údaje: meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, e-mailová adresa a telefónne číslo. Prevádzkovateľ je zároveň povinný spracúvať vybrané osobné údaje (vrátane dátumu narodenia a čísla dokladu totožnosti) na základe čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR pre účely plnenia svojich zákonných povinností, najmä povinností vyplývajúcich zo zákona o miestnych daniach (evidencia pre daň za ubytovanie), zákona o hlásení pobytu občanov, zákona o pobyte cudzincov a účtovných či daňových predpisov.
- 7.3 Doba uchovávania údajov: Osobné údaje spracúvané za účelom plnenia zmluvy sú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu a následne do uplynutia premlčacích lehôt pre prípad uplatňovania právnych nárokov. Údaje, ktorých uchovávanie vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy (napr. účtovné doklady a faktúry), uchováva Prevádzkovateľ po dobu stanovenú príslušným zákonom (spravidla 10 rokov v zmysle zákona o účtovníctve). Po uplynutí týchto lehôt sú osobné údaje bezpečne zlikvidované.
- 7.4 Spracúvanie na základe súhlasu (Marketing): Osobné údaje Klienta (v rozsahu meno, priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo) na účely priameho marketingu (zasielanie newsletterov, ponúk služieb a informovanie o marketingových akciách) spracúva Prevádzkovateľ výlučne na základe výslovného a dobrovoľného súhlasu Klienta podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR. Súhlas sa udeľuje na dobu 3 rokov. Klient je oprávnený tento súhlas kedykoľvek bezplatne odvolať, a to kliknutím na odhlasovací odkaz uvedený v každej elektronickej správe alebo zaslaním písomnej/e-mailovej žiadosti na kontaktnú adresu Prevádzkovateľa. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na

zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním.

- 7.5 Prijemcovia a prenos údajov: Prevádzkovateľ zachováva prísnu mlčanlivosť a neposkytuje osobné údaje tretím stranám s výnimkou štátnych orgánov pri plnení zákonných povinností a preverených obchodných partnerov (sprostredkovateľov), ktorí pre Prevádzkovateľa zabezpečujú nevyhnutné služby (napr. poskytovatelia rezervačného softvéru, IT podpory, účtovné a právne služby). Títo sprostredkovatelia sú zmluvne zaviazaní dodržiavať prísne bezpečnostné štandardy v zmysle GDPR. Prevádzkovateľ pri spracúvaní osobných údajov využíva moderné technické a organizačné bezpečnostné opatrenia vrátane šifrovania. K prenosu osobných údajov do tretích krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru (EÚ/EHP) nedochádza, s výnimkou využívania certifikovaných cloudových služieb, pri ktorých sú zabezpečené primerané záruky podľa kapitoly V. GDPR (napr. štandardné zmluvné doložky).
- 7.6 Práva dotknutej osoby: V súvislosti so spracúvaním osobných údajov má Klient (dotknutá osoba) v zmysle GDPR nasledujúce práva:
- Právo na prístup: získať potvrdenie o tom, či a aké údaje sa o ňom spracúvajú,
 - Právo na opravu: žiadať bezodkladnú opravu nesprávnych, nepresných alebo neúplných údajov,
 - Právo na vymazanie („právo na zabudnutie“): žiadať zmazanie údajov, ak pominul účel, na ktorý boli získané, alebo ak bol odvolaný súhlas a neexistuje iný právny základ,
 - Právo na obmedzenie spracúvania: v prípadoch špecifikovaných v čl. 18 GDPR,
 - Právo na prenosnosť údajov: získať svoje údaje v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a preniesť ich inému prevádzkovateľovi,
 - Právo namietat': namietat' proti spracúvaniu vykonávanému na základe oprávneného záujmu vrátane namietania proti spracúvaniu na účely priameho marketingu. V prípade námietky voči marketingu Prevádzkovateľ bezodkladne ukončí spracúvanie údajov na tento účel.
- 7.7 Prevádzkovateľ vybaví žiadosť Klienta týkajúcu sa uplatnenia jeho práv bez zbytočného odkladu, najneskôr však do jedného (1) mesiaca od doručenia žiadosti. Túto lehotu možno v odôvodnených prípadoch s ohľadom na komplexnosť a počet žiadostí predĺžiť o ďalšie dva mesiace, o čom bude Klient vopred informovaný.
- 7.8 Sťažnosť dozornému orgánu: Klient má právo podozrení na neoprávnené spracúvanie osobných údajov podať sťažnosť, resp. návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov na dozorný orgán, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika (www.dataprotection.gov.sk).
- 7.9 Práva dotknutej osoby, ktorá nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, uplatňuje jej zákonný zástupca. Práva zosnulej dotknutej osoby môže v zmysle vnútroštátnych predpisov uplatniť blízka osoba.

Záverečné ustanovenia

- 8.1 Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 8.2 Pokiaľ by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo alebo sa stalo neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo

nevynúiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

- 8.3 Klient pri potvrdení rezervácie vyjadruje svoj súhlas s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke hotela www.sliezskydom.sk
- 8.4 V prípade, ak klient (spotrebiteľ) nie je spokojný so spôsobom, ktorým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Prevádzkovateľ na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ARS) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Prevádzkovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva SR.
- 8.5 **Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.10.2026.**

Prevádzkovateľ:

Horský hotel Sliezsky dom
Tatranská Polianka 32
602 01 Vysoké Tatry

Premium Star Hotels, a.s.
Zochova 3, 811 03 Bratislava
IČO: 47 432 039
DIČ: 2023894125
IČ DPH: SK2023894125

zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 5847/B
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s. IBAN: SK73 1100 0000 0029 4908 0878