

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Miraj Resort, Opatová III/640, Lučenec 984 01

Obchodné meno:

MIRAJ RESORT s.r.o.

Opatová III/640

984 01 Lučenec

IČO: 36670014

DIČ: 2022246149

IČ DPH: SK2022246149

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 12025/S

## **PREAMBULA:**

Ubytovanie klientov (ďalej aj ako len „Klient“ alebo aj ako len „Host“) v hoteli: Miraj Resort nachádzajúci sa pri Lučenci na adrese Opatová III/640, 984 01 Lučenec, sa riadi platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré obsahujú aj ubytovací poriadok (ďalej aj ako len „VOP“ alebo aj ako len „Ubytovací poriadok“). Ubytovaný hosť prijíma Ubytovací poriadok ako zmluvnú podmienku ubytovania a je povinný dodržiavať jeho ustanovenia. Hosť je povinný sa s týmto ubytovacím poriadkom riadne oboznámiť, pričom jeho neznalosť nebude mať žiaden vplyv na prípadné vzniknuté právne následky. Ubytovací poriadok je okrem iného zverejnený na recepcii Hotela Miraj Resort. Spoločnosť MIRAJ RESORT s.r.o. so sídlom Opatová III/640984 01 Lučenec, IČO: 36670014, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 12025/S je obchodná spoločnosť, ktorá na základe samostatnej zmluvy s Hotelom okrem iného Klientovi priamo sprostredkúva predaj pobytov a pre Klienta zabezpečuje rezervácie v Hoteli, realizuje eventy, organizačne zabezpečuje všetky animačné programy v Hoteli a vo vzťahu ku Klientovi je oprávnená vykonávať aj ďalšie činnosti smerujúce k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb v Hoteli.

## **1. Všeobecné obchodné podmienky**

1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky platia pre zmluvy o prenájme hotelových izieb na ubytovanie („zmluvy o ubytovaní“), zmluvy o prenájme konferenčných a banketových miestností a miestností Hotela na podujatia na vykonávanie podujatí, ako aj pre všetky pre Host'a vykonané ďalšie služby a dodávky Hotela. Iné obchodné a zmluvné podmienky pre Host'a sa použijú iba vtedy, ak boli výslovne vopred písomne zmluvnými stranami dohodnuté a výslovne dohodli prednosť pred týmito VOP.

1.2. Zmluva o ubytovaní vzniká prevzatím žiadosti Host'a Hotelom, pričom závisí od slobodnej vôle Hotela, či rezerváciu písomne potvrdí, alebo zamietne.

1.3. Zmluvné strany sú Hotel a Hosť. Pri objednávke treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Hotelu spolu s Host'om spoločne a nerozdielne ako spoludlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ sa hotelu nepreukáže, že záväzky preberá len Hosť.

1.4. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší nájom miestností ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v zmluve o ubytovaní, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Hotela.

## **2. Rezervácia služieb**

- 2.1. Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby.
- 2.2. Rezerváciu potvrdzuje odberateľovi (host'ovi) hotel po obdržaní objednávky host'om formou:
- telefonickou,
  - písomnou,
  - elektronickou.
- 2.3. Objednávka musí obsahovať:
- meno a priezvisko host'a, v prípade právnickej osoby jej názov a IČO,
  - termín čerpania hotelových služieb,
  - kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu host'a, emailový kontakt,
  - spôsob úhrady za služby, v prípade právnickej osoby alebo fyzickej osoby podnikateľa fakturačné údaje,
  - rozsah a druh objednaných služieb.
- 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 potvrdenia objednávky hotel vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým host'ovi potvrdí rozsah služieb písomnou formou alebo elektronicky. Potvrdením objednávky zo strany hotela je zmluva týkajúca sa potvrdených služieb medzi hotelom a odberateľom (host'om) uzatvorená, avšak povinnosť hotela poskytnúť služby nastane až zaplatením zálohy (bod 3.9. VOP).

### **3. Cena a platobné podmienky**

- 3.1. Hotel poskytuje host'ovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov ku dňu potvrdenia objednávky, resp. rezervácie. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii Hotela a zverejnený je aj na webovej stránke prevádzkovateľa.
- 3.2. Hotel si vyhradzuje právo na zmenu ceny poskytovaných služieb počas kalendárneho roka.
- 3.3. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná, no v prípade, ak dôjde k takému výraznému zvýšeniu vstupných nákladov hotela na energie, tovary a médiá (napr. plyn, elektrina, teplo, tovary a pod.) potrebné pre poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy a s tým spojenému nárastu cien tovarov a služieb, že hotel už nebude schopný poskytnúť objednané služby a tovary za ceny, ktoré boli objednávateľovi v minulosti potvrdené, má hotel právo ceny objednaných tovarov a služieb zvýšiť, ak v čase zvýšenia cien podľa cenníka hotela zostáva do dátumu čerpania služieb podľa potvrdenej objednávky viac ako 60 dní; za ukazovateľ výrazného zvýšenia vstupných nákladov hotela sa považuje skutočnosť, ak aktuálne ceny objednaných tovarov a služieb podľa cenníka hotela sú o 10% vyššie ako ceny uvedené v potvrdenej objednávke. O nových cenách je hotel povinný objednávateľa informovať najneskôr dva mesiace pred čerpaním služieb podľa potvrdenej objednávky. Objedávateľ má z dôvodu oznámeného zvýšenia cien právo v rámci storno podmienok zrušiť potvrdenú objednávku do 30 dní pred dátumom čerpania služieb, pričom v tomto prípade bude objednávateľovi vrátená záloha v plnej výške. Bez odsúhlasenia nových cien objednávateľom nemá hotel právo účtovať objednávateľovi vyššie ceny spojené s výrazným zvýšením vstupných nákladov hotela. V prípade, že objednávateľ nepotvrdí nové zmenené ceny do 7 dní odo dňa oznámenia mu nových cien hotelom, hotel má právo od zmluvy v rámci storno podmienok odstúpiť, resp. zrušiť potvrdenú objednávku, pričom v tomto prípade hotel nezodpovedá za akékoľvek škody vzniknuté objednávateľovi v dôsledku odstúpenia od zmluvy, resp. zrušenia objednávky.
- 3.4. Nárok na zníženie ceny nevzniká klientovi v prípade, ak bola akciová cena zverejnená po potvrdení rezervácie.
- 3.5. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať ani kumulovať.

3.6. Host' je povinný za ubytovanie a ním využitú ďalšie služby zaplatiť dohodnutú zmluvnú cenu Hotela podľa cenníka Hotela. Toto platí aj pre služby a výdavky Hotela voči tretím osobám, ktoré boli vyvolané Host'om. Host' je povinný najneskôr v deň ukončenia pobytu na základe predloženého vyúčtovania ubytovania a služieb alebo na základe predloženej faktúry spolu s vyúčtovaním prijatých záloh od Host'a uhradiť Hotelu cenu za ubytovanie a všetky poskytnuté služby, a to v hotovosti na recepcii, kreditnou kartou alebo platobnou kartou.

3.7. Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.

3.8. Pokiaľ cena za doposiaľ poskytnuté služby na mieste prekročí sumu 333,-- EUR, je Host' povinný na vyzvanie pracovníkov recepcie Hotela cenu za takéto služby ihneď uhradiť.

3.9. Hotel je oprávnený vzniknuté pohľadávky vyúčtovať Host'ovi ako splatné a vyžadovať okamžitú platbu. Pri omeškaní platby je Hotel oprávnený požadovať úroky z omeškania. Hotel je po dohode s Host'om oprávnený vystaviť faktúru so splatnosťou maximálne 14 dní od vystavenia.

3.10. Host' nie je oprávnený bez písomného súhlasu Hotela započítať voči pohľadávke Hotela akúkoľvek splatnú a/alebo nesplatnú peňažnú pohľadávku.

3.11. Miestom akéhokoľvek plnenia a platby podľa týchto VOP je vždy prevádzka Hotela

3.12. Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu alebo obsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, musia byť vopred odsúhlasené riaditeľom hotela a obidvomi zmluvnými stranami potvrdené písomnou formou v osobitnej Rámcovej zmluve (alebo v inej písomnej zmluve), prípadne uvedené priamo v odberateľom písomne potvrdenej cenovej ponuke hotela; takéto písomné dojednania majú prednosť pred týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami.

3.13. Zálohová platba pre individuálne rezervácie

Hotel má právo žiadať od objednávateľa (odberateľa, host'a) garanciu za pobyt formou zálohovej platby do výšky 100% najneskôr 7 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou až v momente, keď je zálohová platba pripísaná na účet hotela.

3.14. Zálohová platba pre skupinové rezervácie

a) Hotel má právo žiadať od objednávateľa (odberateľa) úhradu zálohovej faktúry za rezervované ubytovacie služby vo výške 100% so splatnosťou 7 dní odo dňa vystavenia zálohovej faktúry. Hotel môže požadovať od objednávateľa (odberateľa) zálohovú platbu aj za stravovacie, wellness a iné doplnkové služby, ktoré neboli súčasťou zálohovej faktúry za ubytovacie služby a to 30 dní pred nástupom na pobyt, so splatnosťou 7 dní odo dňa vystavenia zálohovej faktúry, pričom najneskôr 3 dni pred začatím čerpania služieb musia byť presne špecifikované objednané ubytovacie, stravovacie, wellness, doplnkové služby a zároveň na účet hotela uhradená záloha vo výške 100% z celkových objednaných služieb.

b) Hotel má právo žiadať od objednávateľa (odberateľa) zálohovú platbu za stravovacie služby vo výške 100% v prípade, že si host' (odberateľ) objednáva v hoteli len stravovacie služby bez služieb ubytovacích alebo ostatných doplnkových služieb.

c) Hotel má právo žiadať od objednávateľa (odberateľa) zálohovú platbu za prenájom rezervovaných konferenčných priestorov vo výške 100% v prípade, že si host' (odberateľ) objednáva v hoteli len prenájom konferenčných priestorov bez služieb ubytovacích, stravovacích a ostatných doplnkových služieb.

d) Dňom pripísania zálohovej platby na účet hotela vedený v Tatra banke, a.s., IBAN: SK81 1100 0000 0026 2203 6795, SWIFT: TATRSKBX je objednávka zo strany hotela potvrdená a pre hotel záväzná. Od doby prijatia objednávky objednávateľa až do doby splatnosti zálohovej faktúry sa považuje termín za rezervovaný. Zaplatená zálohová platba bude zúčtovaná v riadnom daňovom doklade (faktúre) na základe reálne čerpaných služieb host'om

(odberateľom). V prípade, že objednávateľ zálohovú faktúru včas neuhradí, hotel je oprávnený rezerváciu zrušiť.

3.15. Zálohovú platbu možno zrealizovať niektorým z nasledovných spôsobov:

- v hotovosti alebo platobnou kartou na recepcii hotela,
- prevodom na účet: Tatra banka, a. s. IBAN: SK81 1100 0000 0026 2203 6795, SWIFT: TATRSKBX, pričom ako variabilný symbol objednávateľ použije číslo rezervácie alebo číslo faktúry,
- platobnou kartou formou on-line rezervácie.

#### 4. Storno podmienky

4.1. Hotel je oprávnený požadovať od objednávateľa nižšie uvedené storno poplatky v prípade, že hosť svoju rezerváciu zruší písomne, telefonicky, elektronicky alebo faxom v nasledovných lehotách:

- od 15 do 29 dní pred dohodnutým termínom: 50% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- od 5 do 14 dní pred dohodnutým termínom: 75% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- od 0 do 4 dní pred dohodnutým termínom: 100% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- pri predčasnom odchode hosťa 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.

4.2. Objednávateľ rezerváciou ubytovacích a s tým súvisiacich služieb podľa týchto Všeobecných zmluvných podmienok súhlasí a berie na vedomie, že dodávateľ je oprávnený v prípade zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku objednávateľa na vrátenie objednávateľom uhradenej ceny rezervovaných ubytovacích a s tým súvisiacich služieb voči pohľadávke dodávateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, a to vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú.

4.3. V prípade, že hosť (odberateľ) objedná a zálohovou platbou uhradí zálohu za ubytovacie služby, ktoré predpokladajú vyťaženosť ubytovacej kapacity viac ako 50%, v prípade zrušenia takejto rezervácie sa odberateľovi (hosťovi) účtuje storno poplatok vo výške uhradenej zálohy v akomkoľvek termíne do doby 30 dní pred začiatkom čerpania objednaných služieb. Storno služieb 30 dní a menej pred začiatkom čerpania služieb sa riadi bodom 4.1.

4.4. Pri skupinových rezerváciách stravovacích služieb je odberateľ povinný objednať, resp. spresniť počet jedál minimálne tri dni vopred. V prípade, že bude skutočný počet jedál odobraných a písomne odsúhlasených odberateľom väčší, bude sa účtovať skutočný počet odobraných jedál. V prípade, že celkový 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, hotel účtuje odberateľovi všetky objednané jedlá v zmysle písomnej objednávky, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzatvorenej medzi hotelom a odberateľom. Takto vyčíslená suma všetkých objednaných jedál v zmysle objednávky odberateľa predstavuje zmluvnú pokutu, na ktorú nárok hotelu vzniká následkom porušením zmluvných povinností zo strany objednávateľa odobrať dohodnutý počet jedál.

4.5. V prípade zrušenia procedúry v deň objednaného termínu menej ako 2 hodiny pred konaním procedúry sa odberateľovi účtuje storno poplatok vo výške 100% z ceny objednanej procedúry. Uvedený storno poplatok vo výške 100% sa hosťovi účtuje aj v prípade, že sa hosť na objednanú procedúru nedostaví. V prípade zrušenia objednanej procedúry v deň objednaného termínu viac ako 2 hodiny pred konaním procedúry sa účtuje odberateľovi storno

poplatok vo výške 30 % z ceny objednanej procedúry. Pri skupinovej rezervácii (2 a viac osôb) sa účtuje storno poplatok vo výške 100% v prípade zrušenia procedúry v deň objednaného termínu.

#### 4.6. Postup zmluvných strán v prípade Vis major (Vyššia moc)

Vyššia moc (lat. Vis major) je zvláštna právna skutočnosť, spočívajúca v mimoriadnej, nepredvídateľnej a neodvratiteľnej udalosti. V dôsledku Vis major vznikne prekážka v plnení zmluvných povinností, nezávisle od vôle ktorejkoľvek zo zmluvných strán. Prekážkou sa na účely týchto Všeobecných zmluvných podmienok rozumie najmä živelná udalosť, vojnový konflikt, revolúcia, teroristická činnosť, epidémia chorôb, skutočnosti vnútroštátneho charakteru (celonárodné štrajky, opatrenia legislatívneho charakteru). V takomto prípade (vzniku Vis major) hotelu nevzniká povinnosť poskytnúť objednávateľovi dohodnuté služby vôbec alebo len v následne individuálne dojednanom rozsahu a objednávateľovi nevzniká povinnosť využiť objednané služby v rezervovanom termíne.

4.6.1. Povinnosťou zmluvných strán je túto skutočnosť (vznik Vis major) oznámiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu; hotel si túto povinnosť splní aj zverejnením oznamu o vzniku Vis major na internetovej stránke hotela.

4.6.2. Vyššia moc je dôvodom prípadného neplnenia povinností vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu.

4.6.3. V prípade, ak dôjde k prekážke v plnení zmluvných povinností na strane hotela alebo objednávateľa z dôvodu vyššej moci, sú zmluvné strany povinné dohodnúť náhradné plnenie predmetu zmluvy (nový rozsah služieb, nový termín poskytnutia alebo využitia služby), pričom zo strany hotela je táto povinnosť splnená tým, že v rámci svojich kapacitných možností umožní objednávateľovi využiť hotelom poskytované služby v pôvodne dohodnutej hodnote (cene) v dobe 12 mesiacov od pôvodne dohodnutého termínu začatia využívania služieb objednávateľom; ak v uvedenej dobe 12 mesiacov objednávateľ služby hotela nevyužije, platí, že objednávateľ svoju objednávku v celom rozsahu stornoval so storno poplatkom vo výške 100% z ceny objednaných služieb. Objedávateľ nemá právo na náhradu akejkoľvek škody vzniknutej v dôsledku Vis major alebo iných okolností vylučujúcich zodpovednosť.

4.6.4. V prípade zrušenia masáže, procedúry, má hotel právo účtovať hosťovi storno poplatok vo výške:

- a) 50% z ceny procedúry, masáže v deň zrušenia služby objednaného termínu
- b) 100% z ceny procedúry, masáže 2 hodiny a menej pred objednaným termínom

4.6.5. V prípade, že sa hosť na objednaný termín procedúry, masáže nedostaví načas, hotel účtuje hosťovi storno vo výške 100% z ceny procedúry, masáže.

## 5. Podmienky a spôsob ubytovania (Ubytovací poriadok)

5.1. Hotel môže ubytovať iba Host'a, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Host' sa prihlasuje na recepcii hotela ihneď po príchode. K prihláseniu je hosť povinný predložiť pracovníkovi Hotela svoju identifikačnú kartu, cestovný pas, alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov SR v registri obyvateľov SR v platnom znení a v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5.2. Každý Host', ktorý nie je štátnym občanom Slovenskej republiky (ďalej aj ako len „Cudzinec“), je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov v znení neskorších právnych predpisov vyplniť a odovzdať na recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu predložené Hosťovi pri príchode pracovníkom Hotela, pričom všetky požadované údaje je Hosť povinný uviesť pravdivo a úplne.

5.3. Hotel poskytuje ubytovaným Hostom služby v primeranom rozsahu, ktorý ustanovuje vyhláška Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried.

5.4. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť Hostovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky. Fotografie izieb sú reálne ale presná reprodukcia izieb zobrazená na fotografií nie je nárokovateľná. Skutočnosť sa od fotografie môže sezónne odlišovať.

5.5. Pokiaľ nie je dojednané inak, Host má k dispozícii rezervované izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu, týmto však nie je dotknutý bod 2.6. tohto článku. Host nemá žiaden nárok na skoršie prichystanie rezervovanej izby, okrem prípadu, ak to obsadenosť Hotela dovoľuje, tak je možné Hostovi po predchádzajúcej dohode pripraviť izbu pred 14:00 hod, za čo je Hostovi účtovaný samostatný poplatok. Poplatok vo výške 10,-- EUR sa Hostovi vyúčtuje, ak je izba pripravená od 13:00. Poplatok vo výške 20,-- EUR sa Hostovi vyúčtuje, ak je izba pripravená od 12:00. V prípade, že host požiadala o izbu pred 12:00, hotel si vyhradzuje právo účtovať Hostovi poplatok vo výške 100% ceny ubytovania za jednu noc.

5.6. Hotel si vyhradzuje právo na posun času prichystania izby na 16:00 hod. v prípade, že obsadenosť Hotela nedovoľuje pripraviť izbu na 14:00 hod. O posune času ubytovania musí byť Host informovaný minimálne 24 hodín vopred.

5.7. Host, ktorý sa ubytuje pred 6.00 hod. ráno uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.

5.8. Izba musí byť v dohodnutý deň odjazdu uvoľnená Hostom najneskôr do 11:00 hod. a odovzdaná Hotelu naspäť. V prípade oneskoreného vypratania izby po 11.00 do 12:00 hod. má Hotel právo účtovať hostovi poplatok vo výške 10,-- EUR za „late check out“. V prípade oneskoreného vypratania izby po 12:00 hod. do 13:00 hod. má Hotel právo účtovať Hostovi poplatok vo výške 20,-- EUR za „late check out“. V prípade oneskoreného vypratania izby po 13:00 hod. má Hotel právo účtovať hostovi poplatok vo výške 100 % z ceny izby. Izba sa považuje za uvoľnenú potom, čo Host vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá kľúče a/alebo elektronickú kartu na recepcii a poverenému pracovníkovi Hotela oznámi odhlásenie sa z ubytovania (tzv. „check out“). Hotel si vyhradzuje právo skontrolovať inventár izby, úhradu a spotrebu hosta, a to najneskôr do 1 hodiny od uvoľnenia izby Hostom.

5.9. Rezervovanú izbu, do ktorej sa Host nenasťahoval najneskôr do 16:00 dňa príchodu, môže Hotel prenechať inému Hostovi. Toto neplatí, pokiaľ bol vyslovene dohodnutý neskorší príchod.

5.10. V prípade, ak má host potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohu a hotel zo závažných dôvodov ubytovanie hostovi neposkytne, je hotel povinný hostovi zabezpečiť primerané náhradné ubytovanie na náklady hotela.

5.11. Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť hostovi iné ubytovanie, než ktoré bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

5.12. Hotel nezodpovedá za škodu spôsobenú na odložených veciach. Za klenoty, peniaze a iné cennosti uložené mimo hotelového trezoru hotel nezodpovedá. V každom prípade hotel odporúča využiť aj zabudovaný trezor v hotelovej izbe, avšak prednostne trezor na recepcii hotela.

5.13. Host 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.

5.14. 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 VOP, na základe čoho môže hotel okamžite ukončiť s hostom zmluvný vzťah (odstúpiť od zmluvy) bez nároku na refundáciu zo strany hotela.

5.15. V hoteli nie je hostom dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiču vlasov, prístrojov určených na osobnú hygienu a podobne.

5.16. Room service sa spoplatňuje 30% prirážkou k cenníkovým cenám.

5.17. Malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom písomnom súhlase vedenia hotela a to len v izbách na takéto ubytovanie určených. Takéto ubytovanie je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka. Host' nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvierat'om počas pobytu. Nie je povolené nechať zviera bez dozoru samé v izbe. Host' je povinný rešpektovať pokyny pre pobyt so psom alebo iným zvierat'om. V prípade, že zviera izbu znečistí/poškodí, je hotel oprávnený žiadať od host'a primeranú náhradu takejto škody.

5.18. Ak si Host' vopred objednal jednoposteľovú izbu a objednávku Hotel potvrdil, účtuje Hotel Host'ovi iba cenu za jednoposteľovú izbu aj v prípade, že Host'a ubytuje vo viacposteľovej izbe alebo v apartmáne. Táto zásada platí aj pri objednávke a potvrdení ubytovania v dvojposteľovej alebo trojposteľovej izbe, ak je Host' ubytovaný vo viacposteľovej izbe alebo apartmáne. Toto platí v prípade, že hotel ponúka cenovo zvýhodnenú možnosť ubytovania host'a v jednoposteľovej izbe. Ak takúto možnosť hotel neponúka, platí štandardný cenník pre ubytovanie hostí v hotely.

5.19. Ak host' požiada o predĺženie ubytovania, môže mu Hotel ponúknuť aj inú izbu v inej cenovej relácii než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný. V takomto prípade host' nemá nárok na ubytovanie v izbe, v ktorej bol pôvodne ubytovaný, a ani na ubytovanie v inej izbe hotela, pokiaľ to z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov Hotela nie je možné.

5.20. Recepčia na požiadanie host'a privolá Rýchlu lekársku pomoc. Hotel je oprávnený žiadať od host'a požadovanú peňažnú náhradu za výdavky hotela súvisiace s ošetrením host'a. Rýchlu záchrannú službu si môže privolať Host' sám priamo z hotelovej izby, kde je na viditeľnom mieste umiestnené číslo integrovanej záchrannej služby 112.

5.21. Zmluvný vzťah medzi host'om a hotelom končí v deň jeho odchodu zaplatením záverečného účtu.

5.22. V prípade, že host' neuhradí záverečný účet, hotel je oprávnený zadržať všetky veci, ktoré host' vniesol do hotela.

## **6. Poskytnuté ubytovacie, stravovacie a wellness služby**

6.1. Hotel je oprávnený pobyt host'a ukončiť a odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou a bez nároku host'a na vrátenie akýchkoľvek peňazí aj vtedy, ak:

- a) host' úmyselne, alebo z nedbanlivosti poškodzuje majetok hotela, správa sa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálkou,
- b) obťažuje svojím správaním ostatných hostí,
- c) zdravotný stav host'a ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu,
- d) z dôvodu vyššej moci.

6.2. V prípade sťažností je host' túto skutočnosť povinný oznámiť okamžite a bezodkladne. Sťažnosti sa riadia platným Reklamačným poriadkom hotela.

6.3. Hotel je oprávnený skontrolovať izbu host'a počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby podľa hygienických predpisov.

6.4. Ak hotel zistí po odchode host'a poškodenie inventáru hotela, nenahlásenie konzumácie, alebo odcudzenie majetku hotela, je hotel oprávnený doúčtovať tieto pohľadávky hotela vyplývajúce z uvedených skutočností po oznámení host'ovi z jeho kreditnej karty, alebo vystavením a zaslaním účtu na adresu host'a.

6.5. Host' je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom hotela.

6.6. Host' je povinný riadiť sa platným prevádzkovým poriadkom v priestore Wellness & Spa a to:

- a) vstup detí je povolený len v sprievode dospeljej osoby, rodičia zodpovedajú za svoje deti,
- b) dodržiavať kľudový režim,

- c) hotelové bazény sú relaxačné, platí zákaz skákania do vody, používať nafukovacie predmety, lopty,
- d) nevyrušovať hostí počas pobytu využívaním mobilu na uskutočnenie a prijímanie hovorov,
- e) nekonzumovať vlastné nápoje a jedlá v celom priestore wellness & Spa,
- f) konzumácia nápojov je povolená len v časti RECEPCIA na miestach na to určených, kde obsluhu zabezpečuje hotelový personál. Konzumácia jedál nie je povolená.
- g) nie je povolené nosiť jedlá a nápoje k bazénu alebo v jeho blízkosti a to z hygienických dôvodov a z dôvodu bezpečnosti hostí.
- h) pre vstup do sauny/pary: Vstupovať v plachte, nie v plavkách a obuvi,
- i) hosťom pod vplyvom omamných látok, alkoholu nie je umožnený vstup do Wellness & Spa z bezpečnostných dôvodov,
- j) počas pohybu v priestore nosiť plážovú obuv alebo hotelové papučky, inak zvýšené riziko pošmyknutia sa,
- k) celý hotel je nefajčiarsky, fajčenie je povolené len na miestach označených a na to určených,
- l) nie je povolené fajčiť na lebo pri lehátku, v priestore, kde sa podávajú jedlá a nápoje, pri bazénoch,
- m) personál hotela má právo odložiť veci hosťa na Wellness & Spa recepciu z lehátka, ktoré je umiestnené v relaxačnej zóne v prípade, ak hosť lehátko nevyužíva viac ako 30 minút,
- n) vo Wellness & Spa aj pri bazénoch nie je povolené opaľovať sa „hore bez“, mať odhalené intímne časti mimo využívania služieb sauny, pary, ochladzovacích zariadení, Private spa,
- o) vstup do Wellness & Spa sa neodporúča hosťom, ktorí trpia zdravotnými ťažkosťami,
- p) v prípade, že hosť nie je v hoteli ubytovaný, vstupuje do priestoru Wellness & Spa na základe zakúpeného vstupu. Časovanie vstupu je stanovené s časovou rezervou 20 min spolu na prezlečenie. Ak hosť využíva služby Wellness & Spa nad rámec objednaného vstupu, hotel má právo hosťovi doúčtovať doplatok za každú ďalšiu začatú hodinu využívania služieb podľa aktuálne platného cenníka.

6.7. V prípade poskytovania služieb spojených s procedúrami, masážami je hosť povinný:

- a) dodržať čas nástupu na objednanú procedúru.
- b) V prípade, že sa hosť nedostaví na objednanú procedúru načas v termíne a v čase objednanej služby, hotel môže procedúru zrušiť a predať inému hosťovi a to bez nároku na vrátenie peňazí. V tomto prípade hotel účtuje storno vo výške 100% z procedúry.
- c) v prípade, že sa hosť dostaví na objednanú procedúru, masáž neskôr, objednaný čas procedúry, masáže bude skrátený o čas meškania hosťa bez nároku na úpravu ceny za objednanú procedúru, masáž,
- d) pred poskytnutím procedúry, masáže je hosť povinný dodržať hygienické požiadavky a pred procedúrou sa osprchovať,
- e) pred poskytnutím procedúry je hosť povinný uviesť všetky možné zdravotné ťažkosti, ktoré potvrdí svojim podpisom v zdravotnom formulári,
- f) hotel nenesie zodpovednosť na ujme na zdraví, ktorá bola spôsobená tým, že personál, ktorý poskytol službu nebol vopred informovaných o ťažkostiach, ktoré by za bežných okolností mohli byť vyhodnotené ako nežiadúce účinky procedúry,
- g) nie je povolený vstup do masérскеj miestnosti pre hosťa v obuvi a oblečení, povolený je vstup v župane, v hotelových papučkách, plážovej obuvi. Neubytovaný hosť je povinný využiť skrinku na prezlečenie.

6.8. V priestore Wellness & Spa hotel nezodpovedá za cennosti hosťa, ak neboli uložené do úschovne, trezoru na recepcii, na základe potvrdenia pracovníkom recepcie.

6.9. V prípade, že hosť svojim správaním obťažuje iných hostí, prípadne sa nevhodne správa aj k hotelovému personálu, môže byť s hosťom ukončené poskytovanie služby vopred bez nároku na vrátenie ceny,

6.10. V prípade nerešpektovania prevádzkového poriadku vo Wellness & Spa, môže byť poskytovanie služby pre hosťa zo strany hotela ukončené, bez nároku na vrátenie ceny.

## **7. Darčekový poukaz na stravovacie a wellness služby (bez ubytovania)**

7.1. Darčekový poukaz je určený pre čerpanie stravovacích a wellness služieb podľa cenníka platného v termíne čerpania služieb.

7.2. Darčekový poukaz je možné zakúpiť s ľubovoľnou nominálnou hodnotou, avšak minimálna výška zakúpeného kreditu darčekového poukazu je 200,-- EUR.

7.3. Darčekový poukaz je možné zakúpiť osobne na wellness recepcii alebo online: [www.miraj.sk](http://www.miraj.sk).

7.4. Pri kúpe darčekového poukazu online bude odberateľovi zaslané potvrdenie na jeho e-mail.

7.5. Čerpanie služieb z kreditu na darčekovom poukaze je podmienené registráciou hosťa, ktorý darčekový poukaz obdržal. Registrácia prebieha priamo na Wellness & Spa recepcii pri prvej návšteve hosťa. Registrácia vyžaduje poskytnutie osobných údajov hosťa, ktorý sa preukáže darčekovým poukazom v rozsahu meno a priezvisko odberateľa služieb, kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu odberateľa, e-mailový kontakt.

7.6. Svojím podpisom v registračnom formulári vyjadruje odberateľ súhlas s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a poskytnutím údajov v súlade s GDPR.

7.7. Platnosť darčekového poukazu je 1 rok od dátumu zakúpenia. Platnosť nie je možné predĺžiť.

7.8. Darčekový poukaz je prenosný.

7.9. Darčekový poukaz nie je možné vymeniť za hotovosť. Nevyčerpané finančné prostriedky budú po uplynutí doby platnosti poukazu zúčtované ako objednané a nevyčerpané služby.

7.10. Na nákup darčekového poukazu sa nevzťahujú žiadne zľavy.

7.11. Počas vybraných termínov môže byť využívanie wellness služieb pre držiteľov darčekových poukazov z kapacitných dôvodov obmedzené. Platí pre termíny počas Veľkej noci, Vianoc, Silvestra, prázdnin a sviatkov, alebo počas vysokej obsadenosti hotela ubytovanými hosťami.

7.12. Wellness služby je potrebné rezervovať vopred prostredníctvom online: [www.miraj.sk](http://www.miraj.sk)

7.13. Svojím podpisom v registračnom formulári vyjadruje odberateľ súhlas s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami ako i súhlas so spracovaním osobných údajov, poskytnutím kontaktných údajov pre marketingové účely, využitím kontaktných údajov pre poskytovanie informácií ohľadom ponuky hotela, zasielaní oznámení o obmedzení prevádzky, zmene otváracích hodín, zmene cien služieb, o dôležitých oznámení vydané hotelom, oznámení týkajúcich darčekového poukazu.

## **8. Pobytový darčekový poukaz**

8.1. Darčekový poukaz je možné zakúpiť osobne na hlavnej recepcii alebo online na [www.miraj.sk](http://www.miraj.sk) alebo na základe telefonickej či e-mailovej objednávky zaslať aj poštou na adresu objednávateľa.

8.2. Registrácia k darčekovému poukazu vyžaduje poskytnutie osobných údajov v rozsahu meno a priezvisko odberateľa služieb, kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu odberateľa, e-mailový kontakt, spôsob úhrady za služby, v prípade podnikateľa alebo inej právnickej osoby fakturačné údaje.

8.3. Darčekový poukaz je možné zakúpiť ako:

a) poukaz s nominálnou hodnotou minimálne 200,-- EUR s platnosťou jeden rok od zakúpenia, ktorý je možné využiť u prevádzkovateľa na ubytovacie, stravovacie, wellness a doplnkové

služby; použitie kreditu na základe tohto poukazu je podmienené ubytovaním u prevádzkovateľa;

b) poukaz na pobytový balík z aktuálnej ponuky prevádzkovateľa s platnosťou jeden rok od zakúpenia. Počas vybraných termínov: Veľká noc, Silvester, Halloween jesenné prázdniny je potrebný doplatok podľa aktuálneho cenníka prevádzkovateľa. pričom prevádzkovateľ je v rámci kalendárneho roka oprávnený oznámením na svojej webovej stránke vymedziť aj ďalšie obdobie, kedy nie je možné poukaz uplatniť bez doplatku

c) darčekový poukaz na konkrétny termín; pokiaľ sa odberateľ zvoleného termínu nemôže zúčastniť, môže si vybrať náhradný termín v cene podľa aktuálnej cenovej ponuky, pričom od hodnoty pobytu a využitých služieb u prevádzkovateľa podľa aktuálnej cenovej ponuky u prevádzkovateľa mu bude odpočítaná hodnota darčekového poukazu.

8.4. Kúpou darčekového poukazu vyjadruje odberateľ svoj bezvýhradný súhlas s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.

8.5. Platnosť darčekového poukazu je 1 rok od dátumu zakúpenia. Platnosť darčekového poukazu nie je možné predĺžiť.

8.6. Darčekový poukaz je prenosný a môže ním platiť aktuálny držiteľ poukazu.

8.7. Darčekový poukaz nie je možné vymeniť za hotovosť; poukaz nie je teda možné refundovať ani stornovať. Nevyčerpané finančné prostriedky z hodnoty darčekového poukazu budú po uplynutí doby platnosti poukazu prevádzkovateľom zúčtované ako objednané a nevyčerpané služby.

8.8. Odberateľ si rezervuje služby na základe darčekového poukazu podľa pokynov, ktoré dostane emailom, alebo podľa pokynov na webovej stránke prevádzkovateľa [www.miraj.sk](http://www.miraj.sk).

8.9. Na nákup darčekových poukazov a ich čerpanie sa nevzťahujú žiadne zľavy.

## **9. Zodpovednosť za škody**

9.1. 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.

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

## **10. Iné sankcie a pokuty**

10.1. V prípade spustenia falošného poplachu z dôvodu nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako

a) zákaz fajčenia v priestoroch hotela,

b) zákaz fajčenia v hotelovej izbe, kúpeľni, chodbe, balkóne,

c) spustenie dymovej clony pri akciách v kongresovej sále,

d) používanie otvoreného ohňa v priestoroch hotela, môže byť zo strany hotela príslušnej osobe vyúčtovaný poplatok až do výšky 2.000,-- EUR.

## **11. Ochrana osobných údajov**

11.1. 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 uvedených právnych predpisov. Zároveň odberateľ udeľuje poskytovateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke (myslí sa tým objednávka služieb, ale aj darčekových poukazov a kariet, vstupeniek a podobne) 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.miraj.sk](http://www.miraj.sk).