VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

I. Zmluvné strany

1. Zmluvnými stranami sú Espa Line, hotel Máj, Hlboká 49, Piešťany ako dodávateľ služieb (ďalej **Hotel**)
a odberateľ hotelových služieb ako napr. hotelový hosť, objednávateľ skupinového pobytu, Cestovná agentúra, cestovná kancelária (ďalej **Odberateľ**)

II. Predmet zmluvy

1. Hotel poskytne Odberateľovi za úhradu ubytovacie, stravovacie, ozdravno-wellnessové a doplnkové služby v cene a rozsahu ako sú uvedené v Hotelom zverejnených oficiálnych cenníkoch a obchodných ponukách a v kvalite zodpovedajúcej oficiálnej kategorizácii „Wellness hotel***“.

III. Vznik zmluvného vzťahu

1. Zmluvný vzťah medzi Hotelom a Odberateľom vznikne tým, že Odberateľ objedná služby a Hotel mu objednávku potvrdí.

2. Objednávka a jej potvrdenie musí obsahovať:

a) mená všetkých hostí, Pri deťoch do 12 r. musí byť uvedený ich počet a vek.

b) dátum príchodu a odchodu, počet prenocovaní.

c) počet izieb a ich druh

d) názov pobytu a jeho kód

e) cenu pobytu

f) špecifikáciu služieb nad rámec štandardného produktu Hotela

3. Objednávka musí byť písomnou alebo elektronickou formou:

a) ak Objednávateľom je cestovná agentúra alebo cestovná kancelária

b) ak Objednávateľ objednáva skupinový pobyt alebo služby pre skupinu osôb nad 10 osôb

4. Pri individuálnom (nie skupinovom) objednávaní služieb priamo hotelovým hosťom môže byť objednávka aj ústna (telefonická) a pre Hotel je záväzná.

5. Potvrdenie objednávky pre individuálnych hotelových hostí zasiela Hotel formou elektronickej pošty. Potvrdenie objednávky faxom alebo poštou zašle Hotel len na základe výslovného priania hosťa.

6. Objednaním pobytu vyjadruje Odberateľ súhlas s týmito **Všeobecnými zmluvnými podmienkami** Hotela vrátane stornovacích podmienok, ďalej s **Ubytovacím poriadkom** Hotela a **Prevádzkovým poriadkom bazéna**, ktoré sú zverejnené na webovej stránke Hotela v sekcii "Na stiahnutie".

IV. Ceny

1. Ceny pobytov a služieb **Hotela** sa riadia Cenovým výmerom pre príslušný kalendárny rok vydaný **Hotelom** a podpísaný riaditeľom hotela.

2. Akciové ceny a ponuky sú vydávané obchodným oddelením **Hotela** a sú spravidla časovo alebo inak limitované. Ak klient už urobil rezerváciu za vyššiu cenu nevzniká mu neskorším akciovým znížením ceny zo strany Hotela nárok na uplatnenie tejto nižšej ceny.

3. Pri skupinovej objednávke je možné uplatniť ceny dohodou.

4. Zľavu z ceny pobytu si klient musí uplatniť pri objednávke PRED zaplatením pobytu. Po zaplatení pobytu už nebude zľava priznaná. Bonusy, zľavy a služby na rámec objednávky, ktoré ponúka hotel ako bonus naviac v rámci marketingových aktivít nie sú poskytované automaticky a budú poskytnuté len na vyžiadanie hosťa. Za ich nečerpanie nie je nárokovateľné odškodnenie.

5. Ceny sú vrátane DPH (služby zdravotnej starostlivosti sú oslobodené od dane v zmysle §29, odst. 1 zákona č. 222/2004 Z.z. o Dani z pridanej hodnoty).

6. Daň z ubytovania účtujeme na základe VZN Mesta Piešťany 10/2008 (od platenia dane z ubytovania sú na zákl. § 8 oslobodené osoby mladšie 18 rokov, držitelia preukazov ZTP / ZTP-S a ich asistenti po predložení platného preukazu)

7. V prípade, že účastníci zo zdravotných alebo iných dôvodov nemôžu, alebo nechcú absolvovať niektorú z procedúr obsiahnutých v pobytovom balíčku, odporúčame na to hotel upozorniť min. 14 dní vopred. Upozorňujeme, že v zmysle platného Cenového výmeru môže byť účtovaný rozdiel v cenách procedúr + manipulačný poplatok. Cenník procedúr a Zásady výmeny procedúr sú zverejnené na webovej stránke **www.hotelmaj.sk**

V. Spôsob platby

1. Odberateľ - **individuálny hotelový hosť**, ktorý si pobyt objednal priamo u Hotela bez sprostredkovania CA alebo CK za služby Hotelu platí zálohovo vopred na základe Zálohovej faktúry.

Na úhradu služieb dokupovaných počas pobytu akceptujeme aj poukážky Flexi Pass, Holiday Pass, Relax Pass, Univerzal Pass (všetky od fy Sodexho), Compliments Energy od Accor Services, Cadhoc, Cheque Vacances a Cheque Medical od fy Cheque Dejeuner.

2. Pri **skupinovej objednávke** Hotel vyžaduje zálohovú platbu vo výške min. 10%, obvykle však 50 % kalkulovanej ceny formou bankového prevodu na bankový účet Hotela, splatnú najneskôr 14 dní po vystavení zálohovej faktúry, najneskôr však 7 dní pred termínom začiatku služieb. Ak záloha v stanovenom termíne nebude pripísaná na bankový účet Hotela, môže Hotel odmietnuť poskytnúť služby napriek tomu, že boli potvrdené. Doúčtovanie sa vykonáva po akcii podľa skutočných nákladov. Tieto Hotel dá vopred verifikovať Objednávateľovi a po jeho odsúhlasení vystaví faktúru splatnú do 7 dní od jej vystavenia alebo do dátumu splatnosti na nej uvedenom. Nepotvrdenie a odsúhlasenie zostávajúcich skutočných nákladov nemá vplyv na úhradu a splatnosť vystavenej faktúry.
Spôsob platby so zmluvnými partnermi, CA a CK sa riadi príslušnými ustanoveniami Zmluvy o spolupráci.

VI. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Hotel sa zaväzuje
a) poskytnúť objednávateľovi všetky relevantné informácie o službách a cenách, ktoré sú predmetom tejto dohody a o ich prípadných zmenách
b) poskytnúť služby v deklarovanom rozsahu, čase a kvalite podľa platných noriem a štandardov služieb Wellness hotela ***
c) v prípade, že Hotel napr. z dôvodu overbookingu nie je schopný poskytnúť potvrdený počet izieb, je povinný zabezpečiť ubytovanie rovnakého alebo vyššieho štandardu za nezmenenú cenu
2. Odberateľ sa zaväzuje
a) uhradiť služby v súlade s článkom IV. týchto zmluvných podmienok, príp. v súlade s konkrétnym dojednaním vrátane príp. preddavkovej platby
b) oznámiť Hotelu bez meškania akékoľvek zmeny v rozsahu a termíne objednaných služieb alebo ich stornovanie
c) uhradiť Hotelu stornopoplatky podľa čl. VI.
d) Objednávateľ je povinný riadiť sa ubytovacím poriadkom hotela a dodržiavať jeho ustanovenia.

VII. Storno podmienky

1. Odberateľ oznamuje rozsah alebo storno objednaných služieb vždy písomne s uvedením dátumu. Rozhodujúci je pri tom dátum odstúpenia od objednávky. Hotel prijatie storna vždy písomne potvrdí.

2. Odberateľ má právo objednané služby stornovať:
do 31 dní pred nástupom bez účtovania storno poplatku
do 22 dní pred nástupom so storno poplatkom 20 %
do 15 dní pred nástupom so storno poplatkom 35 %
do 8 dni pred nástupom so storno poplatkom 50 %
do 1 dni so storno poplatkom 75 %
v deň nástupu pobytu alebo počas pobytu so storno poplatkom 100 %

3. Ak pri skupinových pobytoch nie sú dohodnuté iné storno podmienky, platia podmienky v čl. VII. Ods. 2

4. V prípade skupinových stravovacích služieb je Objednávateľ povinný uhradiť aj jedlá, ktoré objednal a neodobral, ak zníženie počtu jedál neoznámi Hotelu najneskôr 24 hodín vopred. V prípade stornovania 20 a viac porcií sa táto doba predlžuje na 3 dni.

5. Storno poplatok sa účtuje za každého objednaného klienta z celkovej ceny uvedenej v potvrdení rezervácie pobytu vr. DPH.

6. V prípade, že klient predčasne ukončí svoj pobyt, stráca nárok na nevyužité služby.

7. Za klientom vyžiadanú zmenu termínu už objednaného pobytu účtuje hotel poplatok 30 €. Ak klient požiada o zmenu termínu v storno období menej než 30 dní pred termínom pobytu, je zmena termínu považovaná za stornovanie pôvodnej objednávky a okrem poplatku 30€ sú účtované aj storno poplatky podľa čl. VII ods. 2. V prípade, že dôjde k dohode o zmene termínu pobytu hosťa v hotely v čase, na ktorý sa už vzťahujú storno podmienky a hosť následne stornuje aj zmenený termín pobytu, je povinný uhradiť storno poplatok najmenej vo výške na aký vzniklo hotelu právo v deň, kedy bola uzavretá dohoda o zmene pôvodného termínu pobytu.

8. Stornovanou kapacitou môže Hotel voľne disponovať a môže ju na základe nového písomného vyžiadania opätovne potvrdiť Partnerovi pre novú objednávku.

VIII. Reklamácie

1. Reklamácie klientov vybavujú zástupcovia účastníkov zmluvy podľa možnosti okamžite a neodkladne, pričom sa riadia Reklamačným poriadkom Hotela a relevantnými právnymi predpismi Slovenskej republiky platnými v čase reklamácie.

2. Nárok na reklamácie služieb a cien je nutné uplatniť najneskôr do 30 dní od skončenia pobytu.

IX. Zodpovednosť za škodu a náhrady

1. V prípade porušenia povinností vyplývajúcich zo zmluvy, je zmluvná strana povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ibaže by preukázala, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

2. Za škodu spôsobenú Hotelu znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku Hotela zodpovedá v plnom rozsahu hosť, ktorý škodu spôsobil.

3. Za nečerpanie služieb, ktoré zapríčiní klient sám, alebo sú spôsobené vyššou mocou neposkytuje Hotel žiadne záruky ani náhrady.

X. Všeobecné a záverečné ustanovenia

1. Dňom zaplatenia ceny za poskytnuté služby je deň pripísania finančných prostriedkov na účet Hotela.

2. Prípadné spory, ktoré zo zmluvného vzťahu vzniknú, sa zaväzujú zmluvné strany riešiť prednostne dohodou. Ak sa nedohodnú, spor bude riešený súdnou cestou podľa práva platného v Slovenskej republike.

3. Akékoľvek zmeny, alebo iné dojednania musia mať písomnú formu a musia byť písomne odsúhlasené oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

4. Otázky, ktoré nie sú upravené v zmluve sa spravujú ustanoveniami Obchodného a Občianskeho zákonníka.

5. Neoddeliteľnou súčasťou týchto VZP je aj „Ubytovací poriadok hotela Máj“

V Piešťanoch, 1. 1. 2020

PhDr. Branislav Širilla, DiS, riaditeľ hotela