

Všeobecné obchodné podmienky

Platné od **01. 10. 2020**

Obchodné meno: **THERMA, a.s.**, Priemyselná 4, 929 01 Dunajská Streda
IČO: 314 23 213
IČ DPH: SK2020366821
Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel
Sa, vložka č.136/T

1. Zmluvné strany

Dodávateľ: Hotel Therma, prevádzka spoločnosti THERMA, a.s. - poskytovateľ ubytovacích, stravovacích, kongresových a relaxačných služieb odberateľovi (hostovi) za úhradu (ďalej aj len „hotel“ alebo „dodávateľ“).

Odberateľ: Objednávateľ služieb, ktorý s hotelom uzatvorí zmluvu, predmetom ktorej je poskytovanie ubytovacích, stravovacích, wellness, ako aj iných služieb zo strany hotela na základe požiadavky odberateľa (ďalej aj len „odberateľ“ alebo „objednávateľ“ alebo „host“).

Uzavretím zmluvy s hotelom sa tieto Všeobecné obchodné 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:

- telefonickou
- písomnou
- elektronickou

2.3. Objednávka musí obsahovať:

- meno a priezvisko hosťa, v prípade právnickej osoby jej názov a IČO
- termín čerpania hotelových služieb
- kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu hosťa, 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 hostovi potvrdí rozsah služieb písomnou formou alebo elektronicky. 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 hosťovi 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 platobnou 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 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.

3.9. Zálohová platba:

Hotel má právo žiadať od odberateľa (hosta) zálohovú platbu 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 hotela.

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 14 dní** odo dňa vystavenia zálohovej faktúry, a to nasledovne:
 - **50%** z objednaných služieb ako potvrdenie rezervácie
- 3.10.2. Dňom pripísania zálohy na účet hotela vedený v UniCredit banke, a.s., IBAN: SK37 1111 0000 0066 0278 1008, SWIFT: UNCRSKBX 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 pobytu. 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:

- prevodom na účet: UniCredit banka, a.s. IBAN: SK37 1111 0000 0066 0278 1008, SWIFT: UNCRSKBX, pričom ako variabilný symbol objednávateľ použije číslo rezervácie alebo číslo faktúry
- platobnou kartou formou on-line rezervácie
- cez účet PayPal 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, telefonicky, elektronicky alebo faxom v nasledovných lehotách:

- **od 14 dní** pred dohodnutým termínom: 100% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- **nenávratné rezervácie (non refundable):** 100% z celkovej sumy stornovaných služieb kedykoľvek po vytvorení rezervácie,
- 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** **sapri rezerváciách zrušených 21 dní menej pred potvrdeným nástupom na pobyt vzťahujú storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela.**

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.

3.13. Pri **skupinových rezerváciách stravovacích služieb** je odberateľ povinný objednať, resp. spresniť počet jedál minimálne sedem dní 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 porušenia zmluvných povinností zo strany objednávateľa odobrať dohodnutý počet jedál.

3.14. Postup zmluvných strán v prípade Vis maior (Vyššia moc)

3.14.1. Vyššia moc (lat. Vis maior) je zvláštna právna skutočnosť, spočívajúca v mimoriadnej, nepredvídateľnej a neodvratiteľnej udalosti. V dôsledku Vis maior 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 maior) 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.

3.14.2 Povinnosťou zmluvných strán je túto skutočnosť (vznik Vis maior) oznámiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu.

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

3.14.4 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 maior alebo iných okolností vylučujúcich zodpovednosť.

4. Poskytované služby

- 4.1. Host sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr o **15.00 hod.**, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. Hotel je povinný hosťa ubytovať najneskôr do 18.00 hod.
- 4.2. V prípade, ak hosť uskutočnil zálohovú platbu, je hotel povinný držať rezerváciu hosťa do 22.00 hod. V prípade, ak hosť neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, hotel nie je povinný zálohovú platbu vrátiť hosťovi.
- 4.3. Ak hosť nemá potvrdenú rezerváciu písomnou formou, je potrebné sa z jeho strany ubytovať do 18.00 hod., pokiaľ sa hosť nedohodne inak. V prípade, ak sa hosť neubytuje do 18.00 hod., hotel môže voľne disponovať kapacitou rezervovanou pre hosťa.
- 4.4. Ak sa hosť ubytuje pred 6.00 hod. v deň jeho nástupu na pobyt, hotel si vyhradzuje právo účtovať noc navyše.
- 4.5. Hosť je povinný ubytovaciu kapacitu uvoľniť v deň odchodu do 11.00 hod. V prípade, že hosť neuvolní izbu do 11.00 hod., je hotel oprávnený hosťovi účtovať sumu za ďalší pobytový deň, ak nebolo dohodnuté inak.
- 4.6. V prípade, ak má hosť potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohu a hotel zo závažných dôvodov 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 hotelového trezoru hotel nezodpovedá. V každom prípade hotel odporúča využiť zabudovaný trezor v hotelovej izbe, avšak prednostne 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 hosťa.
- 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. Takéto ubytovanie je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka. Hosť nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvieratom počas pobytu. Nie je povolené nechať zviera bez dozoru samé v izbe. Hosť je povinný rešpektovať pokyny pre pobyt so psom alebo iným zvieratom.
- 4.13. Hotel môže predĺžiť pobyt hosťovi len v prípade, ak má hotel k dispozícii voľnú kapacitu.
- 4.14. 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.
- 4.15. V prípade, že hosť ukončí svoj pobyt skôr, ako bolo dohodnuté v rezervácii, hotel má právo účtovať hosťovi sumu za celý dohodnutý pobyt.
- 4.16. Hosť nesie zodpovednosť za všetky ním spôsobené škody počas pobytu. V prípade, že

- škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.
- 4.17. V prípade, že hosť neuhradí záverečný účet, hotel je oprávnený zadržať všetky veci, ktoré hosť vniesol do hotela.
- 4.18. Hotel je oprávnený pobyt hosťa ukončiť a odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou a bez nároku hosťa 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 hosťa ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu,
 - z dôvodu vyššej moci.
- 4.19. V prípade sťažností je hosť túto skutočnosť povinný oznámiť okamžite a bezodkladne. Sťažnosti sa riadia platným *Reklamačným poriadkom* hotela.
- 4.20. Hotel je oprávnený skontrolovať izbu hosťa počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby podľa hygienických predpisov.
- 4.21. Ak hotel zistí po odchode hosťa 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 zasláním účtu na adresu hosťa.
- 4.22. Hosť je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom hotela.

5. Registrácia Klubová karta

- 5.1. Registrácia do klubu Therma a získanie klubovej karty je možné len online. Registrovať sa môže len fyzická osoba, staršia ako 18 rokov ktorá za posledných 12 mesiacov využila ubytovacie služby hotela v minimálnej dĺžke dvoch nocí.* * * *
- 5.1.1 Registrácia vyžaduje poskytnutie osobných údajov v rozsahu meno a priezvisko odberateľa služieb, kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu odberateľa, e-mailový kontakt.
- 5.2. Pri online rezervácii pobytu s použitím promo kódu získa člen klubu zľavu z ceny pobytových balíkov vo výške 10%.
- 5.3. Údaje zadané pri registrácii do klubu sa musia zhodovať s údajmi zadanými pri online rezervácii. Rezerváciu je možné urobiť maximálne pre 2 dospelé osoby.
- 5.4. Pri nástupe na pobyt sa musí člen klubu preukázať klubovou kartou na recepcii hotela.
- 5.5. Hotel si vyhradzuje právo na zmenu cien poskytovaných služieb aj počas platnosti Klubovej karty.
- 5.6. Platnosť Klubovej karty nie je obmedzená.

6. Darčekový poukaz

- 6.1. Darčekový poukaz je možné zakúpiť osobne na recepcii hotela alebo online na www.therma.sk/sk/darcekovapoukazka
- 6.2. Darčekový poukaz je možné zakúpiť s ľubovoľnou nominálnou hodnotou, avšak minimálna výška zakúpeného kreditu je 20,00 € alebo na konkrétne služby hotela (napr. pobyty, procedúry a iné)
- 6.3. Platnosť darčekového poukazu je 24 mesiacov od dátumu zakúpenia. Platnosť nie je možné predĺžiť.
- 6.4. Darčekový poukaz je prenosný a môže ním platiť aktuálny držiteľ.
- 6.5. Darčekový poukaz nie je možné vymeniť za hotovosť. Nevyčerpané finančné prostriedky budú po uplynutí doby platnosti poukazu zúčtované ako objednané a nevyčerpané služby.
- 6.6. Pri kúpe Darčekového poukazu online bude odberateľovi zaslané potvrdenie na jeho e-mail, a poukaz bude následne zaslaný prostredníctvom Slovenskej pošty.

7. Zodpovednosť za škodu

7.1. 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.

7.2. 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.

8. Ochrana osobných údajov

8.1. 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 spracovávania 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.therma.sk.

V Dunajskej Strede, 28. 09. 2020

