

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI HOREZZA, a.s.

Rezervácia ubytovacích a súvisiacich služieb

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) vydané spoločnosťou HOREZZA, a.s., so sídlom Teplická 81 921 01 Piešťany, IČO: 36280127, DIČ:2022129384, IČ DPH: SK2022129384, podľa §4, registrácia od 7.2.2006, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sa, vložka číslo 10414/T (ďalej len „spoločnosť HOREZZA“ alebo len „prevádzkovateľ“), sa vzťahujú na rezerváciu ubytovacích, a s tým súvisiacich služieb (ďalej len „služby“ alebo „rozsah služieb“), poskytovaných spoločnosťou HOREZZA, v ňou prevádzkovaných hotelových zariadeniach:

- Hotel Granit Piešťany*** - kúpeľný ústav F.E. Scherera,
- Hotel Granit Smrekovica ***
- Hotel Granit Nová Polianka*** - klimatické kúpele
- Hotel Granit Tatranské Zruby*** - klimatické kúpele

(ďalej len „hotely“ alebo v jednotnom čísle len „hotel“).

Tieto VOP sa vzťahujú na rezervácie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb, realizovaných prostredníctvom online rezervačného systému dostupného na webovej stránke hotelovej siete a podstránkach hotelov; taktiež rezervácie vykonané prostredníctvom e-mailu; telefonicky a osobne. Taktiež stanovujú platobné a storno podmienky, ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu, vzniknutého pri rezervácii.

1.2 Klient má možnosť rezervovať si služby poskytované v hoteloch prevádzkovaných spoločnosťou HOREZZA viacerými spôsobmi, a to:

- prostredníctvom online rezervačného systému dostupného na webovej stránke hotelovej siete <https://granithotels.sk/sk>, prípadne na podstránkach jednotlivých hotelov,
- prostredníctvom e-mailu,
- prostredníctvom telefonického kontaktu,
- prostredníctvom osobného kontaktu.

1.3 Vytvorením rezervácie a následným potvrdením rezervovaných služieb klient vyhlasuje, že sa s týmito VOP oboznámil, porozumel im a súhlasí s nimi. Spoločnosť HOREZZA je oprávnená tieto VOP jednostranne zmeniť, avšak takáto zmena je voči klientom účinná odo dňa zverejnenia aktualizovaného znenia VOP. Pre rezervácie realizované pred zmenou VOP,

(ak k takejto zmene VOP prišlo), je rozhodujúce znenie VOP platné a účinné ku dňu uskutočnenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou po jej potvrdení obomi stranami a následne úhradou celej sumy, prípadne stanovenej časti ceny, za rezervovaný rozsah služieb.

1.4 V prípade vytvorenia záväznej rezervácie, prostredníctvom online rezervačného systému, je spoločnosť HOREZZA povinná doručiť aktuálne platné VOP klientovi na trvanlivom nosiči, spravidla zaslaním na e-mailový kontakt uvedený klientom. Pri ostatných spôsoboch vytvorenia rezervácie je možné, na žiadosť klienta, zaslať aktuálne platné VOP formou e-mailovej správy na e-mailovú adresu uvedenú klientom. Znenie platných a účinných VOP, je verejne dostupné na webovej stránke spoločnosti HOREZZA - <https://granithotels.sk/sk>.

1.5 Tieto VOP upravujú postupy, práva a povinnosti pre rezervácie, ktoré sú definované ako individuálne rezervácie. Za individuálnu rezerváciu je považovaná každá rezervácia, ktorej predmetom je dopytovanie a objednanie ubytovacích služieb jedným klientom v rozsahu najviac 5 izieb. Všetky ostatné rezervácie, ktorých predmetom je dopyt vyšší ako 5 izieb, sú považované poskytovateľom za skupinovú rezerváciu.

1.6 Na skupinové rezervácie sa vzťahujú osobitné obchodné podmienky, dohodnuté individuálne.

2. Rezervácia

2.1 Rezervácia prostredníctvom online rezervačného systému na webovej stránke spoločnosti

2.1.1 Pri rezervácii prostredníctvom online rezervačného systému na webovej stránke (ďalej len "online rezervácia") má klient možnosť vytvoriť rezerváciu vo vybranom hoteli spoločnosti HOREZZA, a to podľa svojich požiadaviek a preferencií. Pre úspešné dokončenie online rezervácie a zaslanie dopytu recepcii príslušného hotela, je nevyhnutné zadať do rezervačného systému všetky požadované údaje, ako napr. ubytovacie zariadenie, dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby, počet izieb, počet osôb, vek osôb a podobne. Klient, po vyplnení potrebných údajov, uvidí priamo v rezervačnom systéme ceny za ním zvolený rozsah služieb. Uvedené ceny sú platné bezprostredne v čase vytvorenia rezervácie.

2.1.2 V prípade, že systémom nie je umožnené zobrazovať klientovi voľné kapacity hotela, prípadne ceny za zvolený rozsah služieb, alebo umožnená okamžitá rezervácia s následnou platbou, dopyt zo strany klienta bude odoslaný recepcii zvoleného hotela ako nezáväzný dopyt. Následne recepcia/ rezervačné oddelenie dopyt preverí a skontaktuje sa s klientom prostredníctvom e-mailovej správy. Pri takomto type rezervácie bude ďalej dodržaný postup obsiahnutý v bode 2.3.1 týchto VOP.

2.1.3 Pri online rezervácii zákazník uhradí cenu rezervovaných služieb online platbou (platba kartou, platba cez internet banking). Spoločnosť HOREZZA si vyhradzuje právo rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby online platby pri rezervácii, vo vzťahu k jednotlivým termínom alebo jednotlivým hotelom. O možnostiach online platby je zákazník informovaný priamo na internetovej stránke, prostredníctvom ktorej uskutočňuje online rezerváciu, a to po

vyplnení všetkých požadovaných údajov, pred úhradou rezervovaných služieb a potvrdení objednávky s povinnosťou platby.

2.1.4 Po úspešnej realizácii online rezervácie bude obratom klientovi zaslaný na ním zadanú e-mailovú adresu informačný e-mail, s uvedením sumarizácie rezervovaných služieb a platných VOP. Tento e-mail slúži ako informácia o realizácii rezervácie tak pre klienta, ako aj pre hotel. Následne, po spracovaní a akceptácii rezervácie hotelom a po realizácii úspešnej platby a pripísaní peňažných prostriedkov na účet spoločnosti HOREZZA, bude na zadanú e-mailovú adresu klienta zaslaný potvrdzujúci e-mail, na základe ktorého spoločnosť HOREZZA garantuje klientovi poskytnutie služieb v požadovanom termíne, rozsahu ako bolo uvedené v rezervácii a v cene, ktorú klient zaplatil. Potvrdzujúci e-mail obsahuje okrem potvrdenia a sumarizácie objednávky i rezervačné číslo.

2.1.5 Odoslaním potvrdzujúceho e-mailu z kontaktného konta spoločnosti HOREZZA a doručením potvrdzujúceho e-mailu na e-mailovú adresu klienta, vzniká medzi spoločnosťou HOREZZA a klientom záväzný zmluvný vzťah. Vznikom zmluvného vzťahu sa na obe zmluvné strany vzťahujú platné práva a povinnosti, pričom na klienta sa vzťahujú platné storno podmienky, ktoré sú súčasťou týchto VOP.

2.2 Rezervačné číslo, ktoré je pridelené príslušnej rezervácii a poskytnuté klientovi, slúži ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek ďalších úkonov súvisiacich s rezerváciou zo strany klienta. Klient je povinný si rezervačné číslo bezpečne uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii.

2.3 Ostatné rezervácie

2.3.1 Rezervácia prostredníctvom e-mailu (ďalej iba “e-mailová rezervácia”)

2.3.1.1 Pri realizácii e-mailovej rezervácie má klient možnosť kontaktovať hotel/ hotely na e-mailové adresy zverejnené na internetových stránkach spoločnosti HOREZZA a podstránkach jednotlivých hotelov, za účelom overenia voľnej kapacity hotela v uvedenom termíne a získania cenovej ponuky pre vybraný rozsah služieb.

2.3.1.2 V e-mailovej správe je klient povinný uviesť základné požiadavky na služby (hotel, počet osôb a vek detí, počet izieb, typ izby, termín – dátum príchodu a dátum odchodu, meno a priezvisko klienta, prípadné ďalšie doplňujúce požiadavky klienta). Po doručení e-mailového dopytu od klienta, recepcia/ rezervačné oddelenie hotela odpovie klientovi na ním zadaný dopyt a zašle klientovi cenovú ponuku v rámci zvoleného rozsahu služieb. Ak by recepcia/ rezervačné oddelenie hotela nedisponovali všetkými potrebnými informáciami, klient bude vyzvaný na doplnenie potrebných údajov, aby bola zabezpečená korektná a celistvá cenová kalkulácia na dopytované služby. Klientovi je možné cenovú ponuku zaslať aj na inú e-mailovú adresu, ktorú uvedie v e-mailovom dopyte. Ak nie je klientom uvedená iná e-mailová adresa, je cenová ponuka zasielaná výhradne na e-mailovú adresu, z ktorej bol hotelu e-mailový dopyt doručený. Takto klientom zrealizovaná rezervácia je tzv. nezáväznou rezerváciou (viď. bod 2.4 týchto VOP).

2.3.1.3 Platnosť cenovej ponuky vyhotovenej na základe e-mailového dopytu klienta, je stanovená po dobu 24 hodín od jej odoslania na e-mailovú adresu klienta. Táto cenová ponuka

je považovaná (rovnako ako rezervácia) za nezáväznú do doby, pokiaľ nedôjde k akceptácii cenovej ponuky, ako aj k potvrdeniu tak zo strany hotela, ako aj zo strany klienta. Zároveň je nevyhnutné, aby klient uhradil celú sumu, prípadne jej stanovenú časť, v cene rezervovaných služieb na základe vystavenej a doručenej faktúry, v lehote splatnosti. V prípade, že hotel po uplynutí 24 hodín od zaslania cenovej kalkulácie e-mailom neobdrží potvrdenie rezervácie od klienta, táto cenová ponuka viac nie je platná. Nezáväzná rezervácia bude anulovaná bez nároku na rozsah služieb zo strany klienta, ako aj bez nároku na storno poplatky zo strany hotela.

2.3.1.4 V prípade, že klient s cenovou ponukou súhlasí, a písomnou formou najneskôr do 24 hodín od obdržania cenovej kalkulácie odpovie na e-mail s akceptáciou cenovej ponuky, tak je rezervácia považovaná za záväznú objednávku. Následne hotel zašle klientovi informatívny e-mail, ktorý obsahuje sumarizáciu rezervovaných služieb, faktúru a platné VOP vzťahujúce sa rozsah rezervovaných služieb. Klientovi vyplýva povinnosť uhradiť peňažné prostriedky za objednané služby, vyčíslené a stanovené faktúrou, v lehote jej splatnosti. Hotel garantuje poskytnutie služieb v danom rozsahu rezervácie, až po úhrade faktúry a pripísaní peňažných prostriedkov na účet spoločnosti HOREZZA.

2.3.1.5 Po úspešnej úhrade faktúry v rámci lehoty jej splatnosti a poukázaní peňažných prostriedkov na účet spoločnosti HOREZZA uvedený vo fakturácii, bude zaslaný klientovi potvrdzujúci e-mail, čím sa stáva rezervácia záväznou. Odoslaním potvrdzujúceho e-mailu z kontaktného konta spoločnosti HOREZZA a dorúčením potvrdzujúceho e-mailu na e-mailovú adresu klienta, vzniká medzi spoločnosťou HOREZZA a klientom záväzný zmluvný vzťah. Vznikom zmluvného vzťahu sa na obe zmluvné strany vzťahujú platné práva a povinnosti, pričom na klienta sa vzťahujú platné storno podmienky, ktoré sú súčasťou týchto VOP. Spoločnosť HOREZZA garantuje klientovi poskytnutie služieb v požadovanom termíne, rozsahu ako bolo uvedené v rezervácii a v cene, ktorú klient zaplatil. Potvrdzujúci e-mail obsahuje okrem potvrdenia a sumarizácie objednávky i rezervačné číslo.

2.3.1.6 Rezervačné číslo slúži ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek ďalších úkonov súvisiacich s rezerváciou zo strany klienta, vrátane uplatnenia si rezervácie pri príchode do hotela. Klient je povinný rezervačné číslo bezpečne si uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii.

2.3.1.7 V prípade neuhradenia ceny riadne a včas (v správnej výške s uvedením správneho variabilného symbolu a v lehote splatnosti), je rezervácia prevádzkovateľom zrušená a klientovi právo na rezerváciu zaniká. Klientovi bude e-mailom zaslané vyrozumienie o zrušení rezervácie, pričom klientovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.

2.3.2 Rezervácia prostredníctvom telefonátu (ďalej len “telefonická rezervácia”)

2.3.2.1 Pri telefonickej rezervácii klient kontaktuje hotel telefonicky na telefónnych číslach uvedených na webovej stránke spoločnosti HOREZZA a jednotlivých podstránkach hotelov, za účelom získania cenovej ponuky pre ním vybrané služby a rezervovanie vybraných služieb.

2.3.2.2 Telefonický rozhovor môže byť pre účely kontroly a skvalitňovania služieb poskytovaných prevádzkovateľom zaznamenávaný.

2.3.2.3 Pre postup pri telefonickej rezervácii platia obdobne ustanovenia bodov 2.3.1.2 až 2.3.1.7 týchto VOP.

2.3.2.4 V prípade, že klient nemá e-mailovú adresu, dohodne sa hotel s klientom na spôsobe komunikácie a doručovania dokumentov individuálne.

2.4 Spoločné ustanovenia pre rezervácie

2.4.1 Realizovaním rezervácie klient vyhlasuje, že je osobou plnoletou (vek 18 a viac rokov) a spôsobilou na právne úkony, t.j. spôsobilou vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

2.4.2 Zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a klientom vzniká okamihom, kedy je klientovi zo strany prevádzkovateľa doručené potvrdenie rezervácie, a to buď e-mailom v podobe potvrdzujúceho e-mailu, alebo v individuálnych prípadoch listinnou formou prostredníctvom potvrdzujúceho dokumentu.

2.4.3 Do okamihu doručenia potvrdenia rezervácie klientovi, nie je rezervácia záväzná pre žiadnu zo strán (ani pre klienta, ani pre prevádzkovateľa). Rezervácia sa stáva záväznou až okamihom pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet prevádzkovateľa podľa bodu 2.4.5 týchto VOP a doručením potvrdzujúceho e-mailu alebo potvrdzujúceho dokumentu.

2.4.4 V prípade, že klient neobdrží e-mail alebo dokument potvrdzujúci rezerváciu do 72 hodín od úhrady ceny rezervovaných služieb, odporúča sa klientovi kontaktovať recepciu/ rezervačné oddelenie prevádzkovateľa telefonicky alebo e-mailom.

2.4.5 Dňom úhrady rezervovaných služieb, sa považuje deň pripísania finančných prostriedkov, vo výške fakturovanej ceny za služby, na bankový účet spoločnosti HOREZZA. Klient má povinnosť uhradiť finančné prostriedky v takej výške, ako je uvedená cena vo fakturácii a výhradne iba na účet, ktorý je uvedený v danej faktúre.

2.4.6 V prípade rezervácií uskutočnených v termíne 7 a menej dní pred dňom príchodu, je možné uskutočniť rezerváciu služieb výlučne, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti hotela umožňujú. Spoločnosť HOREZZA si vyhradzuje právo na skrátenie lehoty splatnosti zákazníkom vybraných služieb, o ktorej klienta informuje vopred. Platná lehota splatnosti je taktiež uvedená na faktúre k objednaným službám.

2.4.7 Klient je povinný pri uskutočňovaní rezervácie uviesť presný počet osôb, ktoré majú byť účastníkom rezervovaného pobytu. V prípade detí vo veku do 18 rokov aj ich vek. Rozhodujúcim okamihom pre určenie veku detí do 18 rokov je deň nástupu na pobyt. V prípade, že klient, ktorý uskutočňuje rezerváciu nie je účastníkom pobytu, je povinný uviesť meno a priezvisko plnoletej osoby, e-mailovú adresu a telefónne číslo, v prospech ktorej bude rezervácia uskutočňovaná.

2.4.8 Spoločnosť HOREZZA klientovi garantuje po potvrdení rezervácie taký typ izby, ktorý je uvedený v potvrdení rezervácie. V prípade vzniku prevádzkovej alebo kapacitnej potreby,

či prekážky, hotel si vyhradzuje právo klientovi, a teda účastníkom pobytu, poskytnúť služby v izbe rovnakého alebo porovnateľného štandardu, bez vzniku povinnosti klienta uhradiť doplatok ceny ubytovacích služieb.

2.4.9 V prípade požiadavky klienta na pridelenie konkrétnej izby v hoteli (napríklad konkrétne číslo izby, výhľad, poschodie, orientácia na svetovú stranu a pod.) v rámci jedného a toho istého typu izby, ako bolo predmetom rezervácie, hotel vyhovie požiadavke klienta, avšak iba za predpokladu, že to kapacitné, ubytovacie a prevádzkové možnosti hotela v požadovanom termíne a rozsahu dovoľujú.

2.4.10 Klient berie na vedomie, že v prípade, ak si objedná pobyt, príp. službu za cenu zverejnenú omylom, v dôsledku chyby interného informačného systému, je spoločnosť HOREZZA oprávnená od zmluvy odstúpiť, a to aj potom, čo zákazník obdržal potvrdzujúci e-mail o rezervácii. Spoločnosť HOREZZA v takomto prípade zákazníka informuje o vzniknutej skutočnosti. Príklady, kedy môže dôjsť k chybné zverejnenej cene sú najmä:

- cena pobytu/služby je na prvý pohľad nesprávna,
- u ceny pobytu/služby chýba alebo je navyše jedna či viac číslic,
- zľava za pobyt/služby presahuje viac ako 50%, bez toho aby pobyt/služby boli súčasťou zvláštnej marketingovej kampane/akcie označenej špeciálnym symbolom.

3. Platobné podmienky – všeobecné ustanovenia

3.1 Cenu za rezervované služby je klient povinný uhradiť, a to vo výške podľa požiadavky a fakturácie prevádzkovateľa, záloha najviac však vo výške 100% ceny za rezervované služby.

3.2 Forma úhrady závisí od klientom zvoleného spôsobu rezervácie služieb. Spoločnosť HOREZZA si vyhradzuje právo rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby platby rezervácie vo vzťahu k jednotlivým spôsobom rezervácie služieb, jednotlivým termínom alebo jednotlivým hotelom. O možných formách úhrady je klient informovaný pri realizácii rezervácie.

3.3 Bankové poplatky spojené s realizáciou úhrady ceny za rezervované služby znáša v plnom rozsahu klient.

3.4 Uvedená cena za rezervovaný rozsah služieb neobsahuje miestnu daň. Miestna daň je spravidla hradená priamo pri príchode, a to na recepcii hotela. Miestna daň je stanovená na základe všeobecných záväzných nariadení, líši sa od miestnej príslušnosti, pričom výšku miestneho poplatku poskytovateľ služieb neovplyvňuje.

3.5 V cene za ubytovacie a s tým súvisiace služby je zahrnutá aj daň z pridanej hodnoty v zmysle príslušných právnych predpisov.

3.6 Vyúčtovanie služieb (daňový doklad) je zákazníkovi vydané v deň odchodu priamo na recepcii hotela. V prípade, že si zákazník želá vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa a rezerváciu vykonáva online spôsobom, je povinný o to prevádzkovateľa požiadať ešte pred

samotnou realizáciou úhrady za pobyt, t.j. ešte predtým, než rezerváciu uhradí platobnou kartou (pri voľbe platby platobnou kartou), alebo ešte predtým, než zadá bankový platobný príkaz na úhradu (pri voľbe platby bankovým prevodom). Svoju požiadavku pri uskutočňovaní online rezervácie uvedie do položky „poznámky“ v online rezervačnom systéme, kde uvedie presné a správne fakturačné údaje právnickej osoby (obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v obchodnom registri, bankové spojenie) alebo fyzickej osoby – podnikateľa (obchodné meno, miesto podnikania, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v živnostenskom alebo inom registri, bankové spojenie) prevádzkovateľovi. Vykonanie zmeny fakturačných údajov po tom, ako zákazník pri online rezervácii vykonal úhradu platobnou kartou, alebo zadal bankový platobný príkaz na úhradu, už nie je možné! V prípade offline rezervácie je potrebné uviesť túto požiadavku a správne fakturačné údaje priamo pri uskutočňovaní rezervácie.

4. Zmena rezervácie, nenastúpenie na pobyt, predčasný odchod z pobytu, zrušenie rezervácie a storno podmienky

4.1 Zmeny rezervácie

4.1.1 Akékoľvek zmeny záväznej rezervácie je možné akceptovať výlučne v prípade, ak to prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti hotela umožňujú. Na zmeny rezervácie po potvrdení rezervácie nemá klient právny nárok. V prípade, že klient požaduje vykonať zmeny v rezervácii, je pre tieto účely nevyhnutné uvádzať rezervačné číslo, ktoré klient obdržal v potvrdení rezervácie.

4.1.2 Pokiaľ klient požaduje takú zmenu záväznej rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov na strane hotela vyhovieť, nevzniká hotelu povinnosť žiadosti zákazníka na zmenu potvrdenej rezervácie vyhovieť a hotel má právo žiadosť klienta odmietnuť.

4.1.3 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie žiadosti klienta o zmenu termínu rezervovaných služieb, a to výlučne za podmienok stanovených prevádzkovateľom, o ktorých prevádzkovateľ informuje klienta. V prípade zmeny termínu potvrdenej rezervácie majú pred ustanoveniami týchto obchodných podmienok prednosť podmienky ustanovené prevádzkovateľom (najmä storno podmienky), o ktorých prevádzkovateľ informuje klienta pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných služieb.

4.1.4 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti klienta na zmenu potvrdenej rezervácie zo závažných dôvodov na strane klienta alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (napr. úraz, závažná choroba, smrť a pod.), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti, je klient povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.). Na poskytnutie zmeny alebo akejkoľvek finančnej či nefinančnej náhrady v týchto prípadoch nemá klient právny nárok.

4.2 Nenastúpenie na pobyt, nevyužitie rezervovaných služieb v celom rozsahu

4.2.1 V prípade nevyužitia rezervovaných služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane klienta alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu, alebo bez uvedenia dôvodov (nenastúpenie na pobyt), nevzniká klientovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody. Tento bod sa vzťahuje aj na prípady, kedy z vlastnej vôle klient ukončí svoj pobyt skôr, ako bol pôvodne plánovaný termín skončenia pobytu.

4.3 Zrušenie rezervácie, storno podmienky

4.3.1 Okamihom uzatvorenia zmluvy na diaľku o poskytnutí služieb nie je klient oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb v zmysle § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

4.3.2 Prevádzkovateľ umožňuje zákazníkovi potvrdenú rezerváciu zrušiť (od okamihu vzniku zmluvného vzťahu podľa bodu 2.4.2 týchto VOP) z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla prevádzkovateľa uvedenú v bode 1.1 týchto VOP, alebo elektronicky e-mailom, a to oznámením o zrušení rezervácie, zaslaného na e-mailovú adresu uvedenú v potvrdení rezervácie s uvedením rezervačného čísla.

4.3.3 V prípade zrušenia rezervácie podľa bodu 4.3.2 týchto VOP, vzniká prevádzkovateľovi okamihom zrušenia rezervácie zo strany klienta právo na úhradu storno poplatku. Prevádzkovateľ si uplatní storno podmienky v závislosti od typu rezervovaného pobytu, ako aj od lehoty zostávajúcej k termínu nástupu na pobyt, v ktorej došlo k zrušeniu rezervácie.

Aktuálne platné storno poplatky sú prístupné a zverejnené na webovej stránke spoločnosti HOREZZA, a to www.granithotels.sk.

4.4 Zmena alebo zrušenie rezervácie zo strany prevádzkovateľa, vyššia moc

4.4.1 V prípade, ak z dôvodov na strane prevádzkovateľa alebo hotela (prevádzkové dôvody, kapacitné dôvody a pod.) nie je možné klientovi alebo účastníkom pobytu poskytnúť po potvrdení rezervácie rezervované služby vôbec alebo čiastočne, prevádzkovateľ klienta o tejto skutočnosti bezodkladne informuje e-mailom na zákazníkovi zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie alebo telefonicky, pričom mu súčasne v závislosti od kapacitných a prevádzkových možností prevádzkovateľa a hotelov prevádzkovaných prevádzkovateľom predloží návrh na využitie služieb v rovnakom ako zákazníkovi rezervovanom termíne v inom hoteli prevádzkovanom prevádzkovateľom rovnakého alebo vyššieho štandardu, alebo v rovnakom hoteli v inom termíne, a to bez povinnosti klienta na úhradu doplatku za takto poskytnuté služby.

4.4.2 V prípade, že klient ponuku prevádzkovateľa podľa bodu 4.4.1 týchto VOP prijme, nemá právo na akúkoľvek ďalšiu finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.

4.4.3 V prípade, že klient ponuku prevádzkovateľa podľa bodu 4.4.1 týchto VOP neprijme, rezervácia klienta sa ruší a prevádzkovateľ vráti klientovi uhradenú cenu rezervovaných služieb rovnakým spôsobom, ako bola klientom realizovaná úhrada za rezervované služby,

podľa toho, akú formu realizácie úhrady si klient pri rezervácii pobytu zvolil, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie.

5. Akciové pobyty

5.1 Prevádzkovateľ je oprávnený ponúkať akciové pobyty (Last Minute, First Minute, Flexi ponuky a pod.). Počet izieb vyhradených pre akciové pobyty je obmedzený.

5.2 Prevádzkovateľ je oprávnený poskytnúť klientom adresne alebo neadresne tzv. promo kódy oprávňujúce klientov na využívanie špeciálnych akcií a zliav. V prípade, že klient bude mať záujem využiť tzv. promo kód, pri online rezervácii zadá na určené miesto tzv. promo kód, ktorý ho oprávňuje využiť špeciálnu akciu prevádzkovateľa, kde bude zároveň klient informovaný o dobe platnosti a podmienkach využitia tzv. promo kódu. Pokiaľ konkrétne podmienky tzv. promo kódu neustanovujú inak, je možné tzv. promo kód využiť len v prípade online rezervácie s realizáciou online platby. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny alebo zrušenia tzv. promo kódu alebo podmienok jeho využitia či doby platnosti aj počas doby jeho platnosti.

5.3 Kombinovanie či kumulovanie zliav či akýchkoľvek akciových ponúk prevádzkovateľa nie je možné.

5.4. V prípade špeciálnych ponúk, ktoré môžu byť označované za tzv. Flexi ponuky, sú ceny za pobyt a ostatné služby sú flexibilné a podliehajú akcii. Na takúto akciu sa vzťahuje nielen špeciálna (zvýhodnená) cena, ale aj samostatné podmienky uplatenia zľavy a/alebo storno podmienky. Storno podmienky vzťahujúce sa na takýto typ ponuky sú individuálne, vzhľadom na danú ponuku, a tým aj prispôbené danej ponuke. V takomto prípade sú storno podmienky vzťahujúce sa na flexibilnú ponuku nadradené všeobecným storno podmienkam a spoločnosť HOREZZA je povinná takéto individuálne storno podmienky vzťahujúce sa ku konkrétnej flexibilnej ponuke alebo akcii uvádzať priamo v špecifikácii danej akcii. Klient s týmito skutočnosťami musí byť preukázateľne a vopred oboznámení.

5.5 V prípade flexibilných ponúk je možné stanovenie osobitých storno podmienok vzťahujúcich sa ku konkrétnej ponuke, pričom môžu byť upravené nielen lehoty splatnosti ceny za rezervované služby, ale aj upravená lehota a výška ceny storno poplatkov vo vzťahu k zrušeniu rezervácie k príslušnému dňu nástupu na pobyt. Spoločnosť HOREZZA má povinnosť priamo pri ponuke zverejniť osobité podmienky a storno poplatky vzťahujúce sa na uvedenú flexibilnú ponuku.

5.6 V prípade, že si klient zakúpi pobyt v hoteloch spoločnosti HOREZZA cez inú, partnerskú webovú stránku a vykoná rezerváciu cez (online) rezervačný formulár/ systém prislúchajúci partnerskej webovej stránke, klientovi vzniká zmluvný vzťah s uvedenou partnerskou spoločnosťou. Tým pádom sa vzťahujú na nákup a rezerváciu pobytu a služieb práva a povinnosti ako aj VOP spoločnosti, ktorá daný pobyt a rozsah služieb klientovi predala.

6. Reklamácie rezervačného procesu

6.1 Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na uplatňovanie nárokov z väd služieb poskytovaných prevádzkovateľom od momentu začatia rezervácie služieb klientom do momentu nástupu zákazníka na pobyt v hoteli.

6.2 Poskytovanie služieb spoločnosťou HOREZZA sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

6.3 Klient má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

6.4 Klient je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň, inak právo na reklamáciu zaniká. Klient má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) elektronicky prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu info@granithotels.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti HOREZZA v lehote ustanovenej v týchto VOP. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti HOREZZA prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie. Klient má taktiež možnosť realizovať reklamáciu priamo na recepcii hotela, a v prípade, že bude možné reklamáci vyhovieť bezodkladne, hotel môže po dohovore s klientom, vybaviť riešenie reklamácie operatívne. V prípade vzniku práva zákazníka alebo účastníka pobytu na uplatnenie z nárokov väd služieb počas pobytu v hoteli, je klient alebo účastník pobytu povinný uplatniť tento nárok najneskôr do skončenia pobytu (do dňa odchodu) priamo na recepcii príslušného hotela, inak právo na reklamáciu zaniká.

6.5 Klient je povinný pri uplatnení reklamácie uviesť rezervačné číslo. Spoločnosť HOREZZA je oprávnená si od klienta vyžiadať aj potvrdenie rezervácie. Spoločnosť HOREZZA po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je klient povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Klient je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti HOREZZA potrebnú súčinnosť vyžadovanú spoločnosťou HOREZZA pre riadne vybavenie reklamácie.

6.6 V prípade, že spoločnosť HOREZZA uzná oprávnenosť reklamácie klienta, poskytne klientovi náhradné plnenie (možnosť ubytovania v inej izbe rovnakého alebo vyššieho štandardu alebo v inom hoteli prevádzkovanom spoločnosťou HOREZZA) v rovnakom alebo náhradnom termíne. V prípade, že klient s poskytnutím náhradného plnenia nesúhlasí alebo v prípade, že prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti spoločnosti HOREZZA neumožňujú vybavenie oprávnenej reklamácie spôsobom podľa predchádzajúcej vety, bude klientovi pri oprávnenej reklamácií vrátená ním uhradená cena za rezervované služby, respektíve

poskytnutá zľava zo klientom uhradenej ceny za rezervované služby vo výške určenej spoločnosťou HOREZZA.

6.7 Spoločnosť HOREZZA si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek klienta.

6.8 Spoločnosť HOREZZA nezodpovedá za neposkytnutie služieb a/ alebo nevyužitie služieb zákazníkom, či nemožnosť využiť klientom rezervované a uhradené služby v plnom rozsahu z dôvodov vyššej moci. Za vyššiu moc sa považuje situácia, v dôsledku ktorej nie je možné plniť povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu (napr. prírodné katastrofy, trvalý nedostatok energie, ozbrojené konflikty, vojnový alebo výnimočný stav, vojna).

6.9 V prípade, ak zákazník - spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom ktorým prevádzkovateľ ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník 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 prevádzkovateľom ako predávajúcim je a) 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 b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektovalternativneho-riesenia-spotrebitelstskyh-sporov/146987s>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov online, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelstskyhsporov.soi>.

7. Ochrana osobných údajov, Ochrana súkromia

7.1 Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov HOREZZA a sú uverejnené na internetovej stránke <https://granithotels.sk/sk>.

8. Všeobecné informácie

8.1 Informácie poskytnuté zákazníkovi v potvrdení rezervácie sú pre klienta a účastníkov pobytu záväzné. Klient je povinný si všetky údaje v potvrdení rezervácie riadne skontrolovať

a v prípade nejasností, otázok alebo nezrovnalostí bezodkladne kontaktovať prevádzkovateľa za účelom riešenia vzniknutej situácie.

8.2 Prevádzka jednotlivých ubytovacích zariadení je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa a informácie o aktuálnych ponukách produktov a služieb, prípadných obmedzeniach v prevádzke jednotlivých ubytovacích a kúpeľných zariadení, o doplnkových službách (stravovanie, balneo, wellness), ako aj o ďalších službách poskytovaných prevádzkovateľom v mieste jednotlivých ubytovacích zariadení, ako aj informácie o prípadných obmedzeniach v prevádzkach, sú dostupné denne na internetových stránkach prevádzkovateľa (<https://granithotels.sk/>), internetových stránkach jednotlivých ubytovacích zariadení.

8.3 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť pre deti mladšie ako 1,99 rokov zľavu z ceny ubytovacích služieb, a to pre deti od 0 do dňa predchádzajúcemu dňu dovŕšenia 1,99 rokov veku 100% zľavu z ceny ubytovacích služieb bez nároku na lôžko alebo prístelku. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny vekovej kategórie, ako aj výšky ním poskytovanej zľavy z dôvodu veku.

9. Záverečné ustanovenia

9.1 Tieto VOP, ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce na ich základe a pri uskutočňovaní rezervácie podľa týchto VOP, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmito VOP neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

9.2 Akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto VOP alebo právnych vzťahov na ich základe vzniknutých, vrátane sporu o výklad týchto VOP, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmierné vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.

9.3 Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

9.4 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 21.5.2021.

9.5 Klient má možnosť podať podnet, prípadne sťažnosť nasledovnými spôsobmi:

- e-mailovou správou, a to na e-mailovú adresu info@horezza.sk, kde je nevyhnutné uviesť všetky potrebné informácie a skutočnosti k predmetnému podnetu/ sťažnosti,
- písomne, vyplnením konkrétneho formulára, priamo na recepcii hotelovej prevádzky,
- písomne, adresovaním danej písomnosti na adresu sídla spoločnosti.

9.6 Tieto VOP sa vzťahujú na úpravu práv a povinností pri rezervácii ubytovacích a s tým súvisiacich služieb v ubytovacích a kúpeľných zariadeniach prevádzkovaných spoločnosťou HOREZZA. Ak ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa jednotlivých služieb poskytovaných spoločnosťou HOREZZA (ďalej len „osobitné obchodné podmienky“) obsahujú odlišnú úpravu ako tieto obchodné podmienky, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných obchodných podmienok a ustanovenia osobitných obchodných podmienok majú

prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. V otázkach neupravených osobitnými obchodnými podmienkami platia ustanovenia týchto VOP.

Poskytovateľ:

HOREZZA, a.s.

Sídlo: Teplická 81, 921 01 Piešťany

Tel: 02/ 32 10 6000

E-mail: sekretariat@horezza.sk

V Bratislave 21.5.2021

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava

Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava 1