

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY**  
**UBYTOVACIEHO ZARIADENIA - HOTEL ARENA**

**Kollárova 18, 917 01 Trnava**

(platné od 23.05.2017)

Obchodná spoločnosť: City-Arena Hotel a.s.

Sídlo: Kapitulská 5, 917 01 Trnava ; IČO: 50 252 895

Zapísaná v OR OS Trnava, oddiel: Sa, vložka číslo: 10681/T

**Čl. I. Úvodné ustanovenia, účel, oblasť platnosti**

1. Prevádzkovateľom Hotela Arena (ďalej len „hotel“) je spoločnosť City-Arena Hotel a.s., so sídlom Kapitulská 5, 917 01 Trnava, IČO: 50 252 895, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sa, vložka číslo: 10681/T.
2. Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) je právny rámec vzťahov medzi prevádzkovateľom hotela a jeho klientmi, s cieľom zabezpečiť informovanosť klienta o podmienkach poskytovaných služieb.
3. Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy (dohody) a objednávky, predmetom ktorej je záväzok hotela poskytnúť klientovi určité služby a záväzok klienta uhradiť za poskytnuté služby dohodnutú cenu.
4. Obchodné podmienky klienta môžu byť akceptované iba v prípade, keď budú výslovne vopred písomne dohodnuté.
5. Platí domnienka, že klient sa s týmito VOP oboznámil, ibaže preukáže, že prístup k nim bol obmedzený prípadne zamedzený zavinením hotela.
6. Tieto VOP sa stávajú pre hotel záväznými dňom ich zverejnenia a pre klienta okamihom objednania služby.

**Čl. II. Definícia pojmov**

Pre účely tejto zmluvy sa rozumie:

- a) **Klientom** každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s hotelom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle hotelu záväznú objednávku;
- b) **Hotelom** objekt s názvom Hotel Arena, prevádzkovaný spoločnosťou City-Arena Hotel a.s., so sídlom Kapitulská 5, 917 01 Trnava, IČO: 50 252 895, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sa, vložka číslo: 10681/T.
- c) **Zmluvnými stranami** sú hotel a klient;
- d) **Službou** akékoľvek služby poskytované hotelom v súlade s jeho predmetom podnikania, najmä však ubytovacie, stravovacie a iné doplnkové služby;
- e) **Individuálnym klientom** spravidla 1 až 5 osôb, ktoré si spoločne objednávajú služby hotela alebo rezervujú ubytovanie v hoteli v rovnakom termíne príchodu a odchodu;
- f) **Skupinou** spravidla 6 a viac osôb, ktoré si spoločne objednávajú služby hotela a rezervujú ubytovanie v hoteli v rovnakom termíne príchodu a odchodu;
- g) **Okamih úhrady** moment, kedy oprávnený získal možnosť disponovať s uhradenými prostriedkami, t.j. dňom ich pripísania na účet, prevzatím v pokladni a pod;
- h) **Škodou** skutočná škoda a ušlý zisk. Škoda sa nahrádza v peniazoch; ak však o to oprávnená strana požiada a ak je to možné, nahrádza sa škoda uvedením do predošlého stavu.



## Čl. III. Uzavretie zmluvy

1. Uzatvorením zmluvy sa rozumie najmä dohoda o poskytovaní služieb medzi klientom a hotelom, vzniknutá na základe hotelom potvrdenej žiadosti klienta. Žiadosť podľa predchádzajúcej vety (ďalej len „objednávka“), realizuje klient vo vzťahu k hotelu osobne, telefonicky, písomne alebo prostredníctvom e-mailu. Zmluvný vzťah vzniká potvrdením (písomne alebo e-mailom) objednávky klienta zo strany hotela. Závisí od slobodnej vôle hotela, či objednávku potvrdí.
2. Uzatvorením zmluvy sa hotel zaväzuje zabezpečiť klientovi služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, pričom hotelu vzniká súčasne právo žiadať od klienta zaplatenie dohodnutej ceny a náhradu prípadnej škody, spôsobenej v súvislosti s čerpaním hotelových služieb.
3. V prípade skupinových objednávok alebo pravidelne opakujúcich sa objednávok, sú zmluvné strany oprávnené uzatvoriť rámcovú zmluvu; pre prípad, že zmluvné strany uzatvorili písomnú zmluvu a táto zmluva alebo jej časti nie sú v súlade s ustanoveniami VOP, majú ustanovenia tejto zmluvy prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Platnosť týchto VOP tým však nie je dotknutá. To platí aj v prípade individuálnych písomných zmlúv.
4. Zmluva môže byť uzatvorená aj prostredníctvom sprostredkovateľa, pričom voči hotelu vystupuje ako povinná osoba samotný sprostredkovateľ, ak hotel nedá písomný súhlas k zmene v osobe povinného.
5. Ďalší prenájom prenechaných miestností ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie, resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v zmluve, vyžadujú predošlý písomný súhlas hotela.
6. Všetky nároky voči hotelu sa premlčujú v súlade s podmienkami stanovenými Občianskym či Obchodným zákonníkom (podľa povahy klienta).

## Čl. IV. Ubytovacie služby – individuálni klienti

1. Hotel je povinný dať k dispozícii klientovi rezervované izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu; klient má nárok na prichystanie rezervovanej izby pred uvedeným termínom len v prípade, že s tým hotel pri uzatváraní zmluvy vyslovil súhlas. Klient nemá nárok na odovzdanie k dispozícii konkrétnej izby, ibaže sa s hotelom osobitne dohodol.
2. Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 11:00 hod. dohodnutého dňa odchodu, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. V prípade, že klient uvoľní izbu po tomto termíne, hotel je oprávnený účtovať príplatok za neskorší odchod, príp. cenu za pobyt aj za celý nasledujúci deň bez toho, aby klientovi vznikli zmluvné nároky na služby hotela spojené s ubytovaním.
3. Pobyt klienta v hoteli upravuje Ubytovací poriadok Hotela Arena a prevádzkové poriadky hotela. Jednotlivé poriadky sú pre hotelových hostí záväzné.
4. Klient je povinný pri nasťahovaní sa do izby, akékoľvek prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepcii hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby alebo jej inventáru. V prípade, že hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení pobytu klienta, bez toho, aby klient tieto skutočnosti nahlásil na recepcii hotela, je klient povinný nahradiť hotelu škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu.
5. Klient, ktorý sa ubytuje pred 6:00 hod., je povinný uhradiť sumu ubytovania za celú predchádzajúcu noc. Od klienta, ktorý požaduje ubytovanie pred 11:00 hod., a izba nebola v predchádzajúci deň prenajatá, je hotel oprávnený požadovať úhradu 50% sumy ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
6. Ak má klient záujem o garantovanú rezerváciu, hotel je oprávnený požadovať od klienta zaplatenie zálohy vo výške 100% z celkovej ceny rezervácie. Rezervácia sa považuje za garantovanú zo strany hotela okamihom úhrady zálohy (ďalej len „garantovaná rezervácia“).



7. Rezervované izby, do ktorých sa klient nenast'ahoval najneskôr do 24:00 hod. dňa prízjazdu, je hotel oprávnený prenechať inému klientovi; to neplatí, pokiaľ bol výslovne dohodnutý neskorší prízjazd klienta.

## **Čl. V. Ubytovacie služby – skupiny**

1. Ak nie je uvedené v tomto článku inak, platia pre ubytovacie podmienky skupín ustanovenia Čl. IV. týchto VOP.

## **Čl. VI Ceny za hotelom poskytované služby a platobné podmienky**

1. Klient je povinný za ním využité služby zaplatiť dohodnutú cenu; to platí aj pre služby hotela, ktoré hotel poskytol na základe výslovnej požiadavky klienta tretím osobám.
2. Pokiaľ nebolo dohodnuté inak, dohodnutá cena, ktorú je klient povinný zaplatiť za objednané služby hotela, vyplýva z platného cenníka hotela. Hotel je povinný zverejniť cenník obvyklým spôsobom, a to najmä na svojej internetovej stránke a na recepcii hotela.
3. Ceny uvedené v cenníku hotela sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty, nezahŕňajú však miestne dane.
4. V prípade, ak doba medzi uzavretím zmluvy a poskytnutím služby presiahne 4 mesiace, v priebehu ktorých došlo k zvýšeniu účtovanej ceny za takéto služby hotelom, je hotel oprávnený zmluvne dohodnutú cenu primerane zvýšiť, najviac však o 5%.
5. K zmene zmluvne dohodnutej ceny môže hotel pristúpiť aj vtedy, ak klient dodatočne zmení so súhlasom hotela počet rezervovaných izieb, rozsah hotelových služieb, dĺžku pobytu a pod.
6. Hotel je oprávnený pri uzavretí zmluvy žiadať platbu vopred. Výška platby vopred a termíny platby vopred sa dajú písomne dohodnúť v zmluve.
7. Ak sa nedohodne vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie objednaných a využitých služieb zo strany klienta je daňový doklad – faktúra, vystavená v deň odchodu klienta z priestorov hotela alebo v deň, kedy klient využil všetky objednané služby hotela. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
8. Platba kreditnou kartou môže byť zrealizovaná pred aj po čerpaní hotelových služieb, a to na základe klientom poskytnutých údajov potrebných na realizáciu platby. Hotel si vyhradzuje právo dodatočne zúčtovať z kreditnej karty klienta prípadné rozdiely, ktoré budú zistené po jeho odchode (napr. konzumácia z minibaru, náhrada škody, pokuty a pod.), s čím klient pri zadaní objednávky vyjadruje svoj výslovný súhlas; v tomto prípade je hotel povinný písomne informovať klienta o akomkoľvek dodatočnom zúčtovaní rozdielov z kreditnej karty klienta a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania.

## **Čl. VII Storno podmienky – individuálni klienti; skupina**

1. Klient má právo stornovať objednané služby, pričom stornovanie musí byť realizované písomne v dostatočnom časovom predstihu. Každú zmenu alebo zrušenie dohodnutého rozsahu objednaných a následne hotelom potvrdených služieb je klient povinný oznámiť hotelu písomne. V prípade storna pobytu a čerpania dohodnutých služieb má hotel nárok účtovať klientovi ako kompenzáciu finančnej straty storno poplatky v závislosti od počtu rezervovaných izieb vo výške:



## 1.1. Zrušenie rezervácie v počte izieb 1 – 3

- a) 1 deň pred nástupom na pobyt je storno poplatok 100% z ceny prvej noci
- b) 2 a viac dní pred nástupom na pobyt bez storno poplatku

## 1.2. Zrušenie rezervácie v počte izieb 4 a viac

- a) 1 deň pred nástupom na pobyt je storno poplatok 100% z ceny objednaných služieb
- b) 2-7 dní (vrátane) pred nástupom na pobyt je storno poplatok 80% z ceny objednaných služieb
- c) 8-14 dní (vrátane) pred nástupom na pobyt je storno poplatok 50% z ceny objednaných služieb
- d) Viac ako 14 dní pred nástupom na pobyt bez storno poplatku

Ak klient preukáže písomným potvrdením, že z vážnych dôvodov (vážne ochorenie, ústavné liečenie, živelná pohroma, vojenské povinnosti, úmrtie, vážne ochorenie a úmrtie člena rodiny) nemohol čerpať objednané služby, môže hotel na základe dohody znížiť výšku storno poplatku, alebo aj upustiť od jeho účtovania.

- 2. V prípade čiastočného stornovania služieb (napr. zníženie počtu osôb, skrátenie trvania pobytu alebo zredukovanie rozsahu služieb) o viac ako 30% z celkovej hodnoty objednávky sa storno poplatok vzťahuje len na rozdiel medzi pôvodnou cenou a novou cenou, vypočítanou po zohľadnení čiastočného storna.
- 3. Ak hotelu vznikne nárok na storno poplatok, je hotel povinný klientovi zaslať v lehote 14 dní odo dňa vzniku nároku na storno poplatok oznámenie o vyčíslení storno poplatku a dátume jeho splatnosti.

## Čl. VIII Odstúpenie od zmluvy zo strany hotela

- 1. Hotel je od zmluvy oprávnený odstúpiť v prípade, ak:

- a) bolo toto právo písomne dohodnuté s klientom z dôvodov uvedených v zmluve;
- b) klient netrvá na plnení zo strany hotela;
- c) klient má záväzky voči hotelu po lehote splatnosti;
- d) pri rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba a klient svoj záväzok včas nespĺnil, hotel však môže odstúpiť od zmluvy najneskôr do momentu splnenia záväzku klientom;
- e) sa vyskytli okolnosti, za ktoré hotel nezodpovedá (napr. vyššia moc), a ktoré robia splnenie zmluvy nemožným;
- f) služby boli rezervované uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov klienta alebo iných podstatných skutočností;
- g) hotel má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie hotelových služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku, bezpečnosť alebo vážnosť hotela voči verejnosti bez toho, že by sa to mohlo pripisovať prevádzkovateľovi hotela.

- 2. V prípade, že klient uhradil vopred zálohovú platbu vo výške najmenej 50%, je hotel od zmluvy oprávnený odstúpiť len v prípade, ak:

- a) bolo toto právo písomne dohodnuté s klientom a z dôvodov uvedených v zmluve;
- b) klient netrvá na plnení zo strany hotela;
- c) sa vyskytli okolnosti, za ktoré hotel nezodpovedá (napr. vyššia moc), a ktoré robia splnenie zmluvy nemožným.

- 3. Pokiaľ bolo písomne dohodnuté bezplatné právo odstúpenia klienta počas určitej doby, je hotel v tejto dobe z jeho strany oprávnený odstúpiť od zmluvy, pokiaľ existujú dopyty iných zákazníkov po zmluvne rezervovaných izbách a klient na spätný dopyt hotela sa nezriekne svojho práva na odstúpenie.



4. Pri oprávnenom odstúpení hotela nevzniká žiaden nárok zákazníka na náhradu škody.

## Čl. IX Zodpovednosť za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach

1. Hotel ručí so starostlivosťou riadneho obchodníka za svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy. Nároky zákazníka na náhradu škody sú vylúčené. Z toho vylúčené sú škody zo zabitia, ublíženia na tele alebo poškodenia zdravia, ak k takej škode dôjde v dôsledku zavineného porušenia povinností hotela, ostatné škody, ktoré sa zakladajú na úmyselnom alebo hrubo nedbanlivom porušení povinností hotela a škody, ktoré sa zakladajú na úmyselnom alebo hrubo nedbanlivom porušení typických povinností hotela vyplývajúcich zo zmluvy, ako aj škody na vnesených alebo odložených veciach tak, ako je uvedené nižšie. Ak ku škode došlo aj porušením povinností klienta, za vzniknutú škodu je klient spoluzodpovedný. Pokiaľ by sa mali vyskytnúť chyby alebo nedostatky v službách hotela, hotel sa pri vedomosti alebo na okamžité upozornenie zákazníka bude usilovať zabezpečiť nápravu. Zákazník je povinný primerane prispieť k odstráneniu chyby a znižovaniu možných škôd.
2. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach podľa §433 a nasl. Občianskeho zákonníka, t.j. hotel zodpovedá za škodu na veciach, ktoré boli ubytovanými klientmi alebo pre nich vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkov hotela (§433 ods.1 Občianskeho zákonníka).
3. Za klenoty, peniaze a iné cennosti hotel zodpovedá len do výšky 332 € (§1c Nariadenia Vlády Slovenskej republiky č. 87/1995 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka). Právo na náhradu škody zanikne, ak ho klient neuplatnil najneskôr do 15. dňa po dni, keď sa poškodený o škodu dozvedel (§436 veta druhá Občianskeho zákonníka). Platí domnienka, že o škode sa dozvedel v deň odchodu z hotela.
4. Poskytnutím miesta na odstavenie motorového vozidla na hotelovom parkovisku, aj za úhradu, nevzniká zmluva o úschove ani povinnosť hotela strážiť odstavené motorové vozidlo. Hotel v parkovacích priestoroch (miestach) neposkytuje žiadne služby okrem možnosti parkovania vozidiel a iných dopravných prostriedkov a nevykonáva ani nezabezpečuje žiadne činnosti, ktoré by slúžili akýmkoľvek iným účelom, než možnosti parkovania. Za stratu alebo poškodenie motorových vozidiel a ich príslušenstva ako aj obsahu, odstavených na pozemkoch (plochách) pre možnosť parkovania vozidiel prináležiacich hotelu, hotel preto nezodpovedá.
5. Hotel nezodpovedá za úrazy pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže ku škode došlo zo strany hotela v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti alebo úmyslu.
6. Služby budenia vykonáva hotel s najväčšou starostlivosťou. So správami, poštovými zásielkami a zásielkami tovaru pre hostí sa vždy zaobchádza so starostlivosťou.

## Čl. X Doručovanie

1. Všetky písomnosti týkajúce sa právnych vzťahov založených medzi hotelom a klientom sa doručujú: a) osobne; b) poštou; c) tretou osobou oprávnenou doručovať zásielky.
2. Všetky písomnosti týkajúce sa akýchkoľvek právnych vzťahov založených medzi hotelom a klientom sa doručujú doporučené na adresu sídla hotela a na adresu trvalého pobytu alebo sídla klienta. Ak záväzkový vzťah medzi hotelom a klientom trvá, je každý jeho účastník povinný bezodkladne oznámiť druhému účastníkovi zmenu svojho sídla alebo trvalého pobytu, prípadne inú zmenu, ktorá môže mať vplyv na hotelom potvrdenú objednávku klienta.
3. Ak klient neprevezme písomnosť na adrese uvedenej v objednávke, a táto je zhodná s jeho adresou zapísanou v obchodnom registri alebo inom registri, považuje sa písomnosť po 3 dňoch od jej vrátenia



odosielateľovi za doručení a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvie. Všetky právne účinky doručovaných písomností nastanú v tomto prípade dňom, ktorým sa písomnosť považuje za doručení.

4. Ak klient neprevezme písomnosť na adrese uvedenej v objednávke, a táto nie je zhodná s jeho adresou zapísanou v obchodnom registri alebo inom registri, je odosielateľ povinný opakovane doručiť písomnosť na adresu účastníka zapísanú v obchodnom registri alebo inom registri. Pri takomto doručení platí v celom rozsahu úprava obsiahnutá v ods. 3 tohto článku.

## Čl. XI Osobitné ustanovenia

1. Klient si môže na pobyt priviesť psa len s predchádzajúcim súhlasom hotela. Hotel si za strpenie psa účtuje poplatok podľa aktuálne platného cenníka.
2. Vo všetkých priestoroch hotela platí prísny zákaz fajčenia. V prípade porušenia tohto zákazu má hotel právo uložiť klientovi pokutu vo výške 100,- € za každé zistené porušenie.
3. Do hotela nesmú byť vnesené žiadne látky nebezpečnej povahy (výbušniny a strelivo, žieraviny, jedy alebo toxické látky, infekčné alebo rádioaktívne materiály).
4. Hotel prevezme správy, poštové zásielky a zásielky tovaru určené pre hostí.
5. Nájdenej veci hotel posieľa ďalej len na žiadosť klienta a na jeho náklady. Tieto veci sa v hoteli uskladňujú maximálne 1 mesiac. Po uplynutí tejto doby budú predmety so zjavnou hodnotou odovzdané príslušným orgánom.

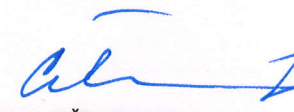
## Čl. XII Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.
2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto VOP boli alebo by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení týchto VOP.
3. Klienti pri realizácii objednávky potvrdzujú súhlas s týmito platnými VOP hotela. Hotel si vyhradzuje právo na zmeny týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia VOP je splnená ich umiestnením na dostupných miestach v priestoroch hotela a na stránkach hotela [www.hotelarena.sk](http://www.hotelarena.sk).

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 23.05.2017.

V Trnave, dňa 23.05.2017

  
Ing. arch. Pavol Adamec  
Predseda predstavenstva

  
Ing. Jozef Čechovič  
Člen predstavenstva