



**LUX - BB, s.r.o.**

**Námestie slobody 2, 974 00 Banská Bystrica**

Tel: +421 48 414 41 41 - 5, +421 48 437 03 14, prevádzka: +421 48 437 03 64

E-mail: lux@hotellux.sk, <http://www.hotellux.sk>

## **Všeobecné zmluvné podmienky**

Hotel Lux\*\*\*, Nám. Slobody 2

Platné od 12.12.2014

Obchodné meno: **LUX – BB, s.r.o.**, Nám. Slobody 2, 97401 Banská Bystrica

IČO: 47 576 626

DPH: SK2023997470

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica

oddiel Sro, vložka č.25982/S

### **1. Zmluvné strany**

#### Dodávateľ:

Hotel Lux, prevádzka spoločnosti, LUX-BB, s.r.o. - poskytovateľ stravovacích, kongresových služieb odberateľovi (host'ovi) za úhradu.

#### Odberateľ:

Objednávateľ služieb



**LUX - BB, s.r.o.**

**Námestie slobody 2, 974 00 Banská Bystrica**

Tel: +421 48 414 41 41 - 5, +421 48 437 03 14, prevádzka: +421 48 437 03 64

E-mail: lux@hotellux.sk, <http://www.hotellux.sk>

## **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 firmy názov spoločnosti
  - termín čerpania hotelových služieb
  - kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu host'a, email kontakt
  - spôsob úhrady za služby, v prípade firmy 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 rezervácie alebo zamietnutím.
- 2.5. Na základe objednávky hotel vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým host'ovi potvrdí rozsah služieb písomnou formou alebo elektronicky.

## **3. Ceny a platobné podmienky**

- 3.1. Hotel poskytuje host'ovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov.
- 3.2. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná.
- 3.3. Nárok na zníženie ceny nevzniká klientovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.
- 3.4. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať a kumulovať.
- 3.5. V deň odchodu je host' povinný doplatiť všetky využité služby hotela a ubytovanie v hotovosti na recepcii, kreditnou kartou alebo platobnou kartou.
- 3.6. Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.
- 3.7. Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach musia byť vopred odsúhlasené generálnym riaditeľom



**LUX - BB, s.r.o.**

**Námestie slobody 2, 974 00 Banská Bystrica**

Tel: +421 48 414 41 41 - 5, +421 48 437 03 14, prevádzka: +421 48 437 03 64

E-mail: lux@hotellux.sk, <http://www.hotellux.sk>

spoločnosti a obidvomi zmluvnými stranami potvrdené písomnou formou v osobitnej Rámcovej zmluve.

### 3.8. Zálohová platba:

Hotel má právo žiadať od host'a zálohovú platbu do výšky 80% z ceny objednaných služieb so splatnosťou 7 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou v momente, keď je uhradená zálohová platba na účet hotela.

### 3.9. Zálohová platba pre skupiny a akcie:

3.9.1. Poskytovateľ služby vystavuje zálohovú faktúru z predpokladanej a dohodnutej ceny za všetky ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby podľa objednávky so splatnosťou 7 dní odo dňa vystavenia zálohovej faktúry a to nasledovne:

- 30% z objednaných služieb ako potvrdenie rezervácie
- najneskôr 3 dni pred začatím čerpania služieb musí byť na účet poskytovateľa služieb uhradená záloha vo výške 80 % z celkových objednaných služieb.

3.9.2. Najneskôr v deň nástupu musia byť objednané služby uhradené.

3.9.3. Dňom pripísania zálohy na účet poskytovateľa služieb vedený v Poštovej banke, a.s., číslo účtu: 0020547134/6500, IBAN: SK19 6500 0000 0000 2054 7134, BIC: POBNSKBA, je objednávka zo strany poskytovateľa služieb potvrdená. Od doby prijatia objednávky objednávateľom 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, poskytovateľ služieb je oprávnený rezerváciu zrušiť.

### 3.10. Zálohovú platbu možno zrealizovať nasledovným spôsobom:

- v hotovosti alebo platobnou kartou priamo v hotely
- prevodom na účet: Poštová banka, a.s. IBAN: SK1965000000000020547134, BIC: POBNSKBA
- pre variabilný symbol použite číslo rezervácie alebo číslo faktúry
- platobnou kartou formou on-line rezervácie



**LUX - BB, s.r.o.**

**Námestie slobody 2, 974 00 Banská Bystrica**

Tel: +421 48 414 41 41 - 5, +421 48 437 03 14, prevádzka: +421 48 437 03 64

E-mail: lux@hotellux.sk, <http://www.hotellux.sk>

### 3.11. Storno podmienky:

3.11.1. Hotel je oprávnený požadovať storno poplatky v prípade, že hosť svoju rezerváciu zruší písomne, telefonicky alebo elektronicky, faxom v nasledovných lehotách:

- od 15 do 29 dní pred dohodnutým termínom 50% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- od 7 do 14 dní pred dohodnutým termínom 70% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- od 1 do 6 dní pred dohodnutým termínom 90% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- v deň nástupu 100% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- pri predčasnom odchode z pobytu si hotel účtuje 100% z potvrdeného zostávajúceho pobytu,
- na vianočné, silvestrovské a veľkonočné pobyty sa vzťahuje 100% storno z rezervácií zrušených 21 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt.

3.12. V prípade, že klient/hosť objedná a zálohovou platbou záväzne potvrdí rezervovanie 50% a viac ubytovacej kapacity hotela, v prípade zrušenia takejto rezervácie sa klientovi/hosťovi účtuje storno vo výške uhradenej zálohy v akomkoľvek termíne 30 dní pred začiatkom čerpania služieb. Storno služieb 30 dní a menej pred začiatkom čerpania služieb sa riadi článkom 3.11.1.

3.13. Pri skupinových rezerváciách stravovacích služieb je povinný objednávateľ objednať resp. spresniť počet jedál minimálne tri dni vopred. V prípade, že bude počet jedál odobraných a písomne odsúhlasených objednávateľom viac, bude sa účtovať skutočný počet odobraných jedál. V prípade, že 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, poskytovateľ služieb účtuje objednávateľovi všetky objednané jedlá v zmysle písomnej objednávky, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy. Takto vyčíslená suma všetkých objednaných jedál v zmysle objednávky je zmluvnou pokutou, ktorá vzniká následkom porušenia zmluvných podmienok zo strany objednávateľa.



**LUX - BB, s.r.o.**

**Námestie slobody 2, 974 00 Banská Bystrica**

Tel: +421 48 414 41 41 - 5, +421 48 437 03 14, prevádzka: +421 48 437 03 64

E-mail: lux@hotellux.sk, <http://www.hotellux.sk>

#### **4. Poskytované služby**

4.1. Host' sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr o 14.00 hod., pokiaľ nebolo dohodnuté inak vopred.

4.2. V prípade, ak host' uskutočnil zálohovú platbu je hotel povinný držať rezerváciu host'a do 22.00 hod. V prípade, ak host' neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, hotel nie je povinný zálohovú platbu vrátiť host'ovi.

4.3. Ak host' nemá potvrdenú rezerváciu písomnou formou je potrebné sa ubytovať do 18.00 hod., pokiaľ sa host' nedohodne inak. V prípade, ak sa host' neubytuje do 18.00 hod., hotel môže voľne disponovať touto kapacitou.

4.4. Ak sa host' ubytuje pred 6.00 hod. v deň jeho nástupu na pobyt, hotel si vyhradzuje právo účtovať noc navyše.

4.5. Host' je povinný ubytovaciu kapacitu uvoľniť v deň odchodu do 12.00 hod. V prípade, že host' neuvoľní izbu do 12.00 hod. je hotel oprávnený host'ovi účtovať sumu za ďalší pobytový deň, ak nebolo dohodnuté inak.

4.6. V prípade ak má host' potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohu a hotel z dôvodu vis major ubytovanie host'ovi neposkytne, je povinný host'ovi zabezpečiť primerané náhradné ubytovanie na náklady hotela.

4.7. Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť host'ovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

4.8. Hotel za klenoty, peniaze a iné cennosti uložené mimo hotelového trezoru nezodpovedá. V každom prípade odporúčame využitie zabudovaného trezoru v hotelovej izbe prípadne na recepcii hotela.

4.9. Host' má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli dohodnuté v potvrdenej rezervácii. Ak je dohodnuté stravovanie formou polpenzie alebo plnej penzie, využitie týchto služieb začína večerou v deň príchodu od 18.00 hod. Služba plná penzia končí v deň odchodu obedom do 13.00 hod.



**LUX - BB, s.r.o.**

**Námestie slobody 2, 974 00 Banská Bystrica**

Tel: +421 48 414 41 41 - 5, +421 48 437 03 14, prevádzka: +421 48 437 03 64

E-mail: lux@hotellux.sk, <http://www.hotellux.sk>

4.10. V priestoroch hotela hostia nie sú oprávnení konzumovať vlastné potraviny a nápoje. Pokladá sa to za porušenie všeobecných zmluvných podmienok, na základe čoho môže hotel ukončiť s hosťom zmluvný vzťah bez nároku na refundáciu.

4.11. V hoteli nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiču vlasov a pod., prístrojov určených na osobnú hygienu.

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

4.13. Malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom súhlase vedenia hotela. 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.

4.14. Hotel môže predĺžiť pobyt hosťovi len v prípade, ak má hotel k dispozícii voľnú kapacitu.

4.15. Recepcia na požiadanie hosťa privolá Rýchlu lekársku pomoc. Hotel je oprávnený žiadať od hosťa požadovanú peňažnú náhradu za výdavky súvisiace s ošetrením hosťa.

4.16. Zmluvný vzťah medzi hosťom a hotelom končí v deň jeho odchodu zaplatením záverečného účtu. Host' je povinný účet na mieste vyrovnať v hotovosti alebo platobnou kartou.

4.17. V prípade, že hosť ukončí svoj pobyt skôr ako bolo dohodnuté v rezervácii, hotel má právo účtovať hosťovi sumu za celý dohodnutý pobyt.

4.18. Host' nesie zodpovednosť za všetky ním spôsobené škody počas pobytu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.

4.19. V prípade, že hosť neuhradí záverečný účet, hotel je oprávnený zadržať všetky veci, ktoré hosť vniesol do ubytovacieho zariadenia.

4.20. Hotel je oprávnený ukončiť a odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou a bez nároku hosťa na vrátenie peňazí, ak:

- hosť úmyselne, alebo nedbanlivosťou poškodzuje majetok hotela, správa sa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálkou,
- obťažuje svojim správaním ostatných hostí,
- zdravotný stav hosťa ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu, z dôvodu vyššej moci.



**LUX - BB, s.r.o.**

**Námestie slobody 2, 974 00 Banská Bystrica**

Tel: +421 48 414 41 41 - 5, +421 48 437 03 14, prevádzka: +421 48 437 03 64

E-mail: lux@hotellux.sk, <http://www.hotellux.sk>

4.21. V prípade sťažností je hosť túto skutočnosť povinný oznámiť okamžite a bezodkladne. Sťažnosti sa riadia platným Reklamačným poriadkom hotela.

4.22. Hotel je oprávnený skontrolovať izbu hosťa počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby podľa hygienických predpisov.

4.23. Ak hotel zistí po odchode hosťa poškodenie inventáru, nenahlásenie konzumácie, alebo odcudzenie, je hotel oprávnený doučtovať tieto pohľadávky po oznámení hosťovi z jeho kreditnej karty, alebo vystavením a zaslaním účtu na adresu hosťa.

4.24. Hosť je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom hotela.

## **5. Zodpovednosť za škodu**

5.1. 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.

5.2. Objednávateľ služieb zodpovedá v plnom rozsahu za škodu spôsobenú znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku poskytovateľa služieb zo strany osôb, ktoré sa zúčastňujú na akcii, ktorú objednávateľ u poskytovateľa služieb objednal.

## **6. Iné sankcie a pokuty**

6.1. V prípade nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako

- zákaz fajčenia v priestoroch hotela
- používanie otvoreného ohňa v priestoroch hotela môže byť zo strany poskytovateľa služieb vyúčtovaný poplatok až do výšky 2.000 Eur.



**LUX - BB, s.r.o.**

**Námestie slobody 2, 974 00 Banská Bystrica**

Tel: +421 48 414 41 41 - 5, +421 48 437 03 14, prevádzka: +421 48 437 03 64

E-mail: [lux@hotellux.sk](mailto:lux@hotellux.sk), <http://www.hotellux.sk>

## **7. Ochrana osobných údajov**

7.1 Odberateľ v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov prehlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovania osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň udeľuje dodávateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú z obchodných vzťahov medzi odberateľom a dodávateľom. Odberateľ udeľuje súhlas so získavaním a spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít dodávateľa, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch dodávateľa, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Odvolanie tohto súhlasu je možné realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Ako odberateľ, dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomá/ý svojich práv.