

PREAMBULA:

Ubytovanie klientov (ďalej aj ako len „Klient“ alebo aj ako len „Host“) v hoteloch: (I) Hotel Senec nachádzajúci sa v Senci na adrese Slnčné jazera - Sever 2572, (II) Hotel Sitno nachádzajúci sa vo Vyhniach na adrese Vyhne 103 a (III) Atrium Hotel nachádzajúci sa vo Vysokých Tatrách na adrese Nový Smokovec 42 (ďalej samostatne aj ako len „Hotel“ a spoločne aj ako len „Hotely“) sa riadi platným právnym poriadkom Slovenskej republiky a týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré obsahujú aj ubytovací poriadok (ďalej aj ako len „VOP“ alebo aj ako len „Ubytovací poriadok“). Ubytovaný hosť prijíma Ubytovací poriadok ako zmluvnú podmienku ubytovania a je povinný dodržiavať jeho ustanovenia. Hosť je povinný sa s týmito ubytovacím poriadkom riadne oboznámiť, pričom jeho neznalosť nebude mať žiaden vplyv na prípadné vzniknuté právne následky. Ubytovací poriadok je okrem iného zverejnený na recepcii Hotela Senec, Hotela Sitno a Atrium Hotela.

Spoločnosť TRINITY HOTELS, s.r.o. so sídlom Slnčné jazera- sever 2561, 903 01 Senec, IČO: 47 038 705, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vo vložke č.: 88038/B (ďalej len „TRINITY HOTELS“) je obchodná spoločnosť, ktorá na základe samostatnej zmluvy s Hotelom okrem iného Klientovi priamo sprostredkúva predaj pobytov a pre Klienta zabezpečuje rezervácie v Hoteli, realizuje eventy, organizačne zabezpečuje všetky animačné programy v Hoteli a vo vzťahu ku Klientovi je oprávnená vykonávať aj ďalšie činnosti smerujúce k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb v Hoteli.“

1. Všeobecné obchodné podmienky

- 1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky platia pre zmluvy o prenájme hotelových izieb na ubytovanie („zmluvy o ubytovaní“), zmluvy o prenájme konferenčných a banketových miestností a miestností Hotela na podujatia na vykonávanie podujatí, ako aj pre všetky pre Host'a vykonané ďalšie služby a dodávky Hotela. Iné obchodné a zmluvné podmienky pre Host'a sa použijú iba vtedy, ak boli výslovne vopred písomne zmluvnými stranami dohodnuté a výslovne dohodlí prednosť pred týmito VOP.
- 1.2. Zmluva o ubytovaní vzniká okamihom potvrdenia žiadosti o ubytovanie (rezervácie) Host'a Hotelom
- 1.3. Zmluvné strany sú Hotel a Hosť. Pri objednávke treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Hotelu spolu s Host'om spoločne a nerozdielne ako spoludlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ sa hotelu nepreukáže, že záväzky preberá len Hosť.
- 1.4. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší nájom miestností ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v zmluve o ubytovaní, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Hotela.

2. Podmienky a spôsob ubytovania (Ubytovací poriadok)

- 2.1. Hotel môže ubytovať iba Host'a, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Hosť sa prihlasuje na recepcii hotela ihneď po príchode. K prihláseniu je hosť povinný predložiť pracovníkovi Hotela svoju identifikačnú kartu, cestovný pas, alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov SR v registri obyvateľov SR v platnom znení a v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.2. Každý Hosť, ktorý nie je štátnym občanom Slovenskej republiky (ďalej aj ako len „Cudzinec“), je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov v znení neskorších právnych predpisov vyplniť a odovzdať na recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu predložené Host'ovi pri príchode pracovníkom Hotela, pričom všetky požadované údaje je Hosť povinný uviesť pravdivo a úplne.
- 2.3. Hotel poskytuje ubytovaným Host'om služby v primeranom rozsahu, ktorý ustanovuje vyhláška Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried.
- 2.4. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť Host'ovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

- 2.5. Pokiaľ nie je dojednané inak, Host' má k dispozícii rezervované izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu, týmto však nie je dotknutý bod 2.6. tohto článku. Host' nemá žiaden nárok na skoršie prichystanie rezervovanej izby, okrem prípadu, ak to obsadenosť Hotela dovoľuje, tak je možné Host'ovi po predchádzajúcej dohode pripraviť izbu pred 14.00 hod, za čo je Host'ovi účtovaný samostatný poplatok vo výške 25 EUR.
- 2.6. Hotel si vyhradzuje právo na posun času prichystania izby na 16:00 hod. v prípade, že obsadenosť Hotela nedovoľuje pripraviť izbu na 14:00 hod. O posune času ubytovania musí byť Host' informovaný minimálne 24 hodín vopred.
- 2.7. Host', ktorý sa ubytuje pred 6.00 hod. ráno uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
- 2.8. Izba musí byť v dohodnutý deň odjazdu uvoľnená Host'om najneskôr do 10:00 hod. a odovzdaná Hotelu naspäť. V prípade oneskoreného vypratania izby po 10.00 do 12:00 hod. má Hotel právo účtovať host'ovi poplatok vo výške 35,00 EUR za „late check out“. V prípade oneskoreného vypratania izby po 12:00 hod. do **15:00 hod.** má Hotel právo účtovať Host'ovi poplatok vo výške 50,00 EUR za „too late check out“. V prípade oneskoreného vypratania izby po 15:00 hod. má Hotel právo účtovať host'ovi poplatok vo výške 100 % z ceny izby. Izba sa považuje za uvoľnenú potom, čo Host' vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá kľúče a/alebo elektronickú kartu na recepcii a poverenému pracovníkovi Hotela oznámi odhlásenie sa z ubytovania (tzv. „check out“). Hotel si vyhradzuje právo skontrolovať inventár izby, úhradu a spotrebu host'a, a to najneskôr do 1 hodiny od uvoľnenia izby Host'om.
- 2.9. Rezervovanú izbu, do ktorej sa Host' nenast'ahoval najneskôr do 16:00 dňa príchodu, môže Hotel prenechať inému Host'ovi. Toto neplatí, pokiaľ bol vyslovene dohodnutý neskorší príchod.
- 2.10. Ak si Host' vopred objednal jednoposteľovú izbu a objednávku Hotel potvrdil, účtuje Hotel Host'ovi iba cenu za jednoposteľovú izbu aj v prípade, že Host'a ubytuje vo viacposteľovej izbe alebo v apartmáne. Táto zásada platí aj pri objednávke a potvrdení ubytovania v dvojposteľovej alebo trojposteľovej izbe, ak je Host' ubytovaný vo viacposteľovej izbe alebo apartmáne.
- 2.11. Ak host' požiada o predĺženie ubytovania, môže mu Hotel ponúknuť aj inú izbu v inej cenovej relácii než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný. V takomto prípade host' nemá nárok na ubytovanie v izbe, v ktorej bol pôvodne ubytovaný, a ani na ubytovanie v inej izbe hotela, pokiaľ to z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov Hotela nie je možné.

3. Platba za poskytnuté ubytovanie

- 3.1. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii Hotela.
- 3.2. Hotel je oprávnený požadovať od Host'a pri rezervácii zálohovú platbu až do výšky 100% z ceny ubytovania. V prípade rezervácie ubytovania, táto je pre Hotel záväzná až dňom úhrady zálohovej platby na účet Hotela, pokiaľ nie je písomne dojednané inak.
- 3.3. Host' je povinný za ubytovanie a ním využité ďalšie služby zaplatiť dohodnuté zmluvné ceny Hotela podľa cenníka Hotela. Toto platí aj pre služby a výdavky Hotela voči tretím osobám, ktoré boli vyvolané Host'om. Host' je povinný najneskôr v deň ukončenia pobytu na základe predloženého vyúčtovania ubytovania a služieb alebo na základe predloženej faktúry spolu s vyúčtovaním prijatých záloh od Host'a uhradiť Hotelu cenu za ubytovanie a všetky poskytnuté služby.
- 3.4. Firemné ceny pre objednávateľa, ktorým je právnická osoba a/alebo fyzická osoba podnikateľ, akceptuje Hotel pri jednorazových rezerváciách nad pätnásť (15) izieb alebo po vzájomnej dohode s obchodným oddelením Hotela. Firemné ceny musia byť písomne potvrdené obchodným oddelením Hotela.
- 3.5. Klient je povinný pri objednávke tzv. pobytového balíka uhradiť Hotelu zálohu, v termínoch a vo výške uvedenej v pokyne k úhrade kúpnej ceny balíka. Hotel po prijatí platby vystaví Faktúru k prijatej platbe, určenej ako zábezpeka za jednotlivý pobytový balík a Hotel po ukončení pobytu a vyčerpaní tzv. pobytového balíka vystaví Klientovi zúčtovaciu faktúru.
- 3.6. V prípade, ak Host' skráti dojednaný pobyt v Hoteli, Hotel má právo vyúčtovať Host'ovi plnú výšku dojednanej ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.

- 3.7. Dohodnuté ceny zahŕňajú cenu ubytovania, obslužné a príslušnú platnú daň z pridanej hodnoty. Pokiaľ doba medzi uzavretím a vykonaním zmluvy presiahne 4 (štyri) mesiace a zvýši sa Hotelu všeobecne za takéto výkony účtovaná cena, môže Hotel zmluvne dohodnutú cenu primerane zvýšiť, najviac však o desať percent. Ceny môže Hotel ďalej zmeniť, keď si Host' dodatočne želá zmeny v počte rezervovaných izieb, službách Hotela alebo v dĺžke pobytu a Hotel s tým súhlasí.
- 3.8. Pokiaľ cena za poskytnuté služby prekročí sumu 333,- EUR, je Host' povinný na vyzvanie pracovníkov recepcie Hotela cenu za doposiaľ poskytnuté služby ihneď uhradiť.
- 3.9. Hotel je oprávnený vzniknuté pohľadávky vyúčtovať Host'ovi ako splatné a vyžadovať okamžitú platbu. Pri omeškaní platby je Hotel oprávnený požadovať úroky z omeškania. Hotel je po dohode s Host'om oprávnený vystaviť faktúru so splatnosťou maximálne 14 dní od vystavenia.
- 3.10. Host' nie je oprávnený bez písomného súhlasu Hotela započítať voči pohľadávke Hotela akúkoľvek splatnú a/alebo nesplatnú peňažnú pohľadávku.
- 3.11. Hotel pri platbe akceptuje tieto druhy kariet: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Diners club International.
- 3.12. Miestom akéhokoľvek plnenia a platby podľa týchto VOP je vždy prevádzka Hotela, alebo Trinity Hotels.
- 3.13. Rekreačný poukaz je viacúčelový poukaz, ktorý držiteľ poukazu oprávňuje využiť tzv. pobytový balík zahŕňajúci ubytovanie pre určený počet osôb a ďalšie služby špecifikované priamo v poukaze, vo vybranom Hoteli, a to kedykoľvek počas platnosti poukazu s výnimkou tzv. TOP termínov počas príslušného roku. Rekreačný poukaz nezahŕňa miestny poplatok za ubytovanie, ktoré je Host' povinný zaplatiť samostatne.
- 3.14. Držiteľ rekreačného poukazu je povinný rezervovať si ubytovanie vo vybranom Hoteli minimálne 7 dní pred nástupom na pobyt, pričom je povinný pri rezervácii ubytovania vopred telefonicky alebo e-mailom informovať rezervačné oddelenie Hotela o skutočnosti, že Pobytový balík bude hradený prostredníctvom rekreačného poukazu, inak Hotel nie je povinný akceptovať rekreačný poukaz predložený host'om dodatočne. Držiteľ rekreačného poukazu je povinný pri registrácii na recepcii Hotela v deň príchodu do Hotela odovzdať recepčnej Hotela rekreačný poukaz, inak nie je oprávnený čerpať služby vymedzené v rekreačnom poukaze.
- 3.15. Rekreačný poukaz môže byť zakúpený aj s využitím zľavy vo vernostnom klube Trinity. Čerpanie rekreačného poukazu nie je viazané na držiteľa vernostnej karty Trinity pri pobytovom balíku označeného ako „Trinity pobyt“ alebo „Celoročný pobyt“ s výnimkou ich uplatnenia v rámci tzv. TOP termínov Hotela (napríklad Halloween, Silvester, Vianoce, Veľká noc, Leto, Cestovanie časom, Retro víkend, Mikuláš, Spievankovo a ďalšie), kedy držiteľ karty musí byť zároveň účastníkom pobytu. Špecifikácia pobytov: „Trinity pobyt“, „Celoročný pobyt“ a „TOP termín“ je uvedená na webovej stránke v časti Rekreačné pobyty. Trinity Hotels si vyhradzuje právo kedykoľvek zaradiť do TOP termínov aj ďalšie Rekreačné pobyty.
- 3.16. Rekreačný poukaz môže byť počas doby jeho platnosti uplatnený aj ako cenina. V prípade uplatnenia rekreačného poukazu ako ceniny sa cena rekreačného pobytu rovná hodnote uvedenej na poukaze v časti „Cena poukazu“. Cena poukazu je fakturovaná čiastka, ktorú klient uhradil. Cena poukazu bude klientovi odpočítaná od výslednej ceny pobytu po uplatnení zľavy, na ktorú má klient nárok v zmysle aktuálne platných akcií ako aj zliav vyplývajúcich z vernostného programu klubu Trinity. Jednotlivé zľavy nie je možné kumulovať, v prípade súbehu viacerých zliav sa uplatní najvyššia zľava. V prípade, ak klient rekreačný poukaz uplatní ako ceninu s tým, že hodnota jeho pobytu prevyšuje hodnotu poukazu, klient doplatí rozdiel v cene. Ak klient rekreačný poukaz uplatní ako ceninu s tým, že hodnota jeho pobytu je nižšia ako hodnota poukazu, môže klient nespotrebovanú sumu použiť na zaplatenie ceny služieb mu poskytnutých počas pobytu. Nevyčerpanú hodnotu poukazu nie je možné vymeniť za hotovosť.
- 3.17. Darčekový poukaz je cenina. Darčekový poukaz môže byť uplatnený počas doby jeho platnosti na akékoľvek hotelové služby (varenie vo FOODIE, masáže, konzumácia a pod.) a ubytovanie. V prípade ak je darčekový poukaz využitý ako cenina s tým, že cena poskytnutej služby je vyššia ako hodnota darčekového poukazu, doplatí klient rozdiel v cene. Ak je darčekový poukaz využitý ako cenina s tým, že cena poskytnutej služby je nižšia ako hodnota poukazu, rozdiel je možné vyčerpať jeho uplatnením aj na iné služby poskytnuté v čase čerpania darčekového poukazu. Nevyčerpanú

hodnotu poukazu nie je možné vymeniť za hotovosť. Na nákup darčkového poukazu nie je možné uplatniť žiadnu zľavu, ani zľavu klubu Trinity.

3.18 Poukaz Hotela je platný do termínu ktorý je uvedený na poukaze v časti „Platnosť poukazu do:“: „Platnosť poukazu sa vzťahuje na termín čerpania služieb, nie na termín ich objednania. Uplynutie doby platnosti poukazu má za následok jeho neplatnosť a nemožnosť jeho uplatnenia. Platnosť poukazu je možné predĺžiť o 6 mesiacov za nasledovných podmienok:

- a) klient požiada o predĺženie platnosti poukazu počas jeho platnosti, a súčasne
- b) klient požiada o predĺženie prostredníctvom: <https://eshop.trinityhotels.sk/voucher.php>, a súčasne
- c) klient zaplatí Trinity Hotels jednorazový poplatok 20 % z hodnoty poukazu na základe vystavenej faktúry Trinity Hotels.

Po splnení podmienok a obdržaní platby, bude klientovi zo strany Trinity Hotels bezodkladne vystavený Doklad o predĺžení poukazu, ktorý mu bude zaslaný emailom.

4. Zodpovednosť hotela a host'a

4.1. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach podľa ustanovení § 433 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

4.2. Hotel poskytuje na požiadanie a podľa platného cenníka Host'ovi bezpečnostný trezor. Použitie trezoru v izbe nie je možné považovať za prevzatie vecí Hotelom do úschovy.

4.3. Hotel nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci v priestoroch Hotela.

4.4. Hotel nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré boli spôsobené Host'ovi mimo areálu Hotela. Areálom Hotela sa na tieto účely rozumie budova Hotela a ohradený pozemok k nej prislúchajúci.

4.5. Na prijímanie návštev sú Host'om k dispozícii spoločné miestnosti Hotela. Na izbe môže Host' prijímať návštevy iba v čase od 8.00 hod. do 22.00 hod. so súhlasom pracovníka Hotela po zapísaní do Knihy návštev.

4.6. Pri ochorení alebo zranení Host'a Hotel zabezpečí poskytnutie lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice.

4.7. V izbe ani v spoločenských priestoroch Hotela nesmie Host' bez súhlasu vedenia Hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo iné inštalácie.

4.8. V priestoroch Hotela najmä, nie však výlučne na izbe, nesmie Host' používať vlastné elektrické spotrebiče s výkonom nad 1000 Wattov. Tento zákaz sa nevzťahuje na nabíjanie batérií, elektrického zariadenia slúžiaceho k práci a/alebo zábave, akou je napr. notebook, tablet, mobilný telefón, a pod.

4.9. Pred odchodom z Hotela je Host' povinný na izbe a príslušenstve k izbe zhasnúť svetlo, uzavrieť vodovodné kohútiky, uzatvoriť dvere a elektrickú kartu odovzdať na recepcii. Zároveň je pred odchodom z Hotela Host' povinný nahlásiť konzumáciu z „mini baru“. V prípade, že tak neurobí a následne bude zistená konzumácia, bude táto Host'ovi fakturovaná podľa aktuálneho cenníka.

4.10. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechávať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých, a to ani v izbe a ani v ostatných spoločenských priestoroch Hotela okrem na to vyhradených.

4.11. Z bezpečnostných dôvodov nie je Host' oprávnený v priestoroch Hotela nosiť zbraň a strelivo, alebo zbraň a strelivo inak prechovávať v stave umožňujúcom ich okamžité použitie.

4.12. Host' nesmie vnášať do izby alebo iných nie na to určených priestorov lyže, snowboardy, sane, bicykle a ostatné hnutelné veci im obdobné.

4.13. V čase od 22.00 hod. do 7.00 h musí Host' dodržiavať nočný kľud. Nočný kľud nesmie byť rušený používaním akéhokoľvek zdroja hluku prekračujúceho najvyššie prípustné hodnoty pre denný a nočný čas určené príslušným platným právnym predpisom.

- 4.14. Fajčenie je povolené len vo vyhradených vonkajších priestoroch Hotela. V izbách a aj na balkónoch platí prísny zákaz fajčenia. V Hoteli je prísne zakázané užívať akékoľvek omamné a psychotropné látky.
- 4.15. Ubytovanie akýchkoľvek zvierat je v izbách a ostatných priestoroch Hotela prísne zakázané.
- 4.16. Host' je povinný odpad dávať výlučne do vyhradených nádob.
- 4.17. Pokiaľ Host' dostane k dispozícii (prípadne aj za úhradu, resp. formou benefitu) miesto na odstavenie vozidla na Hotelovom parkovisku, nevzniká tým žiadna zodpovednosť Hotela pri strate alebo poškodení na Hotelovom pozemku odstavených alebo odsunutých motorových vozidiel a vecí nachádzajúcich sa v nich.
- 4.18. Služby budenia vykonáva Hotel s najväčšou starostlivosťou. So správami, poštovými zásielkami a zásielkami tovaru pre Hostí sa vždy zaobchádza s odbornou starostlivosťou.
- 4.19. Hotel neručí za úrazy pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže by Hotel konal hrubo nedbanlivo alebo úmyselne.
- 4.20. Nájdené veci sa posielajú ďalej len na žiadosť ubytovaného Host'a. Nájdené veci sa uskladňujú v Hoteli maximálne šesť (6) mesiacov. Po uplynutí tejto lehoty sa predmety, ktoré majú zjavnú hodnotu, odovzdajú obci.
- 4.21. Za škody spôsobené na zariadení resp. inventári Hotela zodpovedá Host' podľa príslušných platných právnych predpisov. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku Hotela je Hotel oprávnený na náhradu škody v nadobúdacej hodnote zničeného inventáru. Hodnota inventáru je stanovená v písomnom zozname nachádzajúcom sa na recepcii, prípadne na izbe. Je v záujme Host'a informovať sa o jeho obsahu v prípade znehodnotenia alebo poškodenia zariadenia v izbe a ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené neplnoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil Host'.
- 4.22. V prípade spôsobenej škody Host'om na majetku Hotela, je Host' povinný uhradiť náhradu vzniknutej škody najneskôr v deň skončenia pobytu v Hoteli pri vyúčtovaní ubytovania a služieb, alebo na základe faktúry. V prípade, ak Host' odmietne uhradiť vzniknutú škodu, je Hotel oprávnený účtovať Host'ovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% denne z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Uhradením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Hotela na náhradu spôsobenej škody.
- 4.23. Host' sa zaväzuje správať k personálu Hotela slušne. V prípade, že sa Host' aj napriek svojej povinnosti uvedenej v predchádzajúcej vete bude správať voči personálu Hotela hrubo, neúctivo resp. vulgárne a/alebo bude bezdôvodne, prípadne nad mieru primeranú pomerom obťažovať hotelový personál s tým, že v dôsledku takéhoto konania Host'a bude musieť zasiahnuť strážna bezpečnostná služba (ďalej len „SBS“), sa Host' zaväzuje uhradiť Hotelu všetky náklady spojené so zásahom SBS, ako aj nahradiť inú prípadnú škodu, ktorá Hotelu v dôsledku nevhodného správania sa Host'a vznikla, všetko na základe vyčíslenia zo strany Hotela najneskôr v deň skončenia pobytu v Hoteli pri vyúčtovaní ubytovania a služieb. Host' berie na vedomie skutočnosť, že Hotel nedisponuje vlastnou SBS a v prípade potreby osloví externú SBS podľa vlastného výberu.
- 4.24. Sťažnosti Hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti Hotela prijíma najmä „Guest Relation Manager“, príp. vedúci recepcie, resp. vedenie Hotela. Reklamácie sa riešia podľa Reklamačného poriadku zverejneného na recepcii Hotela.

5. Odstúpenie, zrušenie objednávky, stornovanie

- 5.1. Pokiaľ medzi Hotelom a Host'om bol písomne dohodnutý termín na bezplatné odstúpenie od zmluvy, môže Host' do tej doby odstúpiť od zmluvy bez toho, aby vyvolal vznik nároku Hotela na akékoľvek platby alebo nároky na náhradu škody Hotela. Právo odstúpenia Host'a zaniká, pokiaľ až po dohodnutý termín svoje právo na odstúpenie písomne voči Hotelu nevyužije.
- 5.2. Storno podmienky pri stornovaní pobytu alebo akcie zo strany Host'a, ak sa obe strany nedohodnú inak sú nasledovné:

- 5.2.1. V prípade zrušenia objednávky päť (5) a menej pracovných dní pred pobytom alebo akciou Hotel účtuje 100 % storno poplatok z celkovej ceny objednaných služieb.
- 5.2.2. V prípade zrušenia objednávky šesť (6) až desať (10) pracovných dní pred pobytom alebo akciou Hotel účtuje 70 % storno poplatok z celkovej ceny objednaných služieb.
- 5.2.3. V prípade zrušenia objednávky jedenásť (11) až dvadsať (20) pracovných dní pred pobytom alebo akciou Hotel účtuje 50% storno poplatok z celkovej ceny objednaných služieb.
- 5.2.4. V prípade zrušenia objednávky viac ako 21 pracovných dní pred pobytom alebo akciou Hotel neúčtuje storno poplatok.
- 5.2.5. Storno podmienky sa vzťahujú na všetky objednané a potvrdené služby.
- 5.2.6. Hotel si vyhradzuje právo a Host' berie na vedomie, že v prípade pobytov definovaných na webových stránkach hotelov ako TOP pobyt, TOP termín (Veľká Noc, pobyt k Medzinárodnému Dňu Detí, Leto, Halloween, Spievankovo, Mikuláš, Vianoce, Silvester a ďalšie) sa vzťahuje 100% stornopoplatok z celkovej ceny rezervácie zrušenej 21 a menej pracovných dní pred nástupom na pobyt. Hotel odporúča pri pobytoch uvedených v predchádzajúcej vete, aby Host' uzatvoril poistenie storna pobytu v niektorej komerčnej poisťovni (Hotel túto službu neposkytuje).
- 5.2.7. V prípade predčasného ukončenia pobytu, neskoršieho nástupu na pobyt, skrátenia pobytu si Hotel účtuje 100% z hodnoty potvrdeného pobytu a objednaných služieb.
- 5.2.8. V prípade, že sa Host' a Hotel individuálne dohodnú na zmene termínu pobytu platí, že ak je cena pobytu pôvodného termínu vyššia ako cena uvedená v novo potvrdenom termíne, rozdiel sa nevracia a je možné ho dočerpať na doplnkové služby hotela. Ak je cena pobytu na pôvodný termín nižšia ako cena v novo potvrdenom termíne, je potrebné cenový rozdiel uhradiť do 2 dní od potvrdenia zmeny rezervácie. Hotel si vyhradzuje právo presunúť termín pobytu iba 1x a nie je povinný pobyt opakovane presúvať s tým, že sa nový termín pobytu sa vzťahujú storno podmienky.
- 5.3. Storno podmienky pri stornovaní pobytu alebo akcie zo strany Host'a pre firemné (skupinové) rezervácie, pri ktorých je objednávateľom právnická osoba a/lebo fyzická osoba podnikateľ, t.j. rezervácie pre najmenej 10 osôb, ak sa obe strany nedohodnú inak sú nasledovné:
- 5.3.1. V prípade zrušenia objednávky pätnásť (15) a menej pracovných dní pred pobytom alebo akciou Hotel účtuje 100% storno poplatok z objednaných služieb.
- 5.3.2. V prípade zrušenia objednávky šestnásť (16) až tridsať (30) pracovných dní pred pobytom alebo akciou účtuje Hotel 70% storno poplatok z objednaných služieb.
- 5.3.3. V prípade zrušenia objednávky tridsaťjeden (31) až šesťdesiat (60) pracovných dní pred akciou účtuje Hotel 50% storno poplatok z objednaných služieb.
- 5.3.4. V prípade zrušenia objednávky šesťdesiatjeden (61) pracovných dní pred akciou Hotel neúčtuje storno poplatok.
- 5.4. Hotel akceptuje 10 % -tnú toleranciu v prípade storna stravovacích služieb z objednaného počtu osôb v prípade oznámenia najneskôr 24 hodín pred konaním akcie.
- 5.5. Pri výraznom znížení reálneho počtu osôb oproti objednanému počtu osôb si Hotel vyhradzuje právo na prehodnotenie výšky poskytnutých zliav.
- 5.6. Hotel si vyhradzuje právo jednostranne upraviť resp. zvýšiť cenu v závislosti od nárastu cien prevádzkových nákladov odo dňa prijatia objednávky do dňa dodania služieb.
- 5.7. Napriek storno podmienkam uvedených v bode 5.2. až 5.4 týchto VOP, Hotel vždy posúdi storno podmienky individuálne pri každom pobyte a akcii za účelom poskytnutia výhodnejších podmienok pre Host'a.
- 5.8. Pokiaľ sa nevykoná dohodnutá alebo žiadaná platba vopred ani po uplynutí primeranej dodatočnej lehoty stanovenej Hotelom, je Hotel tiež oprávnený k okamžitému odstúpeniu od zmluvy.

5.9. Ďalej je Hotel oprávnený od zmluvy mimoriadne odstúpiť najmä v prípadoch:

- vyššia moc alebo iné okolnosti, za ktoré Hotel nezodpovedá, robia splnenie zmluvy nemožným;
- izby boli rezervované za uvedenia zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov podstatných skutočností napr. v osobe Host'a alebo účelu;
- Hotel má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie hotelových služieb zo strany Host'a by mohlo ohroziť hladkú prevádzku poskytovania služieb, bezpečnosť alebo vážnosť Hotela na verejnosti a v spoločenskom prostredí.

Pri odstúpení od zmluvy zo strany Hotela nevzniká Host'ovi žiaden nárok na náhradu škody.

5.10. Storno podmienky masážnych procedúr a ošetrov. V prípade rezervácie masážnych procedúr má Klient právo na bezplatné zrušenie tejto rezervácie len v prípade, ak tak vykoná najmenej 4 hodiny pred začiatkom rezervovanej procedúry. V opačnom prípade je Klientovi účtovaný storno poplatok vo výške 100% z ceny ním rezervovanej služby.

6. Podujatia

6.1. Organizátor podujatia musí Hotelu oznámiť konečný počet účastníkov najneskôr päť (5) pracovných dní pred termínom podujatia tak, aby Hotel zabezpečil starostlivú prípravu.

6.2. Hotel pri vyúčtovaní uzná zníženie počtu účastníkov o maximálne desať (10%) percent. Pre určenie odchýlky podľa tohto ustanovenia je základom pôvodne hlásený počet uchádzačov mínus desať percent.

6.3. Pri odchýlke počtu účastníkov smerom nahor je základom vyúčtovania skutočný počet účastníkov. Prekročenia o viac ako desať percent musia byť predtým dohodnuté a odsúhlasené s Hotelom.

6.4. Pri odchýlkach počtu účastníkov o viac než desať (10%) percent je Hotel oprávnený nanovo stanoviť dohodnutú cenu, ako aj vymeniť potvrdené miestnosti (izby) s výnimkou, že by to bola voči organizátorovi podujatia nepríjemná požiadavka. Obdobné právo má Hotel aj v prípadoch nečakaných a náhlych zmien v dohodnutých podmienkach podujatia, napr. ako typ sedenia, úprava miestností a ďalšie im obsahom a účelom podobné dojednania a zmeny. Za nečakanú a náhlu zmenu dohodnutých podmienok sa na účely týchto VOP považuje akákoľvek zmena dohodnutých podmienok oznámená Hotelu Organizátorom najneskôr dvadsaťštyri (24) hodín pred termínom konania akcie.

6.5. Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22:00 hod., smie Hotel od 22:00 hod. účtovať obslužné na základe jednotlivých potvrdení, pokiaľ dohodnutá odmena už nezohľadňuje trvanie dlhšie ako do 22:00 hod.

6.6. Organizátor podujatia zásadne nie je oprávnený prinášať jedlá a/alebo nápoje k podujatiam. Výnimky vyžadujú predchádzajúcu písomnú dohodu s Hotelom. V týchto prípadoch sa účtuje servisný poplatok resp. poplatok za odzátkovanie.

6.7. Organizátor podujatia a objednávateľ ručia za zaplatenie účastníkmi podujatia dodatočne objednaných jedál a nápojov ako aj ďalších výdavkov, ktoré účastníci podujatia uskutočnia v Hoteli.

6.8. Organizátor podujatia/objedávateľ je povinný Hotelu bez vyzvania oznámiť skutočnosť, či vykonanie služby a/alebo podujatia na základe jeho obsahu a/alebo charakteru, je schopné vyvolať verejný spoločenský záujem a/alebo obmedziť a/alebo ohroziť záujmy Hotela.

6.9. Inzeráty v novinách ako aj ostatné opatrenia alebo zverejnenia, najmä pozvania k prijímacím pohovorom, politickým alebo náboženským podujatiam a predajným podujatiam, ktoré ukazujú vzťah na Hotel alebo jeho obrazové vyhotovenie (snímka, fotografia, kresba), vyžadujú zásadný predchádzajúci písomný súhlas Hotela.

6.10. Všetky snímky, fotografie uverejnené na webovej stránke Hotela sú chránené autorským zákonom a akékoľvek nakladanie podlieha písomnému súhlasu Hotela. Užívateľia stránky nesmú uverejnené fotografie meniť, kopírovať, zobrazovať, uverejňovať, reprodukovat', verejne rozširovať predajom, prenájmom, vypožičaním bez písomného súhlasu Hotela. V žiadnom prípade Hotel nezodpovedá za akékoľvek nepriame, vedľajšie, náhodné náhrady škody, vrátane ušlého zisku spôsobeného

používaním, rozširovaním, akýmkoľvek iným nakladaním s uverejnenými fotografiami bez súhlasu Hotela.

- 6.11. V areáli a priestoroch Hotela môžu byť na marketingové, propagačné a reklamné účely Hotela vyhotovované obrazové snímky, zvukové, obrazové, alebo zvukovo-obrazové záznamy (fotografie, videozáznamy) Hostí/Klientov, vrátane ich zverejnenia na internetových stránkach a propagačných materiáloch Hotela. Takéto vyhotovenie a použitie obrazových snímok, zvukových, obrazových, alebo zvukovo-obrazových záznamov berie Host'/Klient na vedomie a súhlasí s ním, a to bez potreby udelenia ďalšieho osobitného súhlasu.
- 6.12. Pokiaľ Hotel pre organizátora podujatia z jeho podnetu obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, jedná v mene, z poverenia a na účet organizátora podujatia. Organizátor podujatia oslobodzuje Hotel zo všetkých nárokov tretích subjektov z prenechania tohto zariadenia.
- 6.13. Používanie vlastných elektrických zariadení Organizátora podujatia pri použití elektrickej siete Hotela vyžaduje jeho písomný súhlas od záťaže nad 1000 W. V prípade použitia týchto zariadení a v príčinnej súvislosti s ich použitím a vznikom akejkoľvek škody na technických zariadeniach Hotela, je Organizátor povinný nahradiť všetku škodu.
- 6.14. Pri podujatiach, ktoré si vyžadujú väčšie elektrické zaťaženie (koncert, osvetlenie a pod.) je Hotel oprávnený dodatočne vyúčtovať Organizátorovi skutočné náklady spojené s osobitosťou akcie a väčším elektrickým zaťažením.
- 6.15. Prinesený dekoračný materiál musí zodpovedať zákonným požiarным požiadavkám. Hotel je oprávnený pre toto vyžadovať úradné potvrdenie. Kvôli možným poškodeniam treba inštaláciu a umiestnenie predmetov vopred dohodnúť s Hotelom.
- 6.16. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po skončení podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ toto organizátor podujatia opomenie a predmety ostanú v miestnosti podujatia, môže Hotel po dobu zotrvania predmetov účtovať nájom za miestnosť. Hotel je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie na účet organizátora podujatia bez toho, že by mu z toho vznikla zmluva o úschove. Organizátor podujatia je povinný Hotelu zaplatiť škodu vzniknutú nahromadením zanechaných predmetov.

7. Reklamačný poriadok

- 7.1. Ustanovenia tohto článku VOP majú povahu reklamačného poriadku (ďalej aj ako len „Reklamačný poriadok“) vydaného na základe Občianskeho zákonníka, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).
- 7.2. Tento Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov a služieb predávaných a poskytovaných poskytovateľmi hotelových služieb a doplnkových tovarov, a to nasledovných obchodných spoločností prevádzkujúcich nasledovné Hotely:
(1.) Hotel Senec - HOTEL SENEK a.s., sídlo: Kukuričná 163/1, 831 03 Bratislava, IČO: 35735953;
(2.) Hotel Sitno - ASPECT - VYHNE, a.s., sídlo: Kukuričná 163/1, 831 03 Bratislava, IČO: 36354694; (3.) Atrium Hotel - DOMÉNA, s.r.o., sídlo: Nový Smokovec 42, 062 01 Vysoké Tatry, IČO: 31399282; (ďalej spoločne aj ako len „Poskytovatelia“ alebo „Predávajúci“ a jednotlivito aj ako len „Poskytovateľ“ alebo „Predávajúci“), vo svojich prevádzkach, v súlade s predmetom ich činnosti spotrebiteľom (ďalej aj ako len „Kupujúci“ alebo „Spotrebiteľ“ alebo „Klient“).
- 7.3. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Práva zo zodpovednosti za vady uplatňujú u poskytovateľa, u ktorého bola vec kúpená, alebo u ktorého bola poskytnutá služba.
- 7.4. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby klient - spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

7.5. Hotel - poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny a/alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia klienta.

7.6. Práva a povinnosti spotrebiteľa a poskytovateľa sa spravujú príslušnými právnymi predpismi SR. Spotrebiteľ má najmä právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a vád zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

7.7. Predmet reklamácie: nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje u Poskytovateľa v Hoteli ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka; ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím ich konzumácie; reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým u Poskytovateľa v Hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného dokladu z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe poskytovateľ nemusí reklamáciu uznať; reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u povereného pracovníka recepcie Hotela bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby; klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytyka vadu alebo nedostatok.

7.8. Záručná doba.

7.8.1. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je ďalej uvedené inak. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci - poskytovateľ za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.

7.8.2. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Ak ide o použitú vec, zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.

7.8.3. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najdlhšie v deň nasledujúci po kúpe a pri použitých veciach najdlhšie do šiestich mesiacov po ich kúpe; inak práva zaniknú.

7.9. Plynutie záručnej doby:

7.9.1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom.

7.9.2. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

7.9.3. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

7.10. Postup pri vybavovaní reklamácie.

7.10.1. Stravovacie služby:

- Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.
- V prípade, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

7.10.2. Ubytovacie služby:

Klient je oprávnený bezodkladne oznámiť poskytovateľovi nedostatky ubytovania a

požadovať ich odstránenie v primeranej lehote podľa prevádzkových možností poskytovateľa, a to najmä:

- a) výmenu vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby;
- b) v prípade technických väd izby (napr. porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, výpadok elektrickej energie a pod.) je poskytovateľ povinný vyvinúť primerané úsilie na ich odstránenie alebo ponúknuť náhradné ubytovanie, ak je dostupné;

ak nie je možné vady odstrániť ani zabezpečiť náhradné ubytovanie, môže byť klientovi poskytnutá primeraná zľava z ceny ubytovania, pričom výška zľavy zodpovedá povahe a trvaniu vady;

nárok na zľavu alebo iné plnenie vzniká klientovi len v prípade, že vady bezodkladne oznámil poskytovateľovi a umožnil ich odstránenie;

klient má právo odstúpiť od zmluvy pred prenocovaním iba v prípade závažných väd, ktoré bránia riadnemu užívaniu ubytovania, pričom poskytovateľ v takom prípade vráti zaplatenú cenu ubytovania v lehote podľa príslušných právnych predpisov.

7.10.3. Wellness služby:

Klient má právo na reklamáciu služby len počas čerpania služby. Klient nemá právo na vrátenie peňazí alebo zľavu z poskytnutej služby ak ju reklamuje po jej vyčerpaní.

7.10.4 Reklamáciu vybavuje riaditeľ alebo ním poverený pracovník hotela/poskytovateľa, ktorý je oprávnený posúdiť oprávnenosť reklamácie a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia v súlade s platnými právnymi predpismi a týmito obchodnými podmienkami.

Klient je povinný uplatniť reklamáciu bezodkladne po zistení nedostatku, najneskôr však počas pobytu, pričom je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť na jej preverenie a umožniť odstránenie vytýkaných nedostatkov. Na neskôr uplatnené reklamácie nemusí byť prihliadané.

Ak nie je možné reklamáciu vybaviť okamžite dohodou, poverený pracovník je oprávnený spísať s klientom záznam o reklamacii alebo vyzvať klienta na jej podanie prostredníctvom formulára „Žiadosť o uplatnenie reklamácie“. V zázname sa uvedie najmä označenie služby alebo tovaru, čas ich poskytnutia a popis nedostatku; klient je povinný tieto údaje potvrdiť.

V zložitejších prípadoch, keď nie je možné reklamáciu posúdiť na mieste, bude reklamácia postúpená na odborné posúdenie, pričom lehota na jej vybavenie začína plynúť až odo dňa doručenia riadne uplatnenej reklamácie vrátane všetkých potrebných podkladov na jej posúdenie.

Poskytovateľ vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa riadneho uplatnenia reklamácie podľa predchádzajúcej vety.

Reklamácie zaslané elektronicky na adresu reklamacie@trinityhotels.sk sa považujú za doručené až momentom ich potvrdenia zo strany poskytovateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za nedoručenie alebo oneskorené doručenie elektronickej komunikácie.

Klient má právo zaslať svoje námietky a podnety na uvedenú e-mailovú adresu; takéto podania sa však nepovažujú za riadne uplatnenú reklamáciu, pokiaľ nespĺňajú náležitosti podľa tohto článku.

7.10.5. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi Hotela/poskytovateľa písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamacii výslovne uvedená.

7.10.6. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku VII. bod 7. VOP rozhodne poverený pracovník bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch rozhodne v primeranej lehote s prihliadnutím na všetky okolnosti prípadu. Vybavenie reklamácie nesmie presiahnuť 30dní od jej uplatnenia. V prípade potreby odborného posúdenia reklamácie treťou stranou, sa lehota uvedená v predchádzajúcej vete môže predĺžiť o čas potrebný na získanie odborného stanoviska tretej strany.

7.10.7. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamacii a spôsobe jej vybavenia.

7.11. Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie. Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi Hotela/poskytovateľa súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi Hotela/poskytovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

8. Vernostný program TRINITY Klub a Pravidlá TRINITY Klubu

8.1 Vernostný program TRINITY upravuje výhody a pravidlá ich poskytovania pre stálych (verných) klientov hotelov TRINITY: Hotel Senec****, Atrium Hotel***, Hotel Sitno****, ktoré sú „členmi TRINITY Hotels & Resorts“ (ďalej spoločne len „TRINITY“). Jedná sa najmä o podmienky pri vydávaní a používaní rôznych typov E-TRINITY kariet, nákup tovarov a služieb v hoteloch TRINITY za zvýhodnené ceny, podmienky získavania vernostných bodov a spôsob ich využitia, spôsob získavania transakcií za ubytovanie a pobytové balíky bližšie špecifikované na webovej stránke vernostného programu TRINITY club (www.trinityhotels.sk). Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností v súvislosti s určením zliav, odmien a benefitov pre klientov platí výlučne ponuka zliav a odmien aktuálne zverejnená na internetovej stránke www.trinityhotels.sk.

8.2 Základné pojmy:

- a) „Transakcia“: Transakciou sa rozumie každá úhrada klienta prostredníctvom hotelového účtu za poskytnutú službu alebo za nákup tovaru v ktoromkoľvek hoteli TRINITY s predložením platnej E-TRINITY karty klienta, alebo dobitie kreditu na karte klienta.
- b) Účet transakcií“: Účtom transakcií sa rozumie kumulatívny súčet jednotlivých zrealizovaných transakcií za posledných 24 mesiacov. Výška kumulatívneho účtu je nominačným kritériom pre stanovenie hranice pre určenie typu karty v TRINITY club. Účet transakcií sa vedie v eurách. Ak klient napríklad pri jednom pobyte využije a zaplatí za využité tovary a služby 450 eur, na jeho účet transakcií sa pripočíta 450 eur.
- c) E-TRINITY karta: karta hotelovej siete TRINITY Hotels vydaná klientovi, je autorizačným prvkom, prostredníctvom ktorého členovia programu uplatňujú zľavy, zapisujú transakcie a bodové operácie v hoteloch TRINITY, typ karty závisí od aktuálneho stavu účtu transakcií klienta a určuje sa nasledovne:
- d) Body“: Za každú transakciu získa držiteľ E-TRINITY karty body v pomere **1 eur = 1 bod** (ďalej len „platný kurz“). Body môže držiteľ E-TRINITY karty využiť na kúpu produktov a služieb podľa aktuálne platnej ponuky odmien a benefitov. Čerpaním bodov sa výška účtu transakcií nemení.
- e) E-peňaženka je virtuálna peňaženka, ktorú klient získa kúpou kreditu. Kúpou kreditu získava klient výhodnejšie podmienky pri čerpaní služieb stanovené v Cenníku kreditných služieb.

Kredity:

Klient si môže zakúpiť kredit na hlavných hotelových recepciách wellnes recepciách a cez e-shop Trinity <https://klub.trinityhotels.sk/sk/?registerForm>. Zakúpený kredit podlieha zákonu o Dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z.z. §9a v režime ako viacúčelový poukaz. Aktuálny zoznam možností pre čerpanie finančných prostriedkov na e-peňaženke je zverejnený na hotelových weboch siete Trinity hotels: www.hotelsenec.sk, www.hotelsitno.sk, www.atriumhotel.sk

Úhradou zakúpeného kreditu je klientovi na účet transakcií E – TRINITY karty pripísaná transakcia vo výške kreditu a zároveň pripísané body v pomere podľa platného kurzu.

Klient je oprávnený čerpať kredit na služby, pobyty a pobytové balíky v akomkoľvek hoteli siete TRINITY. Vyčerpaná výška kreditu sa klientovi odráta z konečnej ceny poskytnutých služieb alebo z predaného tovaru v hoteli TRINITY.

Zakúpený kredit má platnosť 24 mesiacov, pokiaľ sa klient a hotel TRINITY výslovne nedohodnú inak. Klient má možnosť pred uplynutím doby platnosti kreditu požiadať hotel TRINITY o dobitie kreditu s tým, že dobitím kreditu sa zároveň predĺži doba platnosti ešte nespotrebovaného kreditu. V prípade, že klient nevyužije kredit počas jeho platnosti ani si kredit počas doby platnosti pôvodného kreditu nedobije, nespotrebovaný kredit bude automaticky zúčtovaný v prospech Trinity Hotels, s.r.o. a klient stráca nárok na možnosť jeho využitia.

V prípade ak klient získa kredit prostredníctvom obchodno-marketingovej akcie príp. inou formou a zároveň neprišlo k úhrade kreditu zo strany klienta, transakcie a body nie sú pripísané na E – Trinity kartu klienta.

8.3 Členstvo vo VP a E-TRINITY karta.

8.3.1 Členom vernostného programu TRINITY club sa môže stať každá plnoletá fyzická osoba.

Členom programu nemôže byť právnická osoba (napr. obchodná spoločnosť) ani fyzická osoba - podnikateľ. Každý fyzickej osobe môže vzniknúť iba jedno členstvo vo vernostnom programe TRINITY club.

8.3.2 Podmienkou vzniku členstva vo vernostnom programe TRINITY club je spôsobilosť klienta na právne úkony, vyplnenie registračného formulára, vyjadrenie súhlasu s VP, udelenie súhlasu so spracovaním svojich osobných údajov a udelenie súhlasu so zasielaním obchodných ponúk. Klient sa stane členom VP na základe registrácie (<https://klub.trinityhotels.sk/sk/?registerForm>) do TRINITY klubu a následne vykonaním akejkoľvek transakcie v hoteli TRINITY. Registrácia karty je bezplatná.

8.3.3 Členstvo v TRINITY clube t.j. účasť klienta na VP sa preukazuje E - TRINITY kartou. E – TRINITY karta je základnou identifikačnou kartou vernostného programu TRINITY club. Karta vždy obsahuje jedinečný čiarový kód, ktorý je zároveň identifikačným číslom klienta. Karta je určená pre autorizáciu členov vernostného programu. Akékoľvek zľavy a benefity vernostného programu môže klient čerpať výlučne prostredníctvom platnej E – TRINITY karty.

8.3.4 Výhody TRINITY klubu:

- a) Zľavy z cien ubytovania a pobytových balíkov ihneď po registrácii.
- b) Možnosť výmeny bodov za služby a benefity.
- c) Špeciálne ponuky zvýhodnených pobytov len pre členov TRINITY club.
- d) Bonusové benefity pre VIP klientov, ak je klient držiteľom karty typu TRINITY club VIP.
- e) Pravidelná informovanosť o novinkách, pobytoch a špeciálnych akciách v sieti hotelov TRINITY.

8.4 Nakladanie s E – TRINITY kartou:

8.4.1 Člen vernostného programu TRINITY club je oprávnený E – TRINITY kartu používať v súlade s VP. V prípade zániku členstva vo vernostnom programe TRINITY club je člen TRINITY klubu vymazaný z databázy TRINITY club a E-TRINITY karta stráca platnosť.

8.4.2 Po zániku oprávnenia používať E – TRINITY kartu zodpovedá člen vernostného programu TRINITY club za akúkoľvek škodu spôsobenú v dôsledku neoprávneného používania E – TRINITY karty a zaväzuje sa ju v celom rozsahu nahradiť TRINITY Hotels.

8.4.3 E – TRINITY karta je neprenosná a je platná len s platným dokladom totožnosti člena programu, na meno ktorého bola vydaná.

8.4.4 K akceptácii E – TRINITY karty dochádza v označených akceptačných obchodných miestach TRINITY club-u po predložení platnej E – TRINITY karty.

8.4.5 Prostredníctvom E – TRINITY karty sú členovia vernostného programu oprávnení v akceptačných miestach k využívaniu zliav, k načítaniu bodov do vernostného programu TRINITY club, k načítaniu transakcií do vernostného programu TRINITY club a k získaniu odmien podľa aktuálnej ponuky odmien a benefitov uvedenej na stránke <https://www.trinityhotels.sk/benefity>

8.4.6 V prípade, ak člen vernostného programu nepredloží pri objednávke, čerpaní služieb, platbe alebo požiadavke na čerpanie bodov E – TRINITY kartu, nie je oprávnený využívať zľavy, požadovať pričítanie bodov, požadovať pripočítanie transakcií a ani získať benefity z titulu členstva vo vernostnom programe TRINITY clubu.

8.5 Poskytovanie zliav pre členov vernostného programu TRINITY club:

8.5.1 Nákup za zvýhodnené ceny realizujú členovia vernostného programu TRINITY club prostredníctvom platných E – TRINITY kariet v sieti akceptačných miest TRINITY club.

8.5.2 Aktuálny prehľad všetkých výhod pre členov vernostného programu je k dispozícii **tu**.

8.6 Body vo vernostnom programe TRINITY club a typy kariet:

8.6.1 Člen vernostného programu je oprávnený nakupovať v hoteloch TRINITY tovary, služby a produkty, za nákup ktorých získava po predložení platnej E – TRINITY karty zápis na účet transakcií a vernostné body.

8.6.2 Každá transakcia je pripísaná na účet transakcií, na ktorom je vedená po dobu 24 mesiacov od jej pripísania. Po uplynutí doby 24 mesiacov od pripísania transakcie na účet transakcií sa transakcia z účtu odráta. Taktiež body, pripísané na E-TRINITY kartu, je možné použiť na služby a benefity v hoteloch TRINITY v lehote 24 mesiacov od ich pripísania na E – TRINITY kartu. Uplynutím doby 24 mesiacov od pripísania transakcií a/alebo bodov na E-TRINITY kartu sa transakcie a/alebo nevyužitý body z E-TRINITY karty bez ďalšieho vymažú.

8.6.3 Člen vernostného programu môže svojou E - TRINITY kartou uplatniť zľavu na pobyt maximálne na 3 izby v rovnakom hoteli a termíne. Iba člen vernostného programu osobne môže svojou E - TRINITY kartou uplatniť výmenu bodov za benefity.

Karta TRINITY club SILVER

Držiteľom karty TRINITY club SILVER sa stáva klient v okamihu odoslania registrácie do Trinity klubu. Počnúc registráciou má klient možnosť nakupovať v hoteloch TRINITY so zľavou vo výške 7% z aktuálnej ceny ubytovania alebo ceny aktuálne ponúkaných pobytových balíkov. Zľava vo výške 7% klientovi zostáva, pokiaľ má klient na účte transakcií pripísaných v priebehu 2 rokov od 0 € do 2 999,99 €. Karta TRINITY club SILVER nezahŕňa pre klienta VIP Benefity.

Karta TRINITY club GOLD

Držiteľom karty TRINITY club GOLD sa klient stane, ak v priebehu posledných dvoch rokoch má na účte transakcií od 3 000€ do 7 499,99 €. Karta TRINITY club GOLD oprávňuje držiteľa karty nakupovať v hoteloch TRINITY so zľavou 10% z aktuálnej ceny ubytovania alebo ceny aktuálne ponúkaných pobytových balíkov. Karta TRINITY club GOLD nezahŕňa pre klienta VIP Benefity.

Karta TRINITY club VIP

Držiteľom karty TRINITY club VIP sa klient stáva, ak má v priebehu dvoch posledných rokoch na účte transakcií 7 500 € a viac. Karta TRINITY club VIP oprávňuje klienta nakupovať v hoteloch TRINITY so zľavou 10% z aktuálnej ceny ubytovania alebo ceny aktuálne ponúkaných pobytových balíkov. Karta TRINITY club VIP zahŕňa VIP Benefity.

8.6.4 Člen vernostného programu dostáva informáciu o aktuálnom stave svojho účtu transakcií a bodového konta e-mailom, alebo SMS. Člen vernostného programu si vie kedykoľvek informáciu o svojom bodovom stave preveriť na stránke: <https://klub.trinityhotels.sk/sk/?registerForm>.

8.6.5 Pri platbe účtu v hoteli TRINITY a po predložení platnej E – TRINITY karty je zamestnanec hotela povinný vydať klientovi pokladničný doklad, na základe ktorého si klient môže overiť stav pripísaných transakcií a vernostných bodov. V prípade, že hodnota pripísaných transakcií alebo vernostných bodov nezodpovedá hodnote zaplateného účtu, má člen vernostného programu právo reklamovať pripísanie správnej hodnoty transakcií alebo bodov. Podmienkou dodatočného pripísania bodov je zaslanie kópie pokladničného dokladu na adresu TRINITY: trinity@trinityhotels.sk.

8.6.6 V prípade, ak TRINITY zistí, že členovi vernostného programu boli pripísané transakcie alebo vernostné body v rozpore s VP, má TRINITY právo odobrať neoprávnené pripísané transakcie alebo vernostné body z konta člena vernostného programu.

8.6.7 Reklamácia pripísania vernostných bodov je možná do 30 dní od odubytovania. Po tomto termíne nebude možné body pripisovať ani nijak inak upravovať ich hodnotu.

8.7 Strata, odcudzenie, poškodenie a vydanie náhradnej E – TRINITY karty

8.7.1 Člen vernostného programu je povinný chrániť E – TRINITY kartu pred jej stratou, poškodením, zneužitím a/alebo zničením. Je povinný zabezpečiť, aby sa E – TRINITY karta nedostala k dispozícii neoprávnenej osobe.

8.7.2 Člen vernostného programu je povinný stratu, odcudzenie alebo poškodenie E – TRINITY karty bez zbytočného odkladu nahlásiť emailom na adresu: trinity@trinityhotels.sk.

8.7.3 Člen vernostného programu môže požiadať TRINITY v prípade straty, odcudzenia a/alebo poškodenia karty o vydanie novej E – TRINITY karty zaslaním požiadavky emailom na adresu: trinity@trinityhotels.sk.

8.7.4 Vydaním náhradnej E – TRINITY karty s novým čiarovým kódom zostávajú všetky evidované záznamy na konte člena vernostného programu v platnosti a nová E – TRINITY karta je priradená ku kontu ako aktuálne jediná platná. Pôvodná karta bude znefunkčnená a zablokovaná.

8.8 Zablokovanie konta a zánik členstva vo vernostnom programe TRINITY club

8.8.1 V prípade, ak člen vernostného programu poruší VP, je TRINITY oprávnená zablokovať konto člena vernostného programu TRINITY club, a to aj bez prechádzajúceho upozornenia. Za porušenie VOP sa považuje najmä (i) používanie E – TRINITY karty v rozpore s VP, (ii) poskytnutie E – TRINITY karty tretej osobe, ktorá nie je oprávnená na využitie zliav, (iii) akékoľvek konanie člena vernostného programu, ktoré TRINITY vyhodnotí ako nevhodné, neetické a/alebo v rozpore s účelom a politikou vernostného programu TRINITY club. TRINITY si vyhradzuje právo jednostranne rozhodnúť, či člen svojím konaním porušil VP s konečnou platnosťou.

8.8.2 Členstvo vo vernostnom programe TRINITY club zaniká:

- a) Okamžitým zánikom členstva vo vernostnom programe z dôvodov uvedených v bode 8.8.3 VP
- b) Vypovedaním členstva vo vernostnom programe podľa bodu 8.8.4 VP
- c) Ukončením činnosti vernostného programu TRINITY club na základe rozhodnutia TRINITY

8.8.3 Členstvo vo vernostnom programe TRINITY club zaniká okamžite, a to v prípade zistenia, že člen programu zneužil zľavy a/alebo benefity poskytované vernostným programom TRINITY club a/alebo neoprávnene poskytol E – TRINITY kartu tretej osobe neautorizovanej k využitiu zliav, a/alebo iným spôsobom porušil VP alebo poskytol nepravdivé údaje v žiadosti o registráciu.

8.8.4 Člen vernostného programu a TRINITY sú oprávnení vypovedať členstvo vo vernostnom programe TRINITY club a to na základe písomnej výpovede členstva. V prípade výpovede členstva, členstvo zaniká vždy ku dňu doručenia písomnej výpovede členovi alebo TRINITY. Pod písomnou formou sa rozumie aj zaslanie výpovede členstva prostredníctvom elektronickej pošty na adresu elektronickej pošty TRINITY trinity@trinityhotels.sk alebo adresu elektronickej pošty člena vernostného programu.

8.8.5 Ukončením členstva z akéhokoľvek dôvodu a akýmkoľvek spôsobom stráca člen vernostného programu všetky práva a nároky, ktoré súviseli s členstvom vo vernostnom programe TRINITY club, najmä nároky na všetky vernostné body pripísané na konte, nároky na všetky transakcie pripísané na účte transakcií a zľavy a benefity vyplývajúce z členstva.

8.9 Informácie o spracúvaní osobných údajov

8.9.1 Informácie o spracúvaní osobných údajov člena vernostného programu, jeho právach a ich uplatňovaní sú zverejnené na <https://www.trinityhotels.sk/informacie-o-spracovaniosobnych-udajov.html>

8.10 Záverečné ustanovenia všeobecných pravidiel VP

8.10.1 Tieto Všeobecné pravidlá vernostného programu TRINITY club nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia na stránke www.trinityhotels.sk.

8.10.2 Zľavy, benefity a všetky ďalšie výhody pre členov vernostného programu TRINITY club nie sú právne vymáhateľné.

8.10.3 TRINITY si vyhradzuje právo kedykoľvek jednostranne zmeniť VP s tým, že zmena VP je platná dňom ich zverejnenia na internetovej stránke www.trinityhotels.sk.

8.10.4 Kontaktná adresa vernostného programu TRINITY club:

TRINITY Hotels
Slnčné jazerá - sever
903 01 SENEČ
Tel.: 18 333

Mail: trinity@trinityhotels.sk
Web: www.trinityhotels.sk

9. Záverečné ustanovenia

9.1. Tieto (i) Všeobecné obchodné podmienky, (ii) Ubytovací poriadok, (iii) Reklamačný poriadok a (iv) Všeobecné podmienky TRINITY Klubu sú platné a účinné od **01.10.2023**.

9.2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto Všeobecných obchodných podmienok, Ubytovacieho poriadku, (iii) Reklamačného poriadku a (iv) Všeobecných podmienok TRINITY Klubu, boli alebo stali sa neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa to účinnosť ostatných ustanovení.

9.3. Všetky majetkové spory, ktoré sa netýkajú spotrebiteľov, a ktoré vzniknú zo zmluvy alebo objednávky podľa týchto VOP, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené pred Stálym rozhodcovským súdom CADRE - Centre for Arbitration and Dispute Resolution in Europe, so sídlom Zelená 2, 811 01 Bratislava (ďalej aj ako len „rozhodcovský súd“) v prípade, ak žalujúca zmluvná strana podá žalobu na rozhodcovskom súde; rozhodcovské konanie bude vedené podľa jeho vnútorných predpisov (<http://www.centreadr-europe.com/>), a to jedným rozhodcom ustanoveným podľa predpisov rozhodcovského súdu. Strany sa podrobia rozhodnutiu rozhodcovského súdu. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné. Táto rozhodcovská zmluva sa stáva účinnou až dňom, kedy ktorákoľvek zo zmluvných strán podá žalobu o rozhodnutie akéhokoľvek sporu, ktorý vznikne z tejto zmluvy, vrátane sporu o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, na rozhodcovskom súde.

9.4. Akékoľvek zmeny a doplnenia zmluvy o ubytovaní uzatvorenej medzi Hotelom a Hostom sú možné iba na základe písomnej dohody zmluvných strán. Hotel si vyhradzuje právo jednostranne meniť tieto všeobecné obchodné podmienky s tým, že Host sa bude bez ďalšieho riadiť zmenenými všeobecnými obchodnými podmienkami Hotela. Hotel bezodkladne zverejní zmenené obchodné podmienky tak, aby ich mal Host k dispozícii a v prípade potreby aj oboznámi Hosta s platným znením všeobecných obchodných podmienok. Host svojím podpisom súhlasí so správou, spracovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre potreby spoločnosti (I) Hotel Senec - HOTEL SENEČ a.s., sídlo: Kukurichná 163/1, 831 03 Bratislava, IČO: 35735953; (II) Hotel Sitno - ASPECT - VYHNE, a.s., sídlo: Kukurichná 163/1, 831 03 Bratislava, IČO: 36354694; (III) Atrium Hotel - DOMÉNA, s.r.o., so sídlom Nový Smokovec 42, 062 01 Vysoké Tatry, IČO: 31399282; ako aj hotelovej siete TRINITY, ktorej členom okrem jednotlivých Hotelov je aj spoločnosť TRINITY HOTELS, s.r.o., sídlo: Slnčné jazerá – sever 2561, 903 01 SENEČ, IČO: 47038705. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné a bez dôsledkov s tým, že tieto údaje môžu byť spracované pre marketingové účely hotela a/alebo hotelovej Aliancie TRINITY v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Súhlas je daný na dobu neurčitú a je ho možné kedykoľvek písomne odvolať.

9.5. Host je povinný dodržiavať ustanovenia týchto VOP. V prípade, že hrubo poruší svoje povinnosti alebo dobré mravy, má Hotel právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby pred uplynutím dohodnutého času. Host svojím podpisom uvedeným na zmluve s Hotelom zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil s VOP, Ubytovacím poriadkom, Cenníkom Hotela, Reklamačným poriadkom a Všeobecnými podmienkami TRINITY Klubu.

