

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Čl. I

Úvodné ustanovenia a definícia pojmov

1. Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) vytvoria právny rámec a upravujú práva a povinnosti medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní Služieb (ako sú ďalej definované). VOP sú vypracované podľa § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).
2. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy alebo Rezervácie, na základe ktorých Hotel poskytuje Klientovi Služby a Klient uhrádza za poskytnuté Služby odmenu. Odchylné dohody ohľadne Zmluvy alebo Rezervácie a ich prípadných dodatkov majú prednosť pred znením VOP. Obchodné podmienky Klienta môžu byť akceptované iba v prípade, keď sa na tom Zmluvné strany výslovne písomne dohodnú.
3. Pojmy uvedené veľkými písmenami majú význam uvedený v týchto VOP príp. priamo v Zmluve, a zahŕňajú tak jednotné ako aj množné číslo.
4. **Hotelom** sa rozumie ubytovacie zariadenie s označením **Hotel Crystal**, nachádzajúci sa v Košiciach, ul. Slovenskej Jednoty 8, ktorého vlastníkom a prevádzkovateľom je spoločnosť CRYSTAL STAR s.r.o., so sídlom Slovenskej jednoty 8, 040 01 Košice., IČO: 53002784, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č. 48684/V, DIČ: 2121225755, (ďalej len „**Spoločnosť**“).
5. **Klientom** sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s Hotelom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle Hotelu záväznú Rezerváciu, alebo v mene ktorej zmluvu o poskytnutí služieb uzatvorí Organizátor, alebo v mene ktorej zašle Organizátor Hotelu záväznú Rezerváciu.
6. **Organizátor** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie alebo rezerváciu skupiny podľa Čl. I ods. 17 a 18 týchto Všeobecných obchodných podmienok v mene alebo na účet Klienta a za tým účelom vstupuje do zmluvného vzťahu s Hotelom.
7. **Zmluvnými stranami** sú Hotel a Klient.
8. **Early check out** sa rozumie predčasný odchod Klienta a ukončenie pobytu v Hoteli pred dohodnutým dňom odchodu z Hotela.
9. **Early check in** sa rozumie skorší check-in Klienta na pobyt v Hoteli pred 14:00 hod. v dohodnutý deň príchodu do Hotela.
10. **Late check out** sa rozumie neskorších odchod Klienta a ukončenie pobytu v Hoteli po 10:00 hod. v dohodnutý deň odchodu z Hotela.
11. **No show** sa rozumie nenastúpenie Klienta na pobyt v Hoteli bez zrušenia rezervácie Služieb Klientom.
12. **Predautorizáciou** sa rozumie zadržanie finančných prostriedkov Klienta na jeho platobnej karte podľa Čl. III ods. 9 a 10 týchto VOP.
13. **Službou** sa rozumejú akékoľvek služby poskytované Hotelom, najmä však ubytovacie, stravovacie, konferenčné služby.
14. Zmluvný vzťah medzi Hotelom a Klientom o poskytovaní Služby alebo Služieb môže byť uzatvorený vo forme:
 - a/ uzatvorenia písomnej **Zmluvy o poskytnutí služieb** (ďalej len „**Zmluva**“) medzi Hotelom a Klientom, alebo
 - b/ potvrdenia **Rezervácie** Hotelom vykonaného písomne alebo e-mailom.
15. **Vyššia moc** (lat. *vis maior*) znamená udalosť, ktorá nastala nezávisle od vôle Hotela, a ktorá mu bráni v plnení Služby alebo Služieb Klientovi, pokiaľ nemožno rozumne

- predpokladať, že by Hotel túto udalosť alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, alebo že by v čase vzniku záväzku voči Klientovi túto udalosť predvídal.
16. **Skupinou** je spravidla skupina 10 (desať) osôb a viac osôb (resp. rezervácia min. 10 (desiatich) izieb obsadených 1 (jednou) alebo 2 (dvoma) osobami), ktoré si spoločne rezervujú Služby Hotela alebo si Služby Hotela rezervujú v rovnakom termíne
 17. **Podujatím** sa rozumie spoločenská akcia, ktorej sa zúčastňuje väčší počet Klientov, t. j. spravidla 10 (desať) osôb a viac, a ktorá je spojená s poskytovaním viacerých druhov Služieb Hotela.
 18. **MICE podujatím** sa rozumie Podujatie, v rámci ktorého si Klient objedná 10 (desať) a viac izieb v Hoteli s doplnkovými službami alebo bez nich.
 19. **Cenník Hotela** je cenník izieb Hotela a iných Služieb platný v čase uzatvorenia Zmluvy a/alebo v čase poskytovania Služieb.
 20. **Ubytovací poriadok** je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky ubytovania v Hoteli, je umiestnený na recepcii Hotela, v izbách Hotela a je pre Klienta Hotela záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.
 21. **Reklamačný poriadok** je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky reklamácie Služieb poskytnutých Hotelom, je umiestnený na recepcii Hotela a na webovej stránke Hotela www.hotelcrystal.sk a je pre Klienta Hotela záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.
 22. **Rezerváciou** sa rozumie záväzná rezervácia Služieb Klientom prostredníctvom webovej stránky Hotela www.hotelcrystal.sk, v inom rezervačnom systéme (napr. booking.com, expedia.com a pod.) alebo v prípade Podujatí písomná objednávka.
 23. **Akciovými pobytmi** sa rozumejú akciové pobyty (víkendové a pod.), ktoré sú v ponuke Hotela označené ako „akciové pobyty“.
 24. Informačné povinnosti Hotela podľa § 10a ods. 1 písm. e) a f) 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 sú splnené v reklamačnom poriadku Hotela uverejnenom na stránke Hotela www.hotelcrystal.sk a umiestnenom na recepcii Hotela.
 25. Tieto VOP **nadobúdajú účinnosť dňa 1.10. 2018** a pre Hotel sa stavajú záväznými dňom ich zverejnenia na webovej stránke Hotela www.hotelcrystal.sk a pre Klienta okamihom uzatvorenia Zmluvy podľa Čl. I ods. 14 písm. a) týchto VOP, resp. okamihom odoslania Rezervácie Hotelu podľa Čl. I ods. 14 písm. b) a ods. 22 týchto VOP.
 26. Klient pri realizácii Rezervácie potvrdzuje súhlas s týmito VOP.
 27. Hotel si vyhradzuje právo na zmeny týchto VOP. Povinnosť písomného vyhotovenia VOP je splnená ich umiestnením na stránke Hotela www.hotelcrystal.sk.

Čl. II Služby

1. Uzatvorením Zmluvy sa Hotel zaväzuje poskytnúť Klientovi Služby v dohodnutom rozsahu, najmä v rozsahu uvedenom v Zmluve a kvalite, pričom Klient má povinnosť zaplatiť Hotelu za Služby dohodnutú cenu, ako aj nahradiť prípadnú škodu spôsobenú v súvislosti s využitím týchto Služieb.
2. Hotel poskytuje ubytovacie služby za nasledovných podmienok:

- Hotel je povinný na základe Zmluvy prenechať Klientovi do dočasného užívania rezervovaný typ izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu Klienta na ubytovanie. Klient má nárok na Early check in len v prípade, že sa na tom s Hotelom pri uzatváraní Zmluvy výslovne dohodol;
 - Klient nemá nárok dostať do užívania konkrétnu izbu v Hoteli, ibaže sa s Hotelom na tom osobitne dohodol;
 - Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 11:00 hod. dohodnutého dňa odchodu z ubytovania v Hoteli, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté medzi Zmluvnými stranami inak;
 - v prípade Late check out môže Hotel účtovať Klientovi poplatok za nasledujúci deň pobytu
 - v prípade Early check in pred 06:00 hod. ráno je Klient povinný uhradiť Hotelu cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc;
 - Klient je povinný si odovzdanú izbu bezodkladne po jej odovzdaní pracovníkom Hotela do dočasného užívania prezrieť a akékoľvek jej prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepciu 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 ubytovania Klienta bez toho, aby Klient na tieto skutočnosti upozornil recepciu Hotela, je Klient povinný nahradiť Hotelu škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu;
 - Klienta sa zaväzuje dodržiavať Ubytovací poriadok Hotela.
3. Hotel nezodpovedá za nesplnenie Služby alebo Služieb objednaných Objednávateľom v dôsledku Vyššej moci.

Čl. III

Ceny Služieb a platobné podmienky

1. Klient je povinný zaplatiť Hotelu za poskytnutú Službu dohodnutú cenu, to platí aj pre Službu, ktorú Hotel poskytol na základe výslovnej požiadavky Klienta tretím osobám.
2. Pokiaľ nebola medzi Zmluvnými stranami v Zmluve dohodnutá cena Služby, je Klient povinný zaplatiť za poskytnutú Službu cenu uvedenú v Cenníku Hotela za jednotlivé Služby, ktorý je platný v čase poskytovania Služby.
3. Ceny za Služby uvedené v Cenníku Hotela sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty, nezahŕňajú však miestne dane, ktoré Klient uhradí pri konečnom zúčtovaní pri odchode z Hotela.
4. K zmene ceny Služieb oproti Cenníku Hotela môže Hotel pristúpiť, ak Klient dodatočne zmení so súhlasom Hotela počet rezervovaných izieb, rozsah Služieb, dĺžku trvania ubytovania alebo iné podmienky.
5. Hotel je oprávnený pri uzatváraní Zmluvy požadovať od Klienta platbu vopred.
6. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie rezervovaných a využitých Služieb zo strany Klienta je daňový doklad vo forme (i) faktúry alebo (ii) záverečného účtu doplnených v prípade platby kartou alebo v hotovosti o blok z registračnej pokladne, a ktoré budú vystavené v deň odchodu Klienta z ubytovania v Hoteli alebo v deň, kedy Klient využil rezervovanú Službu.
7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Splatnosť faktúry môže byť 14 (štrnásť) dní od jej vystavenia, ak nebola uhradená kartou alebo v hotovosti. V prípade bankového prevodu sa faktúra považuje za uhradenú dňom, kedy Hotel mohol disponovať uhradenou čiastkou, t. j. deň pripísania príslušnej čiastky v prospech účtu Hotela uvedeného vo faktúre.

8. Platba kartou môže byť vykonaná pred aj po čerpaní Služby Klientom, a to na základe Klientom poskytnutých údajov potrebných pre realizáciu platby. Poskytnutím údajov pre platbu kartou Klient vyslovuje súhlas s jej použitím.
9. Pri omeškaní s platbou Klienta za poskytnutú Službu je Hotel oprávnený účtovať Klientovi zákonný úrok z omeškania v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Čl. IV **Podujatia**

1. Rozsah Služieb poskytovaných Hotelom v súvislosti s uskutočnením Podujatia je určený v Zmluve a/alebo Rezervácii. Ak boli Služby dohodnuté Zmluvnými stranami, ale neboli presne a/alebo dostatočne jasne špecifikované, Hotel je oprávnený poskytnúť Klientovi (Organizátorovi) Služby podľa určenia Hotela v rámci dohodnutej celkovej cenovej kalkulácie.
2. Hotel je povinný poskytnúť dohodnuté Služby riadne, včas a v obvyklej kvalite pre počet účastníkov Podujatia podľa podmienok dojednaných v Zmluve a/alebo Rezervácii Klientom. Kvalita poskytovaných Služieb je závislá na spolupôsobení Organizátora spočívajúcom predovšetkým v dodržiavaní dohodnutého vecného a časového harmonogramu Podujatia.
3. Na zabezpečenie a riadnu prípravu Podujatia je Klient povinný oznámiť Hotelu konečný počet účastníkov Podujatia najneskôr 5 (päť) pracovných dní pred konaním Podujatia.
4. Zmena počtu účastníkov Podujatia o viac než 10 % (desať percent) oproti pôvodne nahlásenému počtu musí byť s Hotelom vopred dohodnutá. Pri takejto zmene počtu účastníkov Podujatia si Hotel vyhradzuje právo jednostranne zmeniť cenu za rezervované Služby a/alebo zameniť rezervované priestory Podujatia a/alebo dohodnutý štandard a/alebo technické vybavenie priestorov Podujatia. V prípade zmeny rozsahu poskytovaných Služieb na žiadosť Klienta poskytne Hotel zmenu rozsahu poskytovaných Služieb podľa vlastných možností s tým, že k takejto požiadavke pristupuje so starostlivosťou riadneho obchodníka. Na zmenu rozsahu poskytovaných Služieb však Klient nemá právny nárok.
5. Pri prekročení počtu účastníkov Podujatia o viac než 10 % (desať percent) oproti pôvodne nahlásenému počtu je Hotel tiež oprávnený prepracovať a zmeniť dohodnutú cenu Služieb, pričom základom vyúčtovania bude skutočný počet účastníkov Podujatia.
6. Klient nie je oprávnený zásobovať Podujatie vlastnými jedlami alebo nápojmi a/alebo prinášať jedlá a nápoje na Podujatie s výnimkou predchádzajúcej výslovnej písomnej dohody s Hotelom. V takých prípadoch Hotel môže účtovať servisný príplatok.
7. Klient je povinný zaplatiť za konzumáciu jedál a nápojov rezervovaných zo strany účastníkov Podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie.
8. Klient je povinný zaplatiť za Služby rezervované zo strany účastníkov podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie za Služby.
9. Klient je povinný najmenej 30 (tridsať) dní pred uskutočnením Podujatia informovať Hotel, ak je Podujatie spôsobilé vyvolať verejný záujem, narušiť verejný poriadok, obmedziť alebo ohroziť záujmy Hotela a iných Klientov Hotela. Hotel je oprávnený vykonať adekvátne opatrenia na zamedzenie takéhoto stavu a Klient, ako aj účastníci Podujatia sú povinní ich znášať.

10. Pokiaľ Hotel pre Klienta na základe jeho požiadavky obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, koná tak vždy v mene a na účet Klienta. Hotelu tým nevznikajú žiadne záväzky voči tretím osobám a nároky tretích subjektov z užívania tohto zariadenia sú nárokmi iba voči Klientovi.
11. Používanie nad obvyklú mieru vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení Klienta, resp. účastníkov Podujatia pri použití elektrickej siete Hotela, vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas Hotela. Hotel si vyhradzuje právo osobitne spoplatniť použitie takých prístrojov a zariadení, ktoré nad obvyklú mieru zvyšujú náklady na dodávku energií alebo prevádzkové náklady Hotela. Klient je povinný zabezpečiť kompatibilitu vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení s elektrickými a inými zariadeniami Hotela, požiarными predpismi a v zmysle týchto predpisov ich aj prevádzkovať.
12. Za poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach Hotela spôsobené použitím zariadení podľa Čl. IV ods. 12 týchto VOP zodpovedá v plnej miere Klient, ktorý je povinný uhradiť náklady spojené s uvedením do pôvodného stavu. Hotel je oprávnený prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať kontrolu takýchto zariadení a opatrenia na predchádzanie, príp. zamedzenie vzniku takéhoto stavu a Klient, ako aj účastníci Podujatia, sú povinní takúto kontrolu a opatrenia strpieť.
13. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení zodpovedá Klient.
14. Akýkoľvek dekoračný materiál alebo iný predmet vnesený do Hotela musí zodpovedať požiarным predpisom a v zmysle nich musí byť aj používaný a prevádzkovaný. V záujme predchádzania vzniku nožnej škody, podlieha predošlému súhlasu Hotela vnesenie akýchkoľvek predmetov nad obvyklú mieru do Hotela, ako aj ich inštalácia a umiestnenie nad obvyklú mieru.
15. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po skončení Podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ Klient nezabezpečí ich odstránenie a predmety ponechá v priestoroch Hotela, Hotel môže účtovať Klientovi poplatok za prenájom miestnosti. Hotel je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie týchto predmetov na účet Klienta bez toho, aby došlo k uzatvoreniu zmluvy o úschove alebo uložení vecí.
16. Klient je povinný užívať prenechané priestory Hotela v rozsahu zodpovedajúcom ich povahe, primeraným a riadnym spôsobom, nie nad obvyklú mieru a v súlade s účelom prenechania a odovzdať ich Hotelu v stave, v akom ich prevzal, s ohľadom na obvyklé opotrebenie. V prípade, ak po Podujatí bude zistené poškodenie priestorov, na ktoré Klient vopred, resp. pri preberaní priestorov neupozornil, má sa za to, že k poškodeniu došlo počas Klientovho Podujatia, a preto Klient za toto poškodenie zodpovedá.
17. Klient sa zaväzuje dodržiavať a plniť v mieste konania Podujatia, ako aj v iných priestoroch Hotela, všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci, ochrane majetku a požiarnej ochrane, najmä zo zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zo zákona č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarми v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 121/2002 Z. z. o požiarnej prevencii v znení neskorších predpisov.
18. Klient sa zaväzuje v mieste Podujatia, ako aj v priestoroch Hotela dodržiavať a plniť všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane životného prostredia.
19. Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Hotela robiť akékoľvek zmeny priestorov Hotela.
20. Klient plne zodpovedá za vzniknuté škody a poškodenie vnútorného zariadenia Hotela.

21. Klient je povinný chrániť prenajaté priestory Hotela, Hotel a majetok, ktorý sa v ňom nachádza, pred poškodením alebo zničením. V prípade hroziacej škody sa Klient zaväzuje zakročiť na jej odvrátenie, spôsobom primeraným okolnostiam ohrozenia.
22. Klient je oprávnený v priestoroch Hotela vystaviť nápisy a tabule uvádzajúce logá, názvy a druh činností súvisiace s Podujatím alebo jeho osobou len s predchádzajúcim písomným súhlasom Hotela. Obsah, výtvarné riešenie a stav týchto nápisov a tabúl nesmú vyvolávať vo verejnosti nepriaznivý dojem, nesmú porušovať autorské práva tretích osôb a musia byť v súlade s právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Tieto nápisy a tabule, ako aj znečistenie plôch po nich, je Klient povinný bezodkladne po ukončení Podujatia alebo pred odchodom z Hotela odstrániť.
23. V prípade, ak Klient nechá priestory Hotela znečistené alebo v nich ponechá dovezený odpad (krabice, vrecia, výzdobu a iné.), je povinný Hotelu uhradiť poplatok minimálne vo výške 50,- EUR (päťdesiat eur) za vypratanie každého použitého priestoru, prípadne podľa rozsahu znečistenia.
24. Hotel nezodpovedá za úrazy Klientov vzniknuté pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže ku škode došlo zo strany Hotela v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti alebo úmyslu.

Čl. V

Záloha na Služby Podujatia

1. Pokiaľ nie je medzi Zmluvnými stranami dohodnutá osobitná písomná dohoda o výške zálohy za Služby Podujatia, je Hotel oprávnený požadovať od Klienta úhradu zálohovej platby až do výšky 100% (sto percent) zo sumy kalkulácie na základe zálohovej faktúry vystavenej Hotelom po potvrdení záväznej kalkulácie. Zálohová faktúra je splatná do 14 (štrnástich) dní odo dňa jej vystavenia.
2. Uhradená záloha podľa Čl. V. ods. 1 týchto VOP sa v prípade storna Služieb Podujatia nevracia a bude použitá ako storno poplatok v súlade so storno podmienkami uvedenými v Čl. VI. týchto VOP. Ak je zaplatená záloha vyššia ako určený storno poplatok, bude záloha v prevyšujúcej časti vrátená Klientovi.
3. V prípade, že záloha podľa Čl. V. ods. 1 týchto VOP nebude uhradená riadne a včas, Hotel si vyhradzuje právo zrušiť Rezerváciu Podujatia bez predchádzajúceho upozornenia.

Čl. VI

Storno podmienky a odstúpenie Klienta od Zmluvy

1. Ak Klient - spotrebiteľ uzatvoril s Hotelom Zmluvu na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov Hotela podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoOSnD“), nie je Klient - spotrebiteľ oprávnený v súlade s § 7 ods. 6 písm. k) ZoOSnD od tejto Zmluvy odstúpiť.

2. V prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom sa uplatnia nasledovné storno podmienky, v závislosti od typu rezervovaného ubytovania a/alebo sezóny, v ktorej sa má Služba Klientovi poskytnúť.
3. Všetky storná musia byť v písomnej forme a musia byť preukázateľné a jasne datované.
4. Všeobecné storno podmienky:

a) Storno poplatky pre individuálnych hostí sú stanovené nasledovne:

do 24 hodín pred dňom nástupu	bez storno poplatku
24 hodín a menej pred dňom nástupu	100% z ceny izby za prvú noc

b) Storno poplatky pri storne objednávky skupiny /min. 10 osôb/ sú stanovené nasledovne:

viac ako 30 dní pred príchodom	bez storno poplatku
30-15 dní pred príchodom	30% z obratu stornovaných objednaných služieb
14-4 dni pred príchodom	50% z obratu stornovaných objednaných služieb
3- deň príchodu	100% z obratu stornovaných objednaných služieb

Podmienky platia pre zrušenie rezervácie alebo pri znížení počtu izieb prevyšujúcom 10 %.

c) Pri akciách väčšieho rozsahu - /min. 30 osôb/ budú storno podmienky stanovené individuálne po vzájomnej dohode s organizátorom akcie.

5. V prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti Klientom) alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby v mimoriadnych prípadoch, ktorými sa rozumejú najmä choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou alebo iné mimoriadne udalosti, ktorých závažnosť závisí od posúdenia Hotelom, je Hotel oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine takéhoto zrušenia Zmluvy.
6. V prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby, zašle Hotel Klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku Hotela na storno poplatok a o jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 (štrnástich) dní odo dňa doručenia odstúpenia Klienta od Zmluvy alebo od jej časti Hotelu alebo odo dňa, kedy sa mali začať poskytovať rezervované Služby.
7. Klient berie na vedomie, že Hotel je oprávnený v prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby, jednostranne započítať pohľadávku Klienta voči Hotelu na vrátenie Klientom uhradenej ceny Služieb pri uskutočnení online rezervácie pobytu voči pohľadávke Hotela na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky Klienta a Hotela v prospech Klienta uhradí Hotel Klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet Klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny za rezerváciu Služieb pri online rezervácii Služieb, a to do 30 (tridsiatich) pracovných dní odo dňa nasledujúceho po dni doručenia zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby. Prípadné bankové poplatky spojené s vrátením ceny rezervovaných Služieb alebo ich časti Klientovi znáša Klient.

8. Ak Klient zrealizuje online rezerváciu Služieb, akékoľvek zmeny v nej môže uskutočniť prostredníctvom rezervačného oddelenia Hotela:
9. elektronicky na stránke www.hotelcrystal.sk po zadaní e-mailovej adresy Klienta, ktorú zadával pri online rezervácii Služieb a po zadaní čísla rezervácie prideleného a zaslaného Klientovi formou potvrdenia rezervácie,
10. písomne doporučeným listom zaslaným na poštovú adresu **Hotel Crystal**, ul. Slovenskej Jednoty 8, 040 18 Košice, telefonicky na telefónnom čísle Hotela +421 55 6334030, 0948 680 688
11. e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu Hotela rezervacie@hotelcrystal.sk.
12. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je Klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo, ktoré mu bolo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané na e-mailovú adresu ním zadanú pri uskutočňovaní online rezervácie.
13. Pokiaľ Klient požaduje zmenu uskutočnenej online rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, Hotel uskutoční všetky kroky za účelom vyhovievania požiadavkám Klienta, avšak Hotel nie je povinný požiadavke Klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť a Klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany Hotela z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online rezervácie.
14. V prípade Akciových pobytov je počet ubytovacích jednotiek - izieb vyhradených na ubytovanie v rámci Akciových pobytov obmedzený a Klient nemá právo si nárokovať ubytovanie v Hoteli v rámci Akciových pobytov.

Čl. VII

Odstúpenie od Zmluvy zo strany Hotela

1. Hotel je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:
 - bolo toto právo písomne dohodnuté s Klientom z dôvodov uvedených v Zmluve,
 - Klient netrvá na plnení zo strany Hotela,
 - Klient má voči Hotelu neuhradené už splatné záväzky,
 - v Rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba, a Klient svoj záväzok včas nesplnil, pričom Hotel môže odstúpiť od Zmluvy najneskôr do momentu splnenia tohto záväzku Klientom,
 - sa vyskytli okolnosti, za ktoré Hotel nezodpovedá (napr. Vyššia moc), ktoré robia splnenie Zmluvy nemožným,
 - Služby boli rezervované s uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov Klienta alebo iných podstatných skutočností,
 - má Hotel opodstatnený dôvod domnievať sa, že využitie jeho Služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku, bezpečnosť alebo vážnosť Hotela voči verejnosti, alebo
 - Klient poruší a/alebo porušuje ustanovenia týchto VOP a/alebo Ubytovacieho poriadku.

Čl. VIII

Zodpovednosť za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach

1. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach, ktoré boli Klientmi alebo pre nich vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov Hotela, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkov Hotela.
2. Za celkovú škodu na veciach vrátane klenotov, peňazí a iných cenností zodpovedá Hotel len do výšky ustanovenej vo vykonávacom predpise k zákonu č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Bez obmedzenia sa uhrádza škoda na veciach vtedy, ak boli prevzaté Hotelom do osobitnej úschovy. Právo na náhradu škody musí Klient uplatniť v Hoteli bez zbytočného odkladu po tom, ako škodu zistí, avšak toto právo zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr do 15. (pätnásteho) dňa po dni, keď sa poškodený Klient o škode dozvedel.
3. Poskytnutím miesta na odstavenie vozidla na parkovisku Hotela nevzniká medzi Hotelom a Klientom zmluva o úschove, resp. o uložení, preto Hotel nezodpovedá za krádež alebo poškodenie motorových vozidiel a/alebo ich príslušenstva.

Čl. IX

Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.
2. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.
3. Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k Službám poskytnutým Hotelom upravuje Reklamačný poriadok Hotela, ktorý je uverejnený na webovej stránke www.hotelcrystal.sk. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Hotel vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Hotel porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Hotel ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
4. Ak Hotel na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Klientom, má klient 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.
5. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Hotelom ako predávajúcim je:
6. Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priechinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk, alebo
7. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov->

alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s), pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

8. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.html. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.
9. 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.
10. Pokiaľ nie je medzi Zmluvnými stranami a/alebo v týchto VOP uvedené inak, v prípade vzájomnej písomnej korešpondencie sa jej doručenie Zmluvným stranám bude uskutočňovať osobne, doporučenou listovou zásielkou s doručenkou alebo kuriérom, prípadne inou dohodnutou formou na adresu uvedenú v Zmluve, v Rezervácii alebo na inú oznámenú adresu. V prípade neúspešného doručenia, vrátane odmietnutia zásielky, sa deň vrátenia zásielky odosielateľovi bude považovať za deň riadneho doručenia.
11. Klient sa zaväzuje pri užívaní Služby alebo Služieb Hotela neporušovať práva duševného vlastníctva Hotela a/alebo tretích osôb. Hotel nezodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb Klientom. Klient je povinný nahradiť akúkoľvek škodu, ktorú spôsobí Hotelu alebo tretím osobám v súvislosti s porušením práv duševného vlastníctva.
12. Osobné údaje poskytnuté v procese rezervovania Služieb Klientom alebo v procese použitia Služieb alebo v súvislosti s použitím Služieb budú spracované v súlade s príslušnou legislatívou na úseku ochrany osobných údajov, najmä Nariadením EP a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**Nariadenie GDPR**“). Poskytnuté osobné údaje budú spracované v informačnom systéme s názvom Previo – hotelový systém pre potreby rezervácie Služieb, vyhotovenia Zmluvy, použitia Služieb a ich zúčtovania. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webstránke <https://www.hotelcrystal.sk/osobneudaje> a zodpovedná osoba Hotela môže byť kontaktovaná na adrese gdp@hotelcrystal.sk.

Osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade s Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom (ktorí pre Hotel zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis jednotlivých systémov pre poskytovanie Služieb) Hotela.