

OBCHODNÉ PODMIENKY HOTELA THERMAL KESOV ***

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sa vzťahujú na všetky rezervácie. Online rezervácie ubytovacích služieb poskytovaných prevádzkovateľom hotela, využívanie online rezervačného systému prevádzkovateľa hotela, platobné a storno podmienky online rezervácií uskutočnených klientom/klientmi prostredníctvom tejto internetovej stránky, ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri online rezervácii.

1.2 Klient je oprávnený využívať online rezervácie len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pre uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní online rezervácie je klient povinný vždy sa oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo jednostranne tieto VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke prevádzkovateľa hotela. Pokiaľ klient nesúhlasí s niektorými ustanoveniami týchto VOP, prevádzkovateľ hotela ho žiada, aby uvedený online rezervačný systém nevyužíval. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP.

1.3 Každý klient berie na vedomie, že všetky ceny a podmienky rezervácie a poskytovania služieb platia výlučne pre online rezervácie uskutočnené prostredníctvom tejto internetovej stránky.

1.4 Používaním online rezervačného systému klient vyhlasuje, že dosiahol vek minimálne 18 rokov a je spôsobilý vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

2. REZERVÁCIA

2.1 Pri online rezervácii má klient možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v hoteli podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby a pod.).

2.2 Pri online rezervácii po výbere všetkých údajov pre začiatok a koniec pobytu, typu izby, doplnkových služieb a podobne klient vyplní všetky požadované údaje.

2.3 Po vyplnení všetkých požadovaných údajov, po realizácii úhrady v zmysle týchto VOP a po preverení údajov bude klientovi bezodkladne zaslané na ním zadanú e-mailovú adresu potvrdenie rezervácie s uvedením rezervačného čísla. Pridelené rezervačné číslo slúži na potvrdenie rezervácie, ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek zmien alebo stornovania rezervácie a potvrdenie pri nástupe na pobyt. Z uvedeného dôvodu je klient povinný rezervačné číslo bezpečne uschovať.

3. PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1 Úhradu za pobyt rezervovaný klientom pri online rezervácii je klient povinný uhradiť v plnej výške pri online rezervácii prostredníctvom služby platby kreditnou kartou. Z uvedeného dôvodu je pri online rezervácii pri platbe kartou od klienta požadované číslo platobnej kreditnej/debetnej karty. Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v plnej výške v prospech prevádzkovateľa hotela (stiahnutím ceny pobytu) a oprávňuje prevádzkovateľa hotela na realizáciu tejto úhrady. Celková cena pobytu je ihneď zúčtovaná v prospech bankového účtu prevádzkovateľa hotela.

3.2 Postup a činnosť prevádzkovateľa hotela vychádza z etických princípov a rešpektuje súkromie klienta. Rezervačný systém využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát a údajov, ktoré garantujú plnú bezpečnosť údajov poskytnutých pri realizácii úhrady klientom.

3.3 Klient splnomocňuje prevádzkovateľa hotela na overenie si poskytnutých informácií o kreditnej karte/debetnej karte v príslušnom call-centre banky alebo spoločnosti, ktorá platobnú kreditnú kartu/debetnú kartu vydala.

4. STORNO PODMIENKY

4.1 Akékoľvek zmeny uskutočnenej online rezervácie zo strany klienta je možné uskutočniť písomne, telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom rezervačného oddelenia prevádzkovateľa hotela na telefónnom čísle: +421 917 350 615 alebo +421 37 77 87 144 alebo na e-mailovej adrese: info@thermalkesov.sk. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané klientovi na e-mail ním zadaný pri uskutočňovaní online rezervácie. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej online rezervácie, prevádzkovateľ hotela uskutoční všetky kroky za účelom vyhovievania požiadavkám klienta. Ak klient požiadava o zmenu termínu uskutočnenej online rezervácie menej ako 14 dní (vrátane) pred nástupom na pobyt, má nárok iba na jednu zmenu termínu rezervácie. Ak však nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť, prevádzkovateľ hotela nie je povinný tejto požiadavke vyhovieť a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany prevádzkovateľa hotela z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online rezervácie.

4.2 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie vzniká prevádzkovateľovi hotela nárok na storno poplatok nasledovne:

Storno poplatky platné pre všetky pobyty

- **100%** z ceny objednaných a potvrdených služieb **v deň nástupu – 3 dni pred nástupom na pobyt,**
- **50%** z ceny objednaných a potvrdených služieb **od 4 – 14 dní** pred dňom nástupu na pobyt,
- **0%** z ceny objednaných a potvrdených služieb **od 15 dní a viac** pred dňom nástupu na pobyt.

4.3 V prípade nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt vzniká prevádzkovateľovi hotela nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

4.4 V prípade, ak klient zruší rezerváciu skôr ako 15 dní pred nástupom na pobyt, bude mu vrátená celá suma objednaných a potvrdených služieb.

4.5 Pri zrušení rezervácie je potrebné kontaktovať recepciu hotela na telefónnom čísle: +421 917 350 615 alebo +421 37 77 87 144 alebo na e-mailovej adrese: info@thermalkesov.sk. Klientovi následne príde na e-mail (ním zadaný pri uskutočňovaní online rezervácie) formulár - Žiadosť o zrušenie pobytu, ktorý je klient povinný vyplniť a poslať späť na e-mailovú adresu info@thermalkesov.sk. Rezervácia sa považuje za zrušenú až po prijatí vyplneného formulára klientom na e-mailovú adresu recepcie hotela.

4.6 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt v mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou a pod.) je prevádzkovateľ hotela oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenie rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt klientom.

4.7 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie v prípade, že prišlo k odstávke niektorého bazéna/bazénov v čase plánovaného pobytu klienta (o poruche alebo odstávke klienta vopred informujeme emailom uvedeným pri online rezervácii) je prevádzkovateľ hotela oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku a klientovi bude vrátená celá suma objednaných a potvrdených služieb.

4.8 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt zašle prevádzkovateľ hotela klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku

prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 dní odo dňa odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo odo dňa čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo odo dňa začiatku pobytu v prípade nenastúpenia klienta na pobyt. Klient potvrdením objednávky a vyjadrením súhlasu s týmito VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ hotela je oprávnený v prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku klienta na vrátenie klientom uhradenej ceny pobytu pri uskutočnení online rezervácie pobytu voči pohľadávke prevádzkovateľa hotela na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP, a to vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky klienta a prevádzkovateľa hotela v prospech klienta uhradí prevádzkovateľ hotela klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny pobytu pri online rezervácii pobytu, a to do 30 pracovných dní odo dňa nasledujúceho po dni odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny pobytu klientov znáša klient.

5. OSOBITNÉ USTANOVENIA

5.1 V prípade nejasností alebo otázok, ktoré vzniknú pri online rezervácii, je klient oprávnený obrátiť sa na rezervačné oddelenie prevádzkovateľa hotela telefonicky na telefónnom čísle: +421 917 350 615 alebo +421 37 77 87 144 alebo emailom: info@thermalkesov.sk.

5.2 Check-in je možný v deň začiatku pobytu v zmysle rezervácie od 14:00 hod. Check-out je v posledný deň pobytu v zmysle rezervácie do 10.00 hod. V deň odchodu po check-oute môžu ešte hostia hotela využiť bezplatný vstup do bazénov do 20:00 hod.

5.3 V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý nástup alebo odchod z pobytu (late check-in alebo late check-out) alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb je klient oprávnený obrátiť sa na rezervačné oddelenie prevádzkovateľa hotela telefonicky na telefónnom čísle: +421 917 350 615 alebo +421 37 77 87 144 alebo emailom:

info@thermalkesov.sk alebo si môže doplnkové služby zarezervovať priamo na recepcii hotela počas pobytu.

5.4 V prípade, že niektorý z bazénov bude zatvorený počas pobytu, ktorý bol rezervovaný a uhradený v plnej výške cez online rezervačný systém, dostane klient percentuálnu zľavu z ceny ubytovania (bez stravy) za tie dni, počas ktorých platí daná odstávka bazéna/bazénov. Výška poskytnutej zľavy bude závisieť od počtu zatvorených bazénov. O odstávke bazéna/bazénov a výške zľavy budeme klienta vopred informovať na email, ktorý uviedol pri online rezervácii.

Zľava sa uplatní vo forme kreditu, ktorý sa odráta zo služieb a produktov zakúpených na čipový náramok počas pobytu. Ak hosť nepoužije zľavový kredit na žiadne doplnkové služby alebo produkty, kredit zanikne bez nároku na náhradu.

V prípade, že si klient rezervuje a uhradí pobyt v plnej výške cez online rezervačný systém s už danou zľavou pre odstávku bazénov pre dané dni, počas ktorých odstávka trvá, vyššie spomínaný systém zľavy sa neuplatňuje.

6. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

6.1 Prevádzkovateľ hotela spracúva slobodne poskytnuté osobné údaje klienta v rozsahu údajov uvedených v rezervačnom formulári, a to meno, priezvisko, adresa, štát pobytu, email, telefónne číslo, nakoľko spracúvanie týchto osobných údajov je nevyhnutné na rezerváciu ubytovacích služieb poskytovaných prevádzkovateľom hotela a/alebo na vybavenie žiadosti klienta o informácie pred poskytnutím ubytovacích služieb prevádzkovateľom hotela a pre plnenie povinností prevádzkovateľa hotela uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi. Spracúvanie osobných údajov prevádzkovateľom hotela sa vykonáva po dobu nevyhnutnú na splnenie vyššie uvedeného účelu spracúvania.

6.2 Klient môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním rezervácie prejavíť svoj súhlas so zasielaním informácií o novinkách a špeciálnych ponukách prevádzkovateľa hotela (newsletter). Zaškrtnutím tohto políčka tak klient ako dotknutá osoba udeľuje slobodne a dobrovoľne prevádzkovateľovi hotela v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a

príslušných právnych predpisov EÚ svoj výslovný súhlas so spracúvaním poskytnutej emailovej adresy na marketingové účely – zasielanie newslettera prostredníctvom elektronickej pošty (emailov). Tento súhlas so spracúvaním osobných údajov udeľuje klient na dobu 5 rokov.

6.3 Klient zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť poskytnutých osobných údajov. V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je klient povinný ich zmenu bezodkladne oznámiť prevádzkovateľovi hotela.

6.4 Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely (na zasielanie newslettera) môže klient kedykoľvek odvolať, a to kliknutím na príslušný link umiestnený priamo v každom marketingovom emailu od prevádzkovateľa hotela.

6.5 V prípade neaktuálnosti poskytnutých osobných údajov, odvolania súhlasu so spracúvaním osobných údajov, po splnení účelu alebo doby, na ktorú bol udelený súhlas na spracúvanie osobných údajov alebo ak je ukladanie z akýchkoľvek zákonných dôvodov neprípustné, budú uložené osobné údaje vymazané.

6.6 Ochrana osobných údajov sa spravuje ustanoveniami zákona o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, kde sú taktiež upravené aj práva klienta ako dotknutej osoby. Klient má právo na bezplatné poskytnutie informácií ohľadom spracúvania jeho uložených údajov. Za predpokladu dodržania požiadaviek stanovených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch má klient zároveň (i) právo na prístup k svojim osobným údajom, (ii) právo na opravu nesprávnych osobných údajov, (iii) právo na obmedzenie (blokovanie) spracúvania osobných údajov, (iv) právo namietat spracúvanie svojich osobných údajov na účely priameho marketingu, (v) právo na výmaz osobných údajov, najmä vtedy, ak už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali alebo ak odvolal svoj súhlas na ich spracúvanie a ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie, prípadne ak sa osobné údaje spracúvali nezákonne. Rovnako má klient v prípade splnenia stanovených podmienok aj právo na prenosnosť údajov, t. j. má právo získať svoje osobné údaje, ktoré prevádzkovateľovi hotela dobrovoľne poskytol, a to v elektronickej forme, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a v tejto súvislosti môže využiť svoje právo

na prenos týchto údajov k druhému prevádzkovateľovi, pokiaľ bude takýto prenos technicky možný (právo na prenosnosť údajov).

6.7 V prípade, že si u prevádzkovateľa hotela uplatňuje klient niektoré z práv dotknutej osoby podľa právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov a zo žiadosti klienta nie je možné overiť totožnosť žiadateľa alebo v prípade, že má prevádzkovateľ hotela oprávnené pochybnosti v súvislosti s totožnosťou osoby, ktorá podáva žiadosť, vyhradzuje si prevádzkovateľ hotela právo túto osobu požiadať o poskytnutie dodatočných informácií potrebných na potvrdenie totožnosti osoby uplatňujúcej túto žiadosť.

6.8 Ako dotknutá osoba má klient právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava, pri podozrení, že sa jeho osobné údaje spracúvajú v rozpore s platnou legislatívou.

6.9 Prevádzkovateľ hotela vyhlasuje, že osobné údaje spracúva len na vyššie uvedené účely a v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, a to za použitia primeraných technických, organizačných a bezpečnostných opatrení.

6.10 Klientove osobné údaje môžu byť v nevyhnutnom rozsahu poskytované zmluvným poskytovateľom služieb prevádzkovateľa hotela (inej tretej osobe – príjemcom), ak je to nevyhnutné na splnenie účelu, za ktorým boli získané. Takýmto zmluvným poskytovateľom služieb prevádzkovateľa hotela je najmä poskytovateľ marketingových služieb, banka a pod. Údaje môžu byť týmito poskytovateľmi služieb použité výhradne na účel, na ktoré boli osobné údaje získané.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1 Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

7.2 Pokiaľ by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo alebo sa stalo neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení týchto VOP.

7.3 Klient pri potvrdení online rezervácie vyjadruje svoj súhlas s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať. Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke prevádzkovateľa hotela www.thermalnitrava.sk.

7.4 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 4.3.2024.

Slovak Tourism, a.s.

Samova 11, 949 01 Nitra

IČO: 44 940 751

IČ DPH: SK2022875294