

Všeobecné obchodné podmienky

I. Úvodné ustanovenia

1. Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) je vytvoriť právny rámec a upraviť práva a povinnosti medzi spoločnosťou METROPOL Invest, a. s., so sídlom Štefánikovo námestie 2, 052 01 Spišská Nová Ves, IČO:31 673 074, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sa, vložka číslo 405/V (ďalej len „METROPOL Invest, a. s.“), a jej klientmi, ktorým poskytuje služby v tomto hoteli s cieľom zabezpečiť informovanosť klienta o podmienkach poskytovaných služieb. 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 a/alebo Rezervácie, na základe ktorých Hotel poskytuje Klientovi Služby a Klient uhrádza za poskytnuté Služby odmenu. Odchylné dohody ohľadne Zmluvy a/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.

II. Definícia pojmov

1. Pojmy uvedené veľkými písmenami majú význam uvedený v týchto VOP, príp. priamo v Zmluve, a zahŕňajú tak jednotné ako aj množné číslo.
2. Hotelom sa rozumie ubytovacie zariadenie s označením METROPOL Invest, a. s., so sídlom Štefánikovo námestie 2, 052 01 Spišská Nová Ves, IČO:31 673 074, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sa, vložka číslo 405/V.
3. 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.
4. Organizátor je fyzická alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie alebo rezerváciu skupiny v mene alebo na účet Klienta a za tým účelom vstupuje do zmluvného vzťahu s Hotelom.
5. Zmluvnými stranami sú Hotel a Klient.
6. Early check out sa rozumie predčasný odchod Klienta a ukončenie pobytu v Hoteli pred dohodnutým dňom odchodu z Hotela.
7. Early check in sa rozumie skorší príchod Klienta na pobyt v Hoteli, pred 14:00 hod. v dohodnutý deň príchodu do Hotela.
8. Late check out sa rozumie neskorší odchod Klienta a ukončenie pobytu v Hoteli po 12:00 hod. v dohodnutý deň odchodu z Hotela.
9. No show sa rozumie nenastúpenie Klienta na pobyt v Hoteli bez zrušenia rezervácie Služieb Klientom.

10. Predautorizáciou sa rozumie zadržanie finančných prostriedkov Klienta na jeho platobnej karte.
11. Službou sa rozumejú akékoľvek služby poskytované Hotelom, najmä však ubytovacie, stravovacie, kongresové služby a služby wellness.
12. Zmluvný vzťah medzi Hotelom a Klientom o poskytovaní Služby alebo Služieb môže byť uzatvorený vo forme:
 - uzatvorenia písomnej Zmluvy o poskytnutí služieb (ďalej len „Zmluva“) medzi Hotelom a Klientom, alebo
 - potvrdenia Rezervácie Hotelom vykonaného písomne alebo e-mailom.
13. 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.
14. 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
15. 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.
16. Cenník Hotela je cenník izieb Hotela a iných Služieb platný v čase uzatvorenia Zmluvy a/alebo v čase poskytovania Služieb.
17. Ubytovací poriadok je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky ubytovania v Hoteli, je umiestnený na recepcii Hotela a je pre Klienta Hotela záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.
18. Reklamačný poriadok je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky reklamácie Služieb poskytnutých Hotelom, je umiestnený na recepcii Hotela, na webovej stránke Hotela (www.hotelmetropol.sk) a je pre Klienta Hotela záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.
19. Rezerváciou sa rozumie záväzná rezervácia Služieb Klientom (písomná, telefonická, online rezervácia) alebo v prípade Podujatí písomná objednávka, ktorej vzor tvorí prílohu týchto VOP.
20. Akciovými pobytmi sa rozumejú akciové pobyty Last minute, First minute a pod., ktoré sú v ponuke Hotela označené ako „akciové pobyty“.
21. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 1.1.2018 a pre Hotel sa stavajú záväznými dňom ich zverejnenia na webovej stránke Hotela a pre Klienta okamihom uzatvorenia Zmluvy alebo okamihom odoslania Rezervácie Hotelu.
22. Klient pri realizácii Rezervácie potvrdzuje súhlas s týmito VOP.
23. Hotel si vyhradzuje právo na zmeny týchto VOP. Povinnosť písomného vyhotovenia VOP je splnená ich umiestnením na stránke Hotela (www.hotelmetropol.sk).

III. 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 Early check in pred 07:00 hod. ráno je Klient povinný uhradiť Hotelu cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc;
 - ak sa Klient nezaregistroval v Hoteli do 24:00 hod. dohodnutého dňa príchodu do Hotela, Hotel je oprávnený rezervovanú izbu prenechať inému Klientovi, pokiaľ nebolo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak a nezaregistrovanie v Hoteli sa rozumie ako tzv. no show;
 - 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 recepcii Hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby alebo jej inventáru. V prípade, že Hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení 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;
 - Klient sa zaväzuje dodržiavať Ubytovací poriadok Hotela.
3. Hotel nezodpovedá za nesplnenie Služby alebo Služieb objednaných Objednávatelom v dôsledku Vyššej moci.

IV. 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 vyúčtovaní Služieb.
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

hotelového účtu alebo faktúry, ktoré budú doplnené v prípade platby kartou alebo v hotovosti o blok z registračnej pokladne.

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. Hotel je oprávnený požadovať zábezpeku – finančné prostriedky Klienta vo výške 50,- EUR (päťdesiat eur) formou Predautorizácie platobnej karty Klienta. Hotel je oprávnený zúčtovať zo zábezpeky Klienta svoje pohľadávky voči Klientovi, ktoré budú zistené počas jeho užívania Služieb v Hoteli, resp. pri/po odchode Klienta z Hotela.
10. V prípade pohľadávky Hotela voči Klientovi vo výške presahujúcej sumu 50,- EUR (päťdesiat eur) Hotel vystaví faktúru na úhradu pohľadávky, v ktorej bude odpočítaná suma zábezpeky 50,- EUR (päťdesiat eur), a u zvyšku bude nastavená splatnosť 14 (štrnásť) dní. Ak faktúra nebude takto riadne a včas a uhradená, bude Hotel sumu nad rámec zadržanej zábezpeky vymáhať od Klienta v zmysle príslušných právnych predpisov.
11. V prípade pohľadávky Hotela voči Klientovi vo výške, ktorá je nižšia ako sumu 50,- EUR (päťdesiat eur), Hotel zvyšnú čiastku zábezpeky po vyúčtovaní vráti Klientovi uvoľnením zvyšnej časti zadržanej zábezpeky, pričom doklad o vyúčtovaní odovzdá Hotel Klientovi pri ukončení poskytovania Služieb alebo zašle na adresu (korešpondenčnú alebo mailovú), ktorú Klient uviedol v registračnom formulári.
12. V prípade neexistencie pohľadávky Hotela voči Klientovi, Hotel vráti Klientovi zábezpeku uvoľnením zadržanej zábezpeky po ukončení poskytovania Služieb.
13. Hotel je povinný informovať Klienta o akomkoľvek dodatočnom použití zábezpeky na úhradu svojich pohľadávok voči Klientovi a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania po odchode Klienta z Hotela.
14. Pri omeškaní s platbou Klienta za poskytnutú Službu je Hotel oprávnený účtovať Klientovi zákonný úrok z omeškania v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

V. Ďalšie ustanovenia

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 14 (štrnásť) pracovných dní pred konaním Podujatia.
4. Pri odchýlkach počtu účastníkov Podujatia o viac než 5 % je Hotel oprávnený zmeniť cenu za služby, prípadne ako aj vymeniť potvrdené miestnosti. Vopred dohodnutý štandard a technické vybavenie miestností však musia zostať zachované.
5. Klient nemá na navýšenie rozsahu dohodnutých služieb právny nárok. V prípade požiadavky zo strany klienta na navýšenie rozsahu dohodnutých služieb, Hotel poskytne klientovi navýšenie rozsahu služieb podľa svojho rozhodnutia po zhodnotení kapacitných možností hotela.
6. Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22.00 hod., je Hotel oprávnený požadovať od klienta od 22.00 hod. zaplataenie príplatku za servis na základe poskytnutých služieb alebo tovaru, pokiaľ dohodnutá odmena už nezohľadňuje trvanie dlhšie ako do 22.00 hod.
7. Klient zásadne nie je oprávnený prinášať jedlá alebo nápoje k podujatiam. Výnimky vyžadujú predošlú písomnú dohodu s Hotelom. V takýchto prípadoch je Hotel oprávnený požadovať od klienta zaplataenie príplatku za servis.
8. Klient ručí za zaplataenie dodatočne objednaných jedál a nápojov účastníkmi svojho podujatia.
9. Pri podujatí klient nesmie porušovať autorské práva tretích osôb, najmä je povinný splniť si všetky povinnosti podľa právnych predpisov upravujúcich použitie autorských diel platných a účinných na území Slovenskej republiky voči organizáciám na ochranu autorských práv a ostatným tretím osobám, ktoré disponujú príslušnými autorskými právami. Za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva zodpovedá v plnom rozsahu klient.
10. Klient je povinný zaplatiť za konzumáciu jedál a nápojov rezervovaných zo strany účastníkov Podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie.
11. Klient je povinný zaplatiť za Služby rezervované zo strany účastníkov podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie za Služby.
12. Klient je povinný najmenej 45 (štyridsaťpäť) 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.
13. 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.
14. 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, požiarňymi predpismi a v zmysle týchto predpisov ich aj prevádzkovať.

15. Za poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach Hotela spôsobené použitím zariadení 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.
16. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení zodpovedá Klient.
17. Akýkoľvek dekoračný materiál alebo iný predmet vnesený do Hotela musí zodpovedať požiarňým predpisom a v zmysle nich musí byť aj používaný a prevádzkovaný. V záujme predchádzania vzniku nožnej škody, podlieha predošlému súhlasu Hotela vnesenie akýchkoľvek predmetov do Hotela, ako aj ich inštalácia a umiestnenie.
18. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po skončení Podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ Klient nezabezpečí ich odstránenie a predmety ponechá v priestoroch Hotela, Hotel je oprávnený do času odstránenia týchto predmetov účtovať Klientovi nájom za miestnosť Podujatia. 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.
19. 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.
20. 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 požiarňmi v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 121/2002 Z. z. o požiarnej prevencii v znení neskorších predpisov.
21. Klient sa zaväzuje v mieste Podujatia, ako aj v priestoroch Hotela dodržiavať a plniť všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane životného prostredia.
22. Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Hotela robiť akékoľvek zmeny priestorov Hotela.
23. Klient plne zodpovedá za vzniknuté škody a poškodenie vnútorného zariadenia Hotela.
24. 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.
25. 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.

26. 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.
27. Hotel nezodpovedá za úrazy Klientov vzniknuté pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, okrem prípadov, že ku škode došlo pochybením Hotela v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti alebo úmyslu.

VI. 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 sa v prípade storna Služieb Podujatia nevracia a bude použitá ako storno poplatok v súlade so storno podmienkami uvedenými v týchto VOP. Ak je zaplatená záloha vyššia ako určený storno poplatok, bude záloha v prevyšujúcej časti vrátená Klientovi.
3. V prípade, že záloha podľa nebude uhradená riadne a včas, Hotel si vyhradzuje právo zrušiť Rezerváciu Podujatia bez predchádzajúceho upozornenia.

VII. Storno podmienky a odstúpenie Klienta od Zmluvy

1. Klient je oprávnený odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek za uplatnenia storno podmienok. Odstúpením od Zmluvy dochádza k zrušeniu rezervovaných Služieb.
2. Pri odstúpení Klienta od Zmluvy alebo v prípade nedostavenia sa v deň, ktorý bol dohodnutý ako deň nástupu, je Klient povinný zaplatiť príslušný storno poplatok, ak vopred nebolo dohodnuté inak:
 - storno 21 a viac dní pred dňom nástupu – bez storno poplatku
 - storno 20-14 dní pred dňom nástupu – storno poplatok 30% z hodnoty pobytu
 - storno 13-7 deň pred dňom nástupu – storno poplatok 50 % z hodnoty pobytu
 - storno 6 a menej dní pred dňom nástupu – storno poplatok 100 % z hodnoty pobytu.

Počas Silvestrovského pobytu platia nasledovne storno podmienky

- storno 21 a viac dní pred dňom nástupu – bez storno poplatku
- storno 20-14 dní pred dňom nástupu – storno poplatok 50% z hodnoty pobytu
- storno 13-7 dní pred dňom nástupu – storno poplatok 75% z hodnoty pobytu
- storno 6 a menej dní pred dňom nástupu – storno poplatok 100% z hodnoty pobytu

VIII. Odstúpenie od Zmluvy zo strany hotela

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 nespĺnil, 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.

IX. Zodpovednosť za škodu

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 v garáži Hotela alebo na parkovisku nevzniká medzi Hotelom a Klientom zmluva o úschove, resp. o uložení, preto Hotel nezodpovedá za krádež alebo poškodenie motorových vozidiel a/alebo ich príslušenstva.

X. Ostatné

1. Klient je oprávnený v hoteli ubytovať zvieratá iba s predchádzajúcim súhlasom Hotela. V prípade povolenia ubytovania zvierat, tieto sa nesmú prinášať do priestorov hotela s jedlom a nápojmi.
2. Nájdené veci sa posielajú ďalej len na žiadosť Klienta. Uskladňujú sa v hoteli šesť mesiacov. Po uplynutí tejto lehoty sa predmety, ktoré majú zjavnú hodnotu, odovzdajú príslušnému orgánu verejnej správy, ostatné je Hotel oprávnený zlikvidovať.

XI. 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. 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:
 - Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk, alebo
 - iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1> pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.
6. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na <https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/onlin>

e-dispute-resolution/index_sk.htm.

Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie:

<https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov.soi>.

7. 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.
8. 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.
9. 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. 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 a Zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov. Poskytnuté osobné údaje budú spracované v informačnom systéme s názvom Ellipse – hotelový systém pre potreby rezervácie Služieb, vyhotovenia Zmluvy, použitia Služieb a ich zúčtovania. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webstránke (www.hotemetropol.sk).
10. Osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade so Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom (ktorí pre Hotel zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis jednotlivých systémov pre poskytovanie Služieb).