

1. Údaje poskytovateľa služieb
2. Všeobecné podmienky
3. Zmluvná strana
4. Vznik zmluvy, spôsob rezervácie, úprava rezervácie, oznamovacia povinnosť
5. Podmienky odrieknutia
6. Ceny
7. Spôsob platby, záruka
8. Spôsob a podmienky využívania služieb
9. Domáce zvieratá
10. Odmietnutie plnenia zmluvy, zánik povinnosti poskytovania služieb
11. Záruka umiestnenia
12. Choroba, smrť hosťa
13. Práva Zmluvnej strany
14. Povinnosti Zmluvnej strany
15. Povinnosť Zmluvnej strany nahradiť škody
16. Práva Poskytovateľa služieb
17. Povinnosti Poskytovateľa služieb
18. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody
19. Mlčanlivosť
20. Vis major
21. Právo, používané v právnom vzťahu zmluvných strán, kompetentný súd

1. Údaje poskytovateľa služieb

Dovoľujeme si Vás informovať, že spoločnosť Danubius Zrt. sa s platnosťou od 31. októbra 2022 zlúčila so spoločnosťou Danubius Hotels Zrt. (sídlo: 1051 Budapest, Szent István tér 11., IČO: 01-10-041669).

Práva a povinnosti spoločnosti Danubius Zrt. prechádzajú na spoločnosť Danubius Hotels Zrt., ktorá od 1. novembra 2022 ako univerzálny právny nástupca v nezmenenom postavení pokračuje v činnosti.

Danubius Szálloda és Gyógyüdülő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Sídlo: 1051 Budapest, Szent István tér 11, Maďarsko

IČO: 01-10-041669

Daňové číslo: 10594702-2-41

Daňové identifikačné číslo: HU10594702

CP Regents Park Two Ltd.
Sídlo: CP House, Otterspool Way,
Watford WD25 7JP, England
IČO: 5307946
Daňové identifikačné číslo: GB 848957555

2. Všeobecné podmienky

2.1. Tieto "Všeobecné obchodné podmienky" upravujú používanie ubytovacích zariadení Poskytovateľa služieb, a služieb nimi poskytovaných.

2.2. Špeciálne, individuálne podmienky nie sú súčasťou zverejnených Všeobecných obchodných podmienok, ale nevylučujú uzavretie zvláštnych dohôd s cestovnými kancelárkami, cestovnými organizátormi, v jednotlivých prípadoch s rozličnými, danému druhu obchodu zodpovedajúcimi, kondíciami.

3. Zmluvná strana

3.1. Služby, poskytované Poskytovateľom služieb, využíva Host'

3.2. Pokiaľ objednávku služieb odovzdá Host' priamo Poskytovateľovi služieb, potom je Host' Zmluvnou stranou. Poskytovateľ služieb a Host' - v prípade splnenia podmienok - sa spolu stávajú zmluvnými stranami (ďalej Strany).

3.3. Pokiaľ objednávku služieb z poverenia Host'a odovzdá Poskytovateľovi služieb tretia osoba (ďalej Sprostredkovateľ), potom podmienky spolupráce upravuje zmluva, uzavretá medzi Poskytovateľom služieb a Sprostredkovateľom. V takomto prípade Poskytovateľ služieb nie je povinný prešetrovať, či je tretia osoba legitímnym zástupcom Host'a.

4. Vznik zmluvy, spôsob rezervácie, úprava rezervácie, oznamovacia povinnosť

4.1. Na ústne alebo písomne podanú žiadosť Host'a o ponuku pošle Poskytovateľ služieb ponuku. Pokiaľ do 48 hodín od odoslania ponuky nebude doručená konkrétna objednávka, potom viazanosť ponuky Poskytovateľa služieb zaniká.

4.2. Zmluva vzniká písomným potvrdením ústne alebo písomne podanej rezervácie Host'a Poskytovateľom služieb, a pokladá sa za Písomne uzatvorenú Zmluvu. Ústne podaná rezervácia, dohoda, úprava, alebo jej ústne potvrdenie Poskytovateľom služieb nemá váhu Zmluvy.

4.3. Zmluva o využívaní ubytovacích služieb sa uzatvára na dobu určitú.

4.3.1. Pokiaľ Host' ešte pred ukončením určeného obdobia definitívne opustí izbu, potom má Poskytovateľ služieb právo na úmernú čiastku protihodnoty služieb,

uvedených v Zmluve, nasledovne:

V hoteloch v Maďarsku: 100%

V hoteloch v Spojenom kráľovstve: 100%

Izbu, ktorá sa uvoľnila pred uplynutím určenej doby, je Poskytovateľ služieb oprávnený opätovne speňažiť.

4.3.2. Na predĺženie využívania ubytovacích služieb iniciované Hostom, je potrebný predbežný súhlas Poskytovateľa služieb.

V takomto prípade si môže Poskytovateľ služieb vyhradiť uhradenie už poskytnutých služieb.

4.4. Na úpravu a/alebo doplnenie Zmluvy je potrebná písomná dohoda, podpísaná Zmluvnými stranami.

5. Podmienky zrušenia rezervácie (Storno podmienky)

5.1. Ak v ponuke hotela nie sú uvedené iné podmienky, potom je odrieknutie ubytovacích služieb bez zaplataenia penále možné do termínov uvedených nižšie:

V hoteloch v Maďarsku: v deň príchodu do 16:00 hodiny miestneho času

V hoteloch v Spojenom kráľovstve: v deň príchodu do 12:00 hodiny miestneho času

a) Ak Zmluvná strana nepoistí využitie ubytovacích služieb zaplatením zálohy, garanciou kreditnou kartou, alebo iným spôsobom, uvedeným v Zmluve, potom povinnosť Poskytovateľa služieb poskytovať služby zaniká po nižšie uvedených termínoch:

V hoteloch v Maďarsku: v deň príchodu od 16:00 hodiny miestneho času

V hoteloch v Spojenom kráľovstve: v deň príchodu od 16:00 hodiny miestneho času

b) Ak Zmluvná strana poistí využitie ubytovacích služieb zaplatením zálohy, garanciou kreditnou kartou, alebo iným spôsobom, uvedeným v Zmluve, ale neprihlás sa do hotela do nasledujúcich termínov:

v deň príchodu do 16:00 hodiny miestneho času v hoteloch v Maďarsku:

v deň nasledujúci po dni príchodu do 2:00 hodiny miestneho času v hoteloch v Spojenom kráľovstve

a neupovedomil hotel o neskorom príchode, bude Poskytovateľ služieb fakturovať penále v Zmluvou určenej sume (najmenej však sumu zodpovedajúcu cene za jednu noc). V takom prípade zaistí ubytovanie pre Zmluvnú stranu do 12:00 hodiny na

poludnie dňa, nasledujúceho po dni príchodu, po uplynutí tohoto termínu táto povinnosť Poskytovateľa služieb zaniká.

Poskytovateľ služby v prípade rezervovania takých produktov, ktoré sú viazané na špeciálne podmienky, v prípade rezervovania podujatia, respektíve rezervovania viac ako 5 izieb, za podmienok, stanovených v individuálnej zmluve, odlišnej od vyššie uvedenej, môže určiť príplatok.

Storno lehoty pre skupinové rezervácie:

Bezplatné stornovanie objednaných služieb je možné do 48 hodín po potvrdení rezervácie. Storno poplatok bude účtovaný vo výške a za podmienok uvedených nižšie:

Počet dní pred príchodom	Kúpeľné pobyty / Hotelové ubytovanie
59 - 30 dní pred príchodom	50% z objednaných služieb.
29 - 14 dní pred príchodom	80% z objednaných služieb.
13 dní pred príchodom a nenastúpenie na pobyt	100% objednaných služieb.

6. Ceny

6.1. Ceny hotela za izbu (Rack Rate) budú vyvesené v izbe alebo na recepcii hotela. Cenníky iných služieb sú k dispozícii v danom oddelení hotela (reštaurácia, liečebné oddelenie, wellness).

6.2. Poskytovateľ služieb môže svoje zverejnené ceny bez predbežného oznámenia zmeniť.

6.3. Zároveň s oznámením cien oznámi Poskytovateľ služieb aj mieru daní, obsiahnutú v cenách (DPH, rekreačný poplatok), určenú zákonom, platnú v termíne odoslania ponuky. Poskytovateľ služieb môže náklady navyše, spôsobené úpravou platných daňových zákonov (DPH, rekreačný poplatok), po predbežnom oznámení previesť na Zmluvnú stranu.

6.4. Aktuálne zľavy, akcie, ostatné ponuky budú oznámené na stránke danubiushotels.com

6.5 Poistenie nie je zahrnuté v cene kúpeľného pobytu. Danubius Zrt. klientom odporúčajú zabezpečiť si storno poistenie, úrazové poistenie a poistenie liečebných nákladov.

6.6 Zľavy a podmienky pobytu pre deti sa líšia v jednotlivých destináciách ako i v jednotlivých hoteloch. Konkrétne ceny, zľavy a podmienky pobytu pre deti sú dostupné na stránke danej ponuky.

7. Spôsob platby, záruka

7.1. Poskytovateľ služieb požaduje protihodnotu služieb, poskytovaných Zmluvnej strane, najneskôr po ich využití, pred odchodom z hotela, ale v rámci individuálnej dohody môže poskytnúť aj možnosť neskoršej úhrady.

7.2. Poskytovateľ služieb na garantovanie využitia služieb podľa Zmluvy, a vyrovnanie protihodnoty:

a) môže požadovať záruku úverovou kartou, počas ktorej bude na karte vinkulovaná protihodnota objednanej a potvrdenej služby;

b) Poskytovateľ služieb môže požadovať preddavok na všetky poskytované služby alebo na ich časť

7.3. Zmluvná strana môže svoj účet uhradiť nasledovne:

V Maďarsku: Služby budú na účte, vystavenom podľa maďarských daňových predpisov, uvedené v HUF. Sumu za splnené, potvrdené a použité služby je možné prepočítať aj na EUR, prepočet bude v takomto prípade vykonaný podľa kurzového lístka banky, vedúcej účet Poskytovateľa služieb, platný v deň príchodu Hosta. Na účte bude uvedená aj suma v EUR. Platba v hotovosti môže byť v menách HUF, EUR,

USD a GBP, iné platobné prostriedky si môžete zameniť na recepcii. Poskytovateľ služieb prijíma bezhotovostné platobné prostriedky: bankový prevod, úverová karta: Visa, EC/MC, JCB, Diners Club.

Spojené kráľovstvo: Je možné platiť v EUR, GBP a USD. Poskytovateľ služieb prijíma bezhotovostné platobné prostriedky: bankový prevod vopred, firemné karty a rekreačnú poukážku. Úverové karty: Visa, EC/MC, JCB, Diners Club.

7.4. Náklady spojené s použitím ktoréhokoľvek spôsobu platby nesie Zmluvná strana.

7.5. Poskytovateľ služby vystaví elektronickú faktúru, ktorá bude odoslaná na e-mailovú adresu, zadanú hosťom na registračnom liste.

8. Spôsob a podmienky využívania služieb

8.1. Host' môže hotelovú izbu obsadiť v deň príchodu, v hotelom určenom termíne (Check in) a v deň odchodu je povinný izbu opustiť do zverejneného termínu (Check out). Tento termín je v jednotlivých hoteloch odlišný, o presnom termíne sa môžete informovať na internetovej stránke hotela.

8.2. Pokiaľ si host' želá obsadiť izbu pred nasledovnými termínmi:

06:00 hodín v hoteloch v Maďarsku

14:00 v hoteloch v Spojenom kráľovstve

v deň príchodu, bude mu účtovaná aj cena za predchádzajúcu noc pred dňom príchodu.

9. Domáce zvieratá

9.1. Do hotelov Poskytovateľ služieb je spravidla možné priviesť domáce zvieratá. Domáce zviera môže byť v hotelovej izbe pod dozorom Host'a, spoločné miestnosti môže používať iba na prístup do izby, do iných miestností (reštaurácia, kúpele, atď.) nemá prístup. Jednotlivé hotely však môžu používať odlišné, prípadne aj úplný zákaz znamenajúce podmienky.

9.2. Host' nesie plnú zodpovednosť za škody, spôsobené domácim zvieratom.

9.3. Vodiaceho psa je možné priviesť do hotela.

9.4. V niektorých hoteloch účtujeme za domáce zvieratá zvláštny poplatok.

10. Odmietnutie plnenia zmluvy, zánik povinnosti poskytovania služieb

10.1. Poskytovateľ služby je oprávnený kedykoľvek s okamžitou platnosťou odstúpiť

od zmluvy na poskytnutie ubytovania, a tak rezerváciu vymazať a/alebo odmietnuť poskytnutie ubytovania, ak:

- a) sa hosť správa k poskytovateľovi služby, k niektorému jeho hotelu, k zamestnancom alebo hosťom poskytovateľa služby zneužívajúcim, hrubým, urážlivým alebo nepriateľským spôsobom, alebo iné okolnosti znemožnia ďalšiu spoluprácu s hosťom,
- b) Hosť nepoužíva izbu, respektíve zariadenie, ktoré mu bolo dané k dispozícii, na účel, na ktorý je určené;
- c) Hosť sa správa voči bezpečnosti, poriadku hotela, voči jeho zamestnancom nežiadúcim, hrubým spôsobom, je pod vplyvom alkoholu alebo drog, správa sa vyhrážavo, urážlivo alebo iným neprijateľným spôsobom;
- d) hosť trpí infekčnou chorobou, alebo nedodrží v pandemickej situácii opatrenia, nariadené právnymi predpismi, alebo zavedené poskytovateľom služby;
- e) Zmluvná strana nesplní do určeného termínu svoje povinnosti zaplatenia zálohy, uvedené v Zmluve.

10.2. Pokiaľ nebude Zmluva medzi stranami splnená z dôvodu "vis major", zmluva zanikne.

11. Záruka umiestnenia

11.1. Pokiaľ hotel Poskytovateľa služieb z dôvodu vlastnej chyby (napr. preplnenie, dočasné prevádzkové problémy, atď.) nedokáže zaistiť služby uvedené v Zmluve, Poskytovateľ služieb je povinný bezodkladne sa postarať o ubytovanie Hosta.

11.2. Poskytovateľ služieb je povinný:

- a) zaistiť/ponúknuť služby, uvedené v Zmluve, za cenu potvrdenú v zmluve, na dobu v nej uvedenú – alebo do odstránenia prekážok – v inom hotely takej istej, alebo vyššej kategórie. Všetky náklady navyše, spojené so zaistením náhradného ubytovania, nesie Poskytovateľ služieb;
- b) bezplatne zaistiť pre Hosta jednorazovú možnosť telefonovania, na oznámenie zmeny miesta ubytovania;
- c) zaistiť pre Hosta bezplatný transfer na presťahovanie sa do náhradného ubytovania a na prípadné neskoršie sťahovanie sa späť.

11.3. Pokiaľ Poskytovateľ služieb bezo zvyšku splní všetky tieto povinnosti, respektíve ak Hosť prijal ponúknutú možnosť náhradného ubytovania, Zmluvná strana si nemôže

dodatočne uplatňovať nároky na odškodnenie.

11.4. Poskytovateľ služby vzhľadom na pandemickú situáciu flexibilne prispôsobuje prevádzku hotelov pohľadávke. Poskytovateľ služby môže v jednotlivých svojich hoteloch nariadiť prevádzkovú prestávku, ale vzhľadom na priebežne sa meniacu situáciu si vyhradzuje právo hotely opätovne otvoriť, alebo otvorené hotely v závislosti na vývoji pandemickej situácie opätovne zavrieť. Poskytovateľ služby sa zaväzuje postupovať podľa bodu 11.2. v prípade všetkých ním potvrdených rezervácií, pokiaľ služby uvedené v zmluve, nie je možné poskytnúť z dôvodu prevádzkovej prestávky podľa tohto bodu.

Poskytovateľ služby v každom takom prípade, keď rezerváciu, doručeníu do hotela a ním potvrdenú, v danom hoteli nie je schopný poskytnúť, sa najneskôr 5 dní pred príchodom pokúsi kontaktovať hosťa e-mailom a ak hosť poskytol aj telefónne číslo, potom najneskôr 4 dni pred príchodom aj telefonicky. Hosť nie je povinný prijať náhradný hotel, ponúknutý poskytovateľom služby a môže od rezervácie bez akýchkoľvek právnych následkov odstúpiť.

Podmienkou služby je, aby platné vládne opatrenia umožňovali poskytovanie hotelových služieb.

12. Choroba, smrť hosťa

12.1. Ak počas využívania ubytovacích služieb Hosť ochorie a nie je schopný samostatne zastupovať svoje záujmy, Poskytovateľ služieb mu ponúkne lekársku pomoc.

12.2. V prípade choroby/smrti Hosťa si Poskytovateľ služieb nárokuje zo strany rodinného príslušníka, dediča, respektíve osoby vyrovnávajúcej faktúru chorého/zosnulého: kompenzáciu prípadných lekárskejších a konacích výdavkov, protihodnotu služieb využitých pred úmrtím a kompenzáciu prípadnej škody, vzniknutej na zariadení a výbave.

12.3. Pokiaľ hosťovi úrad nariadi domácu karanténu, je povinný poskytovateľovi služby uhradiť poplatok za služby súvisiace s prípadným predĺžením rezervácie.

13. Práva Zmluvnej strany

13.1. V zmysle zmluvy je Hosť oprávnený používať podľa spôsobu jej určenia objednanú izbu, ako aj zariadenia, ktoré patria do okruhu zvyčajných služieb, a pre ktoré neplatia špeciálne podmienky.

13.2. Hosť môže v súvislosti so službami, poskytovanými Poskytovateľom služieb, podať sťažnosť počas doby pobytu v hotely. Poskytovateľ služieb sa zaväzuje riešiť

sťažnosť, ktorá mu bola v tomto období písomne preukázateľne doručená (alebo ním bola o sťažnosti spísaná zápisnica).

13.3.

14. Povinnosti Zmluvnej strany

14.1. Zmluvná strana je povinná uhradiť protihodnotu služieb, objednaných v Zmluve, do termínu a spôsobom, určenými v zmluve.

14.2. Host' sa postará o to, aby sa dieťa, mladšie ako 14 rokov (v prípade Danubius Hotel Regents Park dieťa mladšie ako 18 rokov), zverené do jeho opatery, zdržiavalo v hotely Poskytovateľa služieb iba pod dozorom dospeléj osoby.

14.3. Host' si nemôže priniesť vlastné jedlo/nápoje do reštauračných zariadení hotela.

15. Povinnosť Zmluvnej strany nahradiť škody

Host' zodpovedá za škody a znevýhodnenia, ktoré Poskytovateľ služieb alebo tretia osoba utrpí vinou Host'a, alebo jeho sprevádzajúcej osoby, alebo iných osôb, za ktoré zodpovedá Host'. Táto zodpovednosť platí aj vtedy, ak má poškodený právo žiadať úhradu svojej škody priamo od Poskytovateľa služieb.

16. Práva Poskytovateľa služieb

V Maďarsku: Pokiaľ Host' nesplní svoju povinnosť úhrady ceny využitých služieb, alebo služieb v Zmluve objednaných, ale nevyužitých, na ktoré sa vzťahuje povinnosť platenia penále, Poskytovateľ služieb má na zaistenie svojich pohľadávok záložné právo na osobné predmety Host'a, ktoré si so sebou priniesol do hotela.

V Spojenom kráľovstve: Povinnosť úhrady škody platí aj v tom prípade, ak je Poskytovateľ služieb aj inak oprávnený na odškodnenie.

17. Povinnosti Poskytovateľa služieb

Poskytovateľ služieb je povinný:

a) plniť ubytovacie a iné služby objednané na základe zmluvy, podľa platných predpisov, štandardov služieb;

b) prešetriť písomnú sťažnosť host'a a vykonať kroky, potrebné na riešenie problému, o ktorých je povinný spísať zápisnicu.

18. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody

18.1. Poskytovateľ služieb zodpovedá za všetky škody, ktoré Host' utrpí vinou Poskytovateľa služieb, alebo jeho zamestnancov v zariadeniach Poskytovateľa služieb.

18.1.1. Zodpovednosť Poskytovateľa služieb sa nevzťahuje na škodu spôsobujúcu udalosti, vzniknuté z neodvratných dôvodov, ktoré sú mimo kompetencie zamestnancov Poskytovateľa služieb a jeho hostí, alebo ktoré si host' spôsobil sám.

18.2.1. Poskytovateľ služieb môže v hotely určiť také miesta, kde hostia nemajú prístup. Za prípadné škody, zranenia, vzniknuté na týchto miestach, Poskytovateľ služieb nezodpovedá.

18.1.3. Host' musí škodu, ktorá mu vznikla, okamžite nahlásiť v hotely, a poskytnúť hotelu všetky údaje, potrebné na vyjasnenie okolností udalosti, spôsobiacей škodu, prípadne na spísanie policajnej zápisnice/zahájenie policajného vyšetrovania.

18.2. Poskytovateľ služieb je zodpovedný za škody, spôsobené ubytovanému Host'ovi stratou, zničením alebo poškodením jeho vecí, pokiaľ ich Host' uložil na miesto určené Poskytovateľom služieb, respektíve na miesto obvyčajne na tento cieľ určené, alebo do svojej izby, alebo ktoré Host' odovzdal tým zamestnancom Poskytovateľa služieb, ktorých mohol považovať za oprávnených na prevzatie svojich vecí.

18.2.1. Za cenné predmety, cenné papiere, a hotovosť zodpovedá Poskytovateľ služieb iba v tom prípade, pokiaľ danú vec výslovne prevzal do úschovy, alebo bola škoda spôsobená z dôvodov, za ktoré podľa všeobecných podmienok zodpovedá. V takomto prípade je dokazovanie povinnosťou Host'a.

18.3. V Maďarsku: Miera odškodnenia je päťdesiatnásobok ceny izby za deň, uvedenej v Zmluve, vyjmúc, ak je škoda menšia, ako táto suma.

V Spojenom kráľovstve: V zmysle Zákona o majiteľoch hotelov, z roku 1956 (London Boroughs) Poskytovateľ služieb zodpovedá za zmiznutie alebo poškodenie majetku Host'a aj v tom prípade, ak zaň nie sú zodpovedný zamestnanci alebo majiteľ hotela. Zodpovednosť za škody sa vzťahuje iba na hostí, ubytovaných v hotely. Zákon o majiteľoch hotelov, z roku 1956 (London Boroughs) obmedzuje sumu odškodnenia na £750 za predmet, celkovo £1,500, alebo na mieru celkovej hodnoty predmetov, v najnižšej hodnote z vyššie uvedených, s výnimkou podľa bodu 19.2.1, a neuhradzuje škody na osobných vozidlách, resp. na predmetoch, v nich ponechaných, ako ani škody v súvislosti s domácimi zvieratami.

18.4. V prípade špeciálnych okolností sa bude používať miestne právo.

19. Mlčanlivosť

Poskytovateľ služieb je povinný postupovať podľa smerníc o spracovaní údajov.

20. Vis major

Dôvod, alebo okolnosť (napríklad: vojna, požiar, povodeň, nepriaznivé počasie, výpadok elektrického prúdu, štrajk), ktoré nie sú v moci strany (vis major), všetky strany oslobodzujú od plnenia povinností, vyplývajúcich zo zmluvy, počas trvania tohoto dôvodu alebo okolnosti. Strany sa zhodli na tom, že urobia všetko, čo je v ich silách, aby možnosť vzniku takýchto dôvodov a okolností znížili na čo možno najnižší stupeň, a z takýchto dôvodov vzniknutú škodu alebo meškanie čo najskôr napravia.

21. Právo, používané v právnom vzťahu zmluvných strán, kompetentný súd

Právny pomer medzi Poskytovateľom služieb a Zmluvnou stranou upravuje platné právo danej krajiny (maďarský/právne predpisy platné v Anglicku). Na riešenie akéhokoľvek právneho sporu, prameniaceho zo zmluvy o poskytovaní služieb, je kompetentný súd podľa miesta poskytovania služieb. Zmluvné strany určujú súdnu príslušnosť súdu, príslušného podľa miesta poskytovania služieb.