



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### I.

#### Definícia pojmov a úvodné ustanovenia

1. Účelom týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) je vytvoriť právny rámec a upraviť 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 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.
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 Mamas postavené na adrese Chorvátska 2, 811 08 Bratislava, tel. kontakt: recepcia: +421 2/5026 9100, recepcia@hotelmamas.sk, ktorého vlastníkom a prevádzkovateľom je spoločnosť Hotel Mamas a.s., so sídlom Chorvátska 2, 811 08 Bratislava, IČO: 47 22 17 21, DIČ: 2023825507, IČ DPH: SK2023825507, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 6838/B (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 15:00 hod. v dohodnutý deň príchodu do Hotela.
10. Late check out sa rozumie neskorší odchod Klienta a ukončenie pobytu v Hoteli po 11:00 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

Hotel Mama's a.s. / Chorvátska 2 / 811 08 Bratislava

tel: +421 2 5026 9100 / e-mail: recepcia@hotelmamas.sk / facebook: Hotel Mama's / skype: hotelmamas

IČO: 47 221 721 / IČ DPH: 2023825507 / Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 68382/B

[www.hotelmamas.sk](http://www.hotelmamas.sk)



podľa Čl. III ods. 9 a 10 týchto VOP.

13. ResDiary – online rezervačná platforma

14. Službou sa rozumejú akékoľvek služby poskytované Hotelom, najmä však ubytovacie, stravovacie,

kongresové služby a služby wellness.

15. 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.

16. 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.

17. Skupinou je spravidla skupina 10 (desať) osôb a viac osôb (resp. rezervácia min. 10 (desiatich) izieb obsadených 1 (jednou) alebo 5 izieb s 2 (dvoma) osobami), ktoré si spoločne rezervujú Služby Hotela alebo si Služby Hotela rezervujú v rovnakom termíne

18. 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.

19. MICE podujatím sa rozumie Podujatie, v rámci ktorého si Klient objedná 10 (desať) izieb pre obsadenie 1 (jednou) osobou alebo 5 (päť) izieb pre obsadenie 2 (dvomi) osobami v Hoteli s doplnkovými službami alebo bez nich,

20. Cenník Hotela je cenník izieb Hotela a iných Služieb platný v čase uzatvorenia Zmluvy a/alebo v čase poskytovania Služieb.

21. Darčekomým poukazom (Voucherom) sa rozumie oprávnenie držiteľa Vouchera k čerpaniu konkrétnych zakúpených Služieb. Voucher vydáva Hotel a jeho platnosť je uvedená na zadnej strane vouchera od dátumu jeho zakúpenia, pričom nie je možné predĺžiť jeho platnosť. Hotel si vyhradzuje právo vymedziť v rámci kalendárneho roka časové obdobie, v rámci ktorého nie je možné uplatniť Voucher. Klient si rezervuje Služby z Vouchra na recepcii a to telefonicky na telefónnom čísle +421 2/5026 9100 alebo mailom [repcia@hotelmamas.sk](mailto:repcia@hotelmamas.sk).

22. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy, Objednávky a/alebo Rezervácie, na základe ktorých Hotel poskytuje Klientovi Služby a Klient uhrádza za poskytnuté Služby odmenu. Odchylné dohody ohľadne Zmluvy, Objednávky 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.

23. Ubytovací poriadok je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky ubytovania v Hoteli, je



umiestnený na recepcii Hotela, v izbách Hotela a na webe Hotela a je pre Klienta Hotela záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.

24. Reklamačný poriadok je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky reklamácie Služieb poskytnutých Hotelom, je umiestnený na recepcii Hotela a na webovej stránke Hotela a je pre Klienta Hotela záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.

25. Rezerváciou sa rozumie záväzná rezervácia Služieb Klientom prostredníctvom webovej stránky Hotela [www.hotelmamas.sk](http://www.hotelmamas.sk), v inom rezervačnom systéme (napr. [booking.com](http://booking.com), [expedia.com](http://expedia.com) a pod.).

26. Tieto VOP (verzia 1) sa pre Hotel stavajú záväznými dňom ich zverejnenia na webovej stránke Hotela [www.hotelmamas.sk](http://www.hotelmamas.sk) a pre Klienta okamihom uzatvorenia Zmluvy podľa Čl. I ods. 15 písm. a) týchto VOP, resp. okamihom odoslania Rezervácie Hotelu podľa Čl. I ods. 15 písm. b) a ods. 21 týchto VOP.

27. Klient pri realizácii Rezervácie potvrdzuje súhlas s týmito VOP.

28. Hotel si vyhradzuje právo na zmeny týchto VOP. Povinnosť písomného vyhotovenia VOP je splnená ich umiestnením na stránke Hotela.

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:

a) Hotel je povinný na základe Zmluvy prenechať Klientovi do dočasného užívania rezervovaný typ izby od 15:00 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 podľa platného Cenníka;

b) Klient má nárok dostať do užívania konkrétnu kategóriu izby, avšak konkrétny typ izby je možný len po písomnom odsúhlasení zo strany Hotela;

c) 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;

d) v prípade Late check out je Hotel oprávnený účtovať Klientovi poplatok vo výške

(i) 10,- EUR/hodina (desať eur) pri odchode z ubytovania v Hoteli v čase od 11:01 hod. do 14:00 hod. dohodnutého dňa odchodu;

(ii) 100 % (sto percent) ceny izby uvedenej v Cenníku Hotela pri odchode z ubytovania v Hoteli po 18:01 hod. a neskôr dohodnutého dňa odchodu, s tým, že Klient je povinný uhradiť tieto poplatky bez toho, aby Klientovi vznikli nároky na ďalšie Služby Hotela spojené s ubytovaním;

e) v prípade Early check in pred 07:00 hod. ráno je Klient povinný uhradiť Hotelu cenu

Hotel Mama's a.s. / Chorvátska 2 / 811 08 Bratislava

tel: +421 2 5026 9100 / e-mail: [recepacia@hotelmamas.sk](mailto:recepacia@hotelmamas.sk) / facebook: Hotel Mama's / skype: hotelmamas

IČO: 47 221 721 / IČ DPH: 2023825507 / Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 68382/B

[www.hotelmamas.sk](http://www.hotelmamas.sk)



ubytovania za celú predchádzajúcu noc;

f) 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, na ktorý sa aplikujú storno poplatky za no show podľa podmienok uvedených v potvrdení rezervácie;

g) 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;

h) Klienta sa zaväzuje dodržiavať Ubytovací poriadok Hotela.

3. Hotel nezodpovedá za nesplnenie Služby alebo Služieb objednaných Objednávateľom v dôsledku Vyššej moci.

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 Mama's a.s. / Chorvátska 2 / 811 08 Bratislava

tel: +421 2 5026 9100 / e-mail: [recepacia@hotelmamas.sk](mailto:recepacia@hotelmamas.sk) / facebook: Hotel Mama's / skype: hotelmamas

IČO: 47 221 721 / IČ DPH: 2023825507 / Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 68382/B

[www.hotelmamas.sk](http://www.hotelmamas.sk)



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, tzv. autorizačný formulár. 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) za účelom podľa Čl. III ods. 10 týchto VOP vo forme Predautorizácie na platobnej karte Klienta. Označením zábezpeky v registračnom formulári dáva Klient súhlas na zábezpeku Hotelom a jej použitie podľa týchto VOP.

10. 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, napr. pohľadávku na úhradu finančnej sumy za konzumáciu z minibaru, pohľadávku na náhradu škody, pokutu resp. akékoľvek iné záväzky Klienta voči Hotelu.

11. V prípade Predautorizácie podľa Čl. III ods. 13 týchto VOP je Hotel oprávnený zadržiavať finančné

prostriedky max. po dobu 14 (štrnásť) dní odo dňa zadania požiadavky na zadržanie finančných prostriedkov na platobnej karte Klienta. V prípade využívania Služieb Klientom po dobu dlhšiu ako 14 (štrnásť) dní, je Klient následne vyzvaný Hotelom, aby sa dostavil na recepciu Hotela a opätovne, a to aj opakovane, poskytol súčinnosť pre vykonanie Predautorizácie.

12. V prípade pohľadávky Hotela voči Klientovi vo výške presahujúcej sumu 50,- EUR (päťdesiat eur) Hotel vystaví faktúru na úhradu pohľadávky podľa čl. III ods. 10 VOP, 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.

13. 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 po ukončení poskytovania Služieb, najneskôr však v deň ukončenia zadržiavania finančných prostriedkov podľa Čl. III ods. 11 týchto VOP, pričom doklad o vyúčtovaní odovzdá Hotel Klientovi pri ukončení poskytovania Služieb alebo zašle na adresu (korešpondenčnú alebo e-mailovú), ktorú Klient uviedol v registračnom formulári.

14. V prípade neexistencie pohľadávky Hotela voči Klientovi podľa Čl. III ods. 10 týchto VOP, Hotel vráti Klientovi zábezpeku uvoľnením zadržanej zábezpeky v deň ukončenia poskytovania Služieb, najneskôr však v deň ukončenia zadržiavania finančných prostriedkov podľa Čl. III ods. 11 týchto VOP, pričom doklad o vyúčtovaní odovzdá Hotel Klientovi pri ukončení poskytovania Služieb alebo zašle na adresu (korešpondenčnú alebo e-mailovú), ktorú Klient uviedol v registračnom formulári.

15. Hotel je povinný informovať Klienta o akomkoľvek dodatočnom použití zábezpeky na úhradu





svojich pohľadávok voči Klientovi podľa Čl. III ods. 10 týchto VOP a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania po odchode Klienta z Hotela.

16. Pri omeškaní s platbou Klienta za poskytnutú Službu je Hotel oprávnený účtovať Klientovi zákonný

úrok z omeškania v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

IV.

Ďalšie ustanovenia

1. Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Hotela robiť akékoľvek zmeny priestorov Hotela.

2. Klient plne zodpovedá za vzniknuté škody a poškodenie vnútorného zariadenia Hotela. Uvedené platí aj v prípade ak Host' privedie do Hotela psa, zodpovedá za všetky škody na majetku Hotela spôsobené psom/iným domácim zvieratom. Poplatok za psa (domáce zviera) je stanovené vo výške 10,- EUR/noc. Bližšie podmienky týkajúce sa ubytovania v Hoteli so psom/príp. iným domácim zvieratom sú uvedené v Ubytovacom poriadku.

3. 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.

4. 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.

25. Hotel nezodpovedá za úrazy Klientov vzniknuté pri voľno časových programoch akéhokoľvek druhu, ibaže ku škode došlo zo strany Hotela v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti alebo úmyslu.

V.

Odstúpenie od Zmluvy zo strany Hotela

1. Hotel je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:

a) bolo toto právo písomne dohodnuté s Klientom z dôvodov uvedených v Zmluve,

b) Klient netrvá na plnení zo strany Hotela,

c) Klient má voči Hotelu neuhradené už splatné záväzky,

d) 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,

e) sa vyskytli okolnosti, za ktoré Hotel nezodpovedá (napr. Vyššia moc), ktoré robia splnenie Zmluvy nemožným,

f) Služby boli rezervované s uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov Klienta alebo iných podstatných skutočností,

g) má Hotel opodstatnený dôvod domnievať sa, že využitie jeho Služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku, bezpečnosť alebo vážnosť Hotela voči verejnosti, alebo

Hotel Mama's a.s. / Chorvátska 2 / 811 08 Bratislava

tel: +421 2 5026 9100 / e-mail: [recepacia@hotelmamas.sk](mailto:recepacia@hotelmamas.sk) / facebook: Hotel Mama's / skype: hotelmamas

IČO: 47 221 721 / IČ DPH: 2023825507 / Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 68382/B

[www.hotelmamas.sk](http://www.hotelmamas.sk)



h) Klient poruší a/alebo porušuje ustanovenia týchto VOP a/alebo Ubytovacieho poriadku.  
VI.

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 a bol o tom spísaný protokol.

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

VII.

Podmienky vstupu do Wellness

1. Do priestorov Wellness nachádzajúce sa v priestoroch Hotela je zákaz vstupu osobám pod vplyvom alkoholu či iných omamných a psychotropných látok, rovnako aj osobám so zjavnými príznakmi akútneho ochorenia (horúčka, kašeľ a pod.) a infekčného kožného ochorenia.

2. Klient je pri využívaní služieb Wellness povinný dodržiavať podmienky vstupu do Wellness. Podmienky vstupu sú zverejnené aj pri vstupe do Wellness.

3. Klient je v priestoroch Wellness povinný správať sa tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví a majetku. Nevhodné, hrubé správanie Klienta voči ostatným klientom bude mať za následok bezodkladné ukončenie návštevy Klienta vo Wellness, bez nároku na vrátenie vstupného poplatku, resp. ukončenie pobytu v Hoteli.

4. Pri odchode z priestorov Wellness je Klient povinný odovzdať všetky zapožičané veci (uteráky, plachty, župan, ostatné). Za nevrátené predmety bude Wellness žiadať náhradu v ich nadobúdacej hodnote.

5. Prípadné reklamácie nesprávneho účtovania odplaty uplatňuje Klient bezprostredne pri vydaní účtu za poskytnuté služby Wellness alebo iné plnenia, v opačnom prípade nemožno reklamáciu uznať za opodstatnenú.

6. Klient berie na vedomie, že:

- využitím služieb Wellness a zariadení Wellness sa Klient vystavuje možnému riziku vzniku škody na zdraví a majetku;
- činnosti vykonávané vo Wellness môžu byť fyzicky náročné a vystavujú telo riziku zranenia;

Hotel Mama's a.s. / Chorvátska 2 / 811 08 Bratislava

tel: +421 2 5026 9100 / e-mail: [recepacia@hotelmamas.sk](mailto:recepacia@hotelmamas.sk) / facebook: Hotel Mama's / skype: hotelmamas

IČO: 47 221 721 / IČ DPH: 2023825507 / Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 68382/B

[www.hotelmamas.sk](http://www.hotelmamas.sk)



- pre bezpečné využitie služieb Wellness a zariadení Wellness je nevyhnutný zodpovedajúci zdravotný stav Klienta v zmysle čl. VII ods. 1. týchto VOP;
- Hotel nezodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi v dôsledku iných len Klientovi známych kontraindikácií, ktoré vylučujú využitie niektorých služieb Wellness;
- Hotel nezodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi v súvislosti s jeho zdravotným stavom nevhodným na bezpečné využitie služieb Wellness a zariadení Wellness alebo spôsobenú nevhodným použitím zariadení nachádzajúcich sa vo Wellness.

7. Hotel, ani jeho zamestnanci, príp. iné osoby, zúčastnené na poskytovaní služieb Wellness, nezodpovedajú:

- za škodu na veciach odložených mimo miesta určeného na odkladanie vecí;
- za smrť, úraz alebo chorobu Klienta, ku ktorým došlo v priestoroch Wellness, ibaže takýto následok bol zapríčinený Hotelom, jeho zamestnancami, príp. inými osobami, zúčastnenými na poskytovaní služieb Wellness, v dôsledku porušenia alebo zanedbania ich povinností.

8. Klient zodpovedá za riadne používanie zariadení Wellness (zahŕňajúc nastavenia úrovni náročnosti a umiestnenie športových a relaxačných zariadení). Ak má Klient pochybnosti, ako správne nastaviť nejaké zariadenie, je povinný túto otázku konzultovať so zamestnancom hotela.

9. Za maloleté osoby zodpovedá výlučne ich zákonný zástupca.

10. Ak potrebuje Klient zrušiť alebo si presunúť návštevu vo Wellness, oznámi to minimálne 24 (dvadsaťštyri) hodín vopred, v opačnom prípade bude Klientovi účtovaných 100% (sto percent) z hodnoty návštevy/procedúry vo Wellness.

11. Klient svojím podpisom na Súhlase s podmienkami využitia Wellness v Hoteli Mamas potvrdzuje, že sa oboznámil s informáciami o ochrane osobných údajov dostupnými na [www.hotelmamas.sk](http://www.hotelmamas.sk) ochrana-osobnych-udajov alebo s ich papierovou verziou dostupnou v priestoroch Hotela Mamas.

12. Osobné údaje sú spracúvané po nevyhnutne potrebnú dobu a to pre účely poskytovania služieb Wellness.

VIII.

Darčekové poukazy (Vouchre)

1. Darčekové poukazy (Vouchre) je možné jednorazovo použiť na nákup vybraných Služieb podľa typu zvoleného Vouchra, a to maximálne do dátumu platnosti daného Darčekového poukazu. Platnosť konkrétneho Darčekového poukazu sa vzťahuje na moment úhrady za objednávku Služby a nie na samotnú realizáciu Služby vyplývajúcu z Vouchra. Úhradu za objednávku Služby je možné vykonať prostredníctvom platobnej brány alebo cez autorizačný formulár, resp. cez online rezervačný systém, pokiaľ ide o Voucher na ubytovacie služby.

2. Po uplynutí doby platnosti Vouchra stráca Klient nárok na poskytnutie práv vyplývajúcich z jeho vystavenia, a to bez nároku na vrátenie ceny za Službu. Rovnaké platí aj v prípade ak sa Klient nedostaví na miesto poskytnutia Služby.

Hotel Mama's a.s. / Chorvátska 2 / 811 08 Bratislava

tel: +421 2 5026 9100 / e-mail: [recepacia@hotelmamas.sk](mailto:recepacia@hotelmamas.sk) / facebook: Hotel Mama's / skype: hotelmamas

IČO: 47 221 721 / IČ DPH: 2023825507 / Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 68382/B

[www.hotelmamas.sk](http://www.hotelmamas.sk)





3. Pokiaľ ide o Voucher na ubytovacie služby, Klient berie na vedomie, že v cene Darčkového poukazu nie je zarátaný miestny poplatok v sume uvedenej v aktuálne platnom všeobecne záväznom nariadení Mesta Bratislava.

4. V prípade zrušenia pobytu rezervovaného na základe Darčkového poukazu v horizonte kratšom ako 48 (štyridsaťosem) hodín pred dohodnutým termínom (nástupom na pobyt), aplikuje sa storno poplatok vo výške 100 % (sto percent) ceny Vouchra (objednaných Služieb). Voucher sa týmto stáva neplatným a nemožno ho ďalej využiť.

IX.

Zrušenie pobytu a refundácia uskutočnených platieb, storno podmienky

1. Odstúpenie od zmluvy a zrušenie rezervovania služieb je vždy potrebné urobiť čo najskôr, aj s uvedením dôvodu, písomne alebo telefonicky s následným písomným potvrdením s uvedením nasledovných údajov objednávateľa: meno a priezvisko, termín pobytu, číslo potvrdenia rezervácie, e-mailový kontakt, z ktorého bola rezervácia vykonaná.

Odstúpenie od zmluvy je možné vykonať iba prostredníctvom recepcie hotela na telefónnom čísle +421 2/5026 9100, e-mailom na adresu: [repcia@hotelmamas.sk](mailto:repcia@hotelmamas.sk).

2. Online rezerváciou objednávateľ súhlasí v plnom rozsahu s obsahom storno podmienok.

Ak hosť zruší rezerváciu 2 dni a menej pred termínom check-in, prvá noc rezervácie musí byť zaplatená.

Ak hosť zruší rezerváciu 3 a viac dní pred termínom check-in, zrušenie je bezplatné.

3. Bez ohľadu na spôsob úhrady rezervovaných služieb zo strany objednávateľa spôsob refundácie, ak má na ňu objednávateľ nárok v zmysle týchto obchodných podmienok, je vykonaný vždy bankovým prevodom z účtu poskytovateľa služieb. Celková výška refundovaných služieb v Eurách bude ponížená o všetky náklady spojené s pôvodnou úhradou objednávateľa (bankové poplatky, poplatky za služby pri platbách kartou, poplatky za službu paypal, iné poplatky spojené s úhradou).

4. Storno podmienky sa nevzťahujú na sadzbu nonrefundable, ktorá je nevratná v akomkoľvek momente zrušenia rezervácie.

X.

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

Hotel Mama's a.s. / Chorvátska 2 / 811 08 Bratislava

tel: +421 2 5026 9100 / e-mail: [repcia@hotelmamas.sk](mailto:repcia@hotelmamas.sk) / facebook: Hotel Mama's / skype: hotelmamas

IČO: 47 221 721 / IČ DPH: 2023825507 / Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 68382/B

[www.hotelmamas.sk](http://www.hotelmamas.sk)



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:

a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priechod 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk), alebo

b) 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-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-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://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-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.

10. 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 Ellipse – hotelový systém pre potreby rezervácie Služieb, vyhotovenia Zmluvy, použitia Služieb a ich zúčtovania. 11. 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).

Hotel Mama's a.s. / Chorvátska 2 / 811 08 Bratislava

tel: +421 2 5026 9100 / e-mail: [repcia@hotelmamas.sk](mailto:repcia@hotelmamas.sk) / facebook: Hotel Mama's / skype: hotelmamas

IČO: 47 221 721 / IČ DPH: 2023825507 / Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 68382/B

[www.hotelmamas.sk](http://www.hotelmamas.sk)