

ČASŤ PRVÁ ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Čl. I. Všeobecné ustanovenia

1. Prevádzkovateľom Boutique hotela Zlatý kľúčik na adrese Svätourbanská 27/A, 941 00 Nitra je spoločnosť Golden Hospitality Services s.r.o. so sídlom Podhorie 293, 013 18 Podhorie, IČO: 52645975, zapísaná v OR OS Žilina, odd. Sro, vl.č. 74933/L (ďalej len „hotel Zlatý kľúčik“). Kontaktné údaje: tel. č. +421 949 383 484, email riaditel@zlatyklusik.sk.

2. Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) je vytvoriť právny rámec vzťahov medzi hotelom Zlatý kľúčik a jeho klientmi, s cieľom zabezpečiť informovanosť klientov o podmienkach poskytovaných služieb.

3. Tieto VOP podmienky sú dostupné na web stránke hotela Zlatý kľúčik www.zlatyklusik.sk, ako aj na recepcii hotela a tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy a potvrdenej objednávky, predmetom ktorej je záväzok hotela Zlatý kľúčik poskytnúť klientovi určité služby a záväzok klienta uhradiť za poskytnuté služby dohodnutú cenu.

4. Podmienky upravujúce vzťahy medzi klientom a hotelom Zlatý kľúčik odlišné od týchto VOP sa použijú len v prípade, ak budú vopred písomne dohodnuté.

5. Všetky zmluvné vzťahy medzi hotelom Zlatý kľúčik a klientom sú uzatvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. V prípade, ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník, v platnom znení, zákonom č. 250/2007 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení a zákonom č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. V prípade, ak je zmluvnou stranou podnikateľ, riadia sa právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník, v platnom znení.

Čl. II. Vymedzenie základných pojmov

1. **Klientom** sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem využívať alebo využíva služby hotela Zlatý kľúčik vo svoj prospech alebo pre tretiu osobu a s týmto cieľom uzatvára s hotelom Zlatý kľúčik zmluvu alebo pošle objednávku.

2. **Garantovanou objednávkou** sa rozumie taká objednávka služieb, pri ktorej klient poskytol zálohu. Objedávka je platná aj bez uhradenia zálohy, a to iba v prípade, ak hotel Zlatý kľúčik jednostranne písomne rozhodne, že ide o garantovanú objednávku.

3. **Skupinovou objednávkou** sa rozumie objednávka ubytovania pre osoby, ktoré sa zúčastňujú na podujatí podľa Časti druhej, článku III.

4. **Podujatím** sa rozumie akákoľvek spoločenská udalosť organizovaná v priestoroch Hotela Zlatý kľúčik, najmä svadba, firemná alebo privátna spoločenská akcia, konferencia, kar, ples, školenie a pod.

5. **Spotrebiteľom** fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

6. **Spotrebiteľskou zmluvou** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára hotel Zlatý kľúčik so spotrebiteľom.

7. **Zmluvou uzavretou na diaľku** sa rozumie zmluva medzi hotelom Zlatý kľúčik a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti hotela Zlatý kľúčik a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

8. **Službou** akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne.

Čl. III. Uzatváranie zmlúv

1. Na poskytovanie služieb je nevyhnutné uzavrieť zmluvu medzi hotelom Zlatý kľúčik a klientom. Uzatvorením zmluvy sa rozumie najmä písomná zmluva uzavretá medzi hotelom Zlatý kľúčik a klientom, ďalej dohoda o poskytovaní služieb vzniknutá na základe potvrdenej objednávky klienta zo strany hotela

Zlatý kľúčik osobne, telefonicky, písomne alebo prostredníctvom internetu či elektronickej komunikácie. Zmluvný vzťah vzniká uzavretím písomnej zmluvy alebo potvrdením (písomne, faxom alebo prostredníctvom internetu alebo elektronickej komunikácie) objednávky klienta zo strany hotela Zlatý kľúčik. Zmluva, resp. objednávka platí pre všetky ďalšie osoby, ktoré sú na nej uvedené.

2. Objednávku na poskytovanie služieb v hoteli Zlatý kľúčik môže klient vykonať osobne, telefonicky, písomne, faxom alebo prostredníctvom internetu alebo elektronickej komunikácie. Zmluva vzniká spätným potvrdením objednávky na poskytovanie služieb, pričom objednávka sa považuje za potvrdenú výlučne doručením potvrdenia objednávky e-mailom, faxom alebo poštou, ak tieto VOP neustanovujú inak.

3. Zmluva medzi klientom a hotelom Zlatý kľúčik môže vzniknúť aj uzatvorením nasledovných osobitných písomných zmlúv: zmluvy o ubytovaní, zmluvy o skupinovom ubytovaní, zmluvy o poskytovaní služieb, zmluvou o nájme, pričom v takom prípade sa použijú tieto VOP na všetky právne vzťahy, ktoré nebudú upravené v uvedených písomných zmluvách.

4. Zmluvnými stranami sú hotel Zlatý kľúčik a klient. Klient, ktorý uzavrel s hotelom Zlatý kľúčik zmluvu v prospech tretej osoby, zodpovedá hotelu Zlatý kľúčik ako spoludlžník za úhradu služieb poskytnutých tejto tretej osobe od hotela Zlatý kľúčik, ibaže sa preukáže písomným vyhlásením, resp. splnomocnením na uzavretie zmluvy. Ustanovenie Časti druhej, článku III. ods. 7 tým nie je dotknuté.

5. V prípade, že hotel Zlatý kľúčik zasiela návrh zmluvy o ubytovaní, zmluvy o skupinovom ubytovaní, zmluvy o poskytovaní služieb, zmluvu o nájme poštou, e-mailom alebo faxom je klient v prípade akceptácie návrhu povinný podpísanú zmluvu doručiť do hotela Zlatý kľúčik do 3 dní od doručenia návrhu, inak nie je hotel Zlatý kľúčik svojím návrhom viazaný. Hotel Zlatý kľúčik je oprávnený svoj návrh odvolať až do času odoslania prijatia návrhu klientom.

6. V prípade skupinových objednávok alebo pravidelne opakujúcich sa objednávok sú zmluvné strany oprávnené písomne uzatvoriť rámcovú zmluvu. Ak zmluvné strany uzatvorili písomnú zmluvu a v prípade nesúladu zmluvy alebo jej časti s týmito VOP, majú ustanovenia takejto zmluvy prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Platnosť týchto VOP tým však nie je dotknutá.

7. Klient nie je oprávnený prenechať prenajaté priestory a/alebo priestory vyhradené na ubytovanie tretím osobám, taktiež nie je oprávnený použiť tieto priestory na iný účel, ako sú tieto priestory určené alebo na zmluvne dohodnutý účel.

ČASŤ DRUHÁ

UBYTOVACIE SLUŽBY

Čl. I. Všeobecné ustanovenia

1. Zmluvou o ubytovaní sa rozumie právo klienta, aby mu hotel Zlatý kľúčik (ubytovateľ) poskytol prechodné ubytovanie na dohodnutý čas alebo na obdobie vyplývajúce z účelu ubytovania v hoteli Zlatý kľúčik, za čo je klient (ubytovaný) povinný zaplatiť hotelu Zlatý kľúčik (ubytovateľovi) zmluvne dojednanú cenu vo výške a v lehotách určených týmito obchodnými podmienkami, prípadne platným cenníkom hotela Zlatý kľúčik.

2. Ubytovaný klient má právo užívať priestory, ktoré mu boli na ubytovanie vyhradené, ako aj užívať spoločné priestory hotela Zlatý kľúčik a používať služby, ktorých poskytovanie je s ubytovaním spojené.

3. Hotel Zlatý kľúčik (ubytovateľ) je povinný odovzdať klientovi (ubytovanému) priestory, ktoré mu boli vyhradené na ubytovanie, v stave spôsobilom na riadne užívanie a zabezpečiť mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytovaním.

4. Ubytovaný klient je povinný jemu vyhradené priestory na ubytovanie užívať riadne. V týchto priestoroch nesmie ubytovaný bez súhlasu hotela Zlatý kľúčik vykonávať nijaké zmeny.

Čl. II. Individuálne ubytovanie

1. Zmluva vzniká potvrdením objednávky klienta v zmysle Časti prvej, článku III., ods. 1 a ods. 3 týchto VOP vrátane telefonického potvrdenia objednávky, prípadne uzatvorením osobitnej zmluvy v zmysle Časti prvej, článku III., ods. 2 a ods. 3 týchto VOP.

2. Dohodnutá cena, ktorú je klient povinný zaplatiť, ako aj ceny za dohodnuté služby hotela Zlatý kľúčik, vyplývajú z potvrdenia objednávky. Ak nebolo zo strany hotela Zlatý kľúčik potvrdené inak, platia pultové ceny dostupné na recepcii hotela Zlatý kľúčik. Klient je povinný za ubytovanie a ďalšie využité služby zaplatiť platne, resp. dohodnuté ceny hotela Zlatý kľúčik.

3. V prípade, ak sa osoby, v prospech ktorých bola uzatvorená zmluva o ubytovaní neubytujú v hoteli Zlatý kľúčik najneskôr do 22.00 hod. dohodnutého dňa príchodu, hotel Zlatý kľúčik je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak nebolo medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.

4. Cena ubytovania nezahŕňa miestne poplatky.

Čl. III. Skupinové ubytovanie

1. Zmluva vzniká potvrdením objednávky klienta, prípadne uzatvorením osobitnej zmluvy v zmysle Časti prvej, článku III., ods. 1, 2 a 3 týchto VOP.

2. Dohodnutá cena, ktorú má zaplatiť klient za dohodnuté služby hotela Zlatý kľúčik vyplývajú z potvrdenia objednávky klienta, prípadne z osobitnej zmluvy uzatvorenej medzi klientom a hotelom Zlatý kľúčik. Potvrdenie objednávky klienta, prípadne osobitná zmluva určí aj výšku zálohy a dátum, do kedy je potrebné zálohu uhradiť. V prípade, že táto záloha nebude uhradená, t. j. pripísaná na bankový účet hotela Zlatý kľúčik, je hotel Zlatý kľúčik oprávnený odstúpiť od zmluvy, tým nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

3. Klient je oprávnený znížiť počet rezervovaných izieb v nasledovných lehotách a rozsahu bez zaplata storno poplatku:

- v lehote kratšej ako osem týždňov, ale dlhšej ako šesť týždňov pred príchodom skupiny je oprávnený znížiť počet rezervovaných izieb o 50 percent,
- v lehote kratšej ako šesť týždňov, ale dlhšej ako štyri týždne pred príchodom skupiny je oprávnený znížiť počet rezervovaných izieb o 30 percent,
- v lehote kratšej ako štyri týždne, ale dlhšej ako dva týždne pred príchodom skupiny je oprávnený znížiť počet rezervovaných izieb o 20 percent,
- v lehote kratšej ako dva týždne, ale dlhšej ako štyridsaťosem hodín pred príchodom skupiny je oprávnený znížiť počet rezervovaných izieb o 2 izby.

4. V prípade, ak klient zníži v určených lehotách počet izieb vo väčšom rozsahu, ako je určené v predchádzajúcom odseku, je povinný zaplatiť storno poplatok vo výške ceny ubytovania za izby, ktoré presahujú rozsah určený v predchádzajúcom odseku.

5. V prípade, ak by počet rezervovaných izieb po uzatvorení zmluvy o skupinovom ubytovaní klesol pod 10 izieb, hotel Zlatý kľúčik je oprávnený za ubytovanie požadovať cenu ubytovania ako pri individuálnom ubytovaní.

6. Osoba, ktorá vykonala skupinovú objednávku, je zodpovedná ako spoludlžník pri všetkých pohľadávkach hotela Zlatý kľúčik vzniknutých v súvislosti so skupinovou objednávkou, vrátane extra služieb vytvorených jeho klientmi alebo ubytovanými hosťami.

Čl. IV. Odovzdanie a vrátenie izby (check in & check out)

1. Klient má právo užívať vyhradené priestory na ubytovanie (izbu) a spoločné priestory od 15.00 hod. dohodnutého dňa príchodu (*check in*).

2. Pri odovzdávaní priestorov klientovi (pri *check in*) je klient povinný na zabezpečenie svojich budúcich záväzkov vzniknutých za služby poskytované hotelom Zlatý kľúčik, najmä úhrady za reštauračné a barové účty zaplatiť zálohu vo výške 50,00 eur za osobu a noc ubytovania, prípadne poskytnúť údaje z platobnej karty potrebné na úhradu služieb poskytovaných hotelom Zlatý kľúčik vrátane súhlasu na úhradu služieb z tejto platobnej karty.

3. Klient je povinný odovzdať priestory vyhradené na ubytovanie v deň skončenia ubytovania, najneskôr do 11.00 hod. (*check out*) tohto dňa. V prípade oneskoreného odovzdania priestorov vyhradených na ubytovanie z akéhokoľvek dôvodu je klient povinný uhradiť za užívanie priestorov nasledovnú cenu:

- do 18.00 hod. dňa odchodu (*check out*) je hotel Zlatý kľúčik oprávnený požadovať cenu za užívanie izby nad dojednaný čas vo výške 50 percent plnej pultovej ceny ubytovania za izbu a deň,

- od 18.00 hod. dňa odchodu (*check out*) je hotel Zlatý kľúčik oprávnený požadovať cenu za užívanie izby vo výške 100 percent plnej pultovej ceny ubytovania za izbu a deň.

4. Klient je povinný odovzdať izbu v stave, v akom ju prevzal.

5. V prípade poškodenia alebo značného znečistenia zariadenia izby je hotel Zlatý kľúčik oprávnený klientovi účtovať poplatok na čistenie a upratovanie izby podľa platného cenníka.

ČASŤ TRETIA

PODUJATIA

Čl. I. Všeobecné ustanovenia

1. Na uskutočnenie podujatia je nevyhnutné uzavrieť zmluvu medzi hotelom Zlatý kľúčik a klientom. Uzatvorením zmluvy sa rozumie najmä písomná zmluva uzavretá medzi hotelom Zlatý kľúčik a klientom, ďalej dohoda o poskytovaní služieb vzniknutá na základe potvrdenej objednávky klienta zo strany hotela Zlatý kľúčik osobne, telefonicky, písomne alebo prostredníctvom elektronickej komunikácie. Zmluvný vzťah vzniká uzavretím písomnej zmluvy alebo potvrdením (písomne, faxom alebo prostredníctvom elektronickej komunikácie) objednávky klienta zo strany hotela Zlatý kľúčik.
2. Zmluvou vznikne klientovi právo na usporiadanie podujatia v priestoroch hotela Zlatý kľúčik určených v zmluve a hotel Zlatý kľúčik povinnosť umožniť klientovi riadne užívať tieto priestory v dohodnutom čase a poskytovať mu zmluvne dohodnuté služby.
3. V prípade, že majú byť účastníci podujatia zároveň ubytovaní, aplikujú sa ustanovenia týchto obchodných podmienok Časti druhej s výnimkou článku II. (Individuálne ubytovanie), ak tento článok neustanovuje inak.
4. Klient a osoby zúčastnené na podujatí nie sú oprávnené konzumovať vlastné jedlá a nápoje bez predchádzajúcej písomnej dohody s hotelom Zlatý kľúčik. Ak klient alebo osoby zúčastnené na podujatí porušia toto ustanovenie, klient je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu rovnajúcu sa cene konzumovaného jedla alebo nápoja uvedenému v platnom cenníku hotela Zlatý kľúčik. V prípade, že nie je takáto cena uvedená v cenníku hotela Zlatý kľúčik, použije sa cena obdobného tovaru. Nárok na náhradu škody hotelu Zlatý kľúčik týmto nie je dotknutý.
5. Klient ani osoby zúčastnené na podujatí nie sú oprávnení používať nijaké vlastné elektrické zariadenia v priestoroch hotela Zlatý kľúčik alebo prináležiacich priestoroch bez písomného súhlasu hotela Zlatý kľúčik. Klient zodpovedá za škodu spôsobenú porušením tohto ustanovenia. Za bezpečnosť používaných elektrických zariadení organizátora podujatia alebo klienta v plnej miere zodpovedá organizátor podujatia, prípadne klient.
6. Klient je oprávnený po písomnej dohode priniesť do hotela Zlatý kľúčik iba taký dekoračný materiál, ako aj iné veci, ktoré vyhovujú zákonným požiarным požiadavkám. Hotel Zlatý kľúčik je oprávnený požadovať príslušné potvrdenie.
7. Klient je povinný bezodkladne po skončení podujatia odstrániť z predmetných priestorov všetky veci, ktoré klient alebo osoby zúčastnené na podujatí priniesli do priestorov hotela Zlatý kľúčik. V prípade, ak zo strany klienta z priestorov hotela nebudú v dojednanej lehote odstránené veci podľa predchádzajúcej vety, bude klientovi účtovaný poplatok za užívanie priestoru podľa platného cenníka hotela Zlatý kľúčik. Týmto nie je dotknutý nárok na náhradu škody. Hotel Zlatý kľúčik je súčasne oprávnený po uplynutí primeranej lehoty tieto veci na náklady klienta odstrániť z priestorov hotela Zlatý kľúčik a odovzdať ich príslušnému štátnemu orgánu, ktorý je oprávnený na prijatie stratených vecí.

Čl. II. Zníženie počtu účastníkov podujatia bez ubytovania

1. Klient je oprávnený znížiť počet nahlásených účastníkov podujatia v nasledovných lehotách a rozsahu bez zaplatenia storno poplatku:
 - najmenej 14 dní pred začiatkom konania podujatia je oprávnený znížiť počet účastníkov podujatia o 10 percent,
 - v lehote kratšej ako 14 dní, ale dlhšej ako 3 dni pred začiatkom konania podujatia je oprávnený znížiť počet účastníkov podujatia o 5 percent,
2. V prípade, ak klient zníži v určených lehotách počet nahlásených účastníkov vo väčšom rozsahu, ako je určené v predchádzajúcom odseku, je povinný zaplatiť storno poplatok vo výške dohodnutej ceny za každého účastníka, ktorý presahuje rozsah určený v predchádzajúcom odseku.
3. V prípade zvýšenia počtu účastníkov podujatia je klient povinný zaplatiť cenu zodpovedajúcu zvýšenému počtu účastníkov.
4. V prípade, ak dôjde k značnému zníženiu/zvýšeniu počtu účastníkov podujatia, hotel Zlatý kľúčik si vyhradzuje právo prenechať klientovi na uskutočnenie podujatia iný vhodný priestor, ako je dohodnutý v zmluve, ktorý zodpovedá skutočnému počtu účastníkov podujatia.

Čl. III. Zníženie počtu rezervovaných izieb v súvislosti s podujatím

1. Klient je oprávnený znížiť počet rezervovaných izieb v súvislosti s podujatím v nasledovných lehotách a rozsahu bez zaplatenia storno poplatku:
 - najmenej dva mesiace pred začiatkom konania podujatia, (t. j. prvý deň podujatia) je oprávnený znížiť počet rezervovaných izieb o 30 percent,
 - v lehote kratšej ako dva mesiace, ale dlhšej ako jeden mesiac pred začiatkom konania podujatia je oprávnený znížiť počet rezervovaných izieb o 20 percent,

- najmenej jeden mesiac, ale v lehote dlhšej ako 14 dní pred začiatkom konania podujatia je oprávnený znížiť počet rezervovaných izieb o 10 percent,
 - najmenej 14 dní, ale v lehote dlhšej ako 7 dní pred začiatkom konania podujatia je oprávnený znížiť počet rezervovaných izieb o 5 percent.
2. V prípade, že klient zníži v určených lehotách počet izieb vo väčšom rozsahu, ako je určené v predchádzajúcom odseku, je povinný zaplatiť storno poplatok vo výške ceny ubytovania za izby, ktoré presahujú rozsah určený v predchádzajúcom odseku.

ČASŤ ŠTVRTÁ

PLATOBNÉ PODMIENKY, STORNO PODMIENKY, ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

Čl. I. Zálohy a fakturácia poskytnutých služieb

1. Klient je povinný za využité služby zaplatiť dohodnutú cenu. Ak nie je dohodnuté inak, dohodnutá cena, ktorú má klient zaplatiť za dohodnuté služby, vyplývajú z platného cenníka hotela Zlatý kľúčik. Hotel Zlatý kľúčik je povinný zverejniť cenník obvyklým spôsobom.
2. Klient, je povinný zaplatiť ceny za služby vo výške a v lehotách uvedených v zmluve. V prípade, ak zálohy uvedené v zmluvách nebudú uhradené v uvedených lehotách alebo budú uhradené len čiastočne, hotel Zlatý kľúčik je oprávnený od zmluvy odstúpiť.
3. V prípade rezervácie ubytovania je klient povinný zaplatiť najmenej 50 percent odplaty za rezervované služby.
4. Hotel Zlatý kľúčik si v osobitných prípadoch (napr. konanie podujatí s mimoriadnym záujmom návštevníkov) vyhradzuje možnosť vyžiadať si vopred úhradu 100-percentnej odplaty za rezervované služby.
5. V prípade organizovania svadby bude medzi stranami uzatvorená samostatná zmluva o nájme priestoru ako aj o poskytovaní služieb, kde si strany dojednávajú bližšie podmienky.
6. V prípade organizovania iných podujatí je klient povinný zaplatiť vopred 50 percent odplaty za objednané služby, a to bez zbytočného odkladu po potvrdení ponuky na základe faktúry vystavenej hotelom Zlatý kľúčik so splatnosťou 3 dni.
7. Po uskutočnení ktoréhokolvek podujatia hotel Zlatý kľúčik vystaví do 7 dní odo dňa ukončenia podujatia konečnú faktúru na dohodnutú cenu, k čomu prirába aj poskytnuté služby za ubytovanie, extra služby nad rámec uzatvorenej zmluvy na podujatia s tým, že lehota splatnosti faktúry je 14 dní odo dňa vystavenia.
8. Klient je povinný zaplatiť odplatu za všetky ďalšie služby poskytnuté účastníkom podujatia poskytnuté nad rámec zmluvy.
9. Pokiaľ doba medzi uzavretím zmluvy a poskytnutím objednaných služieb presiahne 6 mesiacov, v priebehu ktorých sa zvýši v hoteli Zlatý kľúčik všeobecne za takéto služby účtovaná cena, môže hotel Zlatý kľúčik zmluvne dohodnutú cenu primerane zvýšiť, najviac však o 10 % dohodnutej ceny, v prípade ak klient so zvýšením ceny služieb nesúhlasí má právo od zmluvy odstúpiť. Pre tento prípad je klient povinný uhradiť odstupné vo výške už uhradenej odplaty za objednané služby, ktorú sumu je hotel Zlatý kľúčik oprávnený si započítať na úhradu odstupného.

Čl. II. Storno podmienky – skupina

1. Klient má právo kedykoľvek stornovať objednaný pobyt. Stornovanie musí byť realizované písomne v dostatočnom časovom predstihu. Hotel Zlatý kľúčik je oprávnený požadovať storno poplatky, ktoré sú uvedené nižšie a sú stanovené percentuálnou časťou z dojednanej ceny pobytu, v závislosti od časového úseku, ktorý je medzi termínom stornovania a plánovaným začiatkom pobytu. Ak nie je stanovené inak, storno poplatky určované z ceny pobytu sú nasledovné:
 - Stornovanie najmenej 90 dní pred plánovaným začiatkom pobytu: 0 percent hodnoty rezervácie
 - Stornovanie v rozmedzí 89-60 dní pred plánovaným začiatkom pobytu: 25 percent hodnoty rezervácie.
 - Stornovanie v rozmedzí 59-30 dní pred plánovaným začiatkom pobytu: 75 percent hodnoty rezervácie.
 - Stornovanie do 30 dní pred plánovaným začiatkom pobytu alebo v prípade nenastúpenia na pobyt bez stornovania: 100 percent hodnoty rezervácie.
2. V prípade čiastočného stornovania pobytu (napr. zníženie počtu osôb, skrátenie trvania pobytu alebo zredukovanie rozsahu služieb) o viac ako 30 percent z celkovej hodnoty objednávky sa storno poplatok vzťahuje len na rozdiel medzi pôvodnou cenou a novou cenou, vypočítanou po zohľadnení čiastočného storna.
3. Akékoľvek iné zmeny rezervácie, resp. záväznej objednávky (napr. zmena termínu a pod.) sa považujú za stornovanie v plnom rozsahu a podliehajú návrhu na vykonanie novej rezervácie s novým obsahom.

4. Zmena rezervácie, resp. záväznej objednávky navyšujúca počet izieb, počet hostí, dĺžku pobytu a ostatných požadovaných služieb bez zmeny termínu pobytu nepodlieha storno poplatkom.

5. Ak hotelu Zlatý kľúčik vznikne nárok na storno poplatok, je hotel Zlatý kľúčik povinný klientovi zaslať v lehote 7 dní odo dňa vzniku nároku na storno poplatok oznámenie o vyčíslení výšky storno poplatku a dátume jeho splatnosti. Hotel Zlatý kľúčik je oprávnený svoju pohľadávku voči klientovi vzniknutú z titulu úhrady storno poplatku započítať na klientom uhradenú sumu za služby.

6. V mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie a pod.) sa hotel Zlatý kľúčik môže vzdať nároku na storno poplatok, a to na základe preukázateľného dôkazu o vážnej príčine zrušenia pobytu.

Čl. III. Storno podmienky – jednotlivci

1. Klient má právo kedykoľvek stornovať objednaný pobyt. Hotel Zlatý kľúčik je oprávnený účtovať klientovi storno poplatok nasledovne:

- 3 dni pred príchodom bez poplatku
- 2 dni pred príchodom 100% z ceny ubytovania za prvú noc
- nedostavenie sa na pobyt 100% z ceny ubytovania za prvú noc

Čl. IV. Storno podmienky – podujatia

1. Pokiaľ nie je stanovené inak, storno poplatky určované z ceny podujatia sú nasledovné:

- Stornovanie 90 dní alebo viac pred plánovaným začiatkom podujatia odsúhlaseného klientom vo forme uhradenia zálohovej platby: storno poplatok vo výške zaplatenej zálohy,
- Stornovanie do 90 dní pred plánovaným začiatkom podujatia: storno poplatok vo výške 100 percent hodnoty objednaných služieb.

2. Hotel Zlatý kľúčik má nárok na storno poplatok vo výške 100 percent zo sumy odplaty za objednané služby aj v prípade, ak klient neoznámí hotelu Zlatý kľúčik stornovanie podujatia a v deň konania podujatia sa klient alebo hostia nedostavia do hotela Zlatý kľúčik čerpať objednané služby.

3. Ak hotelu Zlatý kľúčik vznikne nárok na úhradu storno poplatku, je hotel Zlatý kľúčik oprávnený uspokojiť svoj nárok v príslušnej miere, t. j. v rozsahu 50 percent resp. 100 percent z uhradenej odplaty za objednané služby, o čom je povinný klienta písomne informovať v lehote 3 dní odo dňa vzniku nároku na storno poplatok.

Čl. V. Odstúpenie od zmluvy zo strany hotela Zlatý kľúčik

1. Hotel Zlatý kľúčik je oprávnený odstúpiť od zmluvy najmä v nasledovných prípadoch:

- v prípade omeškania plnenia akejkoľvek povinnosti klientom,
- v prípade porušenia povinností klienta, ktoré sú ustanovené Ubytovacím poriadkom
- v prípade, že klient netrvá na plnení zo strany hotela Zlatý kľúčik,
- v prípade, ak sa klient správa v hoteli Zlatý kľúčik nevhodným spôsobom, proti dobrým mravom, poruší ustanovenia týchto VOP alebo jeho konaním vzniká alebo vznikla hotelu Zlatý kľúčik škoda;
- služby boli rezervované na základe zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov klienta alebo iných podstatných skutočností,
- v prípadoch vyššej moci,
- v prípade, že nastanú iné okolnosti bez zavinenia hotela Zlatý kľúčik, ktoré robia plnenie zmluvy nemožným;
- v prípade, že klient ohrozuje prevádzku hotela Zlatý kľúčik bezpečnosť osôb, alebo poškodzuje dobré meno hotela Zlatý kľúčik.

Čl. VI. Odstúpenie od zmluvy zo strany klienta

1. Klient je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípadoch uvedených v jednotlivých ustanoveniach týchto VOP.

2. Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa predchádzajúcej vety u predávajúceho (hotela Zlatý kľúčik) v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy.

3. V zmysle ust. § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov
„Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote“

ČASŤ PIATA

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU SPÔSOBENÚ NA VNESENÝCH ALEBO ODLOŽENÝCH VECIACH, OSOBITNÉ USTANOVENIA

Čl. I. Náhrada škody

1. Hotel Zlatý kľúčik zodpovedá za škodu na veciach, ktoré boli ubytovanými fyzickými osobami alebo pre ne vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov vyhradených na ubytovanie alebo na uloženie vecí alebo ktoré boli s týmto cieľom odovzdané hotelu Zlatý kľúčik alebo niektorému z pracovníkov hotela Zlatý kľúčik.
2. Za klenoty, peniaze a iné cennosti sa takto zodpovedá len do výšky ustanovenej všeobecne záväzným právnym predpisom.
3. Hotel Zlatý kľúčik veci do úschovy nepreberá.
4. Právo na náhradu škody sa musí uplatniť v hoteli Zlatý kľúčik bez zbytočného odkladu. Právo zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr pätnásteho dňa po dni, keď sa poškodený o škodu dozvedel.
5. Hotel Zlatý kľúčik prenecháva klientovi miesto na odstavenie motorového vozidla bezodplatne, pričom zaň nezodpovedá podľa ust. § 435 Občianskeho zákonníka. Hotel Zlatý kľúčik neposkytuje služby stráženého parkoviska a nepreberá motorové vozidlo ani jeho príslušenstvo do úschovy.

Čl. II. Osobitné ustanovenia

1. Klient je oprávnený priniesť do ubytovacích priestorov hotela Zlatý kľúčik zvieratá po dohode s hotelom Zlatý kľúčik a podľa platných cenníkov.
2. Klient nie je oprávnený vyhotovovať žiadne zvukové, obrazové, zvukovoobrazové záznamy s cieľom ich akéhokolvek zverejnenia bez predchádzajúceho písomného súhlasu hotela Zlatý kľúčik. Klient nie je oprávnený, a to ani prostredníctvom tretích osôb akýmkoľvek spôsobom zverejňovať uskutočnenie podujatia v hoteli Zlatý kľúčik bez predchádzajúceho písomného súhlasu hotela Zlatý kľúčik.
3. Klient je povinný dodržiavať pravidlá nočného pokoja v čase od 22.00 hod. do 6.00 hod.
4. Hotel Zlatý kľúčik si vyhradzuje právo odmietnuť prijatie platobných kariet.
5. V priestoroch hotela a reštaurácie je fajčenie zakázané.

ČASŤ ŠIESTA

Čl. I. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmeny alebo doplnenia zmlúv, ktoré sú uzatvárané s klientom sú možné iba vo forme písomných dodatkov, v prípade objednávok, rezervácii, alebo žiadostí sa stávajú platnými a účinnými až písomným potvrdením od hotela Zlatý kľúčik.
2. Súčasťou týchto VOP je Ubytovací a reklamačný poriadok hotela Zlatý kľúčik zverejnený na www.zlatyklucik.sk a prístupný na recepcii hotela Zlatý kľúčik. Cenník služieb hotela Zlatý kľúčik je prístupný na recepcii hotela Zlatý kľúčik.
3. Písomnosti týkajúce sa záväzkov medzi zmluvnými stranami, sa zmluvné strany zaväzujú doručovať prednostne osobne alebo poštou vo forme doporučenej listovej zásielky. Zmluvné strany doručujú poštou na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú na zmluve, prípadne písomne oznámenú druhej zmluvnej strane. Ak písomnosť nemožno doručiť, považuje sa za doručenie tretí deň po podaní zásielky na poštovú prepravu bez ohľadu na dôvod nemožnosti doručenia (adresát neznámy, v mieste sídla sa nezdržuje, odmietol prevziať, ako i v odbernej lehote neprevzatá). Uvedené zakladá fikciu doručenia. Platobné miesto je prevádzka hotela Zlatý kľúčik, ak v zmluve nie je dohodnuté inak. V prípade úhrad na bankový účet hotela Zlatý kľúčik sa čiastka považuje za uhradenú dňom pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet hotela Zlatý kľúčik.
4. Ochrana osobných údajov

Správcom osobných údajov, ktoré klient poskytuje hotelu Zlatý kľúčik v súvislosti s poskytovaním služieb hotela Zlatý kľúčik je spoločnosť Golden Hospitality Services s.r.o., zapísaná v OR OS Žilina, odd. Sro, vl.č. 74933/L a spracováva ich v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 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) a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Kompletne informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov nájdete na webovej stránke hotela Zlatý kľúčik v sekcii „Ochrana osobných údajov“ <https://zlatyklucik.sk/ochrana-osobnych-udajov/>.

5. Riešenie reklamácií klientov vo vzťahu k službám poskytnutým hotelom Zlatý kľúčik upravuje Reklamačný poriadok hotela. V prípade, ak klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým hotel Zlatý kľúčik vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že hotel Zlatý kľúčik porušil jeho práva, má klient právo obrátiť sa na hotel Zlatý kľúčik ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

6. Ak hotel Zlatý kľúčik na žiadosť klienta podľa predchádzajúceho odseku 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.

7. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s hotelom Zlatý kľúčik ako predávajúcim je: Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozska 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-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>, pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

8. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

9. Vo všetkých vzťahoch, ako aj sporoch je rozhodné slovenské právo a zmluvné strany si dohodli právomoc slovenského súdu.

10. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok boli alebo by sa stali neplatnými, netýka sa to ostatných ustanovení všeobecných obchodných podmienok.

11. Klient pri realizácii objednávky, resp. podpise zmluvy potvrdzuje, že mal možnosť sa s týmito platnými všeobecnými obchodnými podmienkami hotela Zlatý kľúčik oboznámiť. Hotel Zlatý kľúčik si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP.

12. Tieto VOP sa stávajú pre hotel Zlatý kľúčik záväzným dňom ich zverejnenia na webovej stránke hotela www.zlatyklucik.sk a pre klienta okamihom objednania služby resp. podpisom zmluvy.