

Všeobecné obchodné podmienky – rezervácia ubytovania na stránke www.hotel11.sk

I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1.1. Tieto obchodné podmienky (ďalej len OP) upravujú spôsob rezervovania služieb poskytovaných prevádzkovateľom ubytovacieho zariadenia prostredníctvom online systému rezervovania na webovej stránke, jej podstránkach a subdoménach.

1.2. Všetky podmienky, ktoré tieto OP neupravujú, sa riadia ubytovacím poriadkom ubytovacieho zariadenia zverejnenými na internetovej stránke H11 CENTER s. r. o.

1.3. Poskytovateľom služieb ponúkaných v systéme rezervovania a prevádzkovateľom tohto systému je spoločnosť, H11 CENTER s. r. o., Ďurková 11 949 01 Nitra, IČO:57048185, IČ DPH:2122562860, Tel. kontakt: +421 911 909 111, E-mail: info@hotel11.sk.

1.4. Tieto OP nadobúdajú účinnosť a platnosť dňa 1.9.2025.

II. VÝBER A REZEROVAVANIE SLUŽIEB

2.1. Prevádzkovateľ sa zaväzuje poskytnúť a zabezpečiť služby v rozsahu, v ktorom ich ponúka v reálnom čase v systéme rezervovania.

2.2. Zobrazované izby a kapacity sú dostupné a upravované v reálnom čase zo strany prevádzkovateľa. Generovaním rezervácií z viacerých systémov súčasne však môže ojedinеле nastať situácia, kedy už nebude dostupné ubytovanie, ktoré si objednávateľ v systéme rezervoval. Prevádzkovateľ sa v takomto prípade zaväzuje vrátiť zaplatenú zálohu bez možnosti uplatnenia storno podmienok prevádzkovateľa. alebo zabezpečiť náhradné ubytovanie na úrovni rezervovaného a prevádzkovateľom potvrdeného pobytu v danom alebo inom hosťom vybranom termíne.

2.3. Objednávateľ má počas pobytu nárok iba na služby, ktoré si v systéme rezervovania riadne označil a ich cenu v plnej výške uhradil. Všetky pobytové balíčky aj ubytovanie s raňajkami sa viažu iba na pevné lôžka v ubytovacom zariadení. V prípade dokúpenia prístelky, polpenzia (raňajky + večere) alebo plná penzia (raňajky + obed + večera) môže byť v prípade záujmu objednaná, ako doplnková služba v počte prislúchajúcom počtu prenocovaní. Ak objednávateľ stravovanie neobjedná, a napriek tomu počas pobytu v ubytovacom zariadení bude mať záujem o stravovanie, jeho hodnota bude pripísaná na hotelový účet hosťa s možnosťou platenie pri odchode z ubytovacieho zariadenia.

2.4. Pri rezervovaní doplnkových služieb má objednávateľ nárok iba na poskytnutie takého počtu a rozsahu služieb, ktoré si riadne rezervoval. Rozhodujúcim je v tomto prípade potvrdenie objednávky, ktoré systém generuje automaticky v 3. kroku rezervovania. Objednávateľ má kedykoľvek po ukončení objednávky až ku dňu nástupu na pobyt nárok na dodatočné doplnenie objednávky o ďalšie služby.

III. PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1. Cenu objednaných služieb na stránke prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia je možné uhradiť prevodom z bankového účtu alebo kreditnou kartou.

Pri zvolení platby kreditnou / debetnou kartou je podmienkou potvrdenia záväznej rezervácie úhrada ceny objednaných služieb v plnej výške. Pri zvolení platby bankovým prevodom je podmienkou potvrdenia záväznej rezervácie úhrada ceny objednaných služieb v plnej výške k uvedenému dátumu na potvrdení objednávky.

3.3. Platobné údaje

Vlastník účtu: H11 CENTER s.r.o.

Názov banky: VUB

3.4. Ak objednávateľ po potvrdení objednávky neuhradí cenu objednaných služieb k uvedenému dátumu bude objednávka automaticky stornovaná. Stornovanie objednávky bude potvrdené automaticky vygenerovaným emailom, ktoré bude odoslané na e-mailovú adresu, ktorá bola uvedená pri online objednávke

3.5. Všetky poplatky spojené s úhradou hradí objednávateľ.

IV. ZRUŠENIE POBYTU A REFUNDÁCIA USKUTOČNENÝCH PLATIEB

4.1. Odstúpenie od zmluvy a zrušenie rezervácie je vždy potrebné urobiť čo najskôr, a to písomne emailom na príslušnej recepcii info@hotel11.sk

V prípade zrušenia objednávky treba uviesť nasledovné údaje objednávateľa: meno a priezvisko, trvalý pobyt, termín pobytu, číslo potvrdenia, e-mailový kontakt, z ktorého bola rezervácia vykonaná, číslo bankového účtu vo formáte IBAN SK96 0200 0000 0052 0904 2458

4.2. Online rezerváciou objednávateľ súhlasí v plnom rozsahu s výškou stornopoplatku určeného prevádzkovateľom.

– pri zrušení objednávky do 2 dní pred nástupným termínom 100% z hodnoty objednávky

– pri zrušení objednávky z dôvodu: choroby, úmrtia v rodine, hospitalizácia v nemocnici atď. po predložení potvrdenia od lekára 10% z hodnoty objednávky

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

V. NÁSTUP A REALIZÁCIA POBYTU

5.1. Po uhradení ceny objednaných služieb v plnej výške bude objednávateľovi vystavené a na e-mailovú adresu zaslané potvrdenie rezervácie, ktorým sa objednávateľ v prípade potreby preukáže pri nástupe na pobyt

VI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

6.1. Osobné údaje poskytnuté v procese rezervovania objednávateľom /budú spracované v súlade so zákonom Slovenskej republiky č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Poskytnuté osobné údaje budú spracované v informačnom systéme agendy poskytovania služieb v prevádzkach prevádzkovateľa (H11 CENTER s. r. o., Ďurková 11 949 01 Nitra, IČO:57048185) (ďalej len „Poskytovateľ“) pre potreby zabezpečenia rezervácie vybraných služieb, zúčtovania a evidencie rezervačných a storno poplatkov. Osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované tretím stranám iba na základe právnych predpisov. Osobné údaje môžu byť tiež sprístupnené osobám, ktoré zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis jednotlivých systémov využívaných na spracúvanie osobných údajov.

6.2. Rezervovaním pobytu v systéme rezervovania udeľuje objednávateľ ubytovateľovi v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, súhlas na spracovanie osobných údajov, ktoré dobrovoľne uviedol (-la) v rozsahu uvedenom v online formulári (meno, priezvisko, adresa, email, dátum narodenia, telefónne číslo) na marketingové účely. Povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu na ochranu osobných údajov pri plnení jeho úloh. Zároveň vyplnením a odoslaním online formulára udeľujem súhlas na dobu neurčitú na zasielanie obchodných a reklamných materiálov („newslettrov“) poskytovateľa akoukoľvek elektronickou alebo tlačенou formou. Svoj súhlas na zasielanie newslettrov môže objednávateľ môžem kedykoľvek odvolať kliknutím na link „zrušiť odberanie newsletteru“ alebo písomne na kontaktných adresách poskytovateľa.

VII. Alternatívne riešenie sporov

7.1. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike. 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.

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. 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-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.

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/online-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-spotrebiteľských-sporov.soi>.

V Nitre , dňa 01.09.2025