VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

rezervácie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb v Hoteli Jánošík, Liptovský Mikuláš

platné a účinné od 12.11.2026 – pre pobyty v rokoch 2026 a 2027

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) vydáva obchodná spoločnosť **MAXIM 2001, s.r.o.**, so sídlom Bratislavská 52/11, 900 21 Svätý Jur, IČO: 35 797 118, IČ DPH: SK2020204923, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 22584/B (ďalej len „**prevádzkovateľ**“), ako prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia **Hotel Jánošík**, Jánošíkovo nábrežie 1, 031 01 Liptovský Mikuláš (ďalej len „**hotel**“).

1.2 Kontaktné údaje prevádzkovateľa a hotela:

- recepcia: tel. +421 44 55 22 723, e-mail: recepcia@hoteljanosik.sk
- marketing: tel. +421 911 544 447, e-mail: marketing@hoteljanosik.sk
- webové sídlo: www.hoteljanosik.sk; online rezervačný systém: booking.hoteljanosik.sk

1.3 VOP upravujú práva a povinnosti prevádzkovateľa a zákazníka pri rezervácii ubytovacích a s tým súvisiacich služieb poskytovaných v hoteli (ďalej len „**služby**“), využívanie *online* rezervačného systému a *offline* rezervácií (telefonických a e-mailových), platobné podmienky, podmienky zmeny a zrušenia rezervácie (storno podmienky), uplatňovanie práv zo zodpovednosti za vady, ako aj ďalšie práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o ubytovaní a s ňou súvisiacich služieb.

1.4 Na účely týchto VOP sa rozumie:

- **zákazníkom** – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uskutočňuje rezerváciu služieb vo vlastnom mene alebo v prospech iných osôb;
- **spotrebiteľom** – zákazník, ktorý je fyzickou osobou a v súvislosti so zmluvou nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (§ 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“);
- **účastníkom pobytu** – každá osoba uvedená v rezervácii, ktorej majú byť služby poskytnuté;
- **potvrdením rezervácie** – dokument zaslaný prevádzkovateľom zákazníkovi e-mailom, ktorým prevádzkovateľ potvrdzuje záväznú rezerváciu služieb a ktorý obsahuje rezervačné číslo.

1.5 Rezerváciou služieb zákazník potvrdzuje, že sa s týmito VOP pred odoslaním rezervácie oboznámil, porozumel im a súhlasí s nimi. VOP sú zákazníkovi k dispozícii na webovom sídle www.hoteljanosik.sk v podobe, ktorá umožňuje ich uloženie a reprodukciu; pri *offline* rezervácii ich prevádzkovateľ na požiadanie zašle zákazníkovi e-mailom (ako prílohu alebo odkaz).

1.6 Prevádzkovateľ je oprávnený VOP meniť. Zmena je účinná odo dňa zverejnenia nového znenia na webovom sídle prevádzkovateľa. **Pre každú rezerváciu je rozhodujúce znenie VOP platné a účinné v deň uskutočnenia rezervácie**; neskoršia zmena VOP sa na už potvrdenú rezerváciu nevzťahuje, ak sa zákazník s prevádzkovateľom nedohodne inak.

1.7 Právne vzťahy podľa týchto VOP sa riadia najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), najmä ustanoveniami o zmluve o ubytovaní (§ 754 až § 759) a o zodpovednosti za veci vnesené do ubytovacieho zariadenia (§ 433 až § 437), zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, Nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, zákonom č. 582/2004 Z. z. o miestnych daniach a zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, každý v znení neskorších predpisov.

1.8 Prevádzkovateľ ponúka v hoteli ubytovanie v týchto typoch izieb: jednolôžková izba, jednolôžková izba s výhľadom, dvojlôžková izba s manželskou posteľou, dvojlôžková izba s oddelenými posteľami (obe aj s možnosťou prístelky), dvojlôžková izba COMFORT s manželskou posteľou a prístelkou, apartmán Classic a apartmán Family. Aktuálny popis, vybavenie a kapacita izieb sú uvedené na www.hoteljanosik.sk a v rezervačnom systéme.

1.9 Služby si zákazník môže rezervovať ako (a) **štandardné ubytovanie** – izbu s bufetovými raňajkami za cenu podľa rezervačného systému alebo cenovej ponuky, alebo (b) **pobytový balík** podľa článku 5 VOP, ktorého obsah, minimálna dĺžka pobytu a podmienky sú uvedené v ponuke balíka. Prístelka sa účtuje podľa aktuálneho cenníka. Súčasťou pobytu je spravidla vstup do hotelového wellness centra s krytým bazénom, bezplatné parkovanie pri hoteli a Wi-Fi, ak ponuka neurčuje inak. Hotel ďalej ponúka reštauráciu, lobby bar a konferenčné priestory; tieto služby sa objednávajú a účtujú osobitne, ak nie sú súčasťou rezervovaného pobytu.

1.10 Tieto VOP sa nevzťahujú na spoločenské, firemné a rodinné podujatia (napr. Vianočný večierok, svadby, oslavy, konferencie) a na služby cukrárne a reštaurácie poskytované samostatne bez ubytovania; pre tie platia osobitné podmienky dohodnuté pri ich objednávke (bod 9.4 VOP).

2. Rezervácia

2.1 *Online* rezervácia

2.1.1 Pri *online* rezervácii si zákazník v rezervačnom systéme na stránke booking.hoteljanosik.sk (dostupnom aj z www.hoteljanosik.sk) vyhľadá voľné ubytovacie kapacity podľa zadaných požiadaviek (dátum príchodu a odchodu, typ a počet izieb, počet osôb a vek detí, doplnkové služby a pod.) za ceny a podmienky uvedené priamo v rezervačnom systéme.

2.1.2 Pred odoslaním rezervácie je zákazníkovi v súhrne rezervácie zobrazená **celková cena služieb vrátane DPH**, informácia o miestnej dani za ubytovanie, platobné podmienky a storno podmienky vybranej ceny (tarify). Zákazník vyplní všetky povinné údaje vo formulári.

2.1.3 Rezerváciu zákazník odošle stlačením tlačidla označeného „**Objednávka s povinnosťou platby**“ alebo inou jednoznačnou formuláciou s rovnakým významom a uhradí cenu *online* platbou. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby *online* platby vo vzťahu k jednotlivým termínom alebo tarifám; o dostupných spôsoboch platby je zákazník informovaný pred odoslaním rezervácie.

2.1.4 Po realizácii *online* platby je zákazníkovi bezodkladne zaslané na zadanú e-mailovú adresu **potvrdenie rezervácie** s rezervačným číslom. Potvrdenie obsahuje najmä údaje o pobyte a účastníkoch pobytu, rezervovaných a uhradených službách, cene, informácie o hoteli, odkaz na tieto VOP a storno podmienky a ďalšie informácie (check-in, check-out, ubytovanie so zvieraťom, doplnkové služby a pod.).

2.1.5 Rezervačné číslo slúži ako identifikátor rezervácie pre všetky ďalšie úkony. Zákazník je povinný rezervačné číslo uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii.

2.2 *Offline* rezervácia

E-mailová *offline* rezervácia

2.2.1 Zákazník môže kontaktovať prevádzkovateľa e-mailom na adresách zverejnených na webovom sídle prevádzkovateľa s dopytom na cenovú ponuku. V dopyte uvedie najmä termín (dátum príchodu a odchodu), počet osôb a vek detí, počet a typ izieb, meno a priezvisko a prípadné ďalšie požiadavky.

2.2.2 Prevádzkovateľ zákazníka kontaktuje so žiadosťou o doplnenie údajov alebo mu zašle cenovú ponuku na e-mailovú adresu, z ktorej bol dopyt doručený, prípadne na inú adresu uvedenú zákazníkom v dopyte. Takáto rezervácia je **nezáväzná** (bod 2.3.3 VOP).

2.2.3 Cenová ponuka platí **24 hodín** od jej odoslania a je nezáväzná, t. j. nezakladá právo zákazníka na vyhradenie kapacity ani na uvedenú cenu.

2.2.4 Ak má zákazník o ponuku záujem, potvrdí ho e-mailom v lehote platnosti ponuky s uvedením konkrétnych údajov o pobyte. Ak medzičasom zanikne možnosť rezervácie (kapacita) alebo sa zmení cena, prevádzkovateľ zašle zákazníkovi novú ponuku; ak o

ňu zákazník nemá záujem, dopyt aj ponuka zanikajú. Ak už zákazník uskutočnil platbu, prevádzkovateľ mu ju vráti v plnej výške do 14 dní odo dňa zániku dopytu a ponuky rovnakým spôsobom, akým bola platba prijatá, ak sa so zákazníkom nedohodne inak. Ak sú služby a cena aktuálne alebo zákazník súhlasí so zmenou, prevádzkovateľ mu zašle e-mailom „**informáciu o predbežnej rezervácii**“ (údaje o zákazníkovi a pobyte, číslo rezervácie, cena a čo je v nej zahrnuté, platobné a storno podmienky).

2.2.5 Na základe informácie o predbežnej rezervácii sa dohodnú platobné podmienky; v prípade zálohovej platby prevádzkovateľ vystaví zálohovú faktúru (výzvu na platbu) s lehotou splatnosti, variabilným symbolom a spôsobom platby. **Bez uvedenia správneho variabilného symbolu (čísla rezervácie) nemusí byť možné platbu priradiť**; prevádzkovateľ v takom prípade vyvinie primerané úsilie na jej identifikáciu a o nemožnosti priradenia platby zákazníka bezodkladne informuje. **Lehota splatnosti je spravidla 3 pracovné dni** odo dňa doručenia informácie o predbežnej rezervácii, ak prevádzkovateľ neurčí inú lehotu. Ak cena nie je uhradená riadne a včas, predbežná rezervácia zaniká a prevádzkovateľ o tom zákazníka informuje e-mailom.

2.2.6 Po pripísaní platby na účet prevádzkovateľa je zákazníkovi bezodkladne zaslané e-mailom **potvrdenie rezervácie** s obsahom podľa bodu 2.1.4 VOP. Rezervačné číslo slúži aj na uplatnenie rezervácie pri príchode do hotela.

Telefonická *offline* rezervácia

2.2.7 Zákazník môže kontaktovať recepciu hotela telefonicky na čísle zverejnenom na webovom sídle prevádzkovateľa. Na postup pri telefonickej rezervácii sa primerane použijú body 2.2.2 až 2.2.6 VOP; cenovú ponuku a ďalšie dokumenty prevádzkovateľ zasiela na e-mailovú adresu, ktorú zákazník uvedie.

2.2.8 Ak zákazník nemá e-mailovú adresu, prevádzkovateľ sa so zákazníkom dohodne na spôsobe komunikácie a doručovania dokumentov individuálne.

2.3 Spoločné ustanovenia pre rezervácie

2.3.1 Zákazník uskutočnením rezervácie vyhlasuje, že je plnoletý (18 rokov a viac) a má plnú spôsobilosť na právne úkony.

2.3.2 **Zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a zákazníkom vzniká okamihom doručenia potvrdenia rezervácie zákazníkovi.**

2.3.3 **Do doručenia potvrdenia rezervácie nie je rezervácia záväzná pre žiadnu zo strán** a zákazníkovi nevzniká právo na vyhradenie kapacity ani na cenu uvedenú v cenovej ponuke. Pri *offline* rezervácii sa rezervácia stáva záväznou pripísaním platby na účet prevádzkovateľa (bod 2.3.4 VOP), prípadne splnením inak písomne dohodnutých platobných podmienok, a doručením potvrdenia rezervácie.

2.3.4 Dňom úhrady je deň pripísania platby v správnej výške na bankový účet prevádzkovateľa.

2.3.5 Rezervácia *offline* uskutočnená 7 a menej dní pred dňom príchodu je možná, len ak to umožňujú kapacitné a prevádzkové možnosti hotela; prevádzkovateľ je v takom prípade oprávnený skrátiť lehotu splatnosti, o čom zákazníka vopred informuje.

2.3.6 Zákazník je povinný uviesť presný počet účastníkov pobytu a pri deťoch do 18 rokov aj ich vek, pričom rozhodujúci je vek v deň nástupu na pobyt. Ak zákazník nie je účastníkom pobytu, uvedie meno a priezvisko, e-mail a telefónne číslo plnoletej osoby, v prospech ktorej rezerváciu uskutočňuje. Za správnosť a úplnosť údajov zodpovedá zákazník.

2.3.7 Prevádzkovateľ garantuje typ izby uvedený v potvrdení rezervácie. Z vážnych prevádzkových dôvodov môže prevádzkovateľ poskytnúť izbu rovnakého alebo vyššieho štandardu bez povinnosti zákazníka doplatiť rozdiel v cene; ak by išlo o izbu nižšieho štandardu, zákazník má právo na primeranú zľavu alebo na zrušenie rezervácie s vrátením uhradenej ceny.

2.3.8 Požiadavke na pridelenie konkrétnej izby v rámci rovnakého typu izby (číslo izby, poschodie, výhľad a pod.) prevádzkovateľ vyhovie, ak to umožňujú kapacitné a prevádzkové možnosti hotela, a to po úhrade poplatku za rezerváciu konkrétnej izby vo výške **50 % z ceny ubytovania za každú noc**. Bez úhrady poplatku alebo bez uplatnenia požiadavky pri rezervácii nemožno pridelenie konkrétnej izby garantovať. Ak prevádzkovateľ zaplatenú požiadavku nesplní, vráti zákazníkovi poplatok v plnej výške.

2.3.9 Prevádzkovateľ spracúva údaje poskytnuté pri rezervácii v súlade s článkom 8 VOP a chráni ich primeranými technickými a organizačnými opatreniami.

3. Ceny a platobné podmienky

3.1 **Cenu rezervovaných služieb je zákazník povinný uhradiť vo výške a spôsobom dohodnutým pri rezervácii** (záloha alebo celá cena vopred, prípadne na mieste pri príchode).

3.2 Spôsob úhrady závisí od spôsobu rezervácie. Pri *online* rezervácii je o možnostiach platby zákazník informovaný v rezervačnom systéme pred odoslaním rezervácie, pri *offline* rezervácii pracovníkom prevádzkovateľa e-mailom alebo telefonicky. Pri *offline* rezervácii je možná úhrada bankovým prevodom, cez platobnú bránu, na mieste platobnou kartou alebo v hotovosti, ak prevádzkovateľ neurčí inak. Prevádzkovateľ je oprávnený obmedziť alebo vylúčiť úhradu bankovým prevodom pri akciových pobytoch, zľavách, *Last Minute* pobytoch, promo kódoch a pod., o čom informuje zákazníka pred odoslaním rezervácie.

3.3 Pri pobytových balíkoch a pobytoch, pri ktorých je to uvedené v ponuke (napr. Jesenný pobyt s polpenziou), prevádzkovateľ akceptuje **rekreačné poukazy** zamestnancov podľa § 152a zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce. Zákazník je povinný úhradu rekreačným poukazom ohlásiť pri rezervácii; podrobnosti o spôsobe úhrady oznámi recepcia.

3.4 Všetky ceny sú uvádzané v eurách a **vrátane dane z pridanej hodnoty** v sadzbe podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty platnej v čase poskytnutia služby.

3.5 Cena ubytovania **nezahŕňa miestnu daň za ubytovanie**, ak nie je výslovne uvedené inak. Daň za ubytovanie vyberá prevádzkovateľ ako platiteľ dane od ubytovaných osôb v hoteli podľa zákona č. 582/2004 Z. z. o miestnych daniach a všeobecne záväzného nariadenia mesta Liptovský Mikuláš v sadzbe a s oslobodeniami platnými v čase pobytu. Výška dane je zverejnená v rezervačnom systéme a na recepcii hotela.

3.6 Poplatky vlastnej banky zákazníka spojené s úhradou ceny znáša zákazník. Pri vrátení platby z dôvodov na strane prevádzkovateľa (body 2.2.4, 2.3.8 a 4.4 VOP) znáša poplatky spojené s vrátením prevádzkovateľ.

3.7 Doklad o úhrade (pokladničný doklad alebo faktúru) vydá prevádzkovateľ zákazníkovi najneskôr v deň odchodu na recepcii hotela, prípadne elektronicky. Ak zákazník požaduje faktúru na právnickú osobu alebo fyzickú osobu – podnikateľa, je povinný pri *online* rezervácii v kroku „zhrnutie rezervácie“ označiť možnosť „vystaviť faktúru na firmu“ a uviesť úplné a správne fakturačné údaje (obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO, DIČ, IČ DPH); pri *offline* rezervácii tieto údaje uvedie e-mailom alebo telefonicky pri rezervácii. **Po úhrade ceny už nie je možné fakturačné údaje meniť**, okrem opravy zrejmých chýb v súlade so zákonom o DPH.

4. Zmena rezervácie, nenastúpenie na pobyt, zrušenie rezervácie, storno podmienky

4.1 Zmeny rezervácie zo strany zákazníka

4.1.1 Zmeny potvrdenej rezervácie (termín, počet alebo veková štruktúra osôb, rozsah služieb a pod.) sú možné, len ak to umožňujú kapacitné a prevádzkové možnosti hotela. Na zmenu nemá zákazník právny nárok. O zmenu môže zákazník požiadať telefonicky alebo e-mailom cez recepciu hotela na kontaktoch uvedených v potvrdení rezervácie.

4.1.2 Ak žiadosti o zmenu nemožno z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov vyhovieť, prevádzkovateľ ju odmietne a pôvodná rezervácia zostáva v platnosti.

4.1.3 **Zmena termínu** je možná najneskôr do dňa, od ktorého by prevádzkovateľovi vznikol nárok na storno poplatok podľa bodu 4.3.3 VOP. O podmienkach zmeny (najmä cene a storno podmienkach nového termínu) prevádzkovateľ zákazníka informuje pred jej potvrdením. Pri potvrdení zmeny sa pôvodné potvrdenie rezervácie ruší a uhradená cena sa započíta na cenu služieb v novom termíne. Rozdiel v cene je zákazník povinný doplatiť spôsobom uvedeným v e-maile prevádzkovateľa; nové potvrdenie rezervácie je zákazníkovi zaslané po úhrade doplatku. Ak je cena v novom termíne nižšia, rozdiel sa zákazníkovi vráti alebo sa po dohode použije na doplnkové služby.

4.1.4 Zmena počtu izieb, osôb alebo účastníkov pobytu je možná najneskôr do dňa predchádzajúceho dňu príchodu za podmienok, o ktorých prevádzkovateľ zákazníka informuje pred potvrdením zmeny. Pri zvýšení ceny sa postupuje primerane podľa bodu 4.1.3 VOP. Zníženie počtu osôb alebo izieb sa posudzuje ako čiastočné zrušenie rezervácie podľa bodu 4.3 VOP.

4.1.5 Prevádzkovateľ zohľadní žiadosť o zmenu zo závažných dôvodov na strane zákazníka alebo účastníka pobytu (napr. úraz, vážne ochorenie, úmrtie blízkej osoby), ak zákazník tieto dôvody preukáže (napr. lekárskou správou, potvrdením o hospitalizácii, úmrtným listom) bez zbytočného odkladu, spravidla do 10 dní od ich vzniku. Ide o dobrovoľné plnenie prevádzkovateľa, na ktoré nevzniká právny nárok. Zákazníkovi sa odporúča uzavrieť cestovné poistenie pre prípad zrušenia pobytu.

4.2 Nenastúpenie na pobyt a nevyužitie služieb

4.2.1 Ak zákazník alebo účastník pobytu nenastúpi na pobyt bez zrušenia rezervácie (tzv. *no-show*), vzniká prevádzkovateľovi nárok na storno poplatok podľa bodu 4.3.6 VOP.

4.2.2 Ak zákazník alebo účastník pobytu z dôvodov na svojej strane nevyužije rezervované služby v celom rozsahu (neskorší príchod, predčasný odchod, nevyčerpanie služieb), nevzniká mu nárok na vrátenie ceny nevyčerpaných služieb, okrem prípadov, keď prevádzkovateľ uvoľnenú kapacitu znovu predá alebo sa so zákazníkom dohodne inak. Tým nie je dotknuté právo ubytovaného odstúpiť od zmluvy o ubytovaní pred uplynutím dohodnutej doby podľa § 759 Občianskeho zákonníka.

4.2.3 Pri závažných dôvodoch podľa bodu 4.1.5 VOP prevádzkovateľ posúdi žiadosť o náhradu individuálne.

4.3 Zrušenie rezervácie zákazníkom, storno podmienky

4.3.1 **Spotrebiteľ nemá právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní**, pretože predmetom zmluvy je poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania v presne dohodnutom čase, v súlade s **§ 19 ods. 1 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa**. Zákazník môže rezerváciu zrušiť podľa nasledujúcich bodov za podmienok storno podmienok.

4.3.2 Zákazník môže potvrdenú rezerváciu kedykoľvek zrušiť, aj bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla prevádzkovateľa alebo hotela uvedenú v bode 1.1 VOP, alebo e-mailom na adresu uvedenú v potvrdení rezervácie. Rozhodujúci je deň doručenia oznámenia o zrušení prevádzkovateľovi. Prevádzkovateľ zrušenie rezervácie potvrdí e-mailom.

4.3.3 Pri zrušení rezervácie vzniká prevádzkovateľovi nárok na storno poplatok podľa týchto tabuliek. Pre určenie výšky storno poplatku je rozhodujúci **počet dní medzi dňom doručenia zrušenia a dňom nástupu na pobyt** uvedeným v potvrdení rezervácie.

Storno podmienky v tabuľkách A) až C) platia pre **štandardné ubytovanie** (bod 1.9 písm. a) VOP). Pre **pobytové balíky** platia storno podmienky uvedené v článku 5 VOP.

A) TOP termíny – Vianoce a Silvester

25.12.2026 – 02.01.2027; 25.12.2027 – 02.01.2028

TOP termíny		
Typ rezervácie	**Storno poplatok**	**Zrušenie rezervácie (deň oznámenia)**
Štandardná rezervácia	bez storno poplatku	viac ako 21 dní pred dňom nástupu na pobyt
Štandardná rezervácia	**100 %** z ceny objednaných a potvrdených služieb	**21 a menej dní** pred dňom nástupu na pobyt
Zľava za skorú rezerváciu	**100 %** z celkovej ceny rezervácie	Rezervácia je nevratná a bez možnosti bezplatného storna. V prípade zrušenia rezervácie kedykoľvek po jej potvrdení alebo nenastúpenia na pobyt sa účtuje storno poplatok vo výške 100 % z celkovej ceny rezervácie.

B) Sezónne termíny

- **Zimná sezóna:** 03.01.2027 – 31.03.2027
- **Veľká noc:** 25.03.2027 – 29.03.2027

Sezónne termíny		
Typ rezervácie	**Storno poplatok**	**Zrušenie rezervácie (deň oznámenia)**
Štandardná rezervácia	bez storno poplatku	viac ako 5 dní pred dňom nástupu na pobyt
Štandardná rezervácia	**100 %** z ceny objednaných a potvrdených služieb	**5 a menej dní** pred dňom nástupu na pobyt
Zľava za skorú rezerváciu	**100 %** z celkovej ceny rezervácie	Rezervácia je nevratná a bez možnosti bezplatného storna. V prípade zrušenia rezervácie kedykoľvek po jej potvrdení alebo nenastúpenia na pobyt sa účtuje storno poplatok vo výške 100 % z celkovej ceny rezervácie.

C) Ostatné termíny

Ostatné termíny		
Typ rezervácie	**Storno poplatok**	**Zrušenie rezervácie (deň oznámenia)**
Štandardná rezervácia	bez storno poplatku	viac ako 2 dní pred dňom nástupu na pobyt
Štandardná rezervácia	**100 %** z ceny objednaných a potvrdených služieb	**2 a menej dní** pred dňom nástupu na pobyt
Zľava za skorú rezerváciu	**100 %** z celkovej ceny rezervácie	Rezervácia je nevratná a bez možnosti bezplatného storna. V prípade zrušenia rezervácie kedykoľvek po jej potvrdení alebo nenastúpenia na pobyt sa účtuje storno poplatok vo výške 100 % z celkovej ceny rezervácie.

4.3.4 **Zľava za skorú rezerváciu** je zvýhodnená cena ponúkaná v rezervačnom systéme pri štandardnom ubytovaní aj pri pobytových balíkoch. Pre rezervácie so zľavou za skorú rezerváciu platia tieto storno podmienky:

- Rezervácia je **nevratná a bez možnosti bezplatného storna**.
- V prípade zrušenia rezervácie kedykoľvek po jej potvrdení alebo nenastúpenia na pobyt sa účtuje **storno poplatok vo výške 100 % z celkovej ceny rezervácie**.

Zákazník je o týchto podmienkach jasne informovaný pred odoslaním rezervácie. Rovnaké podmienky platia aj pri čiastočnom zrušení rezervácie.

4.3.5 Bod 4.3.3 VOP sa primerane použije aj pri čiastočnom zrušení rezervácie (skrátenie pobytu, zníženie počtu osôb alebo izieb a pod.), pričom storno poplatok sa vypočíta zo zrušenej časti služieb.

4.3.6 Pri nenastúpení na pobyt bez zrušenia rezervácie (bod 4.2.1 VOP) je zákazník povinný uhradiť storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb pre osoby a služby, ktoré neboli čerpané.

4.3.7 Pri pobytových balíkoch a akciových pobytoch platia storno podmienky podľa článku 5 VOP.

4.3.8 Prevádzkovateľ zašle zákazníkovi e-mailom vyúčtovanie storno poplatku do 14 dní odo dňa zrušenia rezervácie, čiastočného zrušenia alebo určeného dňa príchodu pri nenastúpení. Zákazník súhlasí s tým, že prevádzkovateľ je oprávnený započítať svoju pohľadávku na storno poplatok voči pohľadávke zákazníka na vrátenie uhradenej ceny. **Sumu presahujúcu storno poplatok vráti prevádzkovateľ zákazníkovi do 14 dní** odo dňa zrušenia rezervácie, rovnakým spôsobom, akým bola úhrada prijatá, ak sa so zákazníkom nedohodne inak.

4.3.9 Storno poplatok predstavuje dohodnutú náhradu nákladov a ušlého zisku prevádzkovateľa spojených s blokovaním kapacity. Prevádzkovateľ je oprávnený zrušenie rezervácie zo závažných dôvodov na strane zákazníka (bod 4.1.5 VOP) posúdiť individuálne a storno poplatok znížiť alebo odpustiť, prípadne ponúknuť náhradný termín.

4.3.10 **Darčekové poukazy:** Ak spotrebiteľ zakúpi na diaľku darčekový poukaz, ktorý neurčuje presný termín pobytu, môže od zmluvy o kúpe poukazu odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa jej uzavretia podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Po záväznej rezervácii konkrétneho termínu na základe poukazu sa uplatnia storno podmienky podľa týchto VOP. Ak bola zmluva o kúpe poukazu uzavretá prostredníctvom webového sídla (online rozhrania), prevádzkovateľ v súlade s § 20a zákona o ochrane spotrebiteľa v znení zákona č. 311/2025 Z. z. (účinného od 19.06.2026) sprístupní spotrebiteľovi funkciu na odstúpenie od zmluvy označenú „**odstúpiť od zmluvy tu**“ a po jej použití bezodkladne potvrdí prijatie odstúpenia e-mailom. Odstúpiť možno aj e-mailom na recepcia@hoteljanosik.sk alebo písomne. Platnosť poukazu a ďalšie podmienky sú uvedené na poukaze.

4.4 Zmena alebo zrušenie rezervácie zo strany prevádzkovateľa, vyššia moc

4.4.1 Ak prevádzkovateľ z dôvodov na svojej strane nemôže po potvrdení rezervácie poskytnúť rezervované služby vôbec alebo v dohodnutom rozsahu, bezodkladne o tom informuje zákazníka e-mailom alebo telefonicky a podľa možností mu ponúkne náhradný termín alebo ubytovanie v izbe rovnakého alebo vyššieho štandardu bez povinnosti doplatku.

4.4.2 Ak zákazník náhradné plnenie prijme, rezervácia sa primerane zmení. Ak ho neprijme, rezervácia sa ruší a **prevádzkovateľ vráti zákazníkovi celú uhradenú cenu** (pri čiastočnom neposkytnutí zodpovedajúcu časť ceny) do 14 dní odo dňa zrušenia rezervácie, rovnakým spôsobom, akým bola platba prijatá. Tým nie je dotknuté právo zákazníka na náhradu škody podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

4.4.3 Prevádzkovateľ nezodpovedá za neposkytnutie služieb, ak mu v tom bránia okolnosti vylučujúce zodpovednosť (vyššia moc), t. j. prekážky, ktoré nastali nezávisle od jeho vôle, ktoré nemohol odvrátiť ani prekonať a ktoré v čase uzavretia zmluvy nemohol predvídať (napr. živelné pohromy, rozhodnutia orgánov verejnej moci, epidémie, vojnový alebo výnimočný stav, dlhodobé prerušenie dodávok energií). O takejto prekážke prevádzkovateľ bezodkladne informuje zákazníka spolu s predpokladanou dobou jej trvania. Zákazník a prevádzkovateľ sa dohodnú na náhradnom termíne; ak k

dohode nedôjde, **prevádzkovateľ vráti zákazníkovi cenu za služby, ktoré neboli poskytnuté**. Nárok na náhradu škody spôsobenej vyššou mocou zákazníkovi nevzniká.

5. Pobytové balíky, akciové pobyty a promo kódy

5.1 Prevádzkovateľ ponúka pobytové balíky, ktoré sú zverejnené na www.hoteljanosik.sk v sekcii Balíky a v rezervačnom systéme booking.hoteljanosik.sk. Každá ponuka balíka obsahuje najmä termín platnosti, minimálnu dĺžku pobytu, dni nástupu, obsah balíka, cenu a storno podmienky. Ceny balíkov sú uvedené „od“ za osobu a noc pri obsadení dvojlôžkovej izby dvoma dospelými; konečná cena sa zobrazí v rezervačnom systéme alebo v cenovej ponuke pred odoslaním rezervácie. Počet izieb pre balíky je obmedzený.

5.2 Prehľad pobytových balíkov v ponuke prevádzkovateľa ku dňu vydania VOP:

Balík	Termín a podmienky	Obsah balíka
Jesenný pobyt s polpenziou	01.09. – 20.12.2026; štvrtok – nedeľa; min. 2 noci	dvojlôžková izba, bufetové raňajky, 3-chodová servírovaná večera, wellness, parkovanie, Wi-Fi; možnosť úhrady rekreačnými poukazmi
Vianočný pobyt s polpenziou a wellness	25.12. – 29.12.2026; nástup utorok – nedeľa; min. 2 noci	prekvapenie na izbe, bufetové raňajky, 3-chodová servírovaná večera, wellness, džbán vody na izbe, parkovanie, Wi-Fi
Silvestrovský pobyt	29.12.2026 – 02.01.2027; min. 3 noci; dvojlôžková izba pre 2 dospelé osoby	bufetové raňajky, 3-chodová večera, silvestrovská večera s hudbou a ohňostrojom, welcome drink, prekvapenie na izbe, wellness, džbán vody, parkovanie, Wi-Fi
Zimný pobyt	01.01.2027 – 21.01.2027 a 24.01.2027 – 31.03.2027; nástup utorok – nedeľa; min. 2 noci	bufetové raňajky, 3-chodová servírovaná večera, wellness, džbán vody na izbe, parkovanie, Wi-Fi (Jasná 15 km, v zime skibus)
Valentín	01.02. – 28.02.2027; nástup utorok – sobota podľa dostupnosti; 2 noci pre 2 osoby	romanticky vyzdobená izba, fľaša sektu na izbe, raňajky do postele oba dni (na želanie v reštaurácii), vstup do wellness centra podľa prevádzkových hodín
Dámsky klub	celoročne, piatok – nedeľa, 2 noci; **min. 8 osôb** (skupinová rezervácia)	ubytovanie v dvojlôžkovej izbe s polpenziou, vstup do wellness centra s masážou
Storno podmienky všetkých balíkov: nevratná rezervácia – 100 % z celkovej ceny pri zrušení kedykoľvek po potvrdení alebo pri nenastúpení na pobyt (bod 5.3 VOP).		

5.3 **Storno podmienky pobytových balíkov:** Rezervácia pobytového balíka je **nevratná a bez možnosti bezplatného zrušenia**, ak v ponuke konkrétneho balíka nie je uvedené inak. Pri zrušení rezervácie kedykoľvek po jej potvrdení, pri čiastočnom zrušení alebo pri nenastúpení na pobyt vzniká prevádzkovateľovi nárok na **storno poplatok vo výške 100 % z celkovej ceny rezervácie**. Zákazník je o týchto podmienkach informovaný pred odoslaním rezervácie. Tým nie sú dotknuté body 4.1.5, 4.3.9 a 4.4 VOP.

5.4 Pri skupinovej rezervácii (napr. Dámsky klub alebo iná rezervácia pre 8 a viac osôb) môžu byť platobné a storno podmienky dohodnuté odlišne v písomnej cenovej ponuke; ak dohodnuté nie sú, platí bod 5.3 VOP.

5.5 Ak sa balík nevyužije v celom rozsahu z dôvodov na strane zákazníka (napr. nevyčerpaná večera alebo wellness), nevzniká nárok na vrátenie ceny ani náhradu; jednotlivé časti balíka nemožno vymieňať za peniaze. Ak prevádzkovateľ nemôže poskytnúť niektorú časť balíka z dôvodov na svojej strane, ponúkne rovnocennú náhradu alebo primeranú zľavu.

5.6 Prevádzkovateľ môže priebežne ponúkať aj ďalšie akciové pobyty (napr. *Last Minute*, *First Minute*) a promo kódy. Promo kód sa uplatňuje pri *online* rezervácii s *online* platbou, ak jeho podmienky neurčujú inak. Zmena alebo zrušenie promo kódu sa nevzťahuje na už potvrdené rezervácie; pri zmene termínu mimo dobu platnosti promo kódu zľava zaniká. Na poskytnutie promo kódu nie je právny nárok.

5.7 Zľavy, balíky a akciové ponuky nemožno kombinovať ani kumulovať, ak nie je v ponuke uvedené inak. Pri uvádzaní zliav postupuje prevádzkovateľ v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

5.8 Prehľad v bode 5.2 je informatívny. Záväzné sú podmienky konkrétnej ponuky balíka zverejnené v čase rezervácie, ktoré majú prednosť pred odlišnou úpravou v týchto VOP. Nové balíky zverejnené počas platnosti VOP sa riadia týmto článkom.

6. Zodpovednosť za vady služieb (reklamácie)

6.1 Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že služby budú poskytnuté v dohodnutom rozsahu, kvalite a termíne. Práva zákazníka zo zodpovednosti za vady služieb sa spravujú Občianskym zákonníkom a zákonom o ochrane spotrebiteľa. Tento článok sa vzťahuje na vady služieb od začatia rezervácie až do skončenia pobytu.

6.2 **Vadu služby je zákazník povinný vytknúť (reklamovať) bez zbytočného odkladu po jej zistení.** Vady zistené počas pobytu sa odporúča vytknúť ihneď na recepcii hotela, aby ich prevádzkovateľ mohol odstrániť ešte počas pobytu (napr. presťahovaním do inej izby, opravou). Spotrebiteľ môže vadu vytknúť najneskôr v lehote dvoch mesiacov od jej zistenia; neskoré vytknutie vady, ktorá mohla byť odstránená počas pobytu, môže ovplyvniť rozsah nárokov zákazníka.

6.3 Vadu možno vytknúť osobne na recepcii hotela, e-mailom na recepcia@hoteljanosik.sk alebo marketing@hoteljanosik.sk, prípadne písomne na adresu Hotel Jánošík, Jánošíkovo nábrežie 1, 031 01 Liptovský Mikuláš. Zákazník uvedie rezervačné číslo, opis vady a požadovaný spôsob nápravy a poskytne potrebnú súčinnosť (napr. umožní obhliadku izby).

6.4 Prevádzkovateľ vydá zákazníkovi **bezodkladne potvrdenie o vytknutí vady** (pri e-maile elektronicky) s uvedením lehoty, v ktorej vadu vybaví. Vadu prevádzkovateľ vybaví bez zbytočného odkladu, **najneskôr do 30 dní** odo dňa jej vytknutia, a o spôsobe vybavenia zákazníkovi vydá písomný doklad.

6.5 Pri oprávnenom vytknutí vady má zákazník podľa povahy vady právo najmä na jej bezplatné odstránenie, na poskytnutie náhradného plnenia (izba rovnakého alebo vyššieho štandardu, náhradný termín), na **primeranú zľavu z ceny** alebo, ak vadu nemožno odstrániť a bráni riadnemu využitiu služby, na vrátenie zodpovedajúcej časti ceny.

6.6 Ak prevádzkovateľ vytknutie vady neuzná, písomne oznámi zákazníkovi dôvody, pre ktoré zodpovednosť za vadu odmieta.

6.7 Zákazník nemá nárok na náhradu, ak sa služby nevyužili z dôvodu vyššej moci (bod 4.4.3 VOP) alebo z dôvodov na strane zákazníka. Tým nie sú dotknuté nároky zákazníka podľa bodu 7.6 VOP.

6.8 Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

6.8.1 Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia vytknutej vady alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na prevádzkovateľa so **žiadosťou o nápravu** (e-mailom na recepcia@hoteljanosik.sk). Ak prevádzkovateľ na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať **návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu** podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.

6.8.2 Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov je **Slovenská obchodná inšpekcia**, Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava, e-mail: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk, alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v

zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (www.mhsr.sk). Spotrebiteľ má právo voľby subjektu. Alternatívne riešenie sporu je pre spotrebiteľa pred SOI bezplatné. Viac informácií: www.soi.sk.

6.8.3 Spotrebiteľ s bydliskom v inom členskom štáte EÚ sa pri cezhraničnom spore môže obrátiť aj na Európske spotrebiteľské centrum. Právo spotrebiteľa obrátiť sa na súd tým nie je dotknuté.

7. Ubytovanie a pobyt v hoteli

7.1 Ak nie je v potvrdení rezervácie alebo neskôr dohodnuté inak, **check-in je v deň príchodu od 14:30 hod. a check-out v deň odchodu do 10:00 hod.** Skorší príchod alebo neskorší odchod je možný po dohode s recepciou, ak to umožňujú prevádzkové možnosti hotela, a môže byť spoplatnený podľa cenníka.

7.2 Pri príchode sú účastníci pobytu povinní predložiť platný doklad totožnosti (občiansky preukaz alebo cestovný doklad) na účely evidencie ubytovaných osôb, plnenia povinností prevádzkovateľa podľa predpisov o miestnej dani za ubytovanie a hlásenia pobytu cudzincov podľa zákona č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov. Bez predloženia dokladu totožnosti nemusí byť možné ubytovanie poskytnúť.

7.3 Osoby mladšie ako 18 rokov môžu byť ubytované len v sprievode plnoletej osoby, ktorá za ne zodpovedá, alebo s písomným súhlasom zákonného zástupcu.

7.4 Účastníci pobytu sú povinní dodržiavať ubytovací poriadok hotela, prevádzkové poriadky wellness, bazéna a ďalších zariadení a pokyny personálu. V celom hoteli vrátane izieb platí **zákaz fajčenia** (vrátane elektronických cigariet a zahrievaných tabakových výrobkov) v súlade so zákonom č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov; náklady na mimoriadne čistenie izby pri porušení zákazu je zákazník povinný uhradiť podľa cenníka hotela.

7.5 Ubytovanie so zvieraťom je možné len po predchádzajúcom súhlase hotela a za podmienok a poplatku uvedených na webovom sídle alebo oznámených recepciou.

7.6 Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu na veciach vnesených do hotela podľa § 433 až § 437 Občianskeho zákonníka. Peňažné prostriedky, klenoty a iné cennosti odporúčame odovzdať do úschovy na recepcii; inak prevádzkovateľ zodpovedá za ne len do výšky ustanovenej právnymi predpismi. Nárok na náhradu škody je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 dní odo dňa, keď sa poškodený o škode dozvedel.

7.7 Zákazník zodpovedá za škodu spôsobenú ním alebo účastníkmi pobytu na majetku prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať pri príchode finančnú zábezpeku formou predautorizácie platobnej karty alebo inou formou na úhradu čerpaných a neuhradených služieb (napr. minibar) alebo škody na majetku hotela. Použitie zábezpeky zákazník odsúhlasí na registračnom alebo osobitnom formulári; nepoužitú zábezpeku prevádzkovateľ bezodkladne uvoľní.

7.8 Ak ponuka balíka alebo cenník neurčuje inak, prevádzkovateľ poskytuje deťom od 0 rokov do dňa predchádzajúceho dovŕšeniu 3 rokov **ubytovanie zdarma** bez nároku na samostatné lôžko alebo prístelku. Iné zľavy pre deti sú uvedené v cenníku alebo v ponuke. Detskú postieľku a iné osobitné požiadavky odporúčame dohodnúť vopred s recepciou.

7.9 Informácie o doplnkových službách (reštaurácia, wellness, bazén, parkovanie, konferenčné priestory) a ich otváracích hodinách alebo obmedzeniach sú zverejnené na www.hoteljanosik.sk alebo ich poskytne recepcia. O plánovaných obmedzeniach (napr. údržba bazéna či sauny, uzavretá spoločenská akcia) informuje prevádzkovateľ zákazníka, ak je to možné, vopred. Ak obmedzenie podstatne zníži hodnotu rezervovaných služieb, ktoré boli súčasťou ceny pobytu, má zákazník právo na primeranú zľavu podľa článku 6 VOP.

7.10 Prevádzkovateľ môže od zmluvy o ubytovaní odstúpiť pred uplynutím dohodnutej doby, ak ubytovaný napriek upozorneniu hrubo porušuje svoje povinnosti alebo dobré mravy (§ 759 ods. 2 Občianskeho zákonníka). V takom prípade nevzniká nárok na vrátenie ceny za nevyužité služby nad rámec, ktorý prevádzkovateľovi vyplýva zo zákona.

8. Ochrana osobných údajov

8.1 Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje zákazníkov a účastníkov pobytu ako prevádzkovateľ v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, a to na účely rezervácie a plnenia zmluvy, plnenia zákonných povinností (evidencia ubytovaných, daňové a účtovné povinnosti, hlásenie pobytu cudzincov) a na základe oprávneného záujmu, prípadne súhlasu (marketing).

8.2 Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov a o právach dotknutých osôb sú uvedené v dokumente **Ochrana súkromia** zverejnenom na www.hoteljanosik.sk/ochrana-sukromia. Dotknutá osoba môže svoje práva uplatniť e-mailom na recepcia@hoteljanosik.sk alebo podať návrh na Úrad na ochranu osobných údajov SR.

8.3 Vstupné a spoločné priestory hotela (vrátane parkoviska) sú z dôvodu ochrany osôb a majetku **monitorované kamerovým systémom**. Monitorované priestory sú viditeľne označené. Informácie o spracúvaní osobných údajov kamerovým systémom sú uvedené v dokumente zverejnenom na www.hoteljanosik.sk/ochrana-sukromia.

9. Záverečné ustanovenia

9.1 Tieto VOP a všetky právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ustanovenia VOP nevylučujú ani neobmedzujú práva spotrebiteľa, ktoré mu priznávajú kogentné ustanovenia právnych predpisov; ak by bolo niektoré ustanovenie VOP s nimi v rozpore, použije sa zákonná úprava.

9.2 Spory, ktoré sa nepodarí vyriešiť zmierne alebo alternatívnym riešením sporov, rozhodujú príslušné súdy Slovenskej republiky.

9.3 Ak je alebo sa stane niektoré ustanovenie VOP neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení.

9.4 Ak osobitné obchodné podmienky jednotlivých služieb prevádzkovateľa (napr. svadby, konferencie, firemné a spoločenské podujatia vrátane Vianočného večierka, darčekové poukazy, pobytové balíky) obsahujú odlišnú úpravu, majú tieto osobitné podmienky prednosť pred VOP; v ostatnom platia tieto VOP.

9.5 Tieto VOP sú vydané v slovenskom jazyku. Ak sú vydané aj v inej jazykovej verzii, v prípade rozporu má prednosť slovenské znenie.

9.6 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 12.11.2026, vzťahujú sa na rezervácie uskutočnené odo dňa ich účinnosti a nahrádzajú VOP platné a účinné od 01.01.2025. Na rezervácie uskutočnené pred týmto dňom sa vzťahuje znenie VOP platné v deň uskutočnenia rezervácie.

V Liptovskom Mikuláši, dňa 12.11.2026

Orgán dozoru

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, www.soi.sk
Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina