

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (VOP) – Maratón s.r.o.

## 1. Identifikačné údaje prevádzkovateľa (Predávajúci)

- **Obchodné meno:** Maratón s.r.o.
- **Sídlo:** Strojárskejšká 2966/11A, 040 01 Košice
- **IČO:** 36570796
- **DIČ:** 2021724100
- **IČ DPH:** SK2021724100
- **Zápis v registri:** Mestský súd Košice, Oddiel Sro, Vložka číslo: 13970/V
- **E-mailový kontakt:** [recepčia@hotelmaraton.sk](mailto:recepčia@hotelmaraton.sk)
- **Telefónne číslo:** 0911602093
- **Dozorný orgán:** Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Košický kraj

**2. Úvodné ustanovenia a definície** 2.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú právne vzťahy medzi spoločnosťou Maratón s.r.o. (ďalej len „Hotel“ alebo „Poskytovateľ“) a klientom (ďalej len „Objednávateľ“ alebo „Host“). 2.2. VOP sa vzťahujú na zmluvné vzťahy vznikajúce pri online rezervácii ubytovania a doplnkových služieb prostredníctvom rezervačného systému na webovej stránke. 2.3. Odoslaním rezervácie a udelením súhlasu s týmito VOP v rezervačnom procese sa tieto podmienky stávajú pre obe zmluvné strany záväznými a tvoria neoddeliteľnú súčasť uzatvorenej zmluvy.

**3. Objednávka a uzatvorenie zmluvy** 3.1. Objednávateľ si vyberá konkrétne služby a termíny dostupné v reálnom čase prostredníctvom online rozhrania. 3.2. K uzatvoreniu zmluvy dochádza v momente doručenia potvrdenia rezervácie zo strany Hotela a následnej úhrady ceny pobytu alebo zálohy podľa zvolených platobných podmienok. 3.3. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb v rozsahu a kvalite, ktoré boli riadne špecifikované v potvrdení objednávky a v plnej výške uhradené.

**4. Platobné podmienky a ceny** 4.1. Všetky ceny za ubytovanie a služby sú uvedené v rezervačnom systéme ako konečné, vrátane príslušnej sadzby DPH. 4.2. Úhradu za objednané služby je možné realizovať týmito metódami:

- **Online platobná karta (CardPay/GP webpay):** Okamžitá platba cez zabezpečenú platobnú bránu. Rezervácia je garantovaná až po úspešnej autorizácii transakcie.

- **Bankový prevod:** Realizovaný na základe údajov v potvrdení objednávky. 4.3. Lehota na pripísanie platby v prípade bankového prevodu je 24 hodín od vytvorenia rezervácie. V prípade, ak Objednávateľ neuhradí cenu služieb v tejto lehote, rezervácia bude systémom automaticky stornovaná a zmluva zaniká.

**5. Dodacie podmienky (Uplatnenie služby)** 5.1. Technické dodanie digitálneho plnenia zmluvy prebieha formou doručenia potvrdzujúceho e-mailu (Voucheru). Tento e-mail je Objednávateľovi doručený bezodkladne po úspešnej úhrade na adresu zadanú v objednávke. Dodanie sa považuje za splnené v momente úspešného odoslania e-mailu zo servera Poskytovateľa. 5.2. Miestom fyzického poskytnutia a plnenia služby je Hotel Maratón s.r.o., Strojárska 2966/11A, 040 01 Košice. Časový rozsah poskytnutia služby (check-in a check-out) sa riadi ubytovacím poriadkom Hotela.

**6. Storno podmienky a vrátenie peňazí (Refundácie)** 6.1. Objednávateľ má právo kedykoľvek pred nástupom na pobyt zrušiť rezerváciu písomne (e-mailom na [repcia@hotelmaraton.sk](mailto:repcia@hotelmaraton.sk)) alebo cez užívateľské rozhranie systému. 6.2. Výška storno poplatku, ktorý predstavuje paušalizovanú náhradu škody spôsobenej Hotelu, je určená časom zrušenia rezervácie:

- 5 - 7 a viac dní vopred: 25% z celkovej ceny objednávky.
- 4 a viac dní vopred: 50% z celkovej ceny objednávky.
- 3 dni vopred: 75% z celkovej ceny objednávky.
- 2 dni vopred: 100% z celkovej ceny objednávky.
- Menej ako 1 deň vopred alebo no-show (nedostavenie sa): 100% z celkovej ceny objednávky. 6.3. Refundácia finančných prostriedkov, po odpočítaní príslušného storno poplatku, bude vykonaná rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri pôvodnej platbe (spätná transakcia na kartu alebo prevod na účet), pokiaľ sa strany nedohodnú inak. 6.4. Poskytovateľ vráti zostávajúce finančné prostriedky do 14 dní od doručenia storna, za predpokladu, že Objednávateľ poskytol všetky údaje potrebné pre realizáciu refundácie (napr. IBAN pri bankovom prevode).

**7. Reklamácie a sťažnosti** 7.1. Postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií sa riadi Reklamačným poriadkom Hotela a platnými právnymi predpismi SR (Zákon o ochrane spotrebiteľa). 7.2. Klient je povinný uplatniť reklamáciu zjavných väd ihneď po ich zistení priamo na recepcii Hotela alebo písomne, aby bolo možné vykonať nápravu okamžite. Hotel je povinný vydať Klientovi „Potvrdenie o uplatnení reklamácie“. 7.3. O reklámii rozhodne poverený zamestnanec ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Vybavenie reklamácie (vrátane odstránenia vady alebo poskytnutia zľavy) nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. 7.4. Pri odstrániteľnej vade má Klient právo na bezplatné odstránenie. Pri neodstrániteľnej vade brániacej užívaniu má Klient právo na výmenu služby, primeranú zľavu alebo odstúpenie od zmluvy.

**8. Alternatívne riešenie sporov (ARS)** 8.1. Klient v postavení spotrebiteľa má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. 8.2. Príslušným subjektom na ARS je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Prievozská 32, 827 99 Bratislava. 8.3. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu využiť aj on-line platformu RSO:  
[https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_sk.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm).

**9. Ochrana osobných údajov (GDPR)** 9.1. Spracúvanie osobných údajov prebieha v súlade s Nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. primárne za účelom plnenia zmluvy a zákonných povinností. 9.2. Spracúvanie údajov na marketingové účely (zasielanie newsletterov) je vykonávané výhradne na základe udeleného súhlasu alebo oprávneného záujmu u existujúcich zákazníkov. Kompletné informácie sú dostupné v dokumente „Zásady ochrany osobných údajov“.

**10. Záverečné ustanovenia** 10.1. Tieto VOP a všetky zmluvné vzťahy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. 10.2. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.4.2026.