



## SPLOŠNI POGOJI

### **Pogodbeni partnerji:**

Pogodbena partnerja sta Hotel City Maribor\*\*\*\* in stranka/hotelski gost/naročnik (v nadaljevanju »gost«). Če je za gosta oddala naročilo tretja oseba, potem na podlagi solidarnega jamstva tretja oseba skupaj z gostom jamči hotelu za vse obveznosti iz pogodbe.

### **Sklenitev pogodbe:**

Pogodba je sklenjena, ko hotel prejme pisno potrdilo s strani gosta in ko hotel pošlje potrditev rezervacije gostu. S tem se smatra, da gost v celoti sprejema Splošne pogoje poslovanja (SPP).

Pozor: ponudba za nastanitev ne pomeni rezervirane sobe. Gost mora potrditi prejeto ponudbo s ključnimi podatki, na osnovi katerih prejme potrditev rezervacije, ki mu zagotavlja bivanje v hotelu.

V posebnih primerih stalnih gostov, velja pisno naročilo, na katerega hotel pošlje potrditev rezervacije. Le-ta zagotavlja za gosta nastanitev.

### **Valuta:**

Vse cene so v valuti evro (€ / EUR) in imajo vključen DDV.

### **Povpraševanje in rezervacija:**

Gost lahko povprašuje po najemu sobe, konferenčnih dvoran, gostinskih storitvah, najemu parkirnega mesta v garažni hiši. S povpraševanjem ali rezervacijo pisno na elektronske naslove z domeno [hotelcitymb.si](http://hotelcitymb.si), po telefonu ali osebno na recepciji hotela, soglašja s SPP in s politiko hotela o varovanja osebnih podatkov (VOP).

Rezervacija je potrjena, ko gost prejme s strani hotela potrditev rezervacije na gostovo povpraševanje.

Gost lahko opravi rezervacijo tudi preko spletne strani ali spletnih portalov. V primeru rezervacij preko spletnih portalov, se gost strinja s pogoji rezervacije na spletnem portalu in posledično tudi s SPP hotela.

### **Jamstvo:**

Za vse rezervacije se zahteva jamstvo s kreditno kartico, ki je veljavna za celoten čas bivanja. Prosimo, da uporabite isto kreditno kartico tudi ob prijavi v hotel za garancijo.

Za posamezna podjetja ali produkte lahko veljajo posebni pogoji.

Kot garancija ne velja debitna kartica (npr.: Maestro).

**Nepovratna rezervacija (Non – refundable rezervacija):**

Kreditno kartico gosta bremenimo za celoten znesek bivanja na dan rezervacije. Rezervacije ni mogoče preklicati ali spremeniti. Pogoji rezervacije so določeni v potrditvi rezervacije in v skladu s pogoji o odpovedi.

**Odpoved rezervacije ali sprememba rezervacije:**

Za spremembo rezervacije/odpoved rezervacije se obrnite na [info@hotelcitymb.si](mailto:info@hotelcitymb.si), ali pokličite na +386 (2) 29 27 000. Gost lahko svojo rezervacijo brezplačno odpove do 48 ur pred predvidenim prihodom zavedenim v potrditvi rezervacije (do 10. ure, 48. ur pred datumom prihoda). Če gost ne pride in svoje rezervacije pravočasno ne odpove, se mu obračuna 100% znesek v višini cene ene nočitve, razen če je v pravilih o odpovedi določeno drugače.

**Neprihod gosta:**

Če se gost ne prijavi v hotel na dan prihoda, se bremeni skladno s pogoji o odpovedi rezervacije kreditno kartico, ki jo je gost navedel ob rezervaciji za garancijo.

**Plačilo:**

Možni so naslednji načini plačila: Visa, Mastercard/Eurocard, American Express, Diners, Maestro, gotovina, naročilnica, predračun.

V kolikor je način plačila naročilnica (velja samo za podjetja), mora biti naročilnica dostavljena fizično v hotel ali poslana po elektronski pošti na [info@hotelcitymb.si](mailto:info@hotelcitymb.si) najkasneje na dan prihoda gosta do 12. ure.

V primeru da naročilnice ne prejmemo do prihoda gosta, bomo bili primorani hotelskemu gostu zaračunati bivanje.

Ob plačilu po predračunu je potrebno poslati potrdilo o plačilu predračuna na elektronski naslov [info@hotelcitymb.si](mailto:info@hotelcitymb.si). Predračun mora biti poravnán najkasneje 24 ur pred prihodom gosta.

**Storitev:**

Osnovna storitev je nočitev z zajtrkom.

Hotelski gost lahko naroči penzijski obrok, katerega mora naročiti na recepciji hotela. Za penzijski obrok prejme gost kupon, ki ga mora oddati v restavraciji ob koriščenju.

Hotel razpolaga z brunch in a la carte restavracijo.



### **Prijava/odjava gostov:**

prijava: od 14:00 – 24:00

odjava: do 11:00

Rezervirano sobo za gosta držimo na dan prihoda do 24. ure. V primeru kasnejšega prihoda je gost dolžen predčasno obvestiti hotel – najkasneje do 23. ure na dan prihoda. V kolikor gost ne seznaniti hotela pravočasno, hotel ni dolžen držati sobe za gosta, prav tako ima pravico gostu zaračunati stroške neprihoda.

Zgodnja prijava ali pozna odjava sta možni izključno ob predhodnem dogovoru, potrditvi s strani hotela, in glede na razpoložljivost. Zgodnja prijava med 12:00 in 14:00 je brezplačna. Privaja pred 12. uro, se zaračuna v 50% vrednosti nočitve. Pozna odjava do 13. ure je brezplačna. Odhodi po tej uri se zaračunajo v 50% vrednosti nočitve do 18. ure. Po 18. uri se zaračuna celotna vrednost nočitve.

### **Prijava v hotel:**

Iz varnostnih razlogov morajo gostje ob prijavi imeti s seboj veljaven **osebni dokument s fotografijo** (osebna izkaznica ali potni list). Prijava brez dokumenta ni možna. Ob prijavi v hotel hotelski gostje izpolnijo prijavi list, katerega podpišejo. En izvod prejme hotelski gost. Prijavnica je na sobo, kar pomeni, da oseba, ki izpolni prijavnico, jamči za vse goste v sobi.

Gost mora podati **podatke kreditne kartice**, ki veljajo kot **garancija**. V kolikor je gost podatke posredoval že pri rezervaciji, podatke posreduje ob prihodu ponovno iz varnostnih razlogov. Kreditna kartica mora biti fizično prisotna. Podatki lahko veljajo za več sob, v kolikor se gost s tem strinja. Podatki kreditne kartice se hranijo do 5 dni od odhoda gosta in se nato uničijo. V primeru neporavnanih storitev, si hotel pridružuje pravice za bremenitev kreditne kartice, ki je bila dana kot garancija za vse sobe zavedene na prijavnici.

V primeru, da gost nima kreditne kartice, mora položiti **garancijo v gotovini**, v vrednosti 50,00€. Le-ta se gostu na dan odhoda vrne, v kolikor ni neporavnanih storitev in drugih nastalih stroškov. Soba gosta se pred vrnitvijo depozita preveri.

### **Interni register hotelskih gostov:**

Ob prijavi v hotel gosta vpišemo v interni register hotelskih gostov. Za vpis potrebujemo po zakonu slednje osebne podatke: spol, ime, priimek, državo, državljanstvo, datum rojstva, tip dokumenta, številka dokumenta, datum prihoda in datum odhoda. Navedene podatke obdelujemo v skladu z zakonskimi obveznostmi.

Podatke hranimo 2 leti. Anonimizacija podatkov se izvede po 2 letih od zadnjega obiska gosta v hotelu (upošteva se datum odhoda).



Osnovni podatki gosta (spol, ime, priimek, država, državljanstvo) ostanejo v internem registru hotela v profilu gosta za neomejen čas in niso predmet nadaljnjih obdelav. Na osnovi osnovnih podatkov spremlja hotel zgodovino obiskov gosta, katerih osnova je bila sklenjena pogodba oz. prijava gosta v hotel.

Proces obdelave osebnih podatkov gosta, ki je v skladu s Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov, je natančno naveden v internem aktu hotela, ki je priloga splošnim pogojem.

#### **Predčasni odhod:**

Hotel ni dolžen vrniti hotelskemu gostu/stranki vrednosti nočitve za predčasni odhod. Za morebitne izjeme glede na razlog predčasnega odhoda, je potrebna odobritev s strani vodstva.

#### **Posebnosti gosta – celiakija, invalidnost, sladkorna bolezen,...**

Osebnostne karakteristike gosta, ki so pomembne za kvaliteto izvedbo storitve se hranijo v sistemu HIS ob izpolnitvi potrebnega obrazca s strani gosta ob prijavi. V kolikor gost ob povpraševanju/rezervaciji samovoljno navede katero izmed zapisanih posebnosti, hotel smatra, da gost soglaša z obdelovanjem posredovanih podatkov. Gost izpolni omenjeni obrazec ob svojem prihodu, hotel pa ga hrani le za čas njegovega bivanja. Po odhodu iz hotela, se podatek briše iz podatkovnih baz gostov, podpisan dokument pa se uniči.

#### **Turistična taksa:**

Se zaračuna vsem osebam po spodnjih pogojih odrejenih s strani Mestne Občine Maribor.

Odraslim se zaračuna turistična taksa v višini 1,59€ na osebo na noč.

Otroci in mladina od 7. leta starosti do 18. leta starosti, plačajo polovično vrednost odredene turistične takse, v vrednosti 0,80€ na osebo na noč.

#### **Otroci:**

Otroci starosti do vključno 5.let bivajo v sobi s starši brezplačno.

Za otroke starosti od 6. let do vključno 11. let se doplača 30,00€ na otroka na noč.

Za otroke stare 12 let ali več, velja doplačilo 40,00€ na otroka na noč.

#### **Otroška posteljica:**

Doplačilo za otroško posteljico je 15,00€ na noč.

#### **Dodatno ležišče za tretjo osebo:**

Dodatno ležišče je na voljo v superior sobah in v suitah. Tretja oseba na dodatnem ležišču plača 40,00€ na osebo na noč.



### **Hišni ljubljenci:**

Hišni ljubljenci so v našem hotelu dobrodošli. Doplačilo je 15,00€ na hišnega ljubljenca na noč. O spremstvu hišnega ljubljenca je potrebno hotel obvestiti ob rezervaciji in s tem pridobiti predhodno potrditev s strani hotela. Vljudno naprošamo, da hišne ljubljence ne vodite v prostore zajtrkovalnice in v restavracijo hotela. Hišni ljubljenci morajo biti na povodcu.

### **Parkirni prostor:**

Hotelskim gostom nudimo parkiranje v lastni garažni hiši glede na razpoložljivost. Rezervacija parkirnega mesta ni možna. Pavšal parkirnine za hotelske goste znaša 4,00€ na avto na noč. V garažo lahko zapeljejo vozila do višine 2,1m.

Pozor: parkirišče pred hotelom (pod mostom) ni od hotela in je se plača po urni tarifi s parkomatom na pločniku pod mostom. Vljudno naprošamo hotelske goste, da avto parkirajo v hotelsko garažno hišo. Za morebitne kazni s strani redarstva hotel ne odgovarja.

### **Hotelska kartica:**

Hotelsko kartico prejme gost ob prijavi in jo je dolžen ob odjavi oddati na recepciji hotela. V primeru izgube ali neoddane kartice ob odjavi, si hotel pridružuje pravico, da gostu zaračuna vrednost kartice v višini 10,00€.

### **Kajenje:**

V hotelu je kajenje dovoljeno le na odprtih delih teras hotela (Restavracija Terasa, Lobby). V hotelskih sobah in drugje je kajenje prepovedano. Hotel ima pravico zaračunati znesek 150,00 € za kritje stroškov čiščenja, osvežitve in zračenja sobe. Poleg omenjenega zneska bo dodatno zaračunana morebitna škoda in/ ali morebitna intervencija. Gost s podpisom prijavnice ob prijavi v hotel soglaša, da je seznanjen glede kajenja v hotelu.

### **Škoda:**

Pridržujemo si pravico, in gost nas s podpisom na prijavnici pooblašča, da bremenimo kreditno kartico za morebitno škodo, ki je nastala v sobi gosta ali v hotelu med bivanjem gosta, ali za vse predmete, ki manjkajo ob odhodu gosta.

### **TV sprejemnik v sobah in osebni pozdrav:**

Ob prijavi v hotel se gostu ob vklopu televizijskega sprejemnika izpise pozdrav, kjer je zapisan priimek gosta. Ta podatek se z odjavo gosta iz hotela iz sistema televizije izbriše.



### **Darilni boni:**

Darilni bon je veljaven do izteka datuma veljavnosti, ki je naveden na vsakem posamičnem darilnem bonu. V kolikor na darilnem bonu datum veljavnost ni zapisan, se šteje, da je darilni bon veljaven eno leto od datuma izdaje. Darilne bone je potrebno predložiti pred koriščenjem storitev v gostinstvu in ob prijavi v hotel na recepciji. Predati je potrebno originalni darilni bon, kopije darilnih bonov ali scan-i niso veljavni.

### **Dogodki v hotelu:**

Ob različnih terminih skozi vse leto lahko v hotelu potekajo poroke, dogodki in zabave, ki bi lahko motile počitek gosta. Prosimo, da se gosti o tem pozanimajte, preden rezervirate bivanje v hotelu.

### **Naročilo dodatnih storitev, katerih izvajalec ni hotel**

Ob naročilu dodatnih storitev, ki so vezane na izvedbo storitve s strani tretjih oseb, gost soglaša, da hotel posreduje potrebne podatke o gostu, tretji osebi, za izvedbo želene storitve. Velja za naročila prevozov, storitev čistilnice, organizacijo vodenj ali rezervacije restavracij,...

### **Garažna hiša**

Plačilo parkirnine za hotelsko garažno hišo se izvede v avli hotela na parkomatu. Plačilo je možno z gotovino in plačilnimi karticami.

Ob izgubi parkirne kartice, se zaračuna vrednost 24,00€.

Gostom nudimo tudi mesečni najem. Ob sklenitvi pogodbe potrebujemo osebne podatke osebe, ki najem sklepa, ter podatke o vozilu. Podatki se hranijo izključno za vodenje evidence mesečnih najemnikov in niso predmet nadaljnje obdelave.

### **Veljavno pravo:**

Za te splošne pogoje velja slovenska zakonodaja. Stranki se dogovorita za izključno pristojnost slovenskih sodišč.

### **Priloga:**

- Interni akt hotela