

# Všeobecné zmluvné podmienky

Apartmány 114  
Žiar 114, 032 05 Žiar  
Obchodné meno: Róbert Droppa  
IČO: 40000737  
DIČ: 1020081744

## 1. Zmluvné strany

1.1. Dodávateľ: Apartmány 114 – prevádzka spoločnosti Róbert Droppa - poskytovateľ ubytovacích služieb odberateľovi (hostovi) za úhradu (ďalej aj len „apartmány“).

1.2. Odberateľ: Objednávateľ služieb, ktorý s apartmánmi uzatvorí zmluvu, predmetom ktorej je poskytovanie ubytovacích služieb zo strany apartmánov na základe požiadavky odberateľa (ďalej aj len „odberateľ“ alebo „objednávateľ“ alebo „host“).

1.3. Uzavretím zmluvy s apartmánmi sa tieto všeobecné zmluvné podmienky stávajú pre dodávateľa aj odberateľa záväznými a sú súčasťou uzatvorenej zmluvy.

## 2. Rezervácia služieb

2.1. Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby.

2.2. Rezerváciu potvrdzujú odberateľovi (hostovi) apartmány po obdržaní objednávky hostom formou:

- výhradne písomnou (e-mail),
- odoslaním potvrdenia objednávky prijatej z rezervačného systému.

2.3. Objednávka musí obsahovať:

- meno, priezvisko a adresu hosta, v prípade právnickej osoby jej názov, adresu sídla, IČO, DIČ a IČ DPH,
- termín čerpania ubytovacích služieb,
- kontaktné údaje objednávateľa (email a telefonický kontakt),
- spôsob úhrady za služby,
- v prípade súkromnej osoby, ako aj právnickej osoby alebo fyzickej osoby podnikateľa fakturačné údaje,
- rozsah a druh objednaných služieb, počet osôb čerpajúcich službu.

2.4. Objednávku sú apartmány povinné spracovať do 48 hodín, alebo v najbližší pracovný deň pri skupinových rezerváciách, a to potvrdením objednávky, resp. rezervácie, alebo jej zamietnutím.

2.5. Na základe písomnej objednávky hostom (e-mailom) apartmány overia možnosť rezervácie a písomne (e-mailom) informujú hosta, či je možné rezerváciu potvrdiť alebo nie. Potvrdením objednávky zo strany apartmánov je zmluva týkajúca sa potvrdených služieb medzi dodávateľom a odberateľom uzatvorená.

## 3. Ceny a platobné podmienky

3.1. Apartmány poskytujú hostovi ceny na základe aktuálne platného cenníka ku dňu potvrdenia objednávky, resp. rezervácie.

3.2. Apartmány si vyhradzuje právo na zmenu ceny poskytovaných služieb počas kalendárneho roka.

3.3. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná.

3.4. Nárok na zníženie ceny nevzniká klientovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.

3.5. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať ani kumulovať.

3.6. V deň odchodu je hosť povinný v hotovosti doplatiť všetky využité extra služby apartmánov, ak také počas pobytu využil.

3.7. Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.

3.8. Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu alebo obsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto všeobecných zmluvných podmienkach, musia byť vopred odsúhlasené majiteľom apartmánov, obidvomi zmluvnými stranami a potvrdené písomnou formou v osobitnej rámcovej alebo v inej písomnej zmluve.

### **3.9. Storno podmienky**

3.9.1 Apartmány sú oprávnené požadovať od objednávateľa nižšie uvedené storno poplatky v prípade, že hosť svoju rezerváciu zruší písomne, alebo elektronicky v nasledovných lehotách:

- od 15 do 29 dní pred dohodnutým termínom: 50% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- od 7 do 14 dní pred dohodnutým termínom: 75% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- od 1 do 6 dní pred dohodnutým termínom: 90% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- v deň nástupu na pobyt: 100% z celkovej sumy stornovaných služieb apartmánov,
- pri predčasnom odchode hosťa z pobytu si apartmány účtujú storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy potvrdeného zostávajúceho pobytu,
  - na vianočné, silvestrovské a veľkonočné pobyty sa pri rezerváciách zrušených 21 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt vzťahuje storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy stornovaných služieb apartmánov.

### **4. Poskytované služby**

4.1. Hosť sa môže ubytovať v deň príchodu od 15.00 hod. do 18.00 hod. Apartmány sú povinné hosťa ubytovať najneskôr do 18.00 hod., pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak.

4.2. Ak hosť nemá potvrdenú rezerváciu písomnou formou, je potrebné sa z jeho strany informovať o možnosti ubytovania vopred. Hosť sa môže informovať o možnosti ubytovania telefonicky, no vytvorenie a potvrdenie rezervácie musí prebehnúť riadnou písomnou formou prostredníctvom emailu. Hosť, ktorý nemá vytvorenú rezerváciu a dohodne sa s dodávateľom na poskytnutí služieb je povinný sa ubytovať do 18.00 hod., pokiaľ sa s poskytovateľom nedohodne inak.

4.3. Ak sa hosť ubytuje pred 10.00 hod. v deň jeho nástupu na pobyt, apartmány si vyhradujú právo účtovať noc navyše.

4.4. Hosť je povinný ubytovaciu kapacitu uvoľniť v deň odchodu do 10.30 hod. V prípade, že hosť neuvoľní izbu do 10.30 hod., sú apartmány oprávnené hosťovi účtovať sumu za ďalší pobytový deň, ak nebolo dohodnuté inak.

4.5. V prípade, ak má hosť potvrdenú rezerváciu, zaplatený pobyt a apartmány z dôvodu „vis maior“ ubytovanie hosťovi neposkytnú, sú apartmány povinné hosťovi zabezpečiť primerané náhradné ubytovanie na náklady apartmánov.

4.6. Apartmány si vyhradujú právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než ktoré bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

4.7. Apartmány nezodpovedajú za škodu spôsobenú na odložených veciach, klenotoch, peniazoch a iných cennostiach v priestoroch apartmánov.

4.8. Host' má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli dohodnuté v potvrdenej objednávke.

4.9. Vo vnútorných priestoroch apartmánov je zakázané fajčiť a zakladať oheň. Hostia môžu na fajčenie využiť vyhradený priestor vo vonkajšej časti. Zakladanie ohňa je povolené v priestoroch na to vyhradených a to:

- v ohnisku na záhrade
- vo vonkajšom grile

V prípade porušenia a nedodržania týchto povinností je poskytovateľ služieb oprávnený hosťovi udeliť pokutu definovanú v časti 6.1.

4.10. V apartmánoch nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiča vlasov, prístrojov určených na osobnú hygienu a podobne.

4.11. Malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom písomnom súhlase apartmánov. Takéto ubytovanie je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka. Host' nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvierateľom počas pobytu. Nie je povolené nechať zviera bez dozoru samé v izbe. Host' je povinný rešpektovať pokyny pre pobyt so psom alebo iným zvierateľom.

4.12. Apartmány môžu predĺžiť pobyt hosťovi len v prípade, ak majú k dispozícii voľnú kapacitu.

4.13. Zmluvný vzťah medzi hosťom a apartmánmi končí v deň jeho odchodu zaplatením záverečného účtu. Host' je povinný účet na mieste vyrovať v hotovosti, ak nebolo dohodnuté inak.

4.14. V prípade, že host' ukončí svoj pobyt skôr, ako bolo dohodnuté v rezervácii, apartmány majú právo účtovať hosťovi sumu za celý dohodnutý pobyt.

4.15. Host' nesie zodpovednosť za všetky ním spôsobené škody počas pobytu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.

4.16. V prípade, že host' neuhradí záverečný účet, apartmány sú oprávnené zadržať všetky veci, ktoré host' vniesol do apartmánov.

4.17. Apartmány sú oprávnené pobyt hosťa ukončiť a odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou a bez nároku hosťa na vrátenie akýchkoľvek peňazí aj vtedy, ak:

- host' úmyselne, alebo z nedbanlivosti poškodzuje majetok apartmánov, správa sa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálkou,
- obťažuje svojím správaním ostatných hostí,
- zdravotný stav hosťa ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu,
- z dôvodu vyššej moci.

4.18. V prípade sťažností je host' túto skutočnosť povinný oznámiť okamžite a bezodkladne. Sťažnosti sa riadia platným reklamačným poriadkom apartmánov.

4.19. Apartmány sú oprávnené skontrolovať izbu hosťa počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie apartmánu podľa hygienických predpisov.

4.20. Ak apartmány zistia po odchode hosťa poškodenie inventáru apartmánov alebo odcudzenie majetku apartmánov, sú apartmány oprávnené doúčtovať tieto pohľadávky apartmánov vyplývajúce z uvedených skutočností po oznámení hosťovi z jeho kreditnej karty, alebo vystavením a zasláním účtu na adresu hosťa.

4.21. Host' je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom hotela.

## **5. Zodpovednosť za škodu**

5.1. V prípade porušenia povinnosti zo záväzkového vzťahu, je zmluvná strana povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

5.2. Odberateľ zodpovedá v plnom rozsahu za škodu spôsobenú znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku apartmánov zo strany osôb, ktoré sa zúčastňujú na akcii, ktorú odberateľ u apartmánov objednal.

## **6. Iné sankcie a pokuty**

6.1. V prípade nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako:

- zákaz fajčenia v priestoroch apartmánov
- spustenie dymovej clony pri akciách
- používanie otvoreného ohňa v priestoroch apartmánov môže byť zo strany apartmánov príslušnej osobe vyúčtovaný poplatok až do výšky 2.000,00 Eur.

## **7. Ochrana osobných údajov**

7.1. Poskytovateľ v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov robí všetko, čo je potrebné, aby zabezpečil súlad s týmito právnymi predpismi a odberateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávania osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň odberateľ udeľuje poskytovateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených vyššie uvedeným zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú z právnych vzťahov medzi odberateľom a poskytovateľom. Odvolanie tohto súhlasu je možné realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Odberateľ ako dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomý svojich práv. Bližšie sú práva odberateľa vo vzťahu k ochrane osobných údajov uvedené v dokumente GDPR na stránke [www.apartmany114.sk](http://www.apartmany114.sk).

## **8. Alternatívne riešenie sporov**

8.1. 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 apartmánmi upravuje reklamačný poriadok apartmánov. V prípade, ak klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým apartmány vybavili jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že apartmány porušili jeho práva, má klient právo obrátiť sa na apartmány ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak apartmány na žiadosť klienta podľa predchádzajúcej vety odpovedia zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovedia 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 apartmánmi 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](mailto:ars@soi.sk), alebo [adr@soi.sk](mailto: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. 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](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>.