

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY a UBYTOVACÍ PORIADOK a REKLAMAČNÝ PORIADOK

ubytovacieho zariadenia

Chata Zinka

Preambula

Všeobecné obchodné podmienky, Ubytovací poriadok a reklamačný poriadok (ďalej spoločne aj ako „Všeobecné obchodné podmienky“ alebo „VOP“) ubytovacieho zariadenia Horská Vilenka (ďalej ako „ubytovacie zariadenie“) sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, na základe slovenského práva. Ubytovaný hosť prijíma VOP ako zmluvnú podmienku ubytovania a je povinný dodržiavať ich ustanovenia. Hosť je povinný sa s týmito VOP riadne oboznámiť, na ich neznalosť sa nebude brať zreteľ. VOP sú zverejnené a prístupné hosťom na webovej stránke ubytovacieho zariadenia www.chatazinka.sk a na viditeľnom mieste.

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Účelom týchto Všeobecných obchodných podmienok je vytvoriť právny rámec a upraviť práva a povinnosti medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní ubytovacích služieb. Služby poskytované ubytovacím zariadením sú uvedené v platnom cenníku ubytovacieho zariadenia. VOP sa riadia ustanoveniami podľa § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), ak ďalej nie je uvedené inak.
2. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy, na základe ktorej poskytuje ubytovateľ svojim klientom služby v ubytovacom zariadení a klient uhrádza ubytovateľovi za poskytnuté služby odmenu vo výške stanovenej podľa platného cenníka ubytovacieho zariadenia (ďalej ako „zmluva“).
3. Zmluvnými stranami sú ubytovateľ a klient, resp. hosť.
4. Ubytovateľom je prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia – LIBRATUM s.r.o. so sídlom Mýto pod Ďumbierom 36, 976 44 Mýto pod Ďumbierom, IČO: 47230851, DIČ: 2023802660, IČ DPH: SK 2023802660, konajúci: Michal Jorčík a Ing. Lenka Jorčíková Muránska, konatelia, telefonický kontakt: +421/907 354 874, e-mail: info@horskavilenka.sk (ďalej ako „ubytovateľ“). V mene ubytovateľa koná jeho štatutárny orgán, prípadne iná ním poverená osoba.
5. Klientom, resp. hosťom je fyzická alebo právnická osoba, ktorá objednala a užíva objednané služby u ubytovateľa ako aj osoba, ktorá na základe objednávky objednávateľa tieto služby užíva. Klientom je aj tretia osoba, ktorá objednala služby u ubytovateľa, ale neužíva objednané služby ubytovacieho zariadenia, pričom tento zodpovedá spolu s ubytovanými hosťami spoločne a nerozdielne za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy.
6. Ak zmluvu uzatvára fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania – je klientom spotrebiteľ. Na spotrebiteľov, ktorí uzatvárajú zmluvu výlučne prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (ďalej len „zmluva uzatvorená na diaľku“), sa vzťahujú osobitné ustanovenia Článku V týchto Všeobecných obchodných podmienok, pokiaľ iné články Všeobecných obchodných podmienok neustanovujú priaznivejšie podmienky pre spotrebiteľov.
7. Ubytovateľ poskytuje služby v objednanom termíne pre jednu alebo viac skupín hostí.

Článok II

Uzatvorenie zmluvy

1. Zmluva medzi klientom a ubytovateľom vzniká na základe potvrdenia objednávky klienta o poskytnutí služieb ubytovateľom. V potvrdení objednávky ubytovateľ uvedie presný termín ubytovania, počet hostí, služby, ktoré si klient objednáva, celkovú cenu za služby a platobné podmienky.
2. Klient objednáva u ubytovateľa služby osobne, telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.
3. Uzatvorením zmluvy sa ubytovateľ zaväzuje poskytnúť klientovi služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, pričom klient má povinnosť zaplatiť ubytovateľovi za služby dohodnutú cenu, ako aj nahradiť prípadnú škodu spôsobenú v súvislosti s využitím týchto služieb.

Článok III

Platobné podmienky

1. Klient je povinný zaplatiť ubytovateľovi za objednané služby dohodnutú cenu, to platí aj pre služby, ktoré ubytovateľ poskytol na základe výslovnej požiadavky klienta tretím osobám.
2. Pokiaľ nebola medzi zmluvnými stranami dohodnutá cena objednaných služieb, je klient povinný zaplatiť za poskytnuté služby cenu uvedenú v cenníku ubytovacieho zariadenia za jednotlivé služby, ktorý je platný v čase poskytovania služieb.
3. Ceny za služby uvedené v cenníku ubytovacieho zariadenia sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty.
4. Ubytovateľ je oprávnený požadovať od klienta po potvrdení objednávky klienta cenu za objednané služby vo forme zálohovej platby až do 100% z ceny klientom objednaných služieb v závislosti od termínu objednaného ubytovania. V závislosti od termínu nástupu na ubytovanie platí klient zálohu nasledovne: a) zálohu vo výške 40% len zo sumy ubytovania, ktorá slúži ako rezervačná záloha, najneskôr do 4 pracovných dní odo dňa potvrdenia objednávky ubytovateľom) zvyšnú platbu vo výške 60% z celkovej sumy objednaných služieb odrátanej od sumy zálohy za rezerváciu ubytovania najneskôr v deň nástupu na pobyt, ak nebolo vzájomne dohodnuté inak. Pre úhradu každej zálohy ubytovateľ vystaví zálohovú faktúru, ktorú doručí klientovi.
5. V prípade, že klient neuhradí prvú zálohovú platbu v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode tohto článku, má sa za to, že klient nemá záujem na poskytnutí objednaných služieb zo strany ubytovateľa, čím sa táto zmluva ruší od počiatku. V prípade, že klient neuhradí ďalšie dohodnuté zálohové platby, príp. len niektorú z nich ani na výzvu ubytovateľa, je ubytovateľ oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy. V takom prípade je ubytovateľ oprávnený fakturovať si storno poplatok vo výške storno podmienok podľa Článku IV bod 4. týchto VOP.
6. Klient je povinný najneskôr v deň ukončenia ubytovania klienta, na základe predloženého vyúčtovania služieb poskytnutých ubytovateľom, alebo na základe predloženej faktúry spolu s vyúčtovaním prijatých záloh od klienta, zaplatiť ubytovateľovi ešte neuhradenú časť dohodnutej ceny za objednané služby, prípadne aj cenu za služby, ktoré si dodatočne objednal.
7. Ak klient skráti dobu ubytovania, ubytovateľ má právo vyúčtovať klientovi plnú výšku dohodnutej ceny za celú dĺžku dohodnutého pobytu.
8. Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu ubytovateľa započítvať proti pohľadávke ubytovateľa voči klientovi akúkoľvek svoju splatnú alebo nesplatnú pohľadávku voči ubytovateľovi.

Článok IV

Odstúpenie od zmluvy, storno podmienky

1. Ak Klient – spotrebiteľ uzatvoril s ubytovateľom zmluvu na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov ubytovacieho zariadenia podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoOSnD“), nie je Klient – spotrebiteľ oprávnený od tejto bezdôvodne odstúpiť, ak predmetom zmluvy je poskytovanie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel a ubytovateľ sa zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote (ust. § 7 ods. 6 písm. k) ZoOSnD).
2. Klient - spotrebiteľ má právo v zmysle §7 ZoOSnD odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie ubytovacích služieb v termíne do 14 dní odo dňa potvrdenia objednávky klienta ubytovateľom. Odstúpenie od zmluvy je v tomto prípade riešenie administratívnym poplatkom vo výške 400 eur. V prípade že je lehota nástupu klienta kratšia ako 14 dní tak sa termín 14 dní nemôžem uplatniť.
3. V prípade odstúpenia od zmluvy klientom, klientom – spotrebiteľom, na ktorého sa vzťahuje bod 1. tohto článku VOP alebo klientom spotrebiteľom, na ktorého sa vzťahuje bod 2. tohto článku VOP po uplynutí 14 dňovej lehoty, má ubytovateľ právo uplatniť si storno poplatky v zmysle nižšie uvedených storno podmienok.
4. V prípade zrušenia zmluvy (odstúpenia od zmluvy) klientom sa uplatnia nasledovné storno podmienky:
 - a) ak klient zruší zmluvu 120 dní pred dňom začatia poskytovania služieb podľa zmluvy, ubytovateľ je oprávnený si účtovať storno poplatok vo výške 50 % (päťdesiat percent) z ceny ubytovania;

Článok V

Osobitné ustanovenia pre zmluvy uzatvorené na diaľku spotrebiteľmi

Ak zmluvu uzatvára klient – spotrebiteľ na diaľku, uplatňuje sa nasledovné:

1. Klient - spotrebiteľ (Článok IV bod 2 VOP) je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu písomne alebo emailom do 14 kalendárnych dní odo dňa uzatvorenia zmluvy; lehota na odstúpenie je zachovaná, ak spotrebiteľ zašle oznámenie o odstúpení od zmluvy pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy.
2. Klient - spotrebiteľ môže pri odstúpení od zmluvy odstúpiť zaslaním emailu.
3. Ubytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou znížené o administratívny poplatok 400,- eur.
4. Ak klient - spotrebiteľ uzavrie zmluvu, v ktorej požiadal o poskytovanie služieb ubytovateľa v 14-dňovej lehote na odstúpenie od zmluvy začínajúcej sa uzavretím zmluvy, klient - spotrebiteľ berie na vedomie, že stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby a vzniká mu povinnosť uhradiť cenu za skutočné poskytnuté plnenie do dňa oznámenia o odstúpení od zmluvy.
5. Predávajúci jasným a zrozumiteľným spôsobom týmto informuje pred odoslaním objednávky klienta o predzmluvných informáciách, vyvesení týchto všeobecných obchodných podmienok na webovej stránke ubytovacieho zariadenia, konkrétne o:
 - a) hlavnom charaktere služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a službe,
 - b) obchodnom mene a sídle ubytovateľa, telefónnom čísle ubytovateľa a o ďalších údajoch, ktoré sú dôležité pre kontakt klienta s ubytovateľom, najmä adresa jeho elektronickej pošty, adresa ubytovateľa, na ktorej môže kupujúci uplatniť reklamáciu služby, podať sťažnosť alebo iný podnet,
 - c) celkovú cenu služby vrátane dane z pridanej hodnoty, ako aj iné náklady a poplatky
 - d) o cene za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré je možné využiť na účely uzavretia zmluvy, ak ide o číslo služby so zvýšenou tarifou
 - e) platobných podmienkach, dodacích podmienkach, lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov klienta
 - f) informácii o práve klienta odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; ubytovateľ zároveň poskytne kupujúcemu formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 1 týchto VOP,
 - g) prípadnej povinnosti klienta uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie, ak klient odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil ubytovateľovi výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6 ZoOSnD,
 - h) o tom, že klient nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých klient stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
 - i) poučení o zodpovednosti ubytovateľa za vady služby podľa ust. Občianskeho zákonníka
 - j) dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú, k) minimálnej dĺžke trvania záväzkov klienta vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre klienta taký záväzok, l) povinnosti klienta zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť ubytovateľa a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy vyplýva pre klienta taký záväzok.
6. Ubytovateľ pred odoslaním objednávky klienta oznámi klientov:
 - a) hlavný charakter služby,
 - b) celkové ceny služieb vrátane dane z pridanej hodnoty (ak je platiteľ DPH), ako aj iné náklady a poplatky,
 - c) informáciu o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú,
 - d) informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov klienta vyplývajúcich zo zmluvy.

Článok VI

Podmienky ubytovania

1. V ubytovacom zariadení môže byť ubytovaný len hosť/klient, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Za týmto účelom predloží k nahliadnutiu pracovníkovi zariadenia ihneď po príchode svoj občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona č. 135/82 Zb. o hlásení a evidencii pobytu občanov v platnom znení a v zmysle zákona č. 428/2008 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

2. Každý hosť, ktorý nie je štátnym občanom SR (cudzinec) je povinný v zmysle zákona č. 48/2008 Z. z. o pobyte cudzincov v platnom znení vyplniť a odovzdať na recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu, predložené pri príchode pracovníkom recepcie, pričom všetky požadované údaje je povinný uviesť pravdivo a úplne.

3. Na základe objednaného ubytovania sa môže v deň príchodu hosť ubytovať v čase od 15:00 h

4. Ubytovateľ klienta oboznámi s najdôležitejšími potrebnými informáciami pre pobyt v ubytovacom zariadení s tým, že mu umožní prehliadnúť si stav zariadenia. Ubytovateľ vydá klientovi 1ks kľúčov. Ubytovateľ kľúče odovzdá, ktorá služby objednala alebo ktorú táto osoba označila ako osobu oprávnenú konať v jej mene.

5. V prípade, že klienti nenastúpia na ubytovanie v dohodnutý deň, môže ubytovateľ s ubytovacím zariadením voľne disponovať, pokiaľ sa s nimi nedohodne inak. V prípade, že hosť uhradil zálohovú platbu, ubytovateľ nie je povinný zálohovú platbu hosťovi vrátiť, resp. postupuje v zmysle storno podmienok uvedených v Článku IV týchto VOP.

6. Ubytovaní hostia sú povinní odhlásiť svoj pobyt a uvoľniť ubytovacie zariadenie najneskôr do 10:00 h. Inak im ubytovateľ môže účtovať pobyt za celý nasledujúci deň, pokiaľ sa s ním nedohodli inak. Ubytovacie zariadenie sa považuje za uvoľnené potom, čo hostia vynesú zo všetkých izieb všetky svoje veci, vrátia ubytovateľovi všetky kľúče, ktoré im pri ubytovaní odovzdal a oznámia odhlásenie z ubytovania.

7. V prípade škody spôsobenej na veciach klientov alebo ubytovacieho zariadenia porušením tejto ich povinnosti, zodpovedajú klienti za spôsobenú škodu. (v prípade neuzamknutia objektu)

8. Ubytovaní hostia sú povinní v čase od 22:00 h. do 6:00 h. dodržiavať nočný pokoj a počas dňa primerané morálne správanie.

9. Ubytovateľ poskytuje svojim hosťom služby v rozsahu v akom boli vzájomné dohodnuté.

10. V izbe a spoločenských priestoroch ubytovacieho zariadenia nesmie hosť bez súhlasu ubytovateľa premiestňovať interiérové zariadenie, prevádzať akékoľvek zmeny a úpravy na zariadení, vykonávať zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie.

11. V ubytovacom zariadení nie je hosťom dovolené používať vlastné plynové – prenosné spotrebiče.

12. V ubytovacom zariadení platí prísny zákaz fajčenia. Pre fajčiarov sú určené len vonkajšie priestory /terasa objektu, sedenie pri ohnisku v exteriéri/, kedy je potrebné mať na zreteli zvýšené požiarne riziko a náhradu prípadnej vzniknutej škody na majetku a zariadení.

13. Hosťom nie je dovolené vnášať do izby veci pre úschovu vecí, ktoré neboli dohodnuté s majiteľom.

14. Hostia nemajú povolené priniesť si so sebou do ubytovacieho zariadenia psy a mačky bez predošlej dohody a ujasnených podmienok s majiteľom.

15. Pred odchodom z izby je hosť povinný riadne uzatvoriť všetky okná, uzatvoriť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlá v izbe a príslušných priestoroch izby, vypnúť elektrické spotrebiče, ktoré sa nachádzajú v izbe, riadne zamknúť dvere a kľúče odovzdať ubytovateľovi.

16. Hostia sú povinní pred odchodom z ubytovacieho zariadenia upratať po sebe všetok odpad, odniesť všetky veci vnesené do zariadenia a upratať kuchyňu do pôvodného stavu.

17. Hostia majú k dispozícii parkovisko. Parkovisko je bezplatné a nie je strážené. Ubytovacie zariadenie nezodpovedá za odcudzenie, prípadne za spôsobenú škodu na motorových vozidlách. Odporúčame hosťom, aby sa presvedčili o riadnom uzamknutí a zabezpečení auta. V aute nenechávajú voľne položené osobné veci.

18. Pri ochorení alebo poranení klienta treba kontaktovať ubytovateľa alebo priamo zdravotnícke zariadenie.

19. Za stratu kľúča + výmenu vložiek účtujeme 100,- €

20. Klient a ubytovacie zariadenie sú povinní dodržiavať ustanovenia týchto VOP, ktoré sú záväzné pre obe strany v plnom rozsahu. V prípade, že hosť poruší niektoré z ustanovení VOP, má ubytovateľ právo odstúpiť od zmluvy pred uplynutím dohodnutého času a bez nároku klienta na vrátenie ceny za služby.

21. Tiesňové telefónne čísla: Polícia: 158 Záchranná zdravotná služba: 155 Hasičská a záchranná služba: 150 Integrovaný záchranný systém: 112

22. V lokalite ubytovania je prísny zákaz používania ohňostrojov.

23. V ubytovacom zariadení sú zakázané všetky hlučné akcie. V prípade porušenia má ubytovateľ právo ukončiť pobyt bez vrátenia finančných prostriedkov a požadovať doplatenie plnej výšky ceny za dohodnutý pobyt.

24. v oblasti ubytovania je potrebné dodržiavať všetky nariadenie v zmysle zákona o ochrane prírody ktoré platia pre druhý stupeň ochrany NAPANT.

Článok VII

Zodpovednosť ubytovacieho zariadenia a klienta

1. Ubytovateľ nezodpovedá za vnesené a odložené veci, peniaze a cennosti ubytovaných osôb, ktoré si hostia nechajú bez dozoru.

2. Ubytovateľ nezodpovedá za úrazy, poškodenia zdravia ani za poškodenie vecí ubytovaných hostí. Upozorňujeme, že z bezpečnostných dôvodov nie je povolené ponechávať maloleté deti bez dozoru dospelých. Ubytovateľ nepreberá zodpovednosť za maloleté deti ubytovaných hostí.

3. Klient je povinný užívať prenechané priestory ubytovacieho zariadenia v rozsahu zodpovedajúcom ich povahe, primeraným a riadnym spôsobom, nie nad obvyklú mieru a v súlade s účelom prenechania a odovzdať ich ubytovateľovi v stave, v akom ich prevzal, s ohľadom na obvyklé opotrebenie.

4. Za škody spôsobené na majetku ubytovateľa zodpovedá hosť podľa platných predpisov.

5. Klient je povinný bezodkladne po ubytovaní si prekontrolovať funkčnosť zariadení, vybavenosť kuchyne (ak je súčasťou vybavenia) v súlade s predloženým Zoznamom inventára a všetky zistené vady a poškodenia bezodkladne nahlásiť ubytovateľovi, príp. poverenému pracovníkovi. V prípade, že tak nevykoná, zodpovedá za tieto škody a vady sám.

6. Hosť ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené nepľnoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil hosť.

7. Ubytovateľ môže vyžadovať pri ubytovaní depozit v dohodnutej výške, ktorý mu klient vloží do ruky v hotovosti. Ubytovateľ depozit vráti v prípade, že odovzdá ubytovacie zariadenie bez škôd.

8. Hosť je povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, na majetku, na prírode a životnom prostredí. Pred každým odchodom z izby alebo z ubytovacieho zariadenia hosť riadne skontroluje uzatvorenie okien a dverí. Ubytovateľ nezodpovedá za škody spôsobené porušením tejto povinnosti.

9. Nakoľko sa ubytovacie zariadenie nachádza v chránenej oblasti, upozorňujeme ubytovaných hostí na všeobecný zákaz prehrávania audio alebo audio-vizuálnych diel mimo ubytovacieho zariadenia. Porušenie tejto povinnosti je postihované uložením pokuty. V prípade, že ubytovaní hostia porušia predmetnú povinnosť, ubytovacie zariadenie nezodpovedá za porušenie povinnosti spôsobené ubytovanými hosťami.

10. Ak hostia využívajú vonkajšie ohnisko, sú povinní ohnisko vždy riadne zhasiť a v žiadnom prípade sním nemanipulovať alebo ho nepresúvať, nakoľko hrozí nebezpečenstvo rozšírenia ohňa na stromy a budovy, ktoré sa nachádzajú v bezprostrednej blízkosti ubytovacieho zariadenia. V opačnom prípade zodpovedajú za škodu spôsobenú porušením tejto povinnosti.

11. V prípade škody na ubytovacom zariadení spôsobenej klientom, je klient povinný uhradiť náhradu vzniknutej škody najneskôr v deň skončenia pobytu pri vyúčtovaní služieb, alebo neskôr na základe samostatnej faktúry, ktorú mu dodatočne ubytovateľ predloží, ak nie je možné zistiť výšku spôsobenej škody hneď. V prípade spôsobenia škody platí, že zodpovedajú všetci klienti za škodu spoločne a nerozdielne.

Článok VIII

Reklamačný poriadok

A. Úvodné ustanovenia

1. Na reklamačný poriadok sa vzťahuje zákon č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a ZoOSnD a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o riešení sporov“). Reklamácie klientov – právnických osôb, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa, sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie tovarov a služieb poskytovaných ubytovateľom v ubytovacom zariadení.

3. Uzatvorením zmluvy s ubytovateľom klient súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

4. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo poskytnutej služby.

Práva klienta – spotrebiteľa:

1. Klient – spotrebiteľ má najmä právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

2. Klient – spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

3. Klient sa môže domáhať ochrany svojho práva proti porušiteľovi na súde. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa podmienok Zákona o riešení sporov, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Ďalšie podmienky alternatívneho riešenia sporov, vrátane subjektu alternatívneho riešenia sporu vo vzťahu s ubytovateľom sú určené v Čl. IX VOP.C.

Zodpovednosť za vady

1. Ubytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí klientom, a/alebo ktoré má poskytnutá služba pri jej poskytnutí klientovi.

2. Pri použitých veciach

ubytovateľ nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. 3. Pri veciach predávaných a/alebo službách poskytovaných za nižšiu cenu ubytovateľ nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dohodnutá nižšia cena.

4. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá ubytovateľ za vady veci, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

5. Ustanovenia o záručnej dobe a jej plynutí sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka, podľa charakter klienta, ak tento reklamačný poriadok neurčuje inak.

6. Klient je povinný skontrolovať tovar pri jeho prevzatí a/alebo službu pri jej poskytnutí a reklamovať zjavné vady bez omeškania.

7. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru alebo služby, a to najmä: množstevný a sortimentný rozdiel, znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.), nekvalitne poskytovaná služba.

8. Zistené zjavné vady je klient povinný bezodkladne oznámiť zodpovednému pracovníkovi ubytovateľa.

9. Neskoršiu reklamáciu klienta nebude ubytovateľ akceptovať a takáto reklamácia sa považuje za neoprávnenú.

10. Ubytovateľ nezodpovedá za vady, ak:- ide o vady, o ktorých klient v čase uzavretia zmluvného vzťahu s ubytovateľom vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, iba že sa vady týkajú vlastností tovaru, alebo poskytnutej služby, ktoré mal alebo mala mať podľa zmluvy;- klient spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám;- klient pred prevzatím tovaru alebo služby o vade tovaru alebo služby vedel, resp. bol na vadu alebo vadnú službu výslovne a jasne upozornený;- vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním;- boli porušené ochranné plomby na tovare;- boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí;- sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti;- vznikli v dôsledku živelných katastrof;- boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca;- vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti. D. Uplatnenie reklamácie

1. Ak klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného pracovníka ubytovateľa. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby klient pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o predaji tovaru a /alebo poskytnutí služby (pokladničný doklad, kópia objednávky, faktúra, zmluva a pod.), pokiaľ má takýto doklad k dispozícii.

2. Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby klient pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Ubytovateľ je povinný reklamáciu alebo sťažnosť klienta zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Ubytovateľ je povinný po starostlivom

preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 (troch) dní, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní od uplatnenia reklamácie klientom.

3. Klient je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, najmä podať informácie týkajúce sa reklamovanej služby.

4. Ak to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní zodpovednému pracovníkovi ubytovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na ubytovanie, aby sa ubytovateľ mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

5. Reklamácie uplatňuje klient u ubytovateľa alebo povereného pracovníka.

6. Ak ide o vadu tovaru: ktorú možno odstrániť, klient má právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená a ubytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým ubytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Ubytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady.

7. Ak ide o vadu tovaru: ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Klient právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvného vzťahu s ubytovateľom odstúpiť. Tieto práva prislúchajú klientovi aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má klient právo na primeranú zľavu z ceny veci.

8. Vady stravovacích služieb: ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena jedál a/alebo nápojov, má Klient právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady. Reklamáciu v týchto prípadoch klient uplatňuje pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po ich ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla, alebo nápoja), v závislosti od toho, akú vadu klient reklamuje. V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu stravovacích služieb na jedlách a nápojoch, má klient právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny za jedlá a/alebo nápoje.

9. Vady ubytovacích služieb: klient má právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov ubytovacích služieb, ktoré bezodkladne ohlásí zodpovednému pracovníkovi ubytovateľa podľa , t. j. má právo na výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia izby. Ak ide o vady, ktoré nie je možné odstrániť chyby, t.j. technického charakteru na hotelovej izbe (napr. porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody alebo iná technická chyba na izbe, ktorú nie je možné rýchlo odstrániť), a ak ubytovateľ nemôže poskytnúť klientovi iné náhradné ubytovanie, či presunúť klienta do inej izby a izba bude i napriek týmto nedostatkom klientovi prenajatá, má klient právo na primeranú zľavu z ceny za ubytovanie; inak má právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí;

Článok IX

Alternatívne riešenie sporov

1. Riešenie reklamácií klientov vo vzťahu k službám poskytnutým ubytovateľom je upravený v Článku VIII týchto VOP. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým ubytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že ubytovateľ porušil jeho práva, má klient právo obrátiť sa na ubytovateľa ako predávajúceho, resp. poskytovateľa so žiadosťou o nápravu.

2. Ak ubytovateľ 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.

3. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s ubytovateľom ako 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 hospodárskeho rozvoja a vnútroobchodu Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), 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 http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.html. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

Článok X

Ochrana osobných údajov

1. Klient v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, v platnom znení, vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov ubytovateľom podľa tohto zákona.
2. Klient udeľuje ubytovateľovi súhlas so získavaním, spracovávaním a uchovávaním osobných údajov klienta uvedených v objednávke klienta, za účelom zabezpečenia a poskytnutia klientom objednaných služieb zo strany ubytovateľa a pre splnenie povinností ubytovateľa uložených zákonom, a to na nevyhnutnú dobu.
3. Klient udeľuje ubytovateľovi súhlas so získavaním a spracovaním osobných údajov klienta aj pre potreby marketingových aktivít ubytovateľa, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch ubytovateľa, a to na dobu počas ktorej sú tieto aktivity vykonávané.
4. Odvolanie súhlasu klienta je možné uskutočniť písomne s udaním alebo bez udania dôvodu.

Článok XI

Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Pokiaľ by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo alebo sa stalo neplatným, neúčinným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť ostatných ustanovení týchto VOP.
3. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a zmluvy budú riešené pred príslušným súdom Slovenskej republiky.
4. Pokiaľ nie je medzi ubytovateľom a klientom a/alebo v týchto VOP uvedené inak, v prípade vzájomnej písomnej korešpondencie sa jej doručenie bude uskutočňovať osobne, doporučenou listovou zásielkou s doručenkou alebo e-mailom, prípadne inou dohodnutou formou. Adresou ubytovateľa je adresa uvedená v Článku I bod 4. týchto VOP a adresou klienta bude adresa ním oznámená ubytovateľovi. V prípade neúspešného doručenia, vrátane odmietnutia prevzatia zásielky, sa deň vrátenia zásielky odosielateľovi bude považovať za deň riadneho doručenia.
5. Klient pri odoslaní objednávky vyjadruje svoj súhlas s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať. Ubytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke ubytovateľa www.chataglianka.sk.
6. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 25.05.2025.
V Mýte pod Ďumbierom, 25.05.2025