

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

Obchodné meno: Nelka, s.r.o., Nám. SNP 2109/16, 960 01 Zvolen
IČO: 36 053 325, IČ DPH: SK 2021651071 zapísaná v obchodnom registri
Okresného súdu Banská Bystrica oddiel: s.r.o, vložka číslo: 7628/S

Zmluvné strany:

Dodávateľ alebo Penzión: Penzión Zwolenčan, prevádzka spoločnosti Nelka, s.r.o. - poskytovateľ ubytovacích, stravovacích a kongresových služieb odberateľovi (hostovi) za úhradu.

Odberateľ, Host', Klient: Objednávateľ služieb - fyzická alebo právnická osoba, s ktorou dodávateľ uzatvorí zmluvu (dohodu), ktorej predmetom bude poskytnutie služieb v Penzióne Zwolenčan.

1. VŠEOBECNÉ PODMIENKY

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky alebo VOP upravujú používanie ubytovacích, konferenčných a banketových zariadení penziónu ako dodávateľa služieb a služieb nimi poskytovaných. Špeciálne, individuálne dojednané podmienky nie sú súčasťou zverejnených Všeobecných zmluvných podmienok, pričom ale Všeobecné zmluvné podmienky nevyklučujú uzavretie osobitných zmlúv a dohôd s cestovnými kancelármi, cestovnými organizátormi, resp. s jednotlivými osobami, ktoré budú zohľadňovať rozdielne a rozličné podmienky zodpovedajúce danému prípadu.

2. REZERVÁCIA SLUŽIEB

Rezerváciu možno vykonať vo vlastnom mene alebo treťou osobou. Pri rezervácii treťou osobou zodpovedá táto osoba voči penziónu spolu s klientom spoločne a nerozdielne ako spoludlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ penziónu nepreukáže, že záväzky preberá host'. Rezerváciu potvrdzuje penzión po obdržaní objednávky cez rezervačný systém.

2.1 Objednávka musí obsahovať:

- meno a priezvisko hosta v prípade firmy názov spoločnosti,
- termín čerpania ubytovacích služieb,
- kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu hosta, email kontakt,
- spôsob úhrady za služby, v prípade firmy fakturačné údaje,
- rozsah a druh objednaných služieb.
- Na základe objednávky penzión vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým hostovi potvrdí rozsah služieb písomnou formou alebo elektronicky.

3. CENY A PLATOBNÉ PODMIENKY

Klient je povinný za poskytnuté služby penziónom zaplatiť penziónu dohodnutú cenu, inak cenu uvedenú v platnom cenníku penziónu nachádzajúcom na webovej stránke penziónu. Toto platí aj pre služby a výdavky poskytnuté penziónom voči tretím osobám, ktoré boli vyvolané klientom.

- Zľavy a akcie nie je možné kombinovať a kumulovať.
- Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.
- Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach musia byť vopred odsúhlasené riaditeľom spoločnosti.
- Penzión ma právo žiadať od hosta zálohovú platbu až do výšky 30% z ceny objednaných služieb so splatnosťou 7 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou v momente, keď je uhradená zálohová platba na účet penziónu.
- Zálohová platba je nevratná.

3.1 Zálohová platba pre skupiny a podujatia

Penzión vystavuje zálohovú faktúru z predpokladanej a dohodnutej ceny za všetky ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby podľa objednávky so splatnosťou 7 dní odo dňa vystavenia zálohovej faktúry a to nasledovne: 30% z objednaných služieb ako potvrdenie rezervácie:

Dňom pripísania zálohy na účet penziónu vedený vo VUB č.u. SK22 0200 0000 0048 5514 0357 je objednávka zo strany klienta potvrdená. Od doby prijatia objednávky objednávateľom až do doby splatnosti zálohovej faktúry sa považuje termín realizácie služby za rezervovaný. Zaplatená záloha bude zúčtovaná v riadnom daňovom doklade (faktúre) po ukončení pobytu. V prípade, že klient zálohovú faktúru riadne a včas neuhradí, penzión je oprávnený rezerváciu zrušiť. Zálohovú platbu možno zrealizovať nasledovným spôsobom: v hotovosti alebo, prevodom na účet: vo VUB č.u. SK22 0200 0000 0048 5514 0357 pre variabilný symbol použite číslo faktúry.

3.2 Storno podmienky pri individuálnych rezerváciách

Penzión je oprávnený požadovať storno poplatky v prípade, že klient svoju rezerváciu zruší písomne, telefonicky alebo elektronicky v nasledovných lehotách:

- v deň nástupu na pobyt 100% z celkovej sumy stornovaných služieb Penziónu Zwolenčan

3.3 Storno podmienky pri individuálnych rezerváciách

Za skupinovú rezerváciu považujeme rezerváciu 3 a viac izieb.

Penzión Zwolenčan je oprávnený požadovať od objednávateľa nižšie uvedené storno poplatky v prípade, že objednávateľ svoju skupinovú rezerváciu zruší písomne, telefonicky alebo elektronicky v nasledovných lehotách:

- od 14 do 7 dní pred dohodnutým termínom: 50% z celkovej sumy stornovaných služieb penziónu,
- od 6 do 1 dní pred dohodnutým termínom: 80% z celkovej sumy stornovaných služieb penziónu,
- v deň nástupu na pobyt: 100% z celkovej sumy stornovaných služieb penziónu.
- V prípade nevyužitia všetkých rezervovaných izieb, účtujeme storno poplatok v hodnote 30€/izba.

4. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Penzión rezervuje ubytovanie na základe objednávky cez rezervačný systém.

Penzión môže ubytovať klienta, ktorý sa riadne prihlási. Pred nástupom na pobyt je hosť povinný vyplniť ONLINE registráciu /CHECK-IN ato s platným identifikačným dokladom - občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti.

Každý Klient, ktorý nie je štátnym občanom SR je povinný v zmysle zákona č. 48/2002 Z. z. o pobyte cudzincov v platnom znení podpísať vyplnené úradné tlačivo o hlásení pobytu, predložené pri príchode pracovníkom penziónu, pričom všetky požadované údaje je Klient povinný uviesť pravdivo a úplne.

Ak klient požiada opredĺženie ubytovania, môže mu penzión, ak mu vie vyhovieť - ponúknuť aj inú izbu než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.

Obsadenie izby je možné v deň nástupu **po 14:00**, uvoľnenie izby je v deň odchodu **do 10:00**. Ak hosť neuvoľní ubytovanie v stanovenom čase, je ubytovacie zariadenie oprávnené účtovať ubytovanie za nasledujúci deň.

Klient, ktorý sa ubytuje pred 6:00 hodinou rannou, uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.

Klient, ktorý požaduje ubytovanie pred 12:00 hodinou a izba sa preto nemohla predchádzajúcu noc prenajať, platí ubytovanie i za predchádzajúcu noc.

Klient si pri obsadení izby vo vlastnom záujme prekontroluje stav a funkčnosť zariadení na izbe a prípadné závady ihneď nahlási vedúcemu prevádzky.

Klient súhlasí s tým, že do jeho izby počas celej doby trvania jej prenájmu má právo vstúpiť za účelom vykonania svojich služobných povinností chyžná, údržbár, prípadne riaditeľ penziónu.

Prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia **nezodpovedá** za veci ubytovanými hosťami vnesené do objektu, priestorov určených na ubytovanie alebo na uloženie vecí. V prípade akýchkoľvek škôd, ktoré

vzniknú neohladuplným zaobchádzaním s vecami nachádzajúcimi sa v priestoroch objektu a jeho zariadením, je ubytovaný povinný škodu nahlásiť a primerane znášať náklady, ktoré vzniknú ubytovateľovi pri ich odstraňovaní.

Ubytovateľ si vyhradzuje právo ukončiť pobyt hosta bez nároku na náhradu za ubytovanie v prípade, ak ubytovaný v ubytovacom zariadení porušuje dobré mravy alebo inak porušuje ubytovací poriadok.

Ubytovanie **zvierat** nie je povolené.

V objekte je na viditeľnom a ubytovaným hosťom prístupnom mieste vyvesený **požiarny poriadok**. Ubytovatelia sú povinní riadiť sa pri svojom pobyte týmto požiarnym poriadkom.

Všetky vnútorné priestory Penziónu sú nefajčiarske. Ak Host' poruší zákaz fajčenia, Penzión má právo zvýšiť dohodnutú cenu ubytovania o sumu 50,-€ / deň, v ktorom porušil zákaz fajčenia. Fajčenie na miestach na to určených (balkón, terasa reštaurácie, fajčiarska miestnosť v reštaurácii) je povolené.

Ubytovateľ nezodpovedá za stratu a poškodenie vecí uložených v apartmáne ani v celom objekte.

Penzión nezodpovedá za prípadné nezhody alebo konflikty medzi hosťami, ale v rozsahu zákonných možností urobí nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie poriadku a kludu v ubytovacích a odbytových priestoroch.

Na izbe alebo v spoločenských miestnostiach penziónu klient nesmie premiestňovať zariadenie vykonávať opravy alebo akékoľvek zásahy do televíznych prijímačov, prípadne do elektrickej siete alebo inej inštalácie.

Klient sa nesmie na izbe ani na chodbách penziónu hlučne zabávať, spievať, nahlas počúvať televízny program. V čase od 22:00 hodiny do 6:00 hodiny je povinný dodržiavať nočný klud.

Klient má právo využívať všetky zariadenia prenajatej izby a spoločenských miestností. Za všetky škody spôsobené na majetku penziónu zodpovedá klient podľa platných predpisov.

Klient prebratím elektronického kódu plne súhlasí s podmienkami ubytovacieho a reklamačného poriadku Penziónu Zwolenčan.

5. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

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.

Za škody spôsobené na zariadení penziónu zodpovedá klient podľa príslušných platných predpisov. V prípade škody spôsobenej klientom na majetku penziónu, je klient povinný uhradiť penziónu náhradu vzniknutej škody ešte v deň skončenia pobytu.

Penzión neručí za úrazy vzniknuté pri podujatiach a programoch akéhokoľvek druhu, ibaže by penzión konal hrubo nedbanlivo alebo úmyselne.

6. INÉ SANKCIE A POKUTY

V prípade spustenia falošného poplachu z dôvodu nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako napr: zákaz fajčenia v priestoroch penziónu, spustenie dymovej clony pri podujatiach, používanie otvoreného ohňa v priestoroch penziónu a iné, má Penzión právo zaúčtovať klientovi poplatok až vo výške 500 EUR.

7. ODSŤUPENIE PENZIÓNOM

Penzión je oprávnený kedykoľvek odstúpiť od dohodnutej zmluvy alebo uzatvorenej rezervácie a od poskytovania služieb a to zaslaním alebo osobným doručením písomného (listom alebo v prípade e-mailovej komunikácie e-mailom) oznámenia o odstúpení od zmluvy odberateľovi v prípadoch:

- a) uvedených v Občianskom zákonníku,
- b) ak penzión nemôže poskytnúť dohodnuté služby z dôvodu prípadu vyššej moci (pod vyššou mocou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle dodávateľa a bráni mu v splnení povinností, pokiaľ nemožno rozumne predpokladať, že by penzión túto prekážku alebo jej následky mohol odvrátiť že by ju v čase vzniku záväzku mohol predvídať),
- c) ak je hosť v omeškaní s akoukoľvek platbou podľa akejkoľvek uzatvorenej zmluvy s penziónom alebo s úhradou akejkoľvek faktúry vystavenej penziónom,
- d) keď poskytnutie dohodnutých služieb hosťovi ohrozuje alebo poškodzuje dobré meno penziónu alebo narušuje alebo ohrozuje riadnu prevádzku alebo bezpečnosť penziónu. Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán z uzavretej zmluvy okrem nárokov na náhradu škody a nárokov na zmluvné pokuty.

8. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Hosť vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb a tiež v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/94/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) a § 14 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Zároveň udeľuje penziónu súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za

účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo vzťahov medzi hosťom a penziónom. Odberateľ udeľuje súhlas so získavaním a spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít penziónu, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch penziónu, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Odvolanie tohto súhlasu je možné realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Ako Klient, dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomá/ý svojich práv.

9. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

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 Penziónom upravuje Reklamačný poriadok Penziónu.

V prípade, ak Klient - spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Penzión vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Penzión porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Penzión ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

Ak Penzión 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.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Penziónom 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, alebo 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-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-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.

Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie:

<https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Vo veciach neupravených týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami ani individuálnymi zmluvami alebo dohodami medzi dodávateľom a odberateľom sa zmluvný vzťah spravuje príslušnými ustanoveniami najmä Občianskeho a Obchodného zákonníka, ak príslušný právny predpis neustanovuje inak. V prípade rozporu medzi dojednaniami určenými v osobitnej zmluve alebo dohode a týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami je rozhodujúce to, čo je uvedené v zmluve alebo dohode.

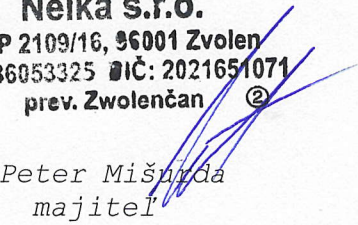
Prípadné spory, ktoré zo zmluvného vzťahu vzniknú sa zmluvné strany zaväzujú riešiť prednostne zmiernou cestou. V prípade ak by mimosúdne vyriešenie veci nebolo možné, dodávateľ aj odberateľ berú na vedomie, že všetky prípadné vzniknuté spory, ktoré medzi nimi vzniknú sa budú riadiť právom Slovenskej republiky a to podľa slovenského právneho poriadku a to na príslušných súdoch Slovenskej republiky.

Pokiaľ by sa jednotlivé ustanovenia týchto Všeobecných zmluvných podmienok stali neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa to platnosti a účinnosti ostatných ustanovení.

Host' je povinný dodržiavať ustanovenia týchto VOP. V prípade, ak klient hrubo poruší svoje povinnosti, má penzión právo od zmluvy o poskytnutí služby odstúpiť pred uplynutím dohodnutého času.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.01. 2024.

Vo Zvolene 01.01.2024

Nelka s.r.o.
SNP 2109/16, 96001 Zvolen
IČO: 36053325 DIČ: 2021651071
prev. Zvolenčan 

Peter Mišunča
majiteľ