

# Všeobecné obchodné podmienky

1. Údaje poskytovateľa služieb
2. Všeobecné podmienky
3. Zmluvná strana
4. Vznik zmluvy, spôsob rezervácie, úprava rezervácie, oznamovacia povinnosť
5. Podmienky odrieknutia
6. Ceny
7. Spôsob platby, záruka
8. Spôsob a podmienky využívania služieb
9. Domáce zvieratá
10. Odmietnutie plnenia zmluvy, zánik povinnosti poskytovania služieb
11. Záruka umiestnenia
12. Práva Zmluvnej strany
13. Povinnosti Zmluvnej strany
14. Povinnosť Zmluvnej strany nahradiť škody
16. Práva Poskytovateľa služieb
15. Povinnosti Poskytovateľa služieb
16. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody
17. Mlčanlivosť
18. Vis major
19. Alternatívne riešenie sporov

## 1. Údaje poskytovateľa služieb

**Obchodné meno :** PSP Morava, s.r.o.  
**Sídlo spoločnosti :** Tatranská Lomnica 42, 059 60 Vysoké Tatry  
**IČO :** 36510891  
**Adresa prevádzky :** Hotel Morava, Tatranská Lomnica 42, 059 60 Vysoké Tatry  
**Zodpovedný vedúci:** Iveta Šestáková  
**Kontakt :** sestakova@hotel-morava.sk

## 2. Všeobecné podmienky

- 2.1. Tieto „Všeobecné obchodné podmienky“ upravujú používanie ubytovacích zariadení Poskytovateľa služieb, a služieb nimi poskytovaných.
- 2.2. Špeciálne, individuálne podmienky nie sú súčasťou zverejnených Všeobecných obchodných podmienok, ale nevylučujú uzavretie zvláštnych dohôd s cestovnými kancelárkami, cestovnými organizátormi, v jednotlivých prípadoch s rozličnými, danému druhu obchodu zodpovedajúcimi, kondíciami.

## 3. Zmluvná strana

- 3.1. Služby poskytované Poskytovateľom služieb, využíva Host'.
- 3.2. Pokiaľ objednávku služieb odovzdá Host' priamo Poskytovateľovi služieb, potom je Host' Zmluvnou stranou. Poskytovateľ služieb a Host' – v prípade splnenia podmienok – sa spolu stávajú zmluvnými stranami (ďalej Strany).
- 3.3. Pokiaľ objednávku služieb z poverenia Host'a odovzdá Poskytovateľovi služieb tretia osoba (ďalej Sprostredkovateľ), potom podmienky spolupráce upravuje zmluva, uzavretá medzi Poskytovateľom služieb a Sprostredkovateľom.

#### 4. Vznik zmluvy, spôsob rezervácie, úprava rezervácie, oznamovacia povinnosť

4.1. Na ústne alebo písomne podanú žiadosť Host'a o ponuku pošle Poskytovateľ služieb ponuku. Pokiaľ do 48 hodín od odoslania ponuky nebude doručená konkrétna objednávka, potom viazanosť ponuky Poskytovateľa služieb zaniká.

4.2. Zmluva vzniká písomným potvrdením ústne alebo písomne podanej rezervácie Host'a Poskytovateľom služieb, a pokladá sa za Písomne uzatvorenú Zmluvu. Ústne podaná rezervácia, dohoda, úprava, alebo jej ústne potvrdenie Poskytovateľom služieb nemá váhu Zmluvy.

4.3. Potvrdením rezervácie Ubytovacieho zariadenia recepciou je medzi hosťom a ubytovateľom uzatvorená zmluva o ubytovaní podľa § 754 a nasl. Občianskeho zákonníka. Uzatvorením zmluvy o ubytovaní vznikne hosťovi právo, aby mu ubytovateľ poskytol prechodné ubytovanie v rezervovanej izbe Ubytovacieho zariadenia a, na dobu a za podmienok podľa potvrdenej rezervácie. Zmluva o využívaní ubytovacích služieb sa uzatvára na dobu určitú.

4.3.1. Pokiaľ Host' ešte pred ukončením určeného obdobia definitívne opustí izbu, potom má Poskytovateľ služieb právo na úmernú finančnú čiastku protihodnoty služieb, uvedených v Zmluve, ktorú je oprávnený zaučovať vo svoj prospech. Zároveň izbu, ktorá sa uvoľnila pred uplynutím určenej doby, je Poskytovateľ služieb oprávnený opätovne poskytnúť ďalším záujemcom.

4.3.2. Na predĺženie využívania ubytovacích služieb iniciované Host'om, je potrebný predbežný súhlas Poskytovateľa služieb.

V takomto prípade si môže Poskytovateľ služieb vyhradiť uhradenie už poskytnutých služieb.

4.4. Na úpravu a/alebo doplnenie Zmluvy je potrebná písomná dohoda, podpísaná Zmluvnými stranami.

#### 5. Podmienky zrušenia rezervácie (Storno podmienky)

Ubytovacie zariadenie je oprávnené účtovať nasledovné storno poplatky v prípade, že hosť zruší svoju rezerváciu pobytu písomne, elektronicky alebo faxom v nasledovných lehotách:

<b>Storno poplatok</b>	
<b>bez poplatku</b>	odo dňa potvrdenia objednávky <b>do 21 dní</b> pred dňom nástupu na pobyt
<b>30 %</b> z ceny objednaných a potvrdených služieb	<b>20 až 14 dní</b> pred dňom nástupu na pobyt
<b>50 %</b> z ceny objednaných a potvrdených služieb	<b>13 až 7 dní</b> pred dňom nástupu na pobyt
<b>80 %</b> z ceny objednaných a potvrdených služieb	<b>6 až 1 deň</b> pred dňom nástupu na pobyt
<b>100 %</b> z ceny objednaných a potvrdených služieb	<b>v deň nástupu na pobyt</b>

<b>Storno poplatok Vianoce, Silvester, Veľká Noc</b>	
<b>hodnota celej rezervácie musí byť uhradená v celej výške (100% záloha); účtovaný je 100% storno poplatok</b>	<b>odo dňa potvrdenia objednávky do dňa nástupu na pobyt</b>

## **6. Ceny**

6.1. Ceny Ubytovacieho zariadenia a za izbu budú vyvesené v izbe alebo na recepcii resp. na webovej stránke.

6.2. Poskytovateľ služieb môže svoje zverejnené ceny bez predbežného oznámenia zmeniť.

6.3. Zároveň s oznámením cien oznámi Poskytovateľ služieb aj mieru daní, obsiahnutú v cenách (DPH, rekreačný poplatok), určenú zákonom, platnú v termíne odoslania ponuky. Poskytovateľ služieb môže náklady navyše, spôsobené úpravou platných daňových zákonov (DPH, rekreačný poplatok), po predbežnom oznámení previesť na Zmluvnú stranu.

6.4. Aktuálne zľavy, akcie, ostatné ponuky budú oznámené na webovej stránke.

6.5. Konkrétne ceny, zľavy a podmienky pobytu pre deti, zľavy sú dostupné na stránke danej ponuky.

## **7. Spôsob platby**

7.1. Poskytovateľ služieb požaduje protihodnotu služieb, poskytovaných Zmluvnej strane, najneskôr po ich využití, pred odchodom z Ubytovacieho zariadenia, ale v rámci individuálnej dohody môže poskytnúť aj možnosť neskoršej úhrady.

7.2. Poskytovateľ služieb na garantovanie využitia služieb podľa Zmluvy, a vyrovnanie protihodnoty môže požadovať preddavok na všetky poskytované služby alebo na ich časť

7.3. Náklady spojené s použitím ktoréhokoľvek spôsobu platby nesie Zmluvná strana.

7.4. Bezhotovostný prevod - údaje platiteľa

Ak si klient vybral pre rezerváciu na ubytovanie možnosť "bankový prevod", dostane všetky podrobné informácie nevyhnutné na uskutočnenie bankového prevodu.

Je potrebné zaslať svoju žiadosť na našu mailovú adresu, kde uvedie kontaktné údaje a musí doplniť telefónne číslo. Tieto údaje budú použité neskôr, a na poskytnutú e-mailovú adresu bude zaslané potvrdenia rezervácie. Telefónne číslo bude potrebné v prípade, v ktorom budeme sa musieť s Vami rýchlo kontaktovať.

Platba rezervácie závisí od typu ubytovania, ktoré ste si vybrali. Výšku zálohy a zvyšnej sumy ste povinní zaplatiť podľa kalkulácie (proformafaktúry), ktorú dostanete od nás mailom po potvrdení rezervácie nasledovne:

- 50% ceny služieb ubytovania sa platí po potvrdení objednávky
- 50% ceny služieb ubytovania sa platí priamo prenajímateľom v hotovosti alebo kreditnou kartou v deň nástupu na ubytovanie
- prevádzkovateľ je oprávnený žiadať zálohovú platbu 100% pre špecifické akcie, vybrané termíny a spoločenské udalosti

## 7.5. Platba kreditnou kartou – údaje platiteľa a karty

V prípade výberu platby kreditnou kartou musí klient okrem kontaktných údajov platcu (tak ako pri platbe bankovým prevodom), uviesť aj príslušné informácie o kreditnej karte: typ karty, číslo karty, dátum vypršania platnosti, kód CVV ako aj meno a priezvisko vlastníka karty – zadané informácie musia byť totožné s informáciami uvedenými na kreditnej karte.

Platba rezervácie závisí od typu ubytovania, ktoré ste si vybrali. Výšku zálohy a zvyšnej sumy ste povinní zaplatiť podľa kalkulácie (proformafaktúry), ktorú dostanete od nás mailom po potvrdení rezervácie nasledovne:

- 50% ceny služieb ubytovania sa platí po potvrdení objednávky
- 50% ceny služieb ubytovania sa platí priamo prenajímateľom v hotovosti alebo kreditnou kartou v deň nástupu na ubytovanie
- prevádzkovateľ je oprávnený žiadať zálohovú platbu 100% pre špecifické akcie, vybrané termíny a spoločenské udalosti

## Potvrdenia o platbe

- Po zaplatení zálohy dostanete potvrdenie o zaplatení a podrobné informácie o Vašej rezervácii s nasledovnými údajmi:
  1. Meno, adresa a číslo telefónu poskytovateľa služieb
  2. Adresu objektu
  3. Meno a adresu objednávateľa rezervácie
  4. Počet osôb (prípadne mená hostí), ktorí budú využívať služby uvedené v rezervácii
  5. Opis zaplatenej služby, termín/ dátum pobytu
  6. Poznámku o pobytových poplatkoch

Postup a činnosť prevádzkovateľa vychádza z etických princípov a rešpektuje súkromie klienta. Prevádzkovateľ využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát a údajov, ktoré garantuje plnú bezpečnosť údajov poskytnutých pri realizácii úhrady klientom.

Klient splnomocňuje prevádzkovateľa na overenie si poskytnutých informácií o kreditnej karte/debetnej karte v príslušnom call-centre banky alebo spoločnosti, ktorá kreditnú kartu/debetnú kartu vydala.

## 8. Spôsob a podmienky využívania služieb

- 8.1. Host' môže obsadiť izbu v deň príchodu od 15:00 hodiny (Check in) a je povinný ju opustiť v posledný deň pobytu dopoludnia, do 10:00 hodiny (Checkout),
- 8.2. Pokiaľ si host' želá obsadiť izbu pred nasledovnými termínmi v deň príchodu, bude mu účtovaná aj cena za predchádzajúcu noc pred dňom príchodu.

## 9. Domáce zvieratá

- 9.1. Do Ubytovacieho zariadenia nie je možné priviesť domáce zvieratá.

## **10. Odmietnutie plnenia zmluvy, zánik povinnosti poskytovania služieb**

10.1. Poskytovateľ služieb je oprávnený s okamžitou platnosťou vypovedať Zmluvu o poskytovaní ubytovacích služieb, a tým odmietnuť poskytovanie služieb, ak:

a) Host' nepoužíva izbu, respektíve zariadenie, ktoré mu bolo dané k dispozícii, na účel, na ktorý je určené;

b) Host' sa správa voči bezpečnosti, poriadku Ubytovacieho zariadenia, voči jeho zamestnancom nežiaducim, hrubým spôsobom, je pod vplyvom alkoholu alebo drog, správa sa urážlivo alebo iným neprijateľným spôsobom;

c) Host' trpí infekčnou chorobou;

d) Zmluvná strana nesplní do určeného termínu svojej povinnosti zaplatenia zálohy, uvedené v Zmluve.

10.2. Pokiaľ nebude Zmluva medzi stranami splnená z dôvodu „vis major“, zmluva zanikne.

## **11. Záruka umiestnenia**

11.1. Pokiaľ do Ubytovacieho zariadenia Poskytovateľ'a služieb z dôvodu vlastnej chyby (napr. preplnenie, dočasné prevádzkové problémy, atď.) nedokáže zaistiť služby uvedené v Zmluve, Poskytovateľ' služieb je povinný bezodkladne sa postarať o ubytovanie Host'a.

11.2. Poskytovateľ' služieb je povinný:

a) zaistiť/ponúknuť služby, uvedené v Zmluve, za cenu potvrdenú v zmluve, na dobu v nej uvedenú – alebo do odstránenia prekážok – v inom Ubytovacom zariadení v takej istej, alebo vyššej kategórii. Všetky náklady navyše, spojené so zaistením náhradného ubytovania, nesie Poskytovateľ' služieb;

b) bezplatne zaistiť pre Host'a jednorazovú možnosť telefonovania, na oznámenie zmeny miesta ubytovania;

c) zaistiť pre Host'a bezplatný transfer na presťahovanie sa do náhradného ubytovania a na prípadné neskoršie sťahovanie sa späť.

11.3. Pokiaľ Poskytovateľ' služieb bezo zvyšku splní všetky tieto povinnosti, respektíve ak Host' prijal ponúknutú možnosť náhradného ubytovania, Zmluvná strana si nemôže dodatočne uplatňovať nároky na odškodnenie.

## **12. Práva Zmluvnej strany**

12.1. V zmysle zmluvy je Host' oprávnený používať podľa spôsobu jej určenia objednanú izbu, ako aj zariadenia, ktoré patria do okruhu zvyčajných služieb, a pre ktoré neplatia špeciálne podmienky.

12.2. Host' môže v súvislosti so službami, poskytovanými Poskytovateľ'om služieb, podať sťažnosť počas doby pobytu. Poskytovateľ' služieb sa zaväzuje riešiť sťažnosť, ktorá mu bola v tomto období písomne preukázateľne doručená (alebo ním bola o sťažnosti písaná zázpisnica).

### **13. Povinnosti Zmluvnej strany**

13.1. Zmluvná strana je povinná uhradiť protihodnotu služieb, objednaných v Zmluve, do termínu a spôsobom, určenými v zmluve.

13.2. Host' sa postará o to, aby sa dieťa, mladšie ako 12 rokov - zverené do jeho opatery, zdržiavalo v Ubytovacom zariadení i Poskytovateľa služieb iba pod dozorom dospeljej osoby.

13.3. Host' si nemôže priniesť vlastné jedlo/nápoje do reštauračných zariadení Ubytovacieho zariadenia.

### **14. Povinnosť Zmluvnej strany nahradiť škody**

Host' zodpovedá za škody a znevýhodnenia, ktoré Poskytovateľ služieb alebo tretia osoba utrpí vinou Host'a, alebo jeho sprevádzajúcej osoby, alebo iných osôb, za ktoré zodpovedá Host'. Táto zodpovednosť platí aj vtedy, ak má poškodený právo žiadať úhradu svojej škody priamo od Poskytovateľa služieb.

### **15. Povinnosti Poskytovateľa služieb**

Poskytovateľ služieb je povinný:

a) plniť ubytovacie a iné služby objednané na základe zmluvy, podľa platných predpisov, štandardov služieb;

b) prešetriť písomnú sťažnosť host'a resp. reklamácie a vykonať kroky, potrebné na riešenie problému, o ktorých je povinný spísať zápisnicu. Pri reklamácii sa riadi reklamačným poriadkom

### **16. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody**

16.1. Poskytovateľ služieb zodpovedá za všetky škody, ktoré Host' utrpí vinou Poskytovateľa služieb, alebo jeho zamestnancov v zariadeniach Poskytovateľa služieb.

16.1.1. Zodpovednosť Poskytovateľa služieb sa nevzťahuje na škodu spôsobujúcu udalosti, vzniknuté z neodvratných dôvodov, ktoré sú mimo kompetencie zamestnancov Poskytovateľa služieb a jeho hostí, alebo ktoré si host' spôsobil sám.

16.1.2 Poskytovateľ služieb môže v Ubytovacom zariadení určiť také miesta, kde hostia nemajú prístup. Za prípadné škody, zranenia, vzniknuté na týchto miestach, Poskytovateľ služieb nezodpovedá.

16.1.3. Host' musí škodu, ktorá mu vznikla, okamžite nahlásiť zástupcovi Ubytovacieho zariadenia, a poskytnúť mu všetky údaje, potrebné na vyjasnenie okolností udalosti, spôsobiacej škodu, prípadne na spísanie policajnej zápisnice/zahájenie policajného vyšetrovania.

16.2. Poskytovateľ služieb je zodpovedný za škody, spôsobené ubytovanému Host'ovi stratou, zničením alebo poškodením jeho vecí, pokiaľ ich Host' uložil na miesto určené Poskytovateľom služieb, respektíve na miesto obvyčajne na tento cieľ určené, alebo do svojej izby, alebo ktoré Host' odovzdal tým zamestnancom Poskytovateľa služieb, ktorých mohol považovať za oprávnených na prevzatie svojich vecí.

16.2.1. Za cenné predmety, cenné papiere, a hotovosť zodpovedá Poskytovateľ služieb iba v tom prípade, pokiaľ danú vec výslovne prevzal do úschovy, alebo bola škoda spôsobená z dôvodov, za ktoré podľa všeobecných podmienok zodpovedá. V takomto prípade je dokazovanie povinnosťou Host'a.

### **17. Mlčanlivosť**

Poskytovateľ služieb je povinný postupovať podľa smerníc o spracovaní údajov podľa zákona 18/2018 Z.z. v zmysle neskorších predpisov

### **18. Vis major**

Dôvod, alebo špecifická okolnosť tzv. vyššej moci - požiar, všetky formy živelných katastrof, výpadok energií zo strany dodávateľov, núdzový stav vyhlásený štátnymi orgánmi z dôvodu vojny alebo pandémie, ktoré spôsobili nemožnosť poskytnúť dohodnuté služby zo strany prevádzkovateľa (vis major), oslobodzujú prevádzkovateľa od plnenia povinností, vyplývajúcich zo zmluvy, počas trvania tohto dôvodu alebo okolnosti.

### **19. 7. Záverečné ustanovenia**

Host' potvrdením objednávky ubytovania v zariadení, alebo ubytovaním sa potvrdzuje, že sú mu tieto všeobecné obchodné podmienky známe a že súhlasí s ich obsahom. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke prevádzkovateľa.

Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.01.2020

01.01.2020

## **19. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV**

1. Host' má právo požiadať poskytovateľa o nápravu v prípade, ak má pocit, že poskytovateľ porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti Host'a. Ak poskytovateľ na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho Host'ovských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní Host' môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má Host' právo voľby. Návrh môže Host' podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015 Z.z.

2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR– <http://www.mhsr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre Hostí.

3. V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má Host' tiež právo obrátiť sa napredávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Ak poskytovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Host' má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže Host' podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Host' môže podať návrh aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

4. Formou ARS môžu byť riešené spory vyplývajúce zo zmluvy medzi poskytovateľom a Host'om a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od Host' požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Host' . Okrem ARS má Host' právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

01.01.2020