



YASNA

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Platnosť a účinnosť, pôsobnosť všeobecných obchodných podmienok

Tieto všeobecné obchodné podmienky platné a účinné odo dňa 1. októbra 2024 (ďalej aj len ako „VOP“) vydané obchodnou spoločnosťou **YASNA s.r.o.**, so sídlom Demänovská Dolina 340, 031 01 Demänovská Dolina, IČO: 52 113 779, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 75341/L (ďalej aj len ako „Prevádzkovateľ“) sa vzťahujú na rezerváciu ubytovacích a s tým súvisiacich služieb poskytovaných Prevádzkovateľom v ním prevádzkovaných ubytovacích zariadeniach (ďalej aj len ako „Ubytovacie zariadenia“).

1.2. Prevádzkovanie Ubytovacích zariadení v súlade s právnymi predpismi

Prevádzkovateľ prevádzkuje Ubytovacie zariadenia v súlade s platnými a účinnými, všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a/alebo platnými a účinnými právnymi aktmi Európskej únie a/alebo medzinárodnými dohodami a medzinárodnými právnymi aktmi, ktorými je Slovenská republika viazaná (ďalej aj len ako „predpisy“).

1.3. Súhlas zákazníka s VOP

Rezerváciou ubytovacích a s tým spojených služieb podľa ust. bodu 2.1 a nasl. (ďalej aj len ako „Rezervácia“) **zákazník** (ďalej aj len ako „Zákazník“) vyhlasuje, že sa s týmito VOP oboznámil, porozumel im a prijíma ich v celom ich aktuálnom znení.

Zákazníkovi sa odporúča pred uskutočnením (a.) online rezervácie ubytovacích a s tým spojených služieb podľa ust. bodu 2.1 až 2.14 (ďalej aj len ako „Online rezervácia“) najskôr oboznámiť s aktuálnymi platnými a účinnými VOP Prevádzkovateľa a taktiež so všeobecnými obchodnými podmienkami a prípadne ďalšími podmienkami sprostredkovateľa ubytovacích služieb, ktorý pre Prevádzkovateľa sprostredkúva Rezerváciu služieb a uzatvorenie zmluvy o ubytovaní (ďalej aj len ako „Zmluva“) medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom (ďalej aj len ako „Sprostredkovateľ“), dostupnými na webovej stránke toho-ktorého Sprostredkovateľa; a v prípade (b.) offline rezervácie podľa ust. bodu 2.1 až 2.9 a 2.15 až 2.33 (ďalej aj len ako „Offline rezervácia“) najskôr oboznámiť s aktuálnymi

platnými a účinnými VOP Prevádzkovateľa, resp. ďalšími osobitnými podmienkami Prevádzkovateľa.

1.4. Znenie VOP rozhodujúce pre uskutočnenie Rezervácie

Pre uskutočnenie Rezervácie je rozhodujúce znenie VOP platné a účinné ku dňu uskutočnenia Rezervácie zo strany Zákazníka. V prípade, že v období medzi uskutočnením Rezervácie a skutočným využitím uskutočnenej Rezervácie Zákazníkom dôjde k aktualizovaniu VOP, Zákazník je v čase faktického užívania Rezervácie povinný dodržiavať v tom čase platné a účinné znenie VOP.

1.5. Zmena VOP

Prevádzkovateľ je oprávnený VOP jednostranne zmeniť, pričom takáto zmena je voči Zákazníkovi účinná odo dňa zverejnenia aktualizovaného znenia VOP na webovej stránke Ubytovateľa (<https://yasna.sk/>) (ďalej aj len ako „Webová stránka“).

1.6. Ochrana osobných údajov

Postup a činnosť Prevádzkovateľa vychádza z etických princípov a rešpektuje ochranu osobných údajov Zákazníka. Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov YASNA s.r.o. a sú uverejnené na internetovej stránke <https://yasna.sk/>.

2. REZERVÁCIA UBYTOVACÍCH A S TÝM SÚVISIACICH SLUŽIEB

SPOLOČNÉ USTANOVENIA PRE VŠETKY SPÔSOBY REZERVÁCIE

2.1. Prevádzka Ubytovacích zariadení

Prevádzka jednotlivých Ubytovacích zariadení je závislá od rozhodnutia Prevádzkovateľa a informácie o aktuálnych ponukách produktov a služieb, prípadných obmedzeniach v prevádzke jednotlivých Ubytovacích zariadení, o doplnkových službách (napr. stravovanie, wellness a pod.), ako aj o ďalších službách poskytovaných Prevádzkovateľom, a ako aj informácie o prípadných obmedzeniach v Ubytovacích zariadeniach, sú dostupné denne na Webovej stránke Prevádzkovateľa (<https://yasna.sk/>).

2.2. Spôsobilosť Zákazníka na právne úkony

Uskutočnením Rezervácie Zákazník vyhlasuje a plne zodpovedá za to, že je osobou plnoletou v zmysle predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky (vek minimálne osemnásť (18) rokov) a spôsobilou na

právne úkony, t.j. spôsobilou vo vlastnom mene nadobúdať práva a brať na seba povinnosti.

2.3. Úplnosť a pravdivosť údajov zadávaných Zákazníkom pri Rezervácii

Zákazník je pri uskutočňovaní Online rezervácie povinný uviesť všetky údaje vyžadované Sprostredkovateľom v súlade s jeho všeobecnými obchodnými podmienkami a prípadne ďalšími podmienkami Sprostredkovateľa. Pri uskutočňovaní Offline rezervácie je Zákazník povinný uviesť všetky a úplné údaje súvisiace s Rezerváciou a to najmä údaje podľa ust. bodu 2.16 a nasl. a prípadne ďalšie údaje, ku ktorých predloženiu ho Prevádzkovateľ vyzval. Prevádzkovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za nesprávnosť a/alebo neúplnosť údajov uvedených Zákazníkom pri uskutočňovaní Online rezervácie alebo Offline rezervácie a Zákazníkovi nevzniká právny nárok peňažnú alebo nepeňažnú na náhradu škody zo strany Prevádzkovateľa.

2.4. Uskutočňovanie Offline rezervácie

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo reagovať na e-mailovú a telefonickú komunikáciu súvisiacu s Offline rezerváciou výlučne v čase od 8:00 do 17:00 počas pracovných dní. Pokiaľ Zákazník bude Prevádzkovateľa kontaktovať prostredníctvom e-mailu, Prevádzkovateľ bude na e-mailovú komunikáciu reagovať v prvý nasledujúci pracovný deň.

2.5. Vznik zmluvného vzťahu

Zmluvný vzťah medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom vzniká okamihom, kedy je Zákazníkovi zo strany Prevádzkovateľa doručený dokument Potvrdenie Rezervácie podľa ust. bodu 2.26 a nasl. (ďalej aj len ako „Potvrdenie Rezervácie“) resp. keď je Zákazníkovi potvrdená Rezervácia ním rezervovaných služieb zo strany Sprostredkovateľa, ak Zákazník uskutočňuje Rezerváciu prostredníctvom rezervačného systému Sprostredkovateľa.

2.6. Vznik právnej záväznosti Rezervácie

Do okamihu doručenia Potvrdenia Rezervácie Zákazníkovi nie je Rezervácia záväzná pre žiadnu zo strán (tak pre Zákazníka ako ani pre Prevádzkovateľa) a Zákazníkovi nevzniká právo na vyhradenie jeho dopytu (Ubytovacie zariadenie, typ izby, počet osôb, počet izieb a pod.) ani právo na cenu služieb uvedenú v cenovej ponuke podľa ust. bodu 2.18.1 a nasl. (ďalej aj len ako „Cenová ponuka“), t.j. ide o tzv. nezáväznú Rezerváciu.

Rezervácia sa stáva záväznou až okamihom pripísania peňažných prostriedkov v správnej (fakturovanej) výške so správnymi a úplnými

údajmi na bankový účet Prevádzkovateľa a doručením Potvrdenia Rezervácie Prevádzkovateľom Zákazníkovi.

2.7. Garancia poskytnutí Rezerváciou rezervovaných služieb

Prevádzkovateľ Zákazníkovi garantuje po potvrdení Rezervácie také Ubytovacie zariadenie a s tým spojené služby, ktoré sú uvedené v dokumente Potvrdenie Rezervácie. V prípade vzniku prevádzkovej alebo kapacitnej potreby si Prevádzkovateľ vyhradzuje právo poskytnúť Zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu poskytnutie služieb v izbe rovnakého alebo porovnateľného štandardu ako bolo Ubytovacie zariadenie a služby s tým spojené uvedené v Potvrdení Rezervácie služieb bez vzniku povinnosti Zákazníka uhradiť doplatok ceny za Služby.

2.8. Špecifické požiadavky Zákazníka

2.8.1. v prípade osobitných požiadaviek (napr. detská postieľka, neskorý check-in alebo check-out, skorý check-in alebo check-out, rezervácia doplnkových služieb (masáže, wellness procedúry a pod.), možnosť ubytovania so zvieratom a podmienky ubytovania so zvieratom, parkovacie služby a pod.) je Zákazník povinný tieto uviesť v čase uskutočňovania Online alebo Offline rezervácie. V opačnom prípade Prevádzkovateľ nie je povinný vyhovieť požiadavkám Zákazníka a ten nemá na ne právny nárok;

2.8.2. v prípade požiadavky Zákazníka na pridelenie konkrétnej izby v Ubytovacom zariadení (napr. konkrétne číslo izby, výhľad, poschodie, orientácia na svetovú stranu a pod.) v rámci jedného a toho istého typu izby, ako bol uvedený v dokumente Potvrdenie Rezervácie, Prevádzkovateľ požiadavke vyhovie len v prípade, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti Ubytovacieho zariadenia umožňujú a výlučne po úhrade poplatku za rezerváciu konkrétnej izby vo výške 50,00% z ceny Rezervácie za každú jednu noc (prenocovanie). V prípade neuhradenia poplatku alebo nezadania tejto požiadavky pri Rezervácii, nie je možné zo strany Prevádzkovateľa garantovať poskytnutie služieb v konkrétnej izbe. V takomto prípade nemá Zákazník alebo účastník pobytu právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody, ani právo na uplatnenie reklamácie z tohto dôvodu.

2.9. Zľava v určitých Prevádzkovateľom vymedzených prípadoch

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť pre deti vo veku od nula (0) rokov do dňa predchádzajúceho dňu dovŕšenia troch (3) rokov zľavu z ceny Rezervácie vo výške 100,00% z ceny Rezervácie bez nároku na lôžko alebo

prístelku. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny vekovej kategórie, ako aj výšky ním poskytovanej zľavy z dôvodu veku.

ONLINE REZERVÁCIA

2.10. Rezervácia prostredníctvom Sprostredkovateľa

Rezerváciu je možné vykonať napríklad prostredníctvom Sprostredkovateľov, s ktorými Prevádzkovateľ oficiálne spolupracuje. Zákazník si prostredníctvom online rezervačných systémov Sprostredkovateľov môže vyhľadať aktuálne voľné ubytovacie kapacity Ubytovacích zariadení prevádzkovaných Prevádzkovateľom podľa požiadaviek zadaných Zákazníkom (napr. Ubytovacie zariadenie, dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby, počet izieb a pod.) a urobiť Rezerváciu.

2.11. Povinnosť Zákazníka uviesť všetky a úplné údaje vyžadované Sprostredkovateľom

Pri uskutočňovaní Online rezervácie prostredníctvom rezervačných systémov Sprostredkovateľa je Zákazník povinný vyplniť všetky a úplné údaje v rozsahu a spôsobom určenom Sprostredkovateľom. Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné vady Rezervácie, ktoré vznikli (ne)konaním Zákazníka a to predovšetkým tým, že nespĺnil požiadavky Sprostredkovateľa pri Rezervácii, resp. úhrade ceny za Rezerváciu.

2.12. Povinnosť Zákazníka uhradiť cenu za Rezerváciu

Zákazník je pri Online rezervácii povinný uhradiť cenu za ním Rezerváciou rezervovaných služieb v súlade so všeobecnými obchodnými a prípadne ďalšími podmienkami Sprostredkovateľa.

2.13. Súhlas Zákazníka so všeobecnými obchodnými podmienkami a inými podmienkami Sprostredkovateľa

Zákazník uskutočnením Online rezervácie vyhlasuje, že sa oboznámil so všeobecnými obchodnými podmienkami a prípadne ďalšími podmienkami Sprostredkovateľa, porozumel im a v plnom rozsahu ich prijíma. Prevádzkovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za prípadné porušenie všeobecných obchodných podmienok prípadne ďalších podmienok Sprostredkovateľa zo strany Zákazníka.

2.14. Potvrdenie o Rezervácii vydané Sprostredkovateľom

V prípade Online rezervácie Potvrdenie o Rezervácii vydáva a doručuje Zákazníkovi Sprostredkovateľ. Rezervačné číslo, ktoré bolo Zákazníkovi pridelené Sprostredkovateľom pri Online rezervácii je Zákazník povinný

uchovať a mať pri sebe k kedykoľvek k dispozícii pre prípad preukázania nároku Prevádzkovateľovi na Rezerváciu, ďalej na prípadnú reklamáciu podľa ust. bodu 5.1 a nasl. a v prípadoch kedy je to nutné.

E-MAILOVÁ REZERVÁCIA

2.15. Offline rezervácia prostredníctvom e-mailu

Ďalšou možnosťou ako Zákazník môže uskutočniť Rezerváciu je urobenie Rezervácie prostredníctvom e-mailu Zákazníka na e-mailovú adresu Prevádzkovateľa (info@yasna.sk) za účelom získania Cenovej ponuky pre ním vybrané ubytovacie a s tým spojené služby.

2.16. Náležitosti e-mailového dopytu

V e-maile podľa ust. bodu 2.15 je Zákazník povinný uviesť základné požiadavky na uskutočnenie Rezervácie služieb a to

- 2.16.1. typ Ubytovacieho zariadenia (konkrétne označenie apartmánu),
- 2.16.2. typ izby,
- 2.16.3. počet izieb,
- 2.16.4. počet osôb a ich vek (vrátane detí do 18 rokov),
- 2.16.5. dátum príchodu a dátum odchodu,
- 2.16.6. meno a priezvisko, adresa trvalého pobytu a dátum narodenia Zákazníka,
- 2.16.7. ďalšie požiadavky Zákazníka, a
- 2.16.8. kontaktné údaje, na ktoré si Zákazník želá byť kontaktovaný ohľadne Cenovej ponuky (e-mail a/alebo telefónne číslo), resp. za účelom dožiadania ďalších informácií Prevádzkovateľom.

2.17. Doručovanie e-mailovej komunikácie

Za doručenie e-mailovej správy sa považuje moment, t.j. čas a dátum, ktorý bude uvedený v automatickej e-mailovej správe o doručení doručenej odosielateľovi e-mailu, ak takúto službu e-mailová schránka poskytuje.

2.18. Postup Prevádzkovateľa po doručení e-mailového dopytu o Rezerváciu

Po doručení e-mailového dopytu podľa ust. bodu 2.16 a nasl. Prevádzkovateľ

- 2.18.1. zašle v lehote do troch (3) pracovných dní Zákazníkovi na e-mailovú adresu Zákazníka, z ktorej bol Prevádzkovateľovi doručený e-mailový dopyt na Rezerváciu služieb Cenovú ponuku vypracovanú podľa požiadaviek Zákazníka zadaných v e-maile, alebo
- 2.18.2. v tej istej lehote kontaktuje Zákazníka s požiadavkou na upresnenie ním zaslaných kritérií alebo doplnenie potrebných informácií.

2.19. Právo Prevádzkovateľa nereagovať na e-mailový dopyt o Rezerváciu

V prípade, že Zákazník v e-mailovom dopyte neuvedie údaje podľa ust. bodu 2.16.1 a nasl. Prevádzkovateľ má právo nereagovať na takýto e-mailový dopyt.

2.20. Neskorá Offline rezervácia

V prípade Offline rezervácie uskutočňovanej Zákazníkom v termíne sedem (7) a menej kalendárnych dní pred požadovaným dňom príchodu je možné uskutočniť Rezerváciu výlučne len, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti Prevádzkovateľa umožňujú.

2.21. Platnosť Cenovej ponuky

Platnosť Cenovej ponuky je dvadsaťštyri (24) hodín od okamihu jej doručenia Prevádzkovateľom Zákazníkovi na ním určenú e-mailovú adresu a je cenovou ponukou nezáväznou, t.j. nepredstavuje právo Zákazníka na ním vybrané služby (kapacitu) a cenu.

2.22. Súhlas Zákazníka s Cenovou ponukou Prevádzkovateľa

V prípade, že si Zákazník z Prevádzkovateľom zaslanej Cenovej ponuky vyberie niektorú variantu ponúkaných ubytovacích a s tým spojených služieb, najneskôr do uplynutia lehoty podľa ust. bodu 2.21 kontaktuje e-mailom Prevádzkovateľa a výslovne potvrdí záujem o Rezerváciu v zmysle Cenovej ponuky.

2.23. Predbežná Rezervácia

V prípade, že Zákazníkom vybrané služby a/alebo ich cena do okamihu doručenia potvrdenia záujmu Zákazníka o Cenovú ponuku Prevádzkovateľovi sú aktuálne a platné, alebo ak Zákazník v prípade, že tieto sa zmenili, prejaví záujem aj o zmenené služby a/alebo cenu, zašle Prevádzkovateľ Zákazníkovi e-mailom dokument „*Informácia o predbežnej Rezervácii*“ (ďalej aj len ako „*Informácia o predbežnej Rezervácii*“) obsahujúci údaje o Zákazníkom vybraných službách, meno a priezvisko Zákazníka, číslo rezervácie, dátum príchodu a odchodu, Ubytovacie zariadenie, typ izby, počet hostí a ich vek, cenu pobytu, informáciu, čo je v cene pobytu zahrnuté, platobné podmienky, storno podmienky a pod.).

Informácia o predbežnej Rezervácii je zároveň podkladom pre realizáciu úhrady predbežnej rezervácie (ďalej aj len ako „**Predbežná rezervácia**“), ktorá obsahuje informácie o lehote splatnosti, variabilnom symbole platby a spôsobe platby. V prípade neuvedenia správneho čísla variabilného symbolu (číslo Rezervácie) nie je možné zo strany Prevádzkovateľa platbu

Zákazníka priradiť, a preto sa takto uskutočnená platba považuje za nezrealizovanú.

2.24. Lehota splatnosti Predbežnej rezervácie po prijatí Informácie o predbežnej Rezervácii

Lehota splatnosti Predbežnej rezervácie je spravidla tri (3) pracovné dni odo dňa doručenia Informácie o predbežnej Rezervácii Zákazníkovi. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo individuálne určiť inú lehotu splatnosti ako je uvedená v predchádzajúcej vete. V prípade neuhradenia ceny za Predbežnú rezerváciu riadne a včas (v správnej výške s uvedením správneho variabilného symbolu a v lehote splatnosti), je Predbežná rezervácia Prevádzkovateľom zrušená a Zákazníkovi právo na Predbežnú rezerváciu zaniká a Zákazníkovi je e-mailom zaslané vyrozumienie o zrušení Predbežnej rezervácie, pričom Zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.

2.25. Zánik Cenovej ponuky

V prípade, že Zákazník v lehote podľa ust. bodu 2.21 výslovne neprejaví záujem o Cenovú ponuku ubytovacích a s tým spojených služieb predloženej mu Prevádzkovateľom, Cenová ponuka nie je viac platná a aktuálna. Alebo v prípade, ak do momentu doručenia potvrdenia záujmu zo strany Zákazníka Prevádzkovateľovi dôjde k zániku možnosti Rezervácie z dôvodu napr. zmeny obsadenosti Ubytovacieho zariadenia (t.j. iný Zákazník urobí Rezerváciu rýchlejšie) alebo zmene ceny, zašle Prevádzkovateľ Zákazníkovi novú Cenovú ponuku, a v prípade, že Zákazník neprejaví o novú Cenovú ponuku výslovný záujem, komunikácia medzi Zákazníkom a Prevádzkovateľom, ako aj dopyt a ponuka zanikajú, pričom Zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.

2.26. Potvrdenie Rezervácie

Po pripísaní peňažných prostriedkov uhradených Zákazníkom za Predbežnú rezerváciu služieb na bankový účet Prevádzkovateľa je bezodkladne, najneskôr do troch (3) pracovných dní, Zákazníkovi e-mailom na Zákazníkom zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní e-mailovej Rezervácie zaslaný dokument Potvrdenie Rezervácie, v ktorom sú uvedené

2.26.1. rezervačné číslo,

2.26.2. základné informácie o Rezerváciou rezervovanom pobyte v Ubytovacom zariadení (najmä, nie však výlučne Ubytovacie zariadenie, typ izby, číslo izby, počet lôžok, účastníci pobytu,

- možnosť ubytovania so zvieratom, možnosti doplnkových služieb, check-in, check-out a pod.),
- 2.26.3. informácie o Ubytovacom zariadení (napr. adresa, možnosti parkovania a pod.),
- 2.26.4. informácie o VOP a storno podmienkach (formou odkazu na príslušné internetové stránky).
- 2.27. Záväznosť údajov v Potvrdení Rezervácie

Informácie poskytnuté Zákazníkovi v Potvrdení Rezervácie podľa ust. bodu 2.26 a nasl. sú pre Zákazníka a účastníkov pobytu záväzné. Zákazník je povinný si všetky údaje v Potvrdení Rezervácie po jeho doručení Zákazníkovi riadne skontrolovať a v prípade nejasností, otázok alebo nezrovnalostí bezodkladne (t.j. najneskôr do dvadsiatich (24) hodín) kontaktovať Prevádzkovateľa za účelom riešenia vzniknutej situácie.

- 2.27.1. Na neskoršie zistené nezrovnalosti, ktoré Zákazník mal a/alebo mohol po doručení mu Potvrdenia Rezervácie zistiť, nie je možné prihliadnuť a nie sú dôvodom na uplatnenie reklamácie zo strany Zákazníka alebo účastníkov pobytu.

- 2.28. Rezervačné číslo

Rezervačné číslo uvedené v Potvrdení Rezervácie slúži ako potvrdenie Rezervácie pri príchode do Ubytovacieho zariadenia a tiež ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek ďalších úkonov súvisiacich s Rezerváciou zo strany Zákazníka. Zákazník je povinný rezervačné číslo bezpečne si uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii.

- 2.29. Nedoručenie Potvrdenia Rezervácie

V prípade, že Zákazníkovi nebude doručená e-mailová správa obsahujúca Potvrdenie Rezervácie do troch (3) pracovných dní od úhrady ceny za Rezerváciu, odporúča sa Zákazníkovi bezodkladne kontaktovať Prevádzkovateľa telefonicky alebo e-mailom, najneskôr však do troch (3) pracovných dní.

TELEFONICKÁ REZERVÁCIA

- 2.30. Offline rezervácia prostredníctvom telefonickej komunikácie

Zákazník za účelom získania Cenovej ponuky môže okrem predchádzajúcich spôsobov využiť aj možnosť telefonickej Rezervácie a to na telefonickom čísle uverejnenom na Webovej stránke Prevádzkovateľa.

2.31. Postup pri telefonickej rezervácii

Pri telefonickom spôsobe Rezervácie primerane platí postup v zmysle ust. bodu 2.1 až 2.9 a 2.15 až 2.29, t.j. na tento spôsob Rezervácie sa primerane použijú všeobecné ustanovenia o Rezervácii a ustanovenia o Offline rezervácii formou e-mailu.

2.32. Zaznamenávanie telefonických hovorov

Telefonický rozhovor za účelom kontroly a skvalitňovania služieb poskytovaných Prevádzkovateľom Zákazníkom môže byť zaznamenávaný.

2.33. Špecifický spôsob komunikácie

V prípade, že Zákazník nemá zriadenú e-mailovú adresu, dohodne sa Prevádzkovateľ so Zákazníkom na spôsobe komunikácie a doručovania dokumentov individuálne. Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za nesprávnosť a/alebo neúplnosť údajov nahlásených Zákazníkom Prevádzkovateľovi pri telefonickej Rezervácii.

3. PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1. Povinnosť Zákazníka uhradiť cenu za Rezerváciu

Cenu za rezervované služby je Zákazník povinný uhradiť v plnej výške 100,00% pri uskutočňovaní Rezervácie.

3.2. Spôsob úhrady ceny za Rezerváciu

Spôsob úhrady ceny za Rezerváciu závisí od zvoleného spôsobu Rezervácie Zákazníkom (Online alebo Offline rezervácia). V prípade Online rezervácie platobné podmienky určuje Sprostredkovateľ. V prípade Offline rezervácie si Prevádzkovateľ vyhradzuje právo určiť, rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby platby, pričom Zákazník je povinný Prevádzkovateľom určený spôsob úhrady dodržať. Osobitne si Prevádzkovateľ vyhradzuje právo obmedziť alebo vylúčiť niektorý zo spôsobov úhrady ceny za Rezerváciu uvedených v ust. bodu 3.3 v Prevádzkovateľom stanovených prípadoch, o ktorých bude Zákazník informovaný pred potvrdením Rezervácie s povinnosťou platby (napr. v prípade akciových pobytov, Last Minute pobytov, využitia Promokódu a pod.).

3.3. Spôsoby úhrady ceny za Rezerváciu pri Offline rezervácii

Pri Offline rezervácií Zákazník môže cenu za Rezerváciu uhradiť nasledovnými spôsobmi

3.3.1. bankovým prevodom;

- 3.3.2. platobnou bránou;
- 3.3.3. v hotovosti k rukám Prevádzkovateľa.

3.4. Bankové poplatky

Bankové poplatky spojené s realizáciou úhrady ceny za Rezerváciu znáša v plnom rozsahu Zákazník.

3.5. Poplatky zahrnuté v cene za Rezerváciu

V cene za Rezerváciu služieb je zahrnutá aj daň z pridanej hodnoty vrátane miestnej dane a prípadne iných poplatkov, ktoré je Zákazník povinný uhradiť v zmysle príslušných predpisov.

3.6. Daňový doklad k Rezervácii

Vyúčtovanie Rezervácie služieb (daňový doklad) je Zákazníkovi vydané v deň odchodu priamo Prevádzkovateľom alebo ním poverenou osobou.

3.6.1. V prípade, že si Zákazník želá vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa a rezerváciu vykonáva Online spôsobom, je povinný v Online formulári zadať informáciu o krajine registrácie právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa a obchodné meno alebo IČO právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa. V prípade, že nie je možné načítať online všetky identifikačné údaje právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa, je povinný uviesť presné a správne fakturačné údaje právnickej osoby (napr. obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v obchodnom registri, bankové spojenie) alebo fyzickej osoby – podnikateľa (napr. obchodné meno, miesto podnikania, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v živnostenskom alebo inom registri, bankové spojenie) vyžadované v online formulári. Vykonanie zmeny fakturačných údajov po tom, ako Zákazník pri online rezervácii vykonal úhradu platobnou kartou, alebo zadal bankový platobný príkaz na úhradu, už nie je možné;

3.6.2. V prípade Offline rezervácie je potrebné uviesť požiadavku na vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa a presné a správne fakturačné údaje priamo pri uskutočňovaní rezervácie v e-maile adresovanom Prevádzkovateľovi alebo telefonicky. Zmena fakturačných údajov v prípade Offline rezervácie po vykonaní úhrady za pobyt už nie je možná.

4. ZMENY REZERVÁCIE, NEVYUŽITIE REZERVÁCIE, ZRUŠENIE REZERVÁCIE A STORNO PODMIENKY

ZMENY REZERVÁCIE

4.1. Prípustnosť zmien Rezervácie

Akékoľvek zmeny Rezervácie (napr. zmena Ubytovacieho zariadenia, zmena izby, zmena termínu, zmena počtu osôb alebo vekových kategórii osôb, zmena rozsahu rezervovaných služieb – obmedzenie alebo rozšírenie a podobne) sú po potvrdení Rezervácie možné výlučne v prípade, ak to prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti Prevádzkovateľa umožňujú. Na zmeny Rezervácie po prijatí Potvrdenia Rezervácie nemá Zákazník právny nárok a je výlučne na Prevádzkovateľovi či žiadosti Zákazníka o zmeny Rezervácie vyhovieť.

4.2. Spôsob zmeny Rezervácie

Akékoľvek zmeny uskutočnenej Rezervácie po Potvrdení Rezervácie je možné uskutočniť výlučne po uvedení rezervačného čísla zaslaného Zákazníkovi v Potvrdení Rezervácie, resp. pridelené mu Sprostredkovateľom v jeho rezervačnom systéme. O zmenu Rezervácie môže Zákazník požiadať len tým spôsobom akým vykonal Rezerváciu, t.j. v prípade Online Rezervácie len u Sprostredkovateľa a v prípade Offline Rezervácie len priamo u Prevádzkovateľa.

4.3. Právo Prevádzkovateľa nevyhovieť žiadosti o zmenu Rezervácie

Pokiaľ Zákazník požaduje takú zmenu potvrdenej Rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov na strane Prevádzkovateľa vyhovieť, nevzniká Prevádzkovateľovi povinnosť žiadosti Zákazníka na zmenu potvrdenej Rezervácie vyhovieť a Prevádzkovateľ má právo žiadosť Zákazníka odmietnuť, pričom Zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody či akékoľvek iné finančné či nefinančné plnenie zo strany Prevádzkovateľa.

4.4. Právo Prevádzkovateľa na individuálne posúdenie žiadosti o zmenu Rezervácie

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie žiadosti Zákazníka o zmenu Rezervácie (napr. zmena termínu príchodu, odchodu, zmeny týkajúce sa Ubytovacieho zariadenia, počtu izieb, typu izieb, počtu osôb a pod.) a to výlučne za podmienok stanovených Prevádzkovateľom, o ktorých Prevádzkovateľ informuje Zákazníka po doručení žiadosti Zákazníka o zmenu Rezervácie a pred potvrdením zmeny Rezervácie na základe žiadosti Zákazníka.

Prevádzkovateľ si taktiež vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti Zákazníka na zmenu potvrdenej Rezervácie zo závažných dôvodov na strane Zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (napr. úraz, závažná choroba, smrť a pod.), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti Zákazníka, je Zákazník povinný Prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov dostatočne presvedčivo preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.), a to bezodkladne, najneskôr však do piatich (5) kalendárnych dní odo dňa vzniku takejto udalosti. Na poskytnutie zmeny Rezervácie alebo akejkoľvek finančnej či nefinančnej náhrady v týchto prípadoch nemá Zákazník právny nárok.

4.5. Prípustnosť zmeny termínu Rezervácie

Zmena termínu potvrdenej Rezervácie je možná len v termíne do dňa predchádzajúceho dňu príchodu za predpokladu, že to kapacitné a prevádzkové možnosti Prevádzkovateľa umožňujú. Na takúto zmenu nemá Zákazník právny nárok. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti Zákazníka o zmenu termínu Rezervácie vznikne povinnosť Zákazníka doplatiť cenu, je Zákazník povinný rozdiel v cene služieb v zmenenom termíne oproti pôvodne rezervovanému termínu Prevádzkovateľovi uhradiť bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet Prevádzkovateľa a spôsobom určeným v dokumente zaslanom Zákazníkovi e-mailom na ním zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní pôvodnej Rezervácie. Až po úhrade doplatku Zákazníkom je Zákazníkovi zaslané nové Potvrdenie Rezervácie, a až týmto okamihom vzniká Zákazníkovi právo na poskytnutie ním rezervovaných služieb v zmenenom termíne. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti Zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb nedôjde k zvýšeniu Zákazníkom pôvodnej uhradenej ceny, považuje sa predtým zákazníkom uhradená cena služieb za cenu služieb v zmenenom termíne.

NEVYUŽITIE REZERVÁCIE

4.6. Úplné alebo čiastočné nevyužitie Rezervácie Zákazníkom

V prípade úplného alebo čiastočného nevyužitia Rezervácie z akýchkoľvek dôvodov na strane Zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (najmä, nie však výlučne, nenastúpenie na pobyt, neskorší dátum nástupu na pobyt, predčasný odchod z pobytu), nevzniká Zákazníkovi právo na vrátenie ním uhradenej ceny za Rezerváciu, akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.

4.7. Úplné alebo čiastočné nevyužitie Rezervácie Zákazníkom zo závažných dôvodov

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti Zákazníka týkajúcej sa poskytnutia prípadnej náhrady za nevyužitie Rezervácie v celom rozsahu zo závažných dôvodov na strane Zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (napr. úraz, závažná choroba, smrť a podobne), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti Zákazníka, je Zákazník povinný Prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.), a to bezodkladne, najneskôr však do piatich (5) kalendárnych dní odo dňa vzniku takejto udalosti. Na poskytnutie náhrady v týchto prípadoch nemá Zákazník právny nárok.

ZRUŠENIE REZERVÁCIE

4.8. Nemožnosť odstúpenia od zmluvy o poskytnutí služieb

Okamihom uzatvorenia zmluvy o poskytnutí služieb (ďalej aj len ako „Zmluva“ nie je Zákazník oprávnený odstúpiť od Zmluvy v zmysle ust. § 7 ods. 6 písm. k) 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.

4.9. Možnosť zrušenia Rezervácie

Prevádzkovateľ umožňuje Zákazníkovi potvrdenú Rezerváciu zrušiť (od okamihu vzniku zmluvného vzťahu podľa bodu 2.5 z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla Prevádzkovateľa uvedenú v bode 1.2 VOP, alebo elektronicky e-mailom oznámením o zrušení Rezervácie zaslaného na e-mailovú adresu uvedenú v dokumente Potvrdenie Rezervácie s uvedením rezervačného čísla.

ZMENA ALEBO ZRUŠENIE REZERVÁCIE ZO STRANY PREVÁDZKOVATEĽA, VYŠŠIA MOC

4.10. Nemožnosť využitia Rezervácie Zákazníkom z dôvodov na strane Prevádzkovateľa

V prípade, ak z dôvodov na strane Prevádzkovateľa (prevádzkové dôvody, kapacitné dôvody a pod.) nie je možné Zákazníkovi alebo účastníkom pobytu poskytnúť po potvrdení Rezervácie rezervované služby vôbec alebo čiastočne, Prevádzkovateľ Zákazníka o tejto skutočnosti bezodkladne (t.j. najneskôr do troch (3) pracovných dní) informuje e-mailom na Zákazníkom zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní Rezervácie alebo telefonicky, pričom mu súčasne v závislosti od kapacitných a

prevádzkových možnosti Prevádzkovateľa predloží návrh na využitie Rezervácie avšak v inom termíne, a to bez povinnosti Zákazníka na úhradu doplatku za takto poskytnuté služby.

V prípade, že Zákazník ponuku Prevádzkovateľa prijme, nemá právo na akúkoľvek ďalšiu finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.

V prípade, že Zákazník ponuku Prevádzkovateľa neprijme, Rezervácia sa ruší a Prevádzkovateľ vráti Zákazníkovi uhradenú cenu za Rezerváciu rovnakým spôsobom, ako bola Zákazníkom realizovaná úhrada za Rezerváciu, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si Zákazník pri Rezervácii zvolil, a to do štrnástich (14) kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia Rezervácie zo strany Prevádzkovateľa.

4.11. Nemožnosť využitia Rezervácie Zákazníkom pre okolnosti tzv. vyššej moci

Prevádzkovateľovi nevzniká povinnosť poskytnúť Zákazníkovi alebo účastníkom pobytu Rezerváciu vôbec v prípade vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť sú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle Prevádzkovateľa, a ktoré bránia v splnení jeho povinností a nemožno rozumne predpokladať, že by Prevádzkovateľ túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, ani že by v čase vzniku zmluvného vzťahu mohol túto prekážku predvídať, t.j. ide o prekážky tzv. vyššej moci (napr. živelné pohromy, štrajky, vojnové konflikty, katastrofy, prerušenie dodávok a pod.), ktoré nespádajú pod kontrolu Prevádzkovateľa a ktoré znemožňujú alebo narúšajú plnenie povinností Prevádzkovateľa. V prípade vzniku okolnosti tzv. vyššej moci je Prevádzkovateľ povinný o tejto skutočnosti bezodkladne, t.j. najneskôr do dvadsiatich (24) hodín, informovať Zákazníka aj s uvedením predpokladanej doby jej trvania. V takomto prípade sa Prevádzkovateľ so Zákazníkom dohodne na spôsobe riešenia vzniknutej situácie individuálne. Zákazník však nemá právo na náhradu akejkoľvek škody vzniknutej v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.

Prevádzkovateľ nezodpovedá za neposkytnutie služieb a/alebo nevyužitie služieb Zákazníkom, či nemožnosť využiť zákazníkom rezervované a uhradené služby v plnom rozsahu z dôvodu okolností vylučujúcich zodpovednosť.

STORNO PODMIENKY

4.12. Storno podmienky v prípade nenastúpenia na Rezerváciu rezervovaný pobyt

V prípade nenastúpenia Zákazníka alebo účastníkov pobytu alebo niektorého z nich na rezervovaný pobyt v zmysle Rezervácie je Zákazník

povinný uhradiť storno poplatok vo výške 100,00% z ceny Rezerváciou rezervovaných služieb.

4.13. Storno podmienky v prípade zrušenia Rezervácie

V prípade úplného zrušenia Rezervácie alebo v prípade čiastočného zrušenia Rezervácie

4.13.1. tridsať (30) až sedem (7) dní pred nástupom na pobyt v Ubytovacom zariadení vzniká Ubytovateľovi nárok na storno poplatok vo výške 100,00% z ceny Rezerváciou rezervovaných služieb;

4.14. Rozhodujúci deň pre uplatnenie storno poplatku

Pre uplatnenie storno poplatku a určenie jeho výšky je rozhodujúci deň príchodu na pobyt (deň nástupu na pobyt) uvedený v Potvrdení Rezervácie.

4.15. Oznámenie o uplatnení nároku Prevádzkovateľa na storno poplatok

V prípade zrušenia Rezervácie alebo čiastočného zrušenia Rezervácie alebo nenastúpenia Zákazníka alebo účastníkov pobytu alebo niektorého z nich na pobyt zašle Prevádzkovateľ Zákazníkovi e-mailom oznámenie o uplatnení nároku Prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle VOP do štrnástich (14) kalendárnych dní odo dňa zrušenia Rezervácie alebo odo dňa čiastočného zrušenia Rezervácie alebo v prípade nenastúpenia na pobyt odo dňa určeného ako deň príchodu. Zákazník Rezerváciou podľa VOP súhlasí a berie na vedomie, že Prevádzkovateľ je oprávnený v prípade zrušenia Rezervácie alebo čiastočného zrušenia Rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt v zmysle Rezervácie jednostranne započítať pohľadávku Zákazníka na vrátenie Zákazníkom uhradenej ceny Rezervácie a s tým súvisiacich služieb voči pohľadávke Prevádzkovateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej vo VOP, a to vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky Zákazníka a Prevádzkovateľa v prospech Zákazníka uhradí Prevádzkovateľ Zákazníkovi rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada za Rezerváciu Zákazníkom, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si Zákazník pri Rezervácii zvolil, a to do štrnástich (14) kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia Rezervácie alebo čiastočného zrušenia Rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt v zmysle Rezervácie. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny znáša v plnom rozsahu Zákazník.

5. REKLAMÁCIA REZERVÁCIE

5.1. Pôsobnosť reklamačného poriadku

Reklamačný poriadok obsiahnutý v ust. bodu 5.1 a nasl. sa vzťahuje výlučne na uplatňovanie nárokov z väd služieb poskytovaných Prevádzkovateľom od momentu začatia Offline rezervácie služieb Zákazníkom do momentu nástupu Zákazníka alebo účastníkov pobytu na pobyt v Ubytovacom zariadení.

5.2. Poskytovanie služieb súvisiacich s Rezerváciou v súlade s predpismi

Prevádzkovateľ poskytuje služby súvisiace s Rezerváciou v súlade príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona 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 ostatných všeobecne záväzných predpisov.

5.3. Právo Zákazníka na poskytnutie služieb v dojednanom rozsahu

Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

5.4. Právo Prevádzkovateľa na individuálne posúdenie reklamácie

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie Rezervácie a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zo strany Zákazníka.

5.5. Uplatňovanie nárokov z väd Rezervácie

Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd Rezervácie (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň, inak právo na reklamáciu Zaniká.

5.6. Spôsob uplatňovania nárokov z väd Rezervácie

Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) elektronicky prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu reklamacie@yasna.sk.

5.7. Povinnosti Zákazníka

V súvislosti s uplatňovaním nárokov z väd Rezervácie prostredníctvom reklamácie je Zákazník povinný

5.7.1. v reklamácií uviesť rezervačné číslo, uviesť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyrozumený o spôsobe vybavenia

reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení;

5.7.2. uviesť skutočnosti zakladajúce dôvod reklamácie;

5.7.3. k reklamácii priložiť potvrdenie rezervácie;

5.7.4. poskytnúť Prevádzkovateľovi potrebnú súčinnosť vyžadovanú Prevádzkovateľom pre riadne vybavenie reklamácie.

5.8. Vybavenie reklamácie Rezervácie

Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do piatich (5) pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia.

5.9. Oprávnenosť reklamácie Rezervácie

V prípade, že Prevádzkovateľ uzná oprávnenosť reklamácie Zákazníka, poskytne Zákazníkovi náhradné plnenie a to

5.9.1. možnosť ubytovania vrátane služieb objednaných Rezerváciou v inej izbe rovnakého alebo vyššieho štandardu alebo

5.9.2. rovnaké ubytovanie vrátane služieb objednaných Rezerváciou v náhradnom termíne.

5.10. Náhradné plnenie alebo vrátenie ceny za Rezerváciu

V prípade, že Zákazník s poskytnutím náhradného plnenia nesúhlasí alebo v prípade, že prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti Prevádzkovateľa neumožňujú vybavenie oprávnenej reklamácie spôsobom podľa ust. bodu 5.9 a nasl., bude Zákazníkovi pri oprávnenej reklamácií vrátená ním uhradená cena za Rezerváciu, respektíve poskytnutá zľava zo Zákazníkom uhradenej ceny za Rezerváciu vo výške určenej Prevádzkovateľom.

5.11. Nespokojnosť Zákazníka s vybavením reklamácie Rezervácie

V prípade, ak Zákazník - fyzická osoba (t.j. spotrebiteľ), ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom, ktorým Prevádzkovateľ ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, má Zákazník právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Prevádzkovateľ na žiadosť Zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa jej odoslania Zákazníkom, má Zákazník 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.

- 5.12. Subjekt príslušný na alternatívne riešenie sporov medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Prevádzkovateľom ako predávajúcim podľa ust. bodu 5.11 je (a.) **Slovenská obchodná inšpekcia**, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo (b.) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky¹, pričom Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

- 5.13. Spôsob uplatnenia nárokov prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov

Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť napríklad platformu pre alternatívne riešenie sporov online, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi>.

7. UBYTOVACÍ PORIADOK

- 7.1. Zodpovednosť na vnesených veciach

Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu na akýchkoľvek veciach vnesených a odložených Zákazníkom a/alebo osôb ubytovaných v Ubytovacom zariadení na základe Rezervácie vo vnútorných priestoroch a vonkajšom prísluší areáli Ubytovacieho zariadenia. Je výlučnou zodpovednosťou Zákazníka odkladať veci na mieste vyhradenom Prevádzkovateľom alebo na takom mieste, aby nedošlo k ich odcudzeniu alebo poškodeniu cudzou osobou.

¹ Dostupné na linku: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitejskych-sporov-1>

7.2. Zodpovednosť za stratu vecí

Prevádzkovateľ nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci Zákazníka a/alebo osôb ubytovaných v Ubytovacom zariadení na základe Rezervácie vo vnútorných priestoroch a vonkajšom príľahlom areáli Ubytovacieho zariadenia. Nájdené veci, ktoré preukázateľne patria tomu-ktorému Zákazníkovi a/alebo osobe ubytovanej v Ubytovacom zariadení na základe Rezervácie sa zasielajú poštou na základe písomnej žiadosti Zákazníka. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že v prípade ak Prevádzkovateľ posielal Zákazníkovi nájdenú vec, Zákazník znáša všetky a akékoľvek poplatky s tým spojené a je povinný ich Prevádzkovateľovi uhradiť najneskôr do troch (3) kalendárnych dní odo dňa doručenia veci.

7.3. Povinnosť Zákazníka predchádzať škodám

Zákazník a/alebo osoby, ktoré sa zúčastňujú pobytu v Ubytovacom zariadení na základe Rezervácie sú povinní v každom čase počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví a na majetku akejkoľvek osoby, na prírode a životnom prostredí. V prípade, že Zákazník a/alebo osoba, ktorá sa zúčastňuje pobytu v Ubytovacom zariadení na základe Rezervácie svojim (ne)konaním spôsobí škodu na zdraví a na majetku, na prírode a životnom prostredí zodpovedá za svoje (ne)konanie v plnom rozsahu.

7.4. Zákaz vulgárneho a násilného správania na Ubytovacom zariadení

V prípade hrubého porušovania ubytovacích podmienok, vrátane vulgárností, násilností, nevhodného správania sa, môže byť Zákazník a/alebo osoby zúčastnené na pobyte v Ubytovacom zariadení na základe Rezervácie vyzvané na okamžité opustenie Ubytovacieho zariadenia bez nároku na vrátenie ceny za Rezerváciu.

7.5. Zákaz svojvoľného premiestňovania a úprav majetku Prevádzkovateľa

V priestoroch Ubytovacieho zariadenia ako aj v priestoroch vonkajšieho príľahlého areálu Ubytovacieho zariadenia je zakázané premiestňovať akékoľvek technické a iné zariadenia a majetok Prevádzkovateľa bez jeho výslovného súhlasu. Taktiež je prísne zakázané uskutočňovať akékoľvek úpravy alebo zásahy do majetku Prevádzkovateľa. V prípade preukázania neoprávneného nakladania s majetkom Prevádzkovateľa Zákazník v plnom rozsahu zodpovedá za škodu spôsobenú ním alebo osôb zúčastňujúcich sa pobytu v Ubytovacom zariadení na základe Rezervácie.

7.6. Zákaz používania elektrických spotrebičov

V Ubytovacom zariadení, v ostatných priestoroch Prevádzkovateľa a ani vo vonkajšom príľahlom areáli Ubytovacieho zariadenia nesmie Zákazník alebo osoba zúčastňujúca sa pobytu v Ubytovacom zariadení na základe

Rezervácie bez súhlasu Prevádzkovateľa používať vlastné elektrické spotrebiče so spotrebou vyššou ako 1000W.

7.7. Zákaz vnášania zbraní, streliva a replík zbraní

Do priestorov Ubytovacieho zariadenia je zakázané vnášať a skladovať akékoľvek druhy zbraní, streliva alebo replík zbraní. Rovnako platí zákaz používania zbraní alebo replík zbraní vo vonkajšom príľahlom areáli Ubytovacieho zariadenia, obzvlášť v hodinách po západe Slnka. V prípade, že v dôsledku (ne)konania Zákazníka a/alebo osôb zúčastňujúcich sa pobytu v Ubytovacom zariadení na základe Rezervácie bude cudzou osobou z dôvodu strachu o bezpečnosť života alebo zdravia seba alebo iných osôb privolaná hliadka policajného zboru Slovenskej republiky, Zákazník a/alebo osoby zúčastňujúce sa pobytu v Ubytovacom zariadení na základe Rezervácie, ktoré nosia pri sebe zbraň, strelivo a/alebo repliku zbrane, resp. uvedené skladujú v priestoroch Ubytovacieho zariadenia zodpovedajú v plnom rozsahu za svoje (ne)konanie.

7.8. Zákaz fajčenia tabakových a netabakových výrobkov, užívania omamných a psychotropných látok

V priestoroch Ubytovacieho zariadenia je prísne zakázané fajčiť tabakové a netabakové výrobky (napr. cigarety, cigarky, cigary, vodné fajky, elektronické cigarety, iqos a jemu obdobné varianty a pod.) a užívať omamné a psychotropné látky. Fajčenie tabakových výrobkov je povolené len vo vonkajších príľahlých priestoroch areálu Ubytovacieho zariadenia na miestach na to vyhradených, pričom Zákazník je povinný vyhadzovať ohorky do smetných nádob na to určených. V prípade porušenia uvedenej povinnosti má Prevádzkovateľ právo narušiteľovi uložiť pokutu v sume vo výške 50,00 EUR a narušiteľ je povinný ju uhradiť najneskôr do skončenia pobytu v Ubytovacom zariadení.

7.9. Zákaz zakladania ohňa v priestoroch Ubytovacieho zariadenia

V priestoroch Ubytovacieho zariadenia je prísne zakázané zakladať oheň, ohniská, grilovať alebo akokoľvek manipulovať s ohňom. Uvedené aktivity je možné realizovať len vo vonkajšom príľahlom areáli Ubytovacieho zariadenia na miestach na to vyhradených.

7.10. Nočný pokoj

Zákazník a/alebo osoby zúčastňujúce sa pobytu v Ubytovacom zariadení na základe Rezervácie sú povinní dodržiavať nočný pokoj v čase od 22:00 hod. do 6:00 hod. miestneho času. V prípade porušenia zákazu rušenia nočného pokoja Zákazník a/alebo osoby zúčastňujúce sa pobytu v Ubytovacom

zariadení na základe Rezervácie zodpovedajú v plnom rozsahu za svoje (ne)konanie.

7.11. Príchod Zákazníka na pobyt v Ubytovacom zariadení

Zákazník je po príchode do Ubytovacieho zariadenia povinný skontrolovať stav ubytovacej jednotky a inventár podľa zoznamu inventáru umiestneného v ubytovacej jednotke. Akékoľvek poškodenia alebo nezrovnalosti je povinný bezodkladne (t.j. najneskôr do jednej (1) hodiny) nahlásiť Prevádzkovateľovi.

7.12. Check-in a Check-out

Zákazník je povinný dostaviť sa do Ubytovacieho zariadenia v deň začatia pobytu najskôr v čase o 15:00 hod. a opustiť Ubytovacie zariadenie najneskôr v čase o 10:00 hod.

7.13. Povinnosti Zákazníka pri odchode z pobytu v Ubytovacom zariadení

Zákazník je povinný pri odchode z Ubytovacieho zariadenia v ktorom bol ubytovaný uzatvoriť vodovodné uzávery, vypnúť v izbe a príslušných priestoroch elektrické osvetlenie a ďalšie spotrebiče (napr. rádio, televízor a pod.) a dôkladne uzatvoriť dvere.

Ubytovacie zariadenie musí byť odovzdané v stave v akom bolo preberané, t.j. bez poškodení na konštrukciách a zariadení, inventár a vybavenie izby na rovnakom mieste a v rovnakom počte ako pri príchode, kuchynský riad umytý, suchý a uložený na príslušnom mieste. V prípade nedodržania týchto podmienok si prevádzkovateľ vyhradzuje právo na dodatočný poplatok za služby nad rámec dohodnutých. Dodatočná služba – umytie a odloženie kuchynského riadu, prípadne presun nábytku na pôvodné miesto je spoplatnený jednorazovým poplatkom v sume 20,00 EUR. V prípade akéhokoľvek poškodenia inventáru/ ubytovania, je klient povinný škodu nahlásiť Prevádzkovateľovi pred odhlásením sa z ubytovania.

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

8.1. Rozhodujúci právny poriadok

VOP, ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce na ich základe a pri uskutočňovaní rezervácie podľa VOP, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmito VOP neupravené sa riadia predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

8.2. Právomoc slovenských súdov

Akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto VOP alebo právnych vzťahov na ich základe vzniknutých, vrátane sporu o výklad týchto VOP, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmierne vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.

8.3. Salvátorská klauzula

Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynúiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynúiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.