

Všeobecné zmluvné 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

1. Údaje poskytovateľa služieb

Názov a adresa prevádzky: Ubytovacie zariadenie – Welkam, Scherfelova 1358/40, 058 01 Poprad
Obchodné meno prevádzkovateľa: Brever s.r.o.,
sídlo prevádzkovateľa: Pod Poliankou 305/4, 059 42 Gerlachov
IČO: 52 559 076 DIČ: 2121066387
Zodpovedný vedúci: Mgr. Ondrej Berlansky
Telefonický kontakt: 0914 299 999
e-mail: ondrejberlansky@yahoo.com

2. Všeobecné podmienky

2.1. Tieto „Všeobecné obchodné podmienky“ upravujú používanie služieb Poskytovateľa pre ubytovacie, iné doplnkové služby klientovi,

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).

Všeobecné zmluvné podmienky

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 je medzi hosťom a Poskytovateľom uzatvorená zmluva o ubytovaní podľa § 754 a nasl. Občianskeho zákonníka. Uzatvorením zmluvy o ubytovaní vznikne hosťovi právo, aby mu Poskytovateľ poskytol ubytovanie v rezervovanej izbe zariadenia, 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 čiastku protihodnoty služieb, uvedených v Zmluve, nasledovne. Izbu, ktorá sa uvoľnila pred uplynutím určenej doby, je Poskytovateľ služieb oprávnený opätovne speňažiť.

4.3.2. Na predĺženie využívania ubytovacích služieb iniciované Host'om, je potrebný predbežný súhlas Poskytovateľa služieb. V takomto prípade si môže Poskytovateľ služieb vyhraďiť 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)

Klient má právo kedykoľvek pred začatím pobytu, bez oznámenia dôvodov, odstúpiť od zmluvy/objednávky. Právo na úhradu storno poplatkov prevádzkovateľovi týmto nie je dotknuté.

Odstúpenie musí byť doručené prevádzkovateľovi písomne alebo elektronicky, pričom doručenie musí byť prevádzkovateľom potvrdené. Klient je povinný zaplatiť nasledujúce poplatky:

-pri storne 30 a viac pracovných dní pred nástupom na pobyt sa stornopoplatok neúčtuje,

-pri storne do 10 pracovných dní pred dňom nástupu na pobyt 30 % z ceny dohodnutých služieb Prevádzkovateľa,

-pri storne menej ako 10 dní pred dňom nástupu na pobyt 100% z ceny dohodnutých služieb

Všeobecné zmluvné podmienky

6. Ceny

6.1. Ceny ubytovania za izbu budú vyvesené v izbe alebo na recepcii zariadenia 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, záruka

7.1. Poskytovateľ služieb požaduje protihodnotu služieb, poskytovaných Zmluvnej strane, najneskôr po ich využití, pred odchodom zo 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:

a) môže požadovať záruku úverovou kartou, počas ktorej bude na karte vinkulovaná protihodnota objednanej a potvrdenej služby;

b) Poskytovateľ služieb môže požadovať preddavok na všetky poskytované služby alebo na ich časť

V rámci konkrétnej obchodnej transakcie má Prevádzkovateľ právo na základe posúdenia obchodného rizika účtovať zálohu na čerpanie predpokladaných služieb vo výške od 30% do 100 % ich reálnej ceny.

Dohodnutá záloha je splatná najneskôr 14 dní od vystavenia zálohovej faktúry

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

8. Spôsob a podmienky využívania služieb

8.1. Host' môže obsadiť izbu v deň príchodu od 14:00 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 termínmi v deň príchodu, bude mu účtovaná aj cena za predchádzajúcu noc pred dňom príchodu.

Všeobecné zmluvné podmienky

9. Domáce zvieratá

9.1. Do zariadenia nie je možné priviesť domáce zvieratá resp. možný po dohode s prevádzkovateľom.

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 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 svoje 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 zariadenie Poskytovateľa 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 zariadení takej istej, alebo vyššej kategórie. Všetky náklady navyše, spojené so zaistením náhradného ubytovania, nesie Poskytovateľ služieb;
- b) 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

Všeobecné zmluvné podmienky

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 Poskytovateľom služieb, podať sťažnosť počas doby pobytu v zariadení. Poskytovateľ služieb sa zaväzuje riešiť sťažnosť, ktorá mu bola v tomto období písomne preukázateľne doručená (alebo ním bola o sťažnosti spísaná zápisnica).

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 zariadení Poskytovateľa služieb iba pod dozorom dospeljej osoby.

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

14. Povinnosť Zmluvnej strany nahradit' 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 reklamácií sa riadi reklamačným poriadkom*

16. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradit' 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 zariadení určiť také miesta, kde hostia nemajú prístup. Za prípadné škody, zranenia, vzniknuté na týchto miestach, Poskytovateľ služieb nezodpovedá.

Všeobecné zmluvné podmienky

16.1.3. Host' musí škodu, ktorá mu vznikla, okamžite nahlásiť v zariadení, a poskytnúť zariadeniu všetky údaje, potrebné na vyjasnenie okolností udalosti, spôsobiacej škodu, prípadne na spísanie policajnej zápisnice/zahájenie policajného vyšetřovanie.

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.

Zabudnuté veci Klienta sú evidované a uskladňované po dobu 3 mesiacov. Po skončení tejto doby Prevádzkovateľ odovzdáva zabudnuté veci na miestne oddelenie strát a nálezov. Zabudnuté veci Prevádzkovateľ pošle Klientovi len v prípade požiadania. Pobyt zákazníka v Prevádzkovateľ i ďalej upravuje Ubytovací poriadok, ktorý je pre hostí záväzný.

17. Spracovanie osobných údajov

Poskytovateľ služieb je povinný postupovať podľa aktuálnych smerníc o spracovaní osobných údajov podľa zákona 18/2018 Z.z. v zmysle neskorších predpisov a smernice EU 679/2016 .
*vid dokumentácia GDPR .

18. Vis major

Dôvody, alebo okolnosti (napríklad: požiar, povodeň, nepriaznivé počasie, výpadok elektrického prúdu, uzatvorenie vstupu do krajiny z dôvodu pandémie alebo núdzového stavu,) ktoré nie sú v moci strany (vis major), všetky strany oslobodzujú od plnenia povinností, vyplývajúcich zo zmluvy, počas trvania tohto dôvodu alebo okolnosti. Strany sa zhodli na tom, že urobia všetko, čo je v ich silách, aby možnosť vzniku takýchto dôvodov a okolností znížili na čo možno najnižší stupeň, a z takýchto dôvodov vzniknutú škodu

19. Záverečné ustanovenie

Tieto „Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 07. 12. 2022

Všeobecné zmluvné podmienky

20. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. Nakupujúci má právo požiadať predávajúceho o nápravu v prípade, ak má pocit, že predávajúci porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Ak predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní spotrebiteľ 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 spotrebiteľ právo voľby. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015Z.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 spotrebiteľov.

3. V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má spotrebiteľ tiež právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ 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 spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Spotrebiteľ 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 iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom 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 spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do

Všeobecné zmluvné podmienky

výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.