

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

I. Vznik zmluvného vzťahu a jeho účastníci

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

1. prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia " Pod Kejdou " ponúkajúci ubytovacie služby: Viera Morihladková, Tatranská 259/127 053 11 Smižany, zapísaná do živnostenského registra pod č.860-19701, č.OŽP-Z/2011/01696-2 v Spišskom Novej Vsi 13.04.2011, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje (ďalej ako "prevádzkovateľ")
2. zákazník, ktorým môže byť fyzická alebo právnicka osoba spôsobilá na právne úkony. Osoby mladšie ako 15 rokov môžu využívať služby, ktoré ponúka prevádzkovateľ v sprievode dospelé osoby.
3. Zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a zákazníkom vzniká zaplatením zálohy alebo celej čiastky za ubytovanie, čím zákazník vyslovuje súhlas s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami. Za plnenie záväzkov vyplývajúcich z týchto podmienok pre osoby uvedené v záväznej objednávke ako spolucestujúci ručí zákazník ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.
4. Zmluvy o ubytovaní vyplývajú z ponuky prevádzkovateľa, dodatočnej ponuky prevádzkovateľa(napr. akcie), zákazníkom potvrdených objednávok a je v súlade s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami.
5. Zmluvou o ubytovaní sa prevádzkovateľ zaväzuje, že zákazníkovi obstará objednané služby a zákazník sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu v súlade s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami, s ktorými má zákazník povinnosť sa oboznámiť.

II. Cenové a platobné podmienky

1. Ceny pobytu zabezpečeného prevádzkovateľom sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi prevádzkovateľom a zákazníkom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v záväznej objednávke.
2. Prevádzkovateľ má právo na zaplatenie plnej ceny za pobyt pred ich poskytnutím a zákazník je povinný uhradiť plnú cenu pobytu pred jeho poskytnutím.
3. Pri objednávke rezervácie pobytu zašle prevádzkovateľ záväznú objednávku a zálohovú faktúru na 30 % z ceny pobytu. Záväznú objednávku potvrdenú zákazník obratom zašle prevádzkovateľovi. Platba môže prebehnúť prostredníctvom prevodu alebo vkladu na účet prevádzkovateľa s variabilným symbolom, ktorý predstavuje číslo rezervácie. V prípade nedodržania termínu úhrady zálohy je prevádzkovateľ oprávnený rezerváciu zrušiť.>

4. V prípade, ak záloha nie je uhradená v požadovanom termíne, je prevádzkovateľ oprávnený odstúpiť od uzavretej zmluvy o ubytovaní.

III. Práva a povinnosti zákazníka

a. K základným právam zákazníka patrí najmä:

1. právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
2. právo vyžadovať od prevádzkovateľa informácie o podstatných skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutého a zaplateného pobytu
3. právo byť oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutom pobyte
4. právo kedykoľvek pred začiatkom čerpanie služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku V. týchto Všeobecných zmluvných podmienok

b. K základným povinnostiam zákazníka patrí:

1. poskytnúť prevádzkovateľovi potrebnú súčinnosť na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o ubytovaní vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky prevádzkovateľa
2. zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje
3. zaplatiť cenu pobytu podľa stanovených podmienok a preukázať to prevádzkovateľovi príslušným dokladom o zaplatení
4. prevziať od prevádzkovateľa doklady potrebné pre čerpanie služieb a týmito dokladmi sa preukázať pri nástupe na pobyt
5. dostaviť sa v dohodnutom čase na miesto ubytovania a na vyzvanie predložiť pracovníkovi prevádzkovateľa požadované doklady
6. nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov, ktorí sú povinní mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované) alebo doklad totožnosti pre štátnych príslušníkov krajín EÚ. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník ubytovania
7. dodržiavať ubytovací poriadok zariadenia, v prípade závažného narušenia ubytovacieho poriadku je prevádzkovateľ oprávnený zákazníka z pobytu vylúčiť, pričom tento stráca nárok na ďalšie služby, rovnako tak ako nárok na vrátenie úhrady služieb doposiaľ nevyužitých

8. počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov a prevádzkovateľa

9. v prípade ostúpenia od zmluvy vykonať toto oznámenie písomne a doručiť ho prevádzkovateľovi pred nástupom na pobyt

10. ak je zákazník právnická osoba, je povinný určiť vedúceho skupiny, ktorý organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od prevádzkovateľa, dbá na plnenie programu pobytu aj s ďalšími informáciami, ktoré od prevádzkovateľa obdržia, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite ubytovania/p>

IV. Zmeny a zrušenie dohodnutých služieb a ich právne dôsledky.

a) pred zahájením pobytu

1. Ak je prevádzkovateľ nútený pred začiatkom pobytu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne zákazníkovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny pobytu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Zákazník má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí oznámiť prevádzkovateľovi v lehote určenej prevádzkovateľom v návrhu zmeny, v opačnom prípade bude považované, že so zmenou súhlasí.

2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zrušiť pobyt v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností. Prevádzkovateľ v tomto prípade umožní zákazníkovi čerpanie v inom termíne vhodnom pre zákazníka alebo mu ponúkne náhradné ubytovanie v okolí.

3. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Aj je cena nového ubytovania nižšia ako už uskutočnené platby, je prevádzkovateľ povinný tento rozdiel bezodkladne zákazníkovi vrátiť

4. Zákazník môže písomne oznámiť prevádzkovateľovi, že sa pobytu zúčastní iná osoba ako osoba, ktorá je uvedená v zmluve s tým, že v oznámení je súčasne uvedené číslo zmluvy a údaje nového zákazníka zmluva bude zo strany prevádzkovateľa zmenená podľa nových skutočností. Iné zmeny zmluvy na základe písomnej požiadavky zákazníka uskutoční prevádzkovateľ len vtedy, ak to bude možné

b) po zahájení pobytu

5. Ak po začiatku ubytovania prevádzkovateľ neposkytne zákazníkovi ubytovacie služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ho k tomu zmluva zaviazala, je povinný bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol v ubytovaní pokračovať. Ak pokračovanie ubytovania nemožno zabezpečiť, je prevádzkovateľ povinný vrátiť zákazníkovi rozdiel ceny medzi čerpanými službami a objednanými službami

6. Ak zo strany zákazníka nastanú okolnosti, na základe ktorých zákazník úplne alebo z časti nevyčerpá dohodnuté služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie alebo zľavu z ceny predmetnej služby

V. Podmienky odstúpenia od zmluvy, zmluvné pokuty.

a) zo strany zákazníka

1. Zákazník má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb. Oznámenie o odstúpení od zmluvy pošle poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom na adresu prevádzkovateľa. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia na adresu prevádzkovateľa. Zákazník je povinný zaplatiť prevádzkovateľovi zmluvné pokuty, ktorých splatnosť nastáva ihneď

2. Výška zmluvnej pokuty v prípade stornovania celého pobytu alebo jej časti je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na pobyt nasledovne:

- **30-60 dní pred nástupom na pobyt: storno 50% zaplatenej zálohy**

- **14-30 dní pred nástupom na pobyt : storno 70% zaplatenej zálohy**

- **14 a menej dní pred nástupom na pobyt: storno 100% zaplatenej zálohy**

3. Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu sa započítava aj deň nástupu na ubytovanie

4. Prevádzkovateľ má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaného pobytu. Prevádzkovateľ je zároveň povinný vrátiť zákazníkovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny pobytu podľa zrušenej zmluvy

5. Za odstúpenie od zmluvy sa tiež považuje:

- zákazníkom požadovaná zmena zmluvy (zmena termínu pobytu a počtu osôb), ak nebude zo strany prevádzkovateľa uskutočniteľná

- ak je v dôsledku zmeny počtu osôb na izbe izba obsadená menším počtom osôb, než bolo dohodnuté v zmluve, sú zostávajúci zákazníci povinní zaplatiť cenu za pobyt príslušného počtu podľa platného cenníka

6. V prípade, že zákazník v priebehu pobytu svojvoľne zruší časť pobytu alebo nevyčerpá zo zaplatených služieb, nemá nárok na finančnú náhradu za nečerpané služby

b) zo strany prevádzkovateľa

7. Prevádzkovateľ môže pred začiatkom pobytu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia pobytu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností zákazníkom alebo v prípade, že zo strany zákazníka dôjde k porušeniu jeho povinností. V takomto prípade je zákazník povinný uhradiť prevádzkovateľovi odstupné vo vyššie stanovenej výške

8. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo vylúčiť účastníka ubytovania bez nároku na náhradu, ak závažne poruší právne predpisy Slovenskej republiky, prípadne aj napriek výstrahe hrubo porušuje dobré mravy alebo inak porušuje svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy

VI. Reklamácie, zodpovednosť zo škody.

1. Zákazník je povinný zaplatiť kauciu vo výške 40,- € pri nástupe na pobyt. Kaucia bude zákazníkovi vrátená pri odevzdaní apartmánu (objektu) v pôvodnom stave.

2. V prípade, ak zákazník zistí v prevádzke závažné nedostatky je povinný tieto nedostatky nahlásiť zodpovednej osobe na kontakt uvedený na recepcii (môže to byť správca zariadenia alebo iná zodpovedná osoba). Prevádzkovateľ je povinný odstrániť nedostatky v dohľadnej dobe, ktorá závisí od formy a rozsahu nedostatku

3. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše prevádzkovateľ s reklamujúcim reklamačný protokol s označením reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Rovnako môže zákazník reklamáciu zapísať do knihy priani a sťažností, ktorá je umiestnená pri vstupe do ubytovacieho zariadenia KEJDA.

4. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u prevádzkovateľa bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia ubytovania alebo v prípade, že sa ubytovanie neuskutočnilo, odo dňa, keď sa malo ubytovanie skončiť podľa objednávky, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je prevádzkovateľ povinný odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie

5. Prevádzkovateľ je zodpovedný zákazníkovi za porušenie zaväzkov vyplývajúcich z uzatvorenia zmluvy. Prevádzkovateľ nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec ubytovania, ktoré zákazník objedná na mieste u prevádzkovateľa alebo inej organizácie

6. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe prevádzkovateľa alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a prevádzkovateľom zabezpečený pobyt, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny pobytu

7. Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinili ani zákazník, ani prevádzkovateľ a škoda bola spôsobená zákazníkovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním pobytu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností

VII. Spracovanie osobných údajov.

1. Zákazník svojím podpisom na zmluve vyslovuje súhlas, aby prevádzkovateľ spracovával jeho osobné údaje, uvedené v zmluve, a to v súlade so zákonom číslo 428/2002 Z.z., o ochrane osobných údajov

2. Poskytnuté osobné údaje zákazníka budú prevádzkovateľom spracovávané za účelom ponúkania služieb poskytovaných prevádzkovateľom a u cudzích štátnych príslušníkov tiež pre spracovávanie hlásenia o pobyte pre potreby cudzineckej polície

3. Osobné údaje zákazníka môžu byť sprístupnené len zamestnancom prevádzkovateľa, ktorí sú splnomocnení služby poskytované prevádzkovateľom ponúkať a predávať. Títo zamestnanci sú o osobných údajoch povinní zachovávať mlčanlivosť

4. Prevádzkovateľ sa zaväzuje pri spracovaní osobných údajov zákazníka prijať také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k týmto údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávnených prenosom, k ich inému neoprávnenému spracovaniu, ako i k inému zneužitiu osobných údajov

VIII. Záverečné ustanovenia.

1. Zákazník potvrdzuje podpisom objednávky podľa týchto Všeobecných zmluvných podmienok vydaných prevádzkovateľom, že sú mu tieto podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich akceptuje

2. Katalóg, ponuka na internete alebo iná forma ponuky alebo informácie doplňujúce iba vtedy, pokiaľ nie je v zmluve stanovený a dohodnutý iný rozsah vzájomných práv a povinností, a to vždy písomnou formou

3. Platnosť týchto podmienok sa vzťahuje na služby poskytované prevádzkovateľom iba vtedy, pokiaľ nie je v zmluve stanovený a dohodnutý iný rozsah vzájomných práv a povinností, a to vždy písomnou formou

4. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky vstupujú do platnosti dňom 1.5.2011