

Všeobecné obchodné podmienky ktorých súčasťou sú platobné a storno podmienky a ubytovací poriadok (ďalej len „všeobecné obchodné podmienky“ alebo „VOP“)

Predaj pobytov (ubytovania) a súvisiacich služieb

Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa **16.9.2024.**, tieto VOP boli v tento deň zároveň zverejnené. (ďalej aj ako „deň vyhlásenia“)

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky vydané spoločnosťou EL PASO s.r.o. Jesenského 74/98, Štúrovo, 943 01, Slovenská republika, IČO: 36762113

Adresa Penziónu a recepcie: ELITE penzión, Hlavná ulica 30, 943 01 Štúrovo

Recepcia tel: +421 (0) 915 220 550,

Recepcia email: recepcia@elitesturovo.sk

(ďalej len „Spoločnosť“ alebo len „prevádzkovateľ“), sa vzťahujú na rezerváciu ubytovacích a s tým súvisiacich služieb (ďalej len „služby“).

1.2. Zákazník má možnosť rezervovať si služby prostredníctvom:

1.2.1. internetového rezervačného systému

1.2.2. e-mailovej rezervácie

1.2.3. telefonickej rezervácie

(ďalej body 1.2.1, 1.2.2 a 1.2.3 spolu aj ako „rezervácia“)

1.3. Rezerváciou služieb zákazník vyhlasuje, že sa s týmito VOP oboznámil a porozumel im.

Spoločnosť je oprávnená tieto VOP jednostranne zmeniť, pričom takáto zmena je voči zákazníkovi účinná odo dňa zverejnenia zmeneného znenia VOP, pričom pre rezerváciu zákazníka je rozhodujúce znenie VOP platné a účinné ku dňu uskutočnenia rezervácie zo strany zákazníka

1.4. Definícia vybraných pojmov

1.4.1. Zariadením sa rozumie budova ubytovacieho zariadenia vrátane izieb, apartmánov a všetkých iných miestností a stavieb ktoré sa nachádzajú v budove alebo aj na príľahlom pozemku, ďalej spoločné časti ubytovacieho zariadenia a príľahlý pozemok (tj. aj všetky parkoviská, záhrada, altánky a iné drobné stavby prislúchajúce k ubytovaciemu zariadeniu)

1.4.2. Izbou sa rozumie taká časť ubytovacieho zariadenia ktorá je oddelená od spoločných častí budovy vlastnými vstupnými dvermi. Za izbu sa pokladá aj apartmán, alebo samostatný rodinný dom alebo chata.

1.4.3. Zákazník, hosť alebo klient je osoba ktorá využíva alebo má záujem využívať služby poskytované prevádzkovateľom.

1.4.4. Bezodkladne pre účel týchto VOP znamená v čo najkratšom možnom čase, najneskôr do 24 hodín.

1.4.5. Štandardný cenník je najaktuálnejší platný cenník pre služby zariadenia ktorý je vždy dostupný v spoločných častiach zariadenia a na recepcii zariadenia. Klientom môže byť štandardný cenník na požiadanie zaslaný na email. Štandardný cenník je obvykle tiež zverejnený na web stránkach prevádzkovateľa. V štandardnom cenníku sú uvedené ceny za prenocovania na izbách ako aj obvykle poskytované doplnkové služby zariadenia. Služby ktoré v cenníku nie sú uvedené, môžu byť dojednané a poskytnuté vyslovene na žiadosť klienta a so súhlasom prevádzkovateľa.

2. Predaj pobytov a rezervácie

2.1. Pri online rezervácii (internetová stránka s rezervačným systémom) je cena uvedená priamo na príslušnej internetovej stránke pre vybraný typ ubytovania (druhy apartmánu, počet osôb, dátum a

pod.). O možnostiach a podmienkach online platby je zákazník informovaný priamo na internetovej stránke, prostredníctvom ktorej uskutočňuje online rezerváciu. Po vyplnení všetkých požadovaných údajov vyžadovaných na rezerváciu a platbu a po potvrdení rezervácie a úhrady bude zákazníkovi zaslané potvrdenie rezervácie na zákazníkovi zadanú e-mailovú adresu. V dokumente o potvrdení rezervácie sú uvedené základné informácie o pobyte a účastníkoch pobytu, rezervovaných a uhradených službách a pod.. V prípade ak zákazník vykonáva on line rezerváciu prostredníctvom rezervačných portálov tretích strán, tieto rezervácie sa spravujú prioritne podmienkami týchto tretích strán a podporne sa použijú tieto VOP.

2.2. Pri e-mailovej rezervácii má zákazník možnosť kontaktovať prevádzkovateľa e-mailom na e-mailové adresy zverejnené na internetových stránkach prevádzkovateľa. Je vhodné, ak v e-maile zákazník uvedie základné požiadavky na služby (počet osôb a vek detí, počet izieb, typ izby, termín – dátum príchodu a dátum odchodu, meno a priezvisko zákazníka, prípadné ďalšie požiadavky zákazníka). Po doručení e-mailového dopytu zákazníka, prevádzkovateľ buď kontaktuje zákazníka s požiadavkou na upresnenie a doplnenie zaslaných kritérií alebo v prípade komplexného dopytu zašle prevádzkovateľ zákazníkovi na e-mailovú adresu zákazníka „cenovú ponuku“ služieb. Cenová ponuka je zasielaná obvykle na e-mailovú adresu, z ktorej bol e-mailový dopyt doručený prevádzkovateľovi. Takto zákazníkovi uskutočnená rezervácia je tzv. nezáväznou rezerváciou. Cenová ponuka je ponukou nezáväznou, t.j. nepredstavuje garanciu pre zákazníka a právo na ním vybrané služby tzn. na konkrétne kapacity a typ kapacít ubytovania, prípadne súvisiacich služieb. Ak do momentu doručenia potvrdenia záujmu zo strany zákazníka prevádzkovateľovi dôjde k zániku možnosti rezervácie zákazníkovi vybraných služieb (z dôvodu nedostupnej kapacity a podobne) alebo zmene ceny, zašle prevádzkovateľ zákazníkovi informáciu o tejto skutočnosti a prípadne prevádzkovateľ navrhne alternatívne riešenie. V tomto prípade zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody. Pre alternatívnu ponuku zaslanú prevádzkovateľom platia rovnaké podmienky, podľa tohto bodu VOP. V prípade, že:

2.2.1. zákazníkovi vybrané služby a ich cena sú v okamihu doručenia potvrdenia záujmu zákazníka prevádzkovateľovi aktuálne a platné, alebo

2.2.2. ak sa aj tieto menili, ale zákazník prejaví záujem aj o zmenené služby alebo cenu, t. j. doručí prevádzkovateľovi potvrdenie záujmu zákazník vykoná úhradu bankovým prevodom alebo inak, podľa požiadaviek prevádzkovateľa, a potvrdenie pošle prevádzkovateľovi v ním požadovanej forme. (platobné údaje a požadovaná forma potvrdenia úhrady je uvedená v emailovej komunikácii prevádzkovateľa). Po úhrade zákazníkovi vybraných služieb je zákazníkovi e-mailom zaslaný dokument „potvrdenie rezervácie“. Zákazník doručením potvrdenia záujmu výslovne súhlasí s tým, že za účelom záväznej rezervácie je povinný vykonať príslušnú platbu podľa cenovej ponuky.

2.3. Pri telefonicko offline rezervácii má zákazník možnosť kontaktovať prevádzkovateľa telefonicky na telefónnych číslach zverejnených na internetových stránkach prevádzkovateľa. Pre postup pri telefonicko offline rezervácii inak platia obdobne ustanovenia bodu 2.2. V prípade, že zákazník nemá e-mailovú adresu, dohodne sa prevádzkovateľ so zákazníkovi na spôsobe komunikácie a doručovania dokumentov individuálne.

Spoločné podmienky pre všetky druhy rezervácií

2.4. Uskutočňovaním rezervácie zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že je osobou plnoletou (vek 18 a viac rokov) a spôsobilou na právne úkony, t.j. spôsobilou vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

2.5. Zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a zákazníkovi vzniká okamihom, kedy je zákazníkovi zo strany prevádzkovateľa doručený dokument ktorý rezerváciu záväzne potvrdzuje.

2.6. Do okamihu doručenia dokumentu potvrdzujúceho rezerváciu nie je rezervácia zákazníka záväzná pre žiadnu zo strán (ani pre zákazníka, ani pre prevádzkovateľa) a zákazníkovi nevzniká právo na vyhradenie ním dopytovanej kapacity, ani právo na cenu služieb uvedenú v cenovej ponuke, t.j. ide o nezáväznú, alebo len predbežnú rezerváciu. Rezervácia sa stáva záväznou doručením dokumentu „potvrdenie rezervácie“ prevádzkovateľom zákazníkovi, po pripísaní peňažných prostriedkov na

bankový účet prevádzkovateľa podľa bodu 2.7 týchto VOP

- 2.7. Za deň úhrady rezervovaných služieb sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov v sume určenej prevádzkovateľom (v emaily alebo on-line, prípadne v telefóne) na bankový účet Spoločnosti , alebo inou formou určenou Spoločnosťou (napr. úhradou cez webové rozhranie z ktorého Spoločnosť obdrží potvrdenie o úhrade napr. formou výpisu transakcií).
- 2.8. V prípade, že zákazník neobdrží e-mailovú správu obsahujúcu dokument „potvrdenie rezervácie“ do 5 pracovných dní od úhrady ceny ním rezervovaných služieb, odporúča sa zákazníkovi kontaktovať rezerváčny oddelenie prevádzkovateľa telefonicky alebo e-mailom.
- 2.9. V prípade, že zákazník, ktorý uskutočňuje rezerváciu, nie je účastníkom pobytu, je povinný uviesť meno a priezvisko plnoletej osoby, e-mailovú adresu a telefónne číslo, v prospech ktorej bude rezervácia uskutočňovaná.
- 2.10. Prevádzkovateľ zákazníkovi garantuje po potvrdení rezervácie taký typ izby, ktorý je uvedený v dokumente „potvrdenie rezervácie“. V prípade vzniku prevádzkovej alebo kapacitnej potreby si prevádzkovateľ vyhradzuje právo poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkom pobytu poskytnutie služieb v izbe rovnakého alebo porovnateľného štandardu ako bol typ izby uvedený v dokumente „potvrdenie rezervácie“ bez vzniku povinnosti zákazníka uhradiť doplatok ceny ubytovacích služieb.
- 2.11. V prípade požiadavky zákazníka na pridelenie konkrétnej izby v zariadení (napríklad konkrétne číslo izby, výhľad, poschodie, orientácia na svetovú stranu a pod.), prevádzkovateľ požiadavke vyhovie v prípade, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti zariadenia umožňujú . V prípade nespĺnenia tejto požiadavky, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti zariadenia neumožňujú zákazník nemá právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody, ani právo na uplatnenie reklamácie z tohto dôvodu. Poskytovateľ má právo od zákazníka vyžadovať poplatok za vybavenie požiadavky podľa tohto bodu, v sume ktorá môže byť do 30 percent hodnoty celého pobytu.
- 2.12. Zmluvnými stranami sú prevádzkovateľ a klient. Pri objednávke ubytovania alebo iných služieb treťou osobou zodpovedá táto osoba voči prevádzkovateľovi spolu s klientom ako spoločný dlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy.
- 2.13. Vo výnimočných prípadoch môže rezervácia pobytu prebehnúť aj osobne, v prípade takejto rezervácie sa postupuje primerane podľa týchto VOP, zároveň pre takto rezervovaný pobyt platia počas ubytovania hostia tieto VOP v celom rozsahu.

3. Platobné podmienky

- 3.1. Cenu za rezervované služby je zákazník povinný uhradiť v plnej výške (100%) pri uskutočňovaní rezervácie. (ďalej aj ako „rezervačná záloha“)
- 3.2. Forma úhrady závisí od zvoleného spôsobu rezervácie služieb zákazníkom (online alebo offline rezervácia). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby platby pri rezervácii vo vzťahu k jednotlivým spôsobom rezervácie služieb (online alebo offline rezervácia) alebo jednotlivým termínom, či ponukám. O možnostiach formy úhrady je zákazník informovaný priamo na internetovej stránke prostredníctvom ktorej uskutočňuje online rezerváciu a to po vyplnení všetkých požadovaných údajov a pred úhradou ním rezervovaných služieb a potvrdení objednávky s povinnosťou platby, alebo je o tomto informovaný priamo pracovníkom prevádzkovateľa e-mailom alebo telefonicky pri offline rezervácii. Pri offline rezervácii je možná úhrada bezhotovostným bankovým prevodom alebo platbou prostredníctvom platobnej brány, pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak.
- 3.3. Bankové poplatky spojené s realizáciou úhrady ceny za zákazníkom rezervované služby znáša v plnom rozsahu zákazník.
- 3.4. V cene za ubytovanie a s tým súvisiace služby je zahrnutá aj daň z pridanej hodnoty v zmysle príslušných právnych predpisov. Cena za ubytovanie nezahŕňa miestnu daň, pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak, či už na webovej stránke alebo v emailovej komunikácii resp. zálohovej faktúre.
- 3.5. Vykonanie zmeny fakturačných údajov po tom, ako zákazník pri rezervácii vykonal úhradu nie je možná.

3.6. Kombinovanie či kumulovanie zliav či akýchkoľvek akciových ponúk prevádzkovateľa nie je možné.

4. Zmeny rezervácie, nevyžitie rezervovaných služieb, zrušenie rezervácie, storno podmienky

4.1. Akékoľvek zmeny rezervácie (zmena termínu, zmena typu izby, zmena počtu osôb alebo vekových kategórií osôb, zmena rozsahu rezervovaných služieb – obmedzenie alebo rozšírenie a podobne) sú po potvrdení rezervácie možné výlučne v prípade, ak to prevádzkové alebo kapacitné možnosti Spoločnosti umožňujú. Na zmeny rezervácie po potvrdení rezervácie nemá zákazník právny nárok, pri zamietnutí zmeny rezervácie prevádzkovateľom zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody či akékoľvek iné finančné či nefinančné plnenie zo strany prevádzkovateľa.

4.2. Prevádzkovateľ si 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 preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.). Na poskytnutie zmeny alebo akejkoľvek finančnej či nefinančnej náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

4.3. V prípade, že klient nebude môcť vyčerpať zaplatený pobyt a zakúpené služby kvôli zatvorenej prevádzke prevádzkovateľa, na základe všeobecne záväzných právnych predpisov a ďalších nariadení orgánov verejnej moci má klient nárok vyžadovať vrátenie 100% platby, za služby, ktoré kvôli takejto odstávke prevádzky nevyužil.

4.4. V prípade nevyžitia rezervovaných služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu, alebo bez uvedenia dôvodov (nenastúpenie na pobyt, predčasný odchod z pobytu, neskorší dátum nástupu na pobyt), nevzniká zákazníkovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.

4.5. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti zákazníka týkajúcej sa poskytnutia prípadnej náhrady za nenastúpenie na pobyt alebo nevyžitie rezervovaných služieb 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.). Na poskytnutie náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

4.6. Okamihom uzatvorenia zmluvy na diaľku o poskytnutí služieb nie je zákazník oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb v zmysle § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

4.7. V prípade zrušenia rezervácie zákazníkom vzniká prevádzkovateľovi okamihom zrušenia rezervácie zo strany zákazníka právo na úhradu storno poplatku vo výške 100% z ceny pobytu.

4.8. Ak sa hosť nedostaví na pobyt, bude mu účtovaných 100% celkovej ceny rezervácie.

4.9. V prípade ak sú podmienky odstúpenia od zmluvy alebo zrušenia rezervácie na niektorej webovej stránke na ktorej prevádzkovateľ ponúka svoje služby uvedené inak, platia podmienky ktoré sú tam uvedené. (t. j. nadradené sú podmienky uvedené na webovej stránke, napr. na rezervačnom portály tretej osoby)

4.10. V prípade ak sú podmienky odstúpenia od zmluvy alebo zrušenia rezervácie v emailovej ponuke prevádzkovateľa zákazníkovi uvedené inak, platia podmienky ktoré sú tam uvedené. (t. j. nadradené sú podmienky uvedené v emailovej komunikácii)

4.11. V prípade ak sú podmienky odstúpenia od zmluvy alebo zrušenia rezervácie v aktuálnom zverejnenom cenníku služieb prevádzkovateľa uvedené inak, platia podmienky ktoré sú tam uvedené. (t. j. nadradené sú podmienky uvedené v štandardnom cenníku)

4.12. Storno podmienky môžu byť upravené konkrétnou promo kampaňou prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ má zároveň právo vytvárať rôzne obchodné ponuky a špeciálne ponuky, ktoré budú mať špecifické storno podmienky. Klient je o týchto podmienkach informovaný v procese rezervácie, či už offline, alebo online a potvrdením takejto rezervácie vyjadruje súhlas so stanovenými storno podmienkami.

4.13. Rezervácia môže byť zrušená len písomne.

a) emailom: repcia@elitesturovo.sk

b) poštou: na adresu ELITE penzión, Hlavná ulica 30, 943 01, Štúrovo

4.14. Ustanovenia storno podmienok sa primerane uplatňujú aj v prípade čiastočného zrušenia rezervácie (skrátene pobytu, zníženie počtu osôb a pod.).

4.15. Zákazník rezerváciou ubytovacích a s tým súvisiacich služieb podľa týchto VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ je oprávnený v prípade zrušenia rezervácie započítať pohľadávku zákazníka na vrátenie zákazníkom uhradenej ceny rezervovaných ubytovacích a s tým súvisiacich služieb voči pohľadávke prevádzkovateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto 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 rezervované ubytovanie a s tým súvisiace služby zákazníkom, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si zákazník pri rezervácii pobytu zvolil, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny znáša v plnom rozsahu zákazník.

4.16. Prevádzkovateľovi nevzniká povinnosť poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu rezervované služby vôbec alebo v dojednanom rozsahu v prípade vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť sú prekážky, ktoré nastali nezávisle na vôli prevádzkovateľa, 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. prekážky tzv. vyššej moci (živelné pohromy, štrajky, vojnové konflikty, katastrofy, prerušenie dodávok atď.), ktoré nespádajú pod kontrolu prevádzkovateľa a ktoré znemožňujú alebo narušujú plnenie povinností prevádzkovateľa. V prípade vzniku okolností tzv. vyššej moci je prevádzkovateľ povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať zákazníka aj s uvedením predpokladanej doby jej trvania. V takomto prípade sa prevádzkovateľ so zákazníkom dohodne na spôsobe riešenia vzniknutej situácie individuálne pričom najčastejším spôsobom je presun termínu pobytu na iné obdobie, v ktorom sa už predpokladá funkčná prevádzka zariadenia, alebo ak sa nie je možné dohodnúť inak, tak prevádzkovateľ vracia plnú sumu za pobyt a služby tým súvisiace zákazníkovi. Zákazník však nemá právo na náhradu akejkoľvek škody vzniknutej v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.

4.17. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo skrátiť pobyt klientov a právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní ubytovacích služieb ešte pred uplynutím dohodnutého času podľa ustanovení Občianskeho zákonníka pri opakovanom porušovaní ustanovení uvedených v ubytovacom poriadku a vo všeobecných obchodných podmienkach (predovšetkým fajčenie, hluk, drogy, iné návykové látky a pod.), pričom nevzniká klientovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody. Prevádzkovateľ má právo odmietnuť klienta ubytovať v prípade, že sa v minulosti preukázateľne dopustil priestupku, resp. trestného činu v rezorte. Pri škode zavinenej klientom sa postupuje v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka.

5. Reklamácie rezervačného procesu

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

5.2. Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň, inak právo na reklamáciu zaniká. Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) elektronicky prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu prevádzkovateľa alebo písomne na adresu sídla Penziónu v lehote ustanovenej v týchto VOP. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie. V prípade vzniku práva zákazníka alebo účastníka pobytu na uplatnenie nárokov vyplývajúcich z väd služieb počas pobytu je zákazník alebo účastník pobytu povinný uplatniť tento nárok najneskôr do skončenia pobytu (do dňa odchodu) priamo na recepcii, inak právo na reklamáciu zaniká.

5.3. Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie uviesť rezervačné číslo. Spoločnosť je oprávnená si od zákazníka vyžiadať aj potvrdenie rezervácie. Spoločnosť po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 15 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Zákazník je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti potrebnú súčinnosť vyžadovanú spoločnosťou pre riadne vybavenie reklamácie.

5.4. V prípade, že spoločnosť uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka, poskytne zákazníkovi náhradné plnenie. V prípade, že zákazník s poskytnutím náhradného plnenia nesúhlasí alebo v prípade, že prevádzkové alebo kapacitné možnosti prevádzkovateľa neumožňujú vybavenie oprávnenej reklamácie spôsobom podľa predchádzajúcej vety, bude zákazníkovi pri oprávnenej reklamácií vrátená ním uhradená cena za rezervované služby, respektíve poskytnutá zľava zo zákazníkom uhradenej ceny za rezervované služby vo výške určenej spoločnosťou.

5.5. Spoločnosť si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka.

5.6. Na zodpovednosť prevádzkovateľa za vady služieb sa primerane uplatňujú ustanovenia § 622 a 623 Občianskeho zákonníka.

5.7. Spoločnosť nezodpovedá za neposkytnutie služieb alebo nevyužitie služieb zákazníkom, či nemožnosť využiť zákazníkom rezervované a uhradené služby v plnom rozsahu z dôvodov, prekážok tzv. vyššej moci podľa bodu 4. 16 týchto VOP.

5.8 Alternatívne riešenie sporov

Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike. Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k Službám poskytnutým Penziónu upravuje Reklamačný poriadok Penziónu. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Penzión vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Penzión porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Penzión ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Penzión na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Penziónom ako predávajúcim je: Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priechinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk, alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne->

[riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm) pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebitelského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebitelských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>

6. Štandardne poskytované služby súvisiace s ubytovaním

6.1. Štandardné vybavenie a služby poskytované s ubytovaním v apartmáne sú:

- posteľné prádlo, malý a veľký uterák v takom počte ako je uvedený počet osôb v rezervácii
- vybavenie v kuchyne minimálne v rozsahu: chladnička, mikrovlnná rúra, rýchlvarná kanvica, príbory, riad, poháre (podľa počtu osôb), jedno/dvoj platnička alebo sporák, drobné kuchynské vybavenie (hrnce, panvice a pod.)
- televízor
- výmena posteľného prádla po každej šiestej noci pobytu
- toaletné vybavenie v rozsahu: kúpeľňová rohožka, šampón, mydlo, toaletný papier, dopĺňané po každej šiestej noci pobytu
- priebežné upratanie izby po každej tretej noci pobytu minimálne v rozsahu: vysávanie a zmytie všetkých podlahových povrchov, utretie prachu, postlanie posteľe, vynesenie smetí
- parkovanie pre 1 osobné auto, na 1 apartmán alebo izbu. (ďalej aj ako „štandardné služby“)

V prípade požiadavky na častejšie vymieňanie bielizne alebo upratovanie si prevádzkovateľ účtuje poplatok podľa štandardného cenníka.

6.2. Prevádzkovateľ v rámci dodania štandardných služieb a vybavenia nezodpovedá za:

- kvalitu a neustálu dostupnosť pripojenia na internet a TV signálu nakoľko nie je sám jeho poskytovateľom
- funkčnosť akýchkoľvek elektrických spotrebičov alebo drobného vybavenia (napr. vývrtka na víno)
- kvalitu zariadenia na apartmáne
- zabezpečenie vecí na apartmáne, nad rámec bežného zabezpečenia (mechanicky uzamykateľné dvere)
- nábytkový trezor

7. Ostatné poskytované služby

7.1. Ostatná služba je služba, ktorá nie je štandardne poskytovaná a je spoplatnená podľa cenníka dodatočných služieb v štandardnom cenníku, alebo služba, ktorá nie je uvedená v štandardných službách týchto VOP. Dostupnosť ostatných služieb nie je prevádzkovateľom zaručená. Všetky ostatné, resp. dodatočné služby sa poskytujú na princípe first-come-first-served, t.j. sú dostupné obmedzene a ich užívanie sa riadi prevažne poradím, v ktorom zákazníci o danú dodatočnú službu prejavili záujem alebo ju začali užívať.

7.2. V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý check-in alebo check-out, skorý check-in alebo check-out, možnosť ubytovania so zvieratom a pod.), rezervácia doplnkových služieb (masáže, wellness procedúry a pod.), je zákazník povinný kontaktovať priamo prevádzkara alebo recepciu prevádzky. Informácie o doplnkových službách sú dostupné na internetových stránkach, alebo sú zákazníkovi alebo účastníkom pobytu poskytované priamo cestou recepcie alebo sú

uvedené v sprievodných dokumentoch pri zaslaní potvrdenia rezervácie zákazníkovi. V záujme spokojnosti zákazníka alebo účastníkov pobytu, sa zákazníkovi vždy odporúča informovať sa o všetkých osobitných záležitosti pred príchodom do ubytovacieho zariadenia.

7.3. Skorý alebo neskorý check in alebo neskorý check out je možný len na základe dohody s recepciou prevádzky. Uvedené doplnkové služby môžu byť spoplatnené sumou 20 € alebo podľa aktuálne

platného štandardného cenníka a ich poskytnutie závisí od aktuálnych prevádzkových a kapacitných možností prevádzkovateľa.

7.4. Ak klient neuvoľní izbu do 10.00 hod., účtuje sa mu ďalšia noc podľa štandardného cenníka.

Klient, ktorý sa ubytuje pred 8.00 hod. ráno, uhradí cenu ubytovania aj za predchádzajúcu noc podľa štandardného cenníka. V prípade ak to prevádzkové kapacity ubytovania vyžadujú klient je povinný na vyzvanie ukončiť pobyt v štandardnom čase check-outu, bez ohľadu na to či je ochotný zaplatiť za ďalšiu noc. Skorší check in je možný len na základe dostupnosti.

7.5. Hostia majú obvykle bezodplatný prístup do záhrady prislúchajúcej k stavbe a k jej vybaveniu (posedenie, lehátka, hojdačka a pod.), s výnimkou zimných mesiacov a iných prevádzkových dôvodov a s výnimkou prípadov, kedy o uzavretí záhrady prevádzkovateľ primerane informoval.

Prevádzkovateľ nezaručuje dostupnosť záhrady a dostupné kapacity vybavenia záhrady prislúchajúcej k stavbe (počet lehátok, hojdačiek a pod.). Záhradu je prevádzkovateľ oprávnený uzavrieť v prípade konania súkromných akcií alebo z akéhokoľvek iného prevádzkového dôvodu (napr. pravidelnej údržby, opráv, klimatických podmienok – napr. sneh a pod.), v čase keď je záhrada uzavretá hostia nemajú nárok na jej užívanie.

7.6. Zákazník ani účastníci pobytu nemajú právo na náhradu škody alebo akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu z dôvodu, že z prevádzkových dôvodov (najmä kapacitných) na strane prevádzkovateľa alebo zariadenia nebolo možné poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu doplnkové služby v plnom rozsahu (napr. obmedzenie záhrady, nedostupnosť dodatočných lôžok, odkladacích priestorov na športové vybavenie, nedostupnosť kapacít požičovne a pod.)

7.7. Vybrané podmienky k poskytovaniu ostatných služieb

7.7.1.1. Podmienky ostatných (dodatočných) služieb môžu byť upravované nad rámec týchto VOP, a je na uvážení prevádzkovateľa či ich poskytne.

8. Ochrana osobných údajov, Ochrana súkromia

8.1. K ochrane vašich osobných údajov pristupujeme ako prevádzkovateľ zodpovedne a v plnom rozsahu garantujeme Vaše právo na informácie. Pri spracovaní osobných údajov sa riadime Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 (ďalej len „Nariadenie“) a zákonom 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých predpisov (ďalej len „Zákon GDPR“). Pri spracovaní osobných údajov sa riadime princípmi zákonnosti a transparentnosti, obmedzenia účelu spracovania, minimalizácie rozsahu a uchovávanía. Aplikujeme zásady riadenia informačnej bezpečnosti zameranej na zabezpečenie dôvernosti, dostupnosti a integrity osobných údajov.

8.2. Kontaktné údaje prevádzkovateľa: EL PASO s.r.o. Jesenského 74/98, 943 01 Štúrovo, Slovenská republika, IČO: 36762113, kontaktná osoba: Ivan Hauzner, tel. +421 (0) 907 120 494

8.3. Zásadne spracovávame len tie osobné údaje užívateľov, ktoré užívatelia sami poskytnú a len na ten účel, na ktorý boli poskytnuté. Osobné údaje budú spracúvané len počas doby nevyhnutnej k splneniu účelu spracúvania, ktorý je daný otázkou alebo problémom, s ktorými sa užívateľ obráti na našu spoločnosť. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné.

8.4. Účelom spracúvania osobných údajov je dôvod, pre ktorý prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb v informačných systémoch na konkrétne určených právnych základoch. Každé spracúvanie osobných údajov je založené na konkrétnom právnom základe a za konkrétne určeným, oprávneným a výslovne uvedeným účelom. V záujme zachovania transparentnosti a zabezpečenia

prehľadnosti uvedených informácií sú jednotlivé právne základy a účely spracúvania osobných údajov uvedené samostatne v bode 8.6 tohto článku VOP.

8.5. Za účelom maximálnej ochrany Vašich osobných údajov sme ako prevádzkovateľ prijali primerané personálne, organizačné i technické opatrenia. Naším cieľom je v čo najväčšej miere zabrániť, resp. znížiť riziko úniku, zneužitia, zverejnenia alebo iného použitia Vašich osobných údajov. V prípade, ak by nastala skutočnosť, ktorá pravdepodobne povedie k vysokému riziku pre práva a slobody fyzických osôb, ako dotknutá osoba budete bezodkladne kontaktovaná (čl. 34 Nariadenia).

8.6. V záujme zachovania zásad spracúvania osobných údajov, ktoré ustanovuje Nariadenie, ako aj zákon GDPR, najmä zásady minimalizácie osobných údajov, požadujeme od Vás ako od dotknutej osoby iba tie osobné údaje, ktoré nevyhnutnou zákonnou alebo zmluvnou požiadavkou pre naplnenie účelu ich spracúvania. Upozorňujeme Vás, že neposkytnutie týchto povinných údajov nevyhnutných na uzatvorenie zmluvy môže mať za následok neuzavretie zmluvného vzťahu. V rámci uvedeného dochádza k spracovaniu osobných údajov v rozsahu: meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, adresa trvalého pobytu, telefónne číslo, adresa elektronickej pošty (email), číslo príslušného preukazu totožnosti – OP alebo pas.

8.7. Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je predovšetkým článok 6 písm. b), c) a f)

Nariadenia na nasledovné účely:

8.7.1. EKONOMICKO-ÚČTOVNÁ AGENDA

8.7.1.1. Účelom spracúvania osobných údajov je spracúvanie objednávok, došlých faktúr a fakturácia odberateľom, styk s bankou, vedenie pokladne, zabezpečovanie hotovostných príjmov a výdavkov, skladové hospodárstvo, evidencia investičného majetku (vrátane automatického odpisovania) a drobného majetku, vedenie jednoduchého/podvojného účtovníctva organizácie.

8.7.1.2. Podporne sa na tento účel Vaše osobné údaje spracúvajú na základe nasledovných právnych predpisov:

8.7.1.2.1. Zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov,

8.7.1.2.2. Zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

8.7.2. PRÁVNE VZŤAHY

8.7.2.1. Účelom spracúvania osobných údajov v rámci predmetnej agendy je zabezpečenie vedenia právnej agendy (napr. prvostupňové konanie, vybavovanie opravných prostriedkov, vybavovanie súdnych sporov, zastupovanie v právnych veciach, uplatňovanie rozhodnutí o náhradách škôd, vymáhanie náhrad škôd, uplatňovanie záväzkov zo zmlúv, navrhovanie opatrení s organizačno-právnym dosahom, úkony v súvislosti s uzatvorenou dohodou o plnení povinností oprávnenej osoby pre partnera verejného sektora atď.).

8.7.2.2. Podporne sa na tento účel Vaše osobné údaje spracúvajú na základe nasledovných právnych predpisov:

8.7.2.2.1. Zákon č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov,

8.7.2.2.2. Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,

8.7.2.2.3. Zákon č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov,

8.7.2.2.4. Zákon č. 161/2015 Z. z. Civilný mimosporový poriadok v znení neskorších predpisov,

8.7.2.2.5. Zákon č. 162/2015 Z. z. Správny súdny poriadok v znení neskorších predpisov,

8.7.2.2.6. Zákon č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon,

8.7.2.2.7. Zákon č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok,

8.7.2.2.8. Zákon č. 71/1967 Správny poriadok,

8.7.2.2.9. Zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

8.7.2.2.10. Zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v platnom znení,

8.7.3. SPRÁVA REGISTRATÚRY

8.7.3.1. Účelom spracúvania osobných údajov v rámci predmetnej agendy je správa registratúry ako riadna evidencia záznamov (vedenie úplnej a presnej evidencie záznamov v registratúrnom denníku, vedenie registrov a indexov záznamov), riadne vyradovanie spisov (záznamov), zabezpečenie plánovitého vyradovania spisov (záznamov), ktoré nie sú potrebné pre ďalšiu činnosť a uplynuli lehoty ich uloženia, evidencia došlej a odoslanej pošty.

8.7.3.2. Podporne sa na tento účel Vaše osobné údaje spracúvajú na základe nasledovných právnych predpisov:

8.7.3.2.1. Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach,

8.7.3.2.2. Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente)

8.7.4. UPLATŇOVANIE PRÁV DOTKNUTÝCH OSÔB

8.7.4.1. Účelom spracúvania osobných údajov v rámci predmetnej agendy je vybavovanie žiadostí fyzických osôb smerujúcich k uplatňovaniu ich práv ako dotknutých osôb v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov.

8.7.4.2. Podporne sa na tento účel Vaše osobné údaje spracúvajú na základe nasledovných právnych predpisov:

8.7.4.2.1. konkrétne Čl. 15 až 22 a 34 Nariadenia

8.7.5. EVIDENCIA UBYTOVANÝCH HOSTÍ

8.7.5.1. Účelom spracúvania osobných údajov v rámci predmetnej agendy je poskytovanie služieb v oblasti ubytovania, vrátane predzmluvných vzťahov s ubytovanými osobami. Po uzatvorení zmluvy o ubytovaní je hlavným účelom evidencia ubytovaných hostí (vedenie knihy ubytovaných) v zmysle príslušných právnych predpisov.

8.7.5.2. Podporne sa na tento účel Vaše osobné údaje spracúvajú na základe nasledovných právnych predpisov:

8.7.5.2.1. Zákon č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky, v znení neskorších predpisov

8.7.5.2.2. Zákon č. 582/2004 Z.z. o miestnych daniach a miestnom poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady, v znení neskorších predpisov

8.7.6. EVIDENCIA CUDZINCOV

8.7.6.1. Účelom spracúvania osobných údajov v rámci predmetnej agendy je plnenie povinností prevádzkovateľa v zmysle § 111 zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v súvislosti so skutočnosťou, že prevádzkovateľ ubytováva i hostí – cudzincov. V knihe ubytovaných hostí uvádza za týmto účelom osobné údaje cudzinca v zákonom danom rozsahu.

8.7.6.2. Podporne sa na tento účel Vaše osobné údaje spracúvajú na základe nasledovných právnych predpisov:

8.7.6.2.1. Zákon č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v súvislosti so skutočnosťou, že prevádzkovateľ ubytováva i hostí – cudzincov. V knihe ubytovaných hostí uvádza za týmto účelom osobné údaje cudzinca v zákonom danom rozsahu.

8.7.7. EVIDENCIA UPLATNENÝCH NÁKLADOV

8.7.7.1. Účelom spracúvania osobných údajov v rámci predmetnej agendy je uplatňovanie vzniknutých nákladov počas poskytovania ubytovania prevádzkovateľom.

8.7.7.2. Podporne sa na tento účel Vaše osobné údaje spracúvajú na základe nasledovných právnych predpisov:

8.7.7.2.1. Oprávnený záujem v zmysle článku 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia. Hlavným oprávneným záujmom je ochrana majetku a finančných záujmov prevádzkovateľa.

8.7.8. EVIDENCIA PODNETOV/ SŤAŽNOSTÍ OD ZÁKAZNÍKOV

8.7.8.1. Účelom spracúvania osobných údajov v rámci tejto agendy je záujem prevádzkovateľa o

zvyšovanie kvality ponúkaných služieb a riešenie akejkoľvek sťažnosti zákazníka. Za týmto účelom má zákazník právo podať podnet alebo sťažnosť spôsobom, o ktorom je oboznámený.

8.7.8.2. Spracovanie osobných údajov je nevyhnutné pre vyriešenie podnetu/sťažnosti. Právnym základom je plnenie povinností vyplývajúcich zo zmluvy.

8.8. V rámci účelov spracovania podľa bodu 8.6 tohto článku VOP nedochádza pri spracovaní Vašich osobných údajov k automatizovanému rozhodovaniu vrátane profilovania a taktiež nedochádza k prenosu Vašich osobných údajov mimo EÚ.

8.9. K výmazu Vašich osobných údajov dochádza po uplynutí lehoty v zmysle registratúrneho poriadku.

8.10. Medzi Vaše práva ako dotknutej osoby patria:

8.10.1. Právo na prístup k osobným údajom

8.10.2. Právo na obmedzenie spracúvania

8.10.3. Právo na opravu

8.10.4. Právo na výmaz

8.10.5. Právo podať návrh na začatie konania

8.10.6. Právo namietat'

8.10.7. Právo na prenosnosť osobných údajov

9. Podmienky ubytovania – ubytovací poriadok

9.1. Na základe objednaného ubytovania je prevádzkovateľ v nástupný deň povinný ubytovať hosťa v dobe od 14:00 hod. najneskôr do 22:00 hod. Do tejto doby prevádzkovateľ izbu pre hosťa rezervuje. Pokiaľ hosť nenastúpi na pobyt do 22:00 nástupného dňa, prevádzkovateľ môže s izbou disponovať podľa uváženia. V takomto prípade platí, že hosť sa na pobyt nedostavil v zmysle bodu 4.8 týchto VOP, ak sa s prevádzkovateľom nedohodne inak.

9.2. Hosť je povinný sa odubytovať (uvoľniť izbu) najneskôr do 10:00 hod v deň skončenia pobytu.

9.3. Izba sa považuje za uvoľnenú, potom čo klient vynesie z izby všetky svoje veci a odovzdá kľúče na recepcii a oznámi prevádzkovateľovi svoj odchod. V prípade ak bol klientovi poskytnutý prístup na izbu pomocou číselného kódu alebo obdobným čisto elektronickým spôsobom, odovzdanie kľúčov sa neuplatní ako podmienka uvoľnenia izby.

9.4. V zariadení štandardne nie je možné ubytovať sa s domácim zvieratám; prevádzkovateľ však môže výnimočne ubytovanie s domácim zvieratám povoliť. Prevádzkovateľ má právo umožniť pobyt so zvieratám za podmienok vopred dohodnutých, po zaplatení kaucie a poplatku ktorý určí prevádzkovateľ. Za domáce zviera sa považuje pre tieto VOP zviera ktoré váži maximálne 10 kg (napr. pes, mačka, zajac a iné zvieratá v kletke). Príchod s domácim zvieratám je klient povinný ohlásit' vopred, t. j. pred prvým príchodom do zariadenia, a vopred si dohodnúť súhlas a podmienky s prevádzkovateľom, inak prevádzkovateľ je oprávnený neumožniť hosťovi so zvieratám prístup do zariadenia. Prevádzkovateľ nemá povinnosť udeliť výnimku hosťovi na ubytovanie sa s domácim zvieratám a môže ubytovanie s domácim zvieratám vždy odmietnuť (najmä vzhľadom na druh a veľkosť domáceho zvieratá). Domáce zviera musí mať pri príchode platný očkovací preukaz a nesmie byť zablšené a musí byť všeobecne v dobrom zdravotnom stave. Zviera sa môže v zariadení pohybovať len na vôdzke a s náhubkom. Pohyb zvieratá nie je povolený na rekreačnom príľahom pozemku. Ak zviera akokoľvek znečistí zariadenie, je zákazník ktorý ho doniesol povinný znečistenie bezprostredne odstrániť. Zákazník ktorý zviera doniesol zodpovedá za škody a znečistenie spôsobené zvieratám, ako aj za samotné zviera . Kúpanie zvieratá je v izbách zakázané (t. j. kúpanie zvierat vo vaniach, sprchových kútoch alebo umývadlách je prísne zakázané). 9.5. V prípade ak zákazník nenahlási pobyt s domácim zvieratám, ktorý zákazníkovi prevádzkovateľ pred nástupom na pobyt odsúhlasí, je zákazník v prípade nepovoleného vnesenia zvieratá do zariadenia povinný uhradiť cenu za pobyt s domácim zvieratám, ktorá sa rovná dvojnásobku ceny pobytu ktorá bola zákazníkovi ponúknutá. Zároveň je prevádzkovateľ oprávnený okamžite odstúpiť od zmluvy, a pobyt zákazníka ukončiť okamžite. V tomto prípade zákazník nemá právo na vrátenie

žiadnej časti ceny pobytu. Nároky na náhradu škôd ak zvierá akokoľvek škodu spôsobilo týmto nie sú dotknuté.

9.6. V prípade ak zákazník poruší podmienky uvedené vo VOP v časti ubytovací poriadok, je prevádzkovateľ oprávnený požadovať od zákazníka zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 50 € za každé jednotlivé porušenie povinností a zákazník je povinný zmluvnú pokutu uhradiť bezodkladne. Úhradou zmluvnej pokuty nezaniká nárok na náhradu škody. Ak je pri jednotlivých ustanoveniach uvedená iná sankcia alebo iná výška pokuty uplatní sa táto iná sankcia alebo zmluvná pokuta.

9.7. V celom zariadení ako aj vo všetkých prevádzkových priestoroch Prevádzkovateľa je zakázané fajčenie tabaku, tabakových výrobkov a obdobných výrobkov okrem miest na to vyhradených a označených piktogramom a so stojanovým popolníkom. Zakázané je fajčiť obzvlášť v izbách a akýchkoľvek interiéroch, na balkónoch je fajčenie povolené. Na porušenie tejto povinnosti sa viaže zmluvná pokuta vo výške 100 Eur za každé jednotlivé porušenie povinností, v prípade opakovaného porušenia je prevádzkovateľ oprávnený pobyt zákazníka ukončiť okamžite, v tomto prípade zákazník nemá právo na vrátenie žiadnej časti ceny pobytu. Zákaz fajčenia platí aj pre tzv. elektronické cigarety a iné podobné výrobky, ktoré sa užívajú fajčením, aj keď neobsahujú tabak.

9.8. Hostom je zakázané požitie drog !