

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Článok I

Základné ustanovenia

- 1.1** Tieto všeobecné obchodné podmienky (*ďalej v texte aj „VOP“*) sú vydané podľa § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (*ďalej v texte aj „OBZ“*)

obchodné meno	:	alfIT s.r.o.
so sídlom	:	Svätoplukova 2, 984 01 Lučenec, Slovenská republika
IČO	:	46 659 129
registrácia	:	spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 22231/S
IČ DPH	:	SK2023521467
prevádzka	:	Vargu Residence

(ďalej v texte aj „Poskytovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare)

- 1.2** Tieto VOP upravujú vzájomné práva a povinnosti Poskytovateľa a fyzickej osoby, ktorá uzatvára zmluvu mimo svoju podnikateľskú činnosť ako spotrebiteľ, alebo fyzickej osoby – podnikateľa a/alebo právnickej osoby v rámci svojej podnikateľskej činnosti (*ďalej v texte aj „Zákazník“ v príslušnom gramatickom tvare*) predmetom ktorej je poskytovanie ubytovacích služieb zo strany Poskytovateľa na základe požiadavky Zákazníka
- 1.3** Ustanovenia týchto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o ubytovaní uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Zákazníkom. Odchylné dojednania v zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.

Článok II

Vznik zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Zákazníkom

- 2.1** Zmluva o ubytovaní medzi Poskytovateľom a Zákazníkom vzniká buď:
- a) na základe uzatvorenia osobitnej písomnej a/alebo ústnej zmluvy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom alebo
 - b) odoslaním objednávky Zákazníkom Poskytovateľovi on-line prostredníctvom internetových stránok Poskytovateľa dostupných na www.novohradapartments.com a jej akceptáciou Poskytovateľom.
- 2.2** Uzatvorením Zmluvy o ubytovaní sa Poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť pre Zákazníka ubytovanie a s tým spojené služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a Zákazník sa zaväzuje za poskytnuté ubytovanie a služby spojené s ubytovaním zaplatiť Poskytovateľom spôsobom podľa zmluvy o ubytovaní, dohodnutú cenu.
- 2.3** Zákazník si môže u Poskytovateľa objednať ubytovanie a služby spojené s ubytovaním vo svojom mene a/alebo v prospech tretej osoby **telefonicky, e-mailom a/alebo na webovom sídle Poskytovateľa dostupnom na www.novohradapartments.com vyplnením a odoslaním príslušného objednávkového formulára.**
- 2.4** Objednávka ubytovania a služieb spojených s ubytovaním musí obsahovať:
- a) Meno, priezvisko a dátum narodenia Zákazníka a v prípade právnickej osoby jej názov, sídlo a IČO;
 - b) termín ubytovania;
 - c) rozsah, druh a termíny čerpania objednaných služieb spojených s ubytovaním;
 - d) kontaktné údaje Zákazníka – telefónne číslo, adresa jeho trvalého pobytu (ulica, číslo domu, PSČ, mesto, štát), e-mailová adresa Zákazníka, meno a priezvisko kontaktnej osoby;

e) spôsob úhrady za ubytovanie a služby spojené s ubytovaním.

2.5 Objednávku ubytovania a služieb spojených s ubytovaním je Poskytovateľ povinný spracovať najneskôr do 24 hodín od jej obdržania zo strany Zákazníka a to potvrdením objednávky alebo jej odmietnutím. V prípade potvrdenia objednávky, Poskytovateľ vystaví Zákazníkovi elektronicky potvrdenie rezervácie, ktorým Poskytovateľ potvrdí Zákazníkovi termín ubytovania a rozsah potvrdených služieb spojených s ubytovaním.

2.6 Potvrdením objednávky zo strany Poskytovateľa je zmluva týkajúca sa ubytovania a potvrdených služieb medzi Poskytovateľom a Zákazníkom uzatvorená. Uzatvorením zmluvy sa tieto VOP stávajú pre Poskytovateľa aj Zákazníka záväznými a sú neoddeliteľnou súčasťou uzatvorenej zmluvy.

Článok III

Cena a platobné podmienky

3.1 Zákazník je povinný za ním objednané ubytovania a služby spojené s ubytovaním zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu.

3.2 Pokiaľ nebola v zmluve o ubytovaní uvedená cena ubytovania a služieb spojených s ubytovaním, je Zákazník povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu uvedenú pre daný termín ubytovania a služieb spojených s ubytovaním na webovom sídle Poskytovateľa [www. www.novohradapartments.com](http://www.novohradapartments.com) pri konkrétnom termíne ubytovania.

3.3 Cena v zmluve o ubytovaní ako aj cena uvedená na internetových stránkach Poskytovateľa potvrdená v potvrdení rezervácie je konečná a zahŕňa daň z pridanej hodnoty.

3.4 Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná, no v prípade, ak dôjde k takému výraznému zvýšeniu vstupných nákladov dodávateľa na energie, tovary a médiá (napr. plyn, elektrina, teplo, tovary a pod.) potrebné pre poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy a s tým spojenému nárastu cien tovarov a služieb, že Poskytovateľ už nebude schopný poskytnúť objednané služby a tovary za ceny, ktoré boli Zákazníkovi v minulosti potvrdené, má Poskytovateľ právo ceny objednaných tovarov a služieb zvýšiť, ak v čase zvýšenia cien podľa cenníka Poskytovateľa zostáva do dátumu čerpania služieb podľa potvrdenej objednávky viac ako 60 dní; za ukazovateľ výrazného zvýšenia vstupných nákladov dodávateľa sa považuje skutočnosť, ak aktuálne ceny objednaných tovarov a služieb podľa cenníka Poskytovateľa sú o 10% vyššie ako ceny uvedené v potvrdenej objednávke. O nových cenách je dodávateľ povinný Zákazníka informovať najneskôr dva mesiace pred čerpaním služieb podľa potvrdenej objednávky. Objednávateľ má z dôvodu oznámeného zvýšenia cien právo v rámci storno podmienok zrušiť potvrdenú objednávku do 30 dní pred dátumom čerpania služieb, pričom v tomto prípade bude Zákazníkovi vrátená záloha v plnej výške. Bez odsúhlasenia nových cien Zákazníkom nemá Poskytovateľ právo účtovať Zákazníkovi vyššie ceny spojené s výrazným zvýšením vstupných nákladov Poskytovateľa. V prípade, že Zákazník nepotvrdí nové zmenené ceny do 7 dní odo dňa oznámenia mu nových cien Poskytovateľom, Poskytovateľ má právo od zmluvy v rámci storno podmienok odstúpiť, resp. zrušiť potvrdenú objednávku, pričom v tomto prípade Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody vzniknuté Zákazníkovi v dôsledku odstúpenia od zmluvy, resp. zrušenia objednávky.

3.5 Cena za ubytovanie a služby spojené s ubytovaním je splatná momentom uzatvorenia zmluvy o ubytovaní a Zákazník je povinný cenu za ubytovanie a služby spojené s ubytovaním zaplatiť po záväznom odoslaní objednávky prostredníctvom platobnej brány a/alebo v prípade dohody o platby na základe vystavenej faktúry, najneskôr v lehote splatnosti uvedenej na príslušnej faktúre.

3.6 Poskytovateľ má právo žiadať od host'a garanciu za pobyt formou zálohovej platby do výšky 100% najneskôr 7 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou až v momente, keď je zálohová platba pripísaná na účet Poskytovateľa.

Článok IV

Zrušenie ubytovania Zákazníkom a storno podmienky

- 4.1** Zákazník má právo svoje rezervované ubytovanie zrušiť, a to informovaním Poskytovateľa e-mailom na e-mailovú adresu recepia@novohradapartments.com a v rámci ktorej uvedie svoje identifikačné údaje a termín ubytovania. V prípade zrušenia objednaného ubytovania a služieb spojených s ubytovaním po uzatvorení zmluvy o ubytovaní má Poskytovateľ voči Zákazníkovi nárok na tieto storno poplatky, v prípade, ak dôjde k zrušeniu ubytovania v nasledujúcich lehotách:
- ak dôjde k zrušeniu ubytovania v období medzi 14. až 8. dňom pred dohodnutým termínom ubytovania – Poskytovateľ má nárok voči Zákazníkovi na zaplatenie storno-poplatku vo výške 50% z celkovej ceny;
 - ak dôjde k zrušeniu ubytovania v období od 7. a menej dní pred dohodnutým termínom ubytovania – Poskytovateľ má nárok voči Zákazníkovi na zaplatenie storno-poplatku vo výške 100% z celkovej ceny;
 - v prípade predčasného ukončenia ubytovania má Poskytovateľ nárok na storno poplatok vo výške zvyšku ceny za ubytovanie, ktoré Zákazník zaplatil a ktoré predčasne ukončil;
 - v prípade nenastúpenia na ubytovanie bez oznámenia o zrušení ubytovania zo strany Zákazníka má Poskytovateľ nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných služieb;
 - na vianočné, silvestrovské, veľkonočné pobyty sa vzťahuje 100% storno z rezervácií zrušených 14 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt
- 4.2** Zákazník uzatvorením zmluvy o ubytovaní a s tým súvisiacich služieb podľa týchto VOP súhlasí a berie na vedomie, že Poskytovateľ je oprávnený v prípade zrušenia ubytovania podľa zmluvy o ubytovaní alebo čiastočného zrušenia ubytovania alebo nenastúpenia na ubytovanie podľa zmluvy o ubytovaní, jednostranne započítať pohľadávku Zákazníka na vrátenie Zákazníkom uhradenej ceny rezervovaného ubytovania a s tým súvisiacich služieb voči pohľadávke Poskytovateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP (v článku IV bod 4.1 týchto VOP), a to vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú.

Článok V

Vrátenie ceny Zákazníkovi pri ukončení zmluvy o ubytovaní

- 5.1** V prípade, pokiaľ dôjde k zrušeniu ubytovania podľa Zmluvy o ubytovaní zo strany Zákazníka a zároveň zrušenie ubytovania nastane zo strany Zákazníka v čase, kedy sa neuplatňujú zo strany Poskytovateľa storno poplatky podľa článku IV bod 4.1 týchto VOP alebo odôvodnenej reklamácii Zákazníka s nárokom na uplatnenie zľavy z ceny, Poskytovateľ vráti Zákazníkovi ním zaplatenú cenu a/alebo jej časť (pokiaľ dôjde k zrušeniu ubytovania v čase kedy sa uplatňuje storno-poplatok vo výške 50% z ceny ubytovania podľa článku IV bod 4.1 prvá odrážka týchto VOP alebo uplatneniu zľavy z ceny ubytovania v prípade výskytu väd).
- 5.2** Vrátenie peňažných prostriedkov Poskytovateľ vykoná rovnakým spôsobom, akým boli finančné prostriedky Poskytovateľovi zo strany Zákazníka zaplatené, pričom pokiaľ bola cena za ubytovanie zaplatená Zákazníkom prostredníctvom platobnej brány, finančné prostriedky sa Zákazníkovi vrátia výlučne prostredníctvom tejto platobnej brány, a to v lehote 14 kalendárnych dní od zrušenia ubytovania zo strany Zákazníka alebo v lehote 14 kalendárnych dní od vyhodnotenia dôvodnosti reklamácie Zákazníka.

Článok VI

Podmienky ubytovania

- 6.1** Zákazník sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr od 15:00 hod., pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak.
- 6.2** V prípade individuálnych požiadaviek (late check-in, late check-out.) má právo Zákazník kontaktovať personál Poskytovateľa na telefónnom čísle +421 948 528 311 alebo e-mailom na recepia@novohradapartments.com.

- 6.3** V prípade, ak Zákazník uskutočnil zálohovú platbu, je Poskytovateľ povinný držať rezerváciu Zákazníka do 22.00 hod dňa príchodu. V prípade, ak Zákazník neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, Poskytovateľ nie je povinný vrátiť zálohovú platbu Zákazníkovi.
- 6.4** Ak sa Zákazník ubytuje pred 6:00 hod. v deň jeho nástupu na pobyt, Poskytovateľ si vyhradzuje právo účtovať deň navyše.
- 6.5** Zákazník je povinný apartmán/priestor ubytovania uvoľniť v deň odchodu do 11:00 hod. V prípade, že Zákazník neuvoľní apartmán/priestor ubytovania do 11:00 hod., je Poskytovateľ oprávnený Zákazníkovi účtovať sumu za ďalší pobytový deň, ak nebolo dohodnuté inak.
- 6.6** V prípade, ak má Zákazník potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohu a Poskytovateľ zo závažných dôvodov ubytovanie Zákazníkovi neposkytne, je Poskytovateľ povinný Zákazníkovi zabezpečiť primerané náhradné ubytovanie na náklady Poskytovateľa.
- 6.7** Poskytovateľ si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť Zákazníkovi iné ubytovanie, než ktoré bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
- 6.8** Zákazník má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli dohodnuté v potvrdenej objednávke.
- 6.9** V apartmáne/priestoroch ubytovania nie je možné ubytovať akékoľvek domáce zvieratá.
- 6.10** Poskytovateľ môže predĺžiť pobyt Zákazníkovi len v prípade, ak je apartmán/predmet ubytovania voľný a má k dispozícii voľnú kapacitu.

Článok VII

Práva a povinnosti Zákazníka pri poskytovaní ubytovania

- 7.1** Zákazník v priestoroch, v ktorých mu je ubytovanie na základe zmluvy o ubytovaní poskytnuté, nesmie:
- a) premiestňovať zariadenie, robiť úpravy, vykonávať opravy alebo akékoľvek zásahy do zariadenia a vybavenia apartmánu/priestorov ubytovania;
 - b) fajčiť, okrem priestorov na to špeciálne určených, pričom v prípade porušenia tohto zákazu si Poskytovateľ môže voči Zákazníkovi, ktorý tento zákaz poruší, účtovať sankčný poplatok vo výške 250,00 EUR za odstránenie zápachu zo zariadenia a vybavenia apartmánu/priestoru ubytovania;
 - c) používať elektrické spotrebiče s výkonom nad 1000 Wattov;
 - d) nosiť alebo prechovávať zbraň alebo strelivo;
 - e) vnieť látky nebezpečnej povahy;
 - f) užívať akékoľvek omamné a/alebo psychotropné látky;
 - g) ponechať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých;
 - h) používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiču vlasov, prístrojov určených na osobnú hygienu a podobne.
- 7.2** Zákazník je v priestoroch, v ktorých mu je ubytovanie na základe zmluvy o ubytovaní poskytnuté, povinný:
- a) odpad dávať výlučne do vyhradených nádob;
 - b) v čase od 22:00 hod. do 06:00 hod. dodržiavať nočný kľud;
 - c) pred odchodom z priestorov apartmánu/ubytovania, v ktorom je/bol ubytovaný zhasnúť svetlo, uzatvoriť vodovodné kohútiky a uzavrieť dvere.
- 7.3** Zákazník je oprávnený žiadať o vrátenie vecí stratených Zákazníkom v priestoroch ubytovania/apartmánu. Zákazník zároveň berie na vedomie, že Poskytovateľ nájdené veci uskladňuje v priestoroch ubytovania po dobu maximálne 3 mesiacov. Po uplynutí tejto doby Poskytovateľ predmety, ktoré majú zjavnú hodnotu odovzdá polícii a ostatné zlikviduje.

Článok VIII

Ustanovenia o vyššej moci

- 8.1** Vyššia moc (lat. Vis major) je zvláštna právna skutočnosť, spočívajúca v mimoriadnej, nepredvídateľnej a neodvratiteľnej udalosti. V dôsledku Vis major vznikne prekážka v plnení zmluvných povinností, nezávisle od vôle ktorejkoľvek zo zmluvných strán. Prekážkou sa na účely týchto VOP rozumie najmä živelná udalosť, vojnový konflikt, revolúcia, teroristická činnosť, epidémia chorôb, skutočnosti vnútroštátneho charakteru (celonárodné štrajky, opatrenia legislatívneho charakteru). V takomto prípade (vzniku Vis major) Poskytovateľovi nevzniká povinnosť poskytnúť Zákazníkovi dohodnuté služby vôbec alebo len v následne individuálne dojednanom rozsahu a Zákazníkovi nevzniká povinnosť využiť objednané služby v rezervovanom termíne.
- 8.2** Povinnosťou zmluvných strán je túto skutočnosť (vznik Vis major) oznámiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu; Poskytovateľ si túto povinnosť splní aj zverejnením oznamu o vzniku Vis major na internetovej stránke Poskytovateľa.
- 8.3** Vyššia moc je dôvodom prípadného neplnenia povinností vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu.
- 8.4** V prípade, ak dôjde k prekážke v plnení zmluvných povinností na strane Poskytovateľa a/alebo Zákazníka z dôvodu vyššej moci, sú zmluvné strany povinné dohodnúť náhradné plnenie predmetu zmluvy (nový rozsah služieb, nový termín poskytnutia alebo využitia služby), pričom zo strany Poskytovateľa je táto povinnosť splnená tým, že v rámci svojich kapacitných možností umožní Zákazníkovi využiť Poskytovateľom poskytované služby v pôvodne dohodnutej hodnote (cene) v dobe 12 mesiacov od pôvodne dohodnutého termínu začatia využívania služieb Zákazníkom; ak v uvedenej dobe 12 mesiacov Zákazník ubytovacie služby Poskytovateľa nevyužije, platí, že Zákazník svoju objednávku v celom rozsahu stornoval so storno poplatkom vo výške 100% z ceny objednaných služieb. Zákazník nemá právo na náhradu akejkoľvek škody vzniknutej v dôsledku Vis major alebo iných okolností vylučujúcich zodpovednosť.

Článok IX

Náhrada škody

- 9.1** Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach Zákazníkom v priestoroch ubytovania. Poskytovateľ nezodpovedá za klenoty, peniaze a iné cennosti uložené v priestoroch ubytovania.
- 9.2** Poskytovateľ nezodpovedá za zabudnuté a stratené veci v priestoroch ubytovania. Týmto ustanovením nie je dotknuté ustanovenie článku VII bod 7.3 týchto VOP.
- 9.3** Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré boli Zákazníkom spôsobené mimo priestorov apartmánu/ubytovania. Pokiaľ Zákazník dostane k dispozícii miesto na odstavenie vozidla pri mieste ubytovania (či už za úhradu alebo bezplatne), nevzniká tým medzi Poskytovateľom a Zákazníkom žiadna zmluva o úschove. Pri strate alebo poškodení odstavených alebo odsunutých motorových vozidiel a ich obsahov Poskytovateľ nezodpovedá za vzniknutú škodu, okrem škody spôsobenej úmyselným konaním zo strany Poskytovateľa alebo jeho hrubej nedbanlivosti.
- 9.4** Zákazník zodpovedá za škody spôsobené na zariadení a vybavení priestorov ubytovania/apartmánu podľa príslušných právnych predpisov. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku Poskytovateľa je Poskytovateľ oprávnený voči Zákazníkovi na náhradu škody vo výške nadobúdacej hodnoty poškodeného alebo zničeného majetku. Zákazník je povinný nahradiť vzniknutú škodu najneskôr v deň skončenia jeho ubytovania.

Článok X

Doručovanie

- 10.1** Pokiaľ nie je výslovne dohodnuté medzi Poskytovateľom a Zákazníkom alebo právnymi predpismi stanovené inak, považujú sa písomnosti, ktoré sa majú doručovať písomne za doručené aj v prípade, ak sú doručované e-mailom.
- 10.2** V prípade, ak sa písomnosti doručujú e-mailom, je strana, ktorá e-mail obdržala, povinná najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia e-mailu potvrdiť odosielaťujúcej strane doručenie e-mailu, pričom doručenie potvrdenia o prijatí e-mailu považuje za moment doručenia. Pokiaľ však nedôjde k potvrdeniu doručenia písomnosti e-mailom najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa jej odoslania, považuje sa táto písomnosť za doručenie uplynutím tretieho pracovného dňa odo dňa jej odoslania.
- 10.3** Poskytovateľ a Zákazník sú povinní oznamovať si navzájom zmenu adres na doručovanie, a to bez zbytočného odkladu. Zásielka sa považuje za doručenie dňom, keď bola odosielaťovi vrátená, i keď sa adresát o tom nedozvedel. Zásielka sa považuje za doručenie aj v prípade, ak sa vráti odosielaťujúcej zmluvnej strane, hoci odosielaťujúci účastník vzťahu ju doručoval na jemu známu adresu druhého účastníka vzťahu s tým, že adresát je neznámy a/alebo že adresát odmietol zásielku prevziať.

Článok XI

Reklamácie a alternatívne riešenie sporov

- 11.1** Poskytovateľ je zodpovedná za vady ubytovania a služieb spojených s ubytovaním v zmysle § 622 a 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Poskytovateľ však nezodpovedá za neposkytnutie objednanej služby alebo neúplné alebo nesprávne poskytnutie služby, ktoré nastalo v dôsledku okolností na strane Zákazníka (napr. nesprávne rezervovanie termínu ubytovania zo strany Zákazníka) alebo tretích subjektov alebo okolností vyššej moci, najmä: výpadu siete internet, výpadku elektrickej energie a pod.
- 11.2** V prípade, ak sú Zákazníkovi poskytované služby nižšej kvality, alebo menšieho rozsahu ako bolo vopred dohodnuté, vzniká Zákazníkovi právo na reklamáciu.
- 11.3** Zákazník má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že Spoločnosť porušila jeho práva. Ak Spoločnosť na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, Zákazník sa môže obrátiť na jeden zo subjektov alternatívneho riešenia sporov (ARS) podľa zákona č 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, napr. Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom: Prievozská 32, 827 99 Bratislava, IČO: 17 331 927, ktorú je za uvedeným účelom možné kontaktovať na adrese Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr.@soi.sk, internetová adresa <https://www.soi.sk/> alebo iné oprávnené osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva SR. Týmto nie je dotknutá možnosť Zákazníka obrátiť sa na súd.
- 11.4** Ak Zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný túto uplatniť bez zbytočného odkladu najneskôr však do 3 mesiacov od poskytnutia služby u Poskytovateľa písomne na adresu jeho sídla, alebo na e-mailovej adrese reklamacie@novohradapartments.com, alebo na telefónnom čísle +421 948 528 311, inak právo na reklamáciu zaniká.
- 11.5** V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby Zákazník uviedol: (I) v čom spočíva vada poskytnutej služby, (II) svoje identifikačné údaje, (III) svoj email a (IV) termín, kedy mal byť ubytovaný u Poskytovateľa.
- 11.6** Poskytovateľ je povinný poučiť Zákazníka pri jeho reklamacii o jeho právach vyplývajúcich z vadnej služby a to prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu, z ktorej bola reklamácia uplatnená, alebo na email uvedený v reklamacii, a to že Zákazník má právo v prípade ak ide o odstrániteľnú vadu na bezplatnú nápravu alebo poskytnutie novej služby a v prípade, ak ide o

neodstrániteľnú vadu, na primeranú zľavu z ceny služby alebo právo od zmluvy odstúpiť. Poskytovateľ zároveň zapíše reklamáciu Zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Poskytovateľ je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, prípadne v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak toto nie je možné (napr. z dôvodu, že sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu), je Poskytovateľ povinný vyrozumieť Zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nemôže byť dlhšia ako 30 dní.

- 11.7** Poskytovateľ je povinný vydať Zákazníkovi písomné potvrdenie (prostredníctvom e-mailu) o tom, kedy Zákazník právo na reklamáciu uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie zákazník požaduje, ako aj potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Článok XII

Záverečné ustanovenia

- 12.1** VOP a právne vzťahy týkajúce sa ubytovania a služieb súvisiacich s ubytovaním sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 12.2** Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory prejedná a rozhodne príslušný súd v mieste sídla Poskytovateľa.
- 12.3** S pravidlami ochrany osobných údajov Poskytovateľa v súvislosti s poskytovaním ubytovania a služieb spojených s ubytovaním sa Zákazník môže oboznámiť v Politike ochrany osobných údajov Poskytovateľa dostupných na webovom sídle www.novohradapartments.com.
- 12.4** Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.08.2026.

V Lučenci dňa 01.08.2026

alfIT s.r.o.

Ing. Patrik Stieranka - konateľ