

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY A UBYTOVACÍ PORIADOK

Prevádzkovateľ rezortu Demänová Rezort:

IČO: 46969462

IBAN: SK5375000000004026757085

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina oddiel: S.r.o., vložka č.58482/L
(ďalej ako „Prevádzkovateľ“)

1. Úvodné ustanovenia

a. Poskytovanie ubytovacích, stravovacích a iných služieb klientom a ubytovanie klientov v rezorte Demänová Rezort sa riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej ako „VOP“), ktoré sú zároveň ubytovacím poriadkom. Klient prijíma VOP ako zmluvnú podmienku ubytovania v rezorte Demänová Rezort a využívania služieb poskytovaných Prevádzkovateľom a je povinný dodržiavať ich ustanovenia.

b. VOP sú zverejnené na recepcii rezortu Demänová Rezort a na internetovej stránke rezortu.

c. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo jednostranne ustanovenia VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke a na recepcii rezortu.

2. Všeobecné obchodné podmienky

a. Tieto VOP platia pre zmluvy o ubytovaní osôb v rezorte Demänová Rezort, zmluvy o prenájme ubytovacích zariadení a iných zariadení v rezorte Demänová Rezort na podujatia a na vykonávanie podujatí za nájom, ako aj pre všetky ostatné služby poskytované klientovi Prevádzkovateľom. Iné obchodné a zmluvné podmienky sa pre vzťah medzi Prevádzkovateľom a klientom použijú len, ak budú vopred písomne dohodnuté medzi zmluvnými stranami.

b. Zmluva o ubytovaní medzi Prevádzkovateľom a klientom vzniká písomným potvrdením ústne alebo písomne podanej žiadosti klienta o rezerváciu ubytovania v rezorte Demänová Rezort. Zmluva o ubytovaní sa uzatvára na dobu určitú.

c. 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.

d. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší prenájom miestností alebo zariadení rezortu Demänová Rezort, ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie, resp. na iné účely ako bolo zmluvne dohodnuté, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Prevádzkovateľa.

3. Podmienky poskytovania ubytovacích služieb klientom

a. Prevádzkovateľ môže ubytovať v rezorte len klienta, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Klient sa prihlasuje na recepcii rezortu hneď po príchode. K prihláseniu je klient povinný predložiť zodpovednému pracovníkovi recepcie svoj preukaz totožnosti - občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona číslo 253/1998 Z.z. o o hlásení pobytu občanov SR v registri obyvateľov SR v platnom znení a v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

Všeobecné obchodné podmienky a ubytovací poriadok

b. Každý klient, ktorý nie je štátnym občanom Slovenskej republiky, je povinný v zmysle zákona č.404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov vyplniť a odovzdať zodpovednému pracovníkovi recepcie úradné tlačivo o hlásení pobytu pre cudzineckú políciu, predložené klientovi pri príchode.

c. Všetky požadované údaje je klient povinný uviesť pravdivo, úplne a presne.

d. Rezerváciu možno uskutočniť vo vlastnom mene alebo v prospech tretej osoby, registrácia a vydanie kľúčov od izby je možné len v prítomnosti osoby, na ktorej meno je rezervácia evidovaná.

e. Prevádzkovateľ poskytuje v rezorte ubytovaným klientom služby v plnom rozsahu podľa vyhlášky Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried.

f. Prevádzkovateľ môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť klientovi aj iné ubytovanie, než ako bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od ubytovania dohodnutého v potvrdenej objednávke.

g. Pokiaľ nie je s klientom dohodnuté inak, klientovi je k dispozícii rezervované ubytovanie v rezorte od 14:00 pre apartmány a od 15:00 hod. pre chaty Deluxe so saunou dohodnutého dňa príchodu klienta. Klient nemá právny nárok na skoršie využívanie rezervovaného ubytovania v rezorte.

h. V prípade výskytu nedostatkov poskytnutej ubytovacej, resp. doplnkovej služby uplatní spotrebiteľ právo na reklamáciu bez zbytočného odkladu. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zaniká.

(Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o zaplatení služieb, ktorých chyby reklamuje)

i. Ubytovanie využívané klientom musí byť v dohodnutý deň odjazdu klienta uvoľnené a odovzdané klientom prevádzkovateľovi najneskôr do 10:00 hod.

j. Ubytovanie sa za uvoľnené a odovzdané klientom Prevádzkovateľovi považuje potom, ako klient vynesie všetky svoje veci, odovzdá kľúče od ubytovania zodpovednému pracovníkovi recepcie rezortu a oznámi mu odhlásenie sa z ubytovania. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo skontrolovať inventár izby, úhradu a prípadnú spotrebu klienta a to najneskôr do jednej hodiny od uvoľnenia a odovzdania izby klientom. Cenník škôd a inventáru je k dispozícii na recepcii. V prípade straty vstupnej karty/kľúčov od ubytovania bude účtovaný poplatok za stratu 5,00€/kus!

k. Rezervovaný typ ubytovania, do ktorého sa klient nenastahoval najneskôr do 22:00 hod dohodnutého dňa príchodu klienta, môže Prevádzkovateľ prenajať tretej osobe. To neplatí, ak bol medzi Prevádzkovateľom a klientom výslovne dohodnutý neskorší príchod klienta. V prípade vopred dohodnutého príchodu po 22:00 hod má Prevádzkovateľ právo účtovať klientovi poplatok za neskorý príchod vo výške 20€.

l. Ak klient požiada Prevádzkovateľa o predĺženie dohodnutej doby ubytovania, môže mu Prevádzkovateľ ponúknuť aj iný typ ubytovania za inú cenu než ten, v ktorom bol klient pôvodne ubytovaný. Klient nemá nárok na ubytovanie v type ubytovania, v ktorom bol pôvodne ubytovaný ani na iný typ ubytovania v rezorte, ak z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov rezortu nie je možné ubytovanie klientovi poskytnúť.

m. Klient je oprávnený využívať služby rezortu len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní služieb rezortu je klient povinný vždy sa oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Potvrdením rezervácie klient potvrdzuje, že sa s Obchodnými podmienkami a ich prílohami oboznámil, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať.

Všeobecné obchodné podmienky a ubytovací poriadok

4. Platba za poskytnuté služby

- a. Cenník služieb poskytovaných Prevádzkovateľom je k dispozícii na nahliadanie na recepcii rezortu a na internetovej stránke Prevádzkovateľa.
- b. Cena rekreačného pobytu v rezorte Demänová Rezort zahŕňa: cenu ubytovania, cenu za parkovanie, pripojenie na wi-fi a kamerovým systémom strážený areál.
- c. Cena rekreačného pobytu v rezorte Demänová Rezort nezahŕňa: daň za ubytovanie / miestny kúpeľný poplatok - platí sa na recepcii pri nástupe 1€ / noc / dospelá osoba a dieťa nad 12 rokov.
- d. Pri záväznom prihlásení je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať od klienta zálohovú platbu vo výške 100% z celkovej sumy do 7 dní od potvrdenia rezervácie. Najneskôr však 48 hodín pred nástupom na pobyt musí byť platba pripísaná na účet Prevádzkovateľa.
- e. Prevádzkovateľom sú akceptované platby hotovostné aj bezhotovostné (prevodom na účet alebo platby cez terminál).
- f. Číslo účtu: SK53 7500 0000 0040 2675 7085.
- g. Klient je povinný za ubytovanie a ďalšie ním využívané služby zaplatiť dohodnuté zmluvné ceny podľa cenníka.
- h. Ak klient skráti svoj dohodnutý pobyt v rezorte, Prevádzkovateľ má právo vyúčtovať klientovi plnú výšku dohodnutej ceny za celú dĺžku dohodnutého pobytu v rezorte.
- i. V prípade, že po zaplatení zálohy dôjde k zrušeniu pobytu zo strany Prevádzkovateľa, vráti Prevádzkovateľ už zaplatenú zálohu späť v zmysle storno podmienok vid'. článok 6 týchto VOP.
- j. Za ubytovanie sa hradí vopred vratná kaucia 100 € za ubytovaciu jednotku. Po odkontrolovaní ubytovacieho zariadenia, v prípade, že nedošlo k poškodeniu vecí a v prípade, že je ubytovanie zanechané v stave špecifikovanom v bode t. časti č. 5 Všeobecných obchodných podmienok sa kaucia pri ukončení pobytu klientovi vráti.
- k. V prípade, že Prevádzkovateľ neobdrží v termíne splatnosti platbu za pobyt, resp. písomné vyjadrenie o zmene termínu splatnosti, ruší rezerváciu pobytu.

5. Zodpovednosť klienta a Prevádzkovateľa

- a. Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu na veciach vnesených a odložených klientom v priestoroch a areáli Rezortu. Za klenoty, peniaze a iné cennosti Prevádzkovateľ nezodpovedá.
- b. Prevádzkovateľ nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci klienta v priestoroch a areáli Rezortu. Nájdene veci sa klientovi zasielajú poštou na základe písomnej žiadosti klienta, ktorý uhradí všetky náklady s tým spojené. Nájdene veci sa na recepcii uskladňujú po dobu jedného mesiaca.
- c. Prevádzkovateľ neručí za prípadné úrazy počas pobytu. Pri ochorení alebo úraze klienta Prevádzkovateľ zabezpečí poskytnutie nevyhnutnej lekárskej pomoci prípadne prevoz do nemocnice.
- d. Povinnosťou klienta je správať sa vždy tak, aby svojím konaním neohrozil svoje zdravie, ani zdravie ostatných hostí.
- e. Klient je zodpovedný za škody ním spôsobené v plnom rozsahu a je povinný uhradiť bezodkladne celú sumu poškodenej veci.

Všeobecné obchodné podmienky a ubytovací poriadok

- f. V prípade hrubého porušovania ubytovacích podmienok, vrátane vulgárností násilností, nevhodného správania sa, môže byť klient vyzvaný na okamžité opustenie areálu bez nároku na vrátenie už zaplateného pobytu.
- g. V ubytovacom zariadení, v priestoroch Rezortu a v celom areáli nesmie klient bez súhlasu Prevádzkovateľa premiestňovať zariadenie Prevádzkovateľa ani robiť akékoľvek úpravy alebo zásahy do zariadení Prevádzkovateľa.
- h. V ubytovacom zariadení, v ostatných priestoroch Prevádzkovateľa ani v areáli Rezortu nesmie klient bez súhlasu Prevádzkovateľa používať vlastné elektrické spotrebiče.
- i. Z bezpečnostných dôvodov nie je klient oprávnený nechať deti vo veku do 10 rokov bez dozoru dospeléj osoby v ubytovacom zariadení ani v ostatných priestoroch a areáli Rezortu. Za bezpečnosť a škody spôsobené deťmi v ubytovacom zariadení ani v ostatných priestoroch a areáli Rezortu zodpovedá rodič/ zodpovedná osoba.
- j. Klient nie je oprávnený vnášať do areálu Rezortu ani ubytovacích zariadení zbrane a strelivo.
- k. V čase od 23:00 do 6:00 musí klient striktne dodržiavať v celom areáli aj v ubytovacom zariadení nočný pokoj.
- l. Ubytovanie zvierat je povolené len za príplatok podľa platného cenníka v ubytovacích jednotkách chaty Deluxe. Ubytovanie zvierat v apartmánoch nie je možné. Pes sa môže po areáli pohybovať len na vŕdzke. Majiteľ psa / zodpovedná osoba zodpovedá za škody a znečistenie spôsobené psom.
- m. V ubytovacích a spoločenských zariadeniach rezortu je prísny zákaz fajčiť a užívať akékoľvek omamné a psychotropné látky. Prevádzkovateľ je oprávnený účtovať sumu 50,- EUR za porušenie tohto zákazu. Fajčenie je povolené len na to vyhradených miestach.
- n. Ak je klientovi Prevádzkovateľom poskytnuté parkovacie miesto na odstavenie motorového vozidla klienta v areáli Rezortu, Prevádzkovateľ nezodpovedá za stratu alebo akékoľvek poškodenie motorového vozidla klienta a vecí nachádzajúcich sa v tomto motorovom vozidle.
- Parkovanie v areály je možné len na vyhradených miestach!
- o. Návštevy ubytovaných hostí sú evidované v knihe Návštev na recepcii. Návštevy sa musia nahlásiť okamžite pri príchode na recepcii. Návštevy sú povinné opustiť areál Rezortu do 22:00. V prípade nedodržania tohto nariadenia bude návštevníkom, prípadne ubytovaným účtovaná suma za noc podľa príslušného cenníka.
- p. Personál má podľa zákona č. 219/1996 Z.z. zákaz predávať a podávať alkoholické nápoje osobám mladším ako 18 rokov a osobám zjavne ovplyvneným alkoholom.
- q. V celom areáli rezortu je zakázané zakladať oheň, ohniská, grilovať alebo akokoľvek manipulovať s ohňom.
- r. Sťažnosti klientov a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti Prevádzkovateľa prijíma písomne zodpovedný pracovník recepcie.
- s. Pri príchode na ubytovanie je klient povinný skontrolovať stav ubytovacej jednotky a inventár podľa zoznamu inventáru umiestneného v ubytovacej jednotke. Akékoľvek poškodenia alebo nezrovnalosti je povinný neodkladne nahlásiť na recepcii.
- t. Klient je povinný pri odchode z izby uzatvoriť vodovodné uzávery, vypnúť v izbe a príslušných priestoroch elektrické osvetlenie a ďalšie spotrebiče (rádio, televízor a pod.) a uzatvoriť dvere.

Všeobecné obchodné podmienky a ubytovací poriadok

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

v. Klientovi nie je dovolené brať na izbu športové náradie a predmety, pre ktoré je na úschovu vyhradené miesto.

w. Ak hosť spôsobí Rezortu poškodenie na majetku, má Rezort nárok na finančnú náhradu škody priamo na mieste. Výška sa bude špecifikovať na základe cenníka voľne dostupného na recepcii resp. na základe obstarávacej ceny. V prípade, že sa Rezort a hosť nedohodnú hneď a dobrovoľne na mieste, má prevádzkovateľ právo privolať k doriešeniu škody policajnú hliadku.

x. V prípade porušenia povinností a zákazov uvedených v tomto článku všeobecných obchodných podmienok/ ubytovacieho poriadku je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať od klienta zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100€ za každé jednotlivé porušenie povinností.

6. Odstúpenie, zmena alebo zrušenie objednávky a storno

a. Klient má kedykoľvek pred začatím ubytovania právo odstúpiť od zmluvy písomným oznámením Prevádzkovateľovi. Akúkoľvek zmenu v potvrdenej objednávke (počet osôb, zmena rozsahu rezervovaných služieb, obmedzenie alebo rozšírenie a podobne) je nutné nahlásiť najneskôr do 48 hodín pred nástupom na pobyt. Takéto zmeny sú možné výlučne v prípade, ak to prevádzkové alebo kapacitné možnosti spoločnosti Demänová Rezort umožňujú.

b. Výška storno poplatkov pri rušení rezervácie:

i. Storno 30-16 dní pred termínom poskytnutia prvej služby » 20% zo zaplatenej zálohy za dohodnuté služby, najmenej však 15 €.

ii. Storno 15-8 dní pred termínom poskytnutia prvej služby » 50% zo zaplatenej zálohy za dohodnuté služby.

iii. Storno 7-3 deň pred termínom poskytnutia prvej služby » 70% zo zaplatenej zálohy za dohodnuté služby.

iv. Storno 2 a menej dní pred nástupom na pobyt » 100 % zo zaplatenej zálohy za dohodnuté služby

c. V prípade, že klient za seba zaistí náhradu, je oslobodený od storno poplatku.

d. Vzhľadom na situáciu s prebiehajúcimi protipandemickými opatreniami má klient možnosť v prípade, že má prekážku na pobyt nastúpiť, požiadať o zmenu termínu pobytu a to bez nároku prevádzkovateľa na storno poplatok a bez potreby dokladovania dôvodu požiadavky klienta. Klient tak môže urobiť najneskôr 10 dní pred príchodom na pôvodne objednaný pobyt.

Presunutý pobyt klient môže vyčerpať najneskôr s dátumom nástupu do 30.6.2021 po dohode s rezervačným oddelením Demänová rezort. Cena za pobyt v novom termíne sa odvíja od aktuálnej ceny pobytu s požadovanými parametrami – termín, počet nocí, typ izby, osoby, vek, ...

Všeobecné obchodné podmienky a ubytovací poriadok

- i. V prípade, že klient má predplatený pobyt vo vyššej hodnote, ako je jeho pobyt v novom termíne, rozdiel v sume z pôvodnej úhrady využije ako depozit na čerpanie doplnkových služieb v rezorte. Poskytovateľ klientovi rozdiel v cene nevracia.
- ii. V prípade, že klient má predplatený pobyt v nižšej hodnote, ako je jeho pobyt v novom termíne, recepcia vyčíslí rozdiel, ktorý je klient povinný uhradiť ako doplatok za pobyt.
- iii. Takto presunutý pobyt už nie je možné opakovane presúvať a vzťahujú sa na neho storno podmienky podľa nového termínu pobytu.

e. Prevádzkovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak:

- i. nastane udalosť vyššej moci alebo nastanú iné okolnosti, za ktoré Prevádzkovateľ nezodpovedá, v dôsledku ktorých sa plnenie zmluvných povinností stane nemožným;
 - ii. klient pri rezervácii ubytovacieho zariadenia uviedol zavádzajúce alebo nepravdivé údaje týkajúce sa podstatných skutočností pre uzavretie zmluvy;
 - iii. Prevádzkovateľ sa odôvodnene domnieva, že využitie jeho služieb by mohlo ohroziť prevádzku zariadenia, bezpečnosť tretích osôb alebo vážnosť a dobré meno Prevádzkovateľa Rezortu.
- f. Pri odstúpení od zmluvy zo strany Prevádzkovateľa nemá klient nárok na odstúpné, kompenzáciu ani náhradu škody.

7. Ochrana osobných údajov

a. Klient v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov Prevádzkovateľom podľa tohto zákona.

b. Klient udeľuje Prevádzkovateľovi súhlas so získavaním, spracovávaním a uchovávaním osobných údajov klienta uvedených na žiadosti o rezerváciu ubytovacieho zariadenia v Rezorte alebo v objednávke, za účelom zabezpečenia a poskytnutia klientom objednaných služieb zo strany Prevádzkovateľa a pre splnenie povinností Prevádzkovateľa uloženým zákonom a to na nevyhnutnú dobu.

c. Klient udeľuje Prevádzkovateľovi súhlas so získavaním a spracovaním osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít Prevádzkovateľa, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch Prevádzkovateľa a to na dobu, počas ktorej sú tieto aktivity vykonávané.

d. Klient poskytnutím osobných údajov dáva súhlas na ich uloženie v databáze a informačnom systéme spoločnosti. K zabezpečeniu ochrany osobných údajov má Prevádzkovateľ vypracovanú bezpečnostnú dokumentáciu. S osobnými údajmi pracujú len osoby poučené v zmysle zákona.

e. Všetky osobné údaje, ktoré sú získavané počas návštevy na webových stránkach Rezortu sú spracovávané v súlade so zákonom.

f. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že nepredáva, neobchoduje ani žiadnym iným spôsobom neposkytuje osobné údaje klienta tretím stranám,

g. Na zvýšenie bezpečnosti ubytovaných je areál rezortu monitorovaný kamerovým bezpečnostným systémom 24/7 v zmysle vyššie uvedeného zákona o ochrane osobných údajov.

h. Odvolanie súhlasu klienta je možné uskutočniť písomne s udaním alebo bez udania dôvodu.

Všeobecné obchodné podmienky a ubytovací poriadok

8. Záverečné ustanovenia

a. Ak ktorékoľvek ustanovenie týchto VOP je alebo sa stane neplatným alebo nevykonateľným, neovplyvní to zákonnosť, platnosť ani vykonateľnosť zostávajúcich ustanovení týchto VOP s výnimkou, ak by dôležitosť alebo iné okolnosti vzťahujúce sa na neplatné ustanovenie týchto VOP znamenali, že dané ustanovenie nie je možné oddeliť od zostávajúcich ustanovení týchto VOP.

b. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

c. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť 1.11.2020.

Klient dorúčením rezervácie, jej potvrdením a následnou úhradou zálohy za služby potvrdzuje, že sú mu všeobecné obchodné podmienky známe a že s ich obsahom súhlasí.

Ing. Zuzana Hriňová

Riaditeľ Demänová Rezort

V Liptovskom Mikuláši, 1.11.2020