

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY- UBYTOVACÍ PORIADOK CHALUPA KATKA

Článok I. Pôsobnosť

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a vzťahujú sa na všetky služby, dodávky a ostatné plnenia súvisiace s poskytovaním ubytovacích a iných služieb v ubytovacom zariadení Chalupa Katka, ktorá je prevádzkovaná spoločnosťou MESTAV eu, s.r.o., 160 Leštiny 02601, IČO: 50058941 (ďalej len ako „ubytovateľ“)

2. Ak zmluvu o ubytovaní (ďalej aj ako „zmluva“) uzatvára fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len „spotrebiteľ“ alebo „klient“), tieto Všeobecné obchodné podmienky sa stávajú automaticky súčasťou zmluvy. Na zmluvné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s fyzickými osobami, ktoré pri uzatváraní kúpnej zmluvy podľa týchto VOP nekonajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, sa vzťahujú okrem všeobecných ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, aj osobitné predpisy, najmä zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pre predaj tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

3. Na spotrebiteľov, ktorí uzatvárajú zmluvu výlučne prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (ďalej len „zmluva uzatvorená na diaľku“), najmä využitím webového sídla www.megaubytovanie.sk Chalupa Katka, sa vzťahujú osobitné ustanovenia článku IX. týchto Všeobecných obchodných podmienok, pokiaľ iné články Všeobecných obchodných podmienok neustanovujú priaznivejšie podmienky pre spotrebiteľov.

4. Ak zmluvu uzatvára iná osoba ako spotrebiteľ, napr. sprostredkovateľ, agent, cestovná, eventová alebo marketingová agentúra (ďalej len „objednávateľ“ a spoločne s klientom ďalej len „zmluvná strana“), Všeobecné obchodné podmienky tvoria súčasť zmluvy, ak ubytovateľ vyjadří písomný súhlas na ich začlenenie ako celku alebo ich individuálne špecifikovaných bodov. Na zmluvné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s právnickými osobami, resp. s fyzickými osobami – podnikateľmi, sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení

5. Ak ubytovateľ zmení Všeobecné obchodné podmienky pred zánikom zmluvy, upravená verzia sa stáva súčasťou zmluvy v prípade, ak ubytovateľ zmluvnú stranu o tejto skutočnosti písomne informuje a ak zmluvná strana neuplatní právo na odstúpenie od zmluvy. Oznámenie o zmene musí obsahovať poučenie o právnych následkoch informovania a o práve na odstúpenie od zmluvy. Právo na odstúpenie v takomto prípade zaniká, ak zmluvná strana písomne neodstúpi od zmluvy do 14 dní od oznámenia o zmene a poučení.

Článok II. Uzatvorenie zmluvy

1. Proces uzatvárania Zmluvy začína na základe doručenej požiadavky zo strany zmluvnej strany a jej akceptácie zo strany ubytovateľa vo forme objednávky, rezervácie, mailovej správy alebo osobnej objednávky. Zmluvná strana môže požiadať ubytovateľa o rezerváciu a ubytovateľ môže rezerváciu potvrdiť ústne prostredníctvom poverenej osoby, písomne, emailom alebo prostredníctvom rezervačného systému.
2. K akceptácii objednávky zo strany ubytovateľa, a teda k uzatvoreniu zmluvy dochádza na základe písomného a/alebo elektronického potvrdenia prijatia objednávky a potvrdenia o pripísaní úhrady a/alebo zálohy na účet ubytovateľa, pričom ubytovateľ zároveň informuje zmluvnú stranu, že produkt / služba bola zakúpená a je možné ju vyžiť v termíne, ktorú zadala zmluvná strana.
3. Návrhom na uzatvorenie zmluvy sa rozumie rovnako zaslanie cenovej ponuky vyhotovenej ubytovateľom na základe telefonickej alebo emailovej objednávky zmluvnej strany. K uzatvoreniu zmluvy dochádza v tomto prípade písomným a/alebo elektronickým potvrdením cenovej ponuky zmluvnou stranou.
4. V prípade rezervácií zadaných objednávateľom klient vystupuje voči ubytovateľovi ako solidárny dlžník s objednávateľom.

Článok III. Práva a povinnosti strán

1. Ubytovateľ je povinný poskytnúť zmluvnej strane objednané a ubytovateľom odsúhlasené služby a zároveň zmluvná strana je povinná zaplatiť ubytovateľovi za poskytnuté služby dohodnutú cenu. To isté platí aj pre služby, ktoré ubytovateľ poskytol tretím osobám na základe výslovnej požiadavky zmluvnej strany.
2. Ak ubytovateľ odstúpi od zmluvy z oprávnených dôvodov, neprináleží zmluvnej strane žiadne odškodnenie.
3. Ubytovateľ resp. ním poverená osoba je oprávnený kedykoľvek v primeranom rozsahu vstúpiť do prenajatých priestorov za účelom kontroly ich využívania. Klient je povinný toto konanie strpieť.
4. Klient nesmie ďalej prenajímať predmet ubytovania, ako aj zdržať sa realizovania iných akcií bez predchádzajúceho písomného súhlasu ubytovateľa. Klient je povinný po 22,00 hod. dodržiavať nočný klud resp. zdržať sa konania, ktoré by ostatných hostí obmedzovalo a vyrušovalo.
5. Zmluvná strana nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu ubytovateľa v prenajatých priestoroch ani v spoločných priestoroch ubytovacieho zariadenia premiestňovať nábytok, inventár, zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo iné inštalácie.
6. V priestoroch chaty a na izbe nesmie klient používať vlastné elektrické spotrebiče s výkonom nad 1000 Wattov.

7. Klient nesmie vnášať do chaty, s výnimkou určených priestorov, lyže, snowboardy, sane a bicykle.
8. Fajčenie ani manipulácia s otvoreným ohňom nie je v ubytovacom zariadení ani jeho bezprostrednom okolí povolené.
9. V ubytovacích priestoroch je prísne zakázané užívať akékoľvek omamné a psychotropné látky.
10. Ubytovanie akýchkoľvek zvierat je možné len s predchádzajúcim písomným súhlasom ubytovateľa.
11. Klient je povinný vzniknutý odpad dávať výlučne do vyhradených nádob.

Článok IV. Platobné podmienky

1. Dohodnuté ceny zahŕňajú daň z pridanej hodnoty. Ak sa výška DPH pre ubytovacie služby po uzatvorení zmluvy zmení, ceny budú príslušne s ohľadom na vykonanú zmenu upravené. Dohodnuté ceny nezahŕňajú daň z ubytovania vo výške 0,66€/noc za osobu.
2. Ak doba medzi uzavretím zmluvy a poskytnutím objednaných služieb, ako boli dohodnuté v zmluve, presiahne 4 mesiace v priebehu ktorých sa zvýšia ceny, môže ubytovateľ dohodnutú cenu zvýšiť, maximálne však o 10% dohodnutej ceny.
3. Ubytovateľ je oprávnený zvýšiť ceny ubytovania v prípade zvýšenia miestnej dane, avšak len do rozdielu navýšenia tejto dane.
4. Účet za ubytovateľom poskytnuté služby je splatný okamžite po predložení vyúčtovania objednaných a využitých služieb bez akýchkoľvek zrážok, pokiaľ nebolo vyslovene dohodnuté inak v platobných podmienkach. Ubytovateľ je kedykoľvek oprávnený požadovať nahromadené pohľadávky a požadovať ich okamžité splatenie. V prípade omeškania platby je ubytovateľ oprávnený účtovať úroky z omeškania vo výške podľa zákona. Zaplatenie úrokov z omeškania nezavahuje ubytovateľa nároku na náhradu škody.

Článok V. Poskytnutie ubytovacích služieb

1. Zmluvná strana nemá nárok vyžadovať dostupnosť konkrétneho termínu ubytovania, pokiaľ ubytovateľ písomne nepotvrdil, že voľný termín bude k dispozícii. Zmluvná strana nemá nárok vyžadovať dostupnosť predĺženia ubytovania po uplynutí zmluvy. Predĺženie ubytovania po uplynutí zmluvy je možné, pokiaľ má ubytovateľ k dispozícii voľné kapacity.
2. Rezervované ubytovanie je k dispozícii od 15:00 -18:00 hod. dohodnutého dňa príchodu, pokiaľ nie je v objednávke uvedené inak.
3. V deň dohodnutého odchodu je zmluvná strana povinná uvoľniť a opustiť ubytovanie najneskôr do 10:00 hod. Po tomto čase môže ubytovateľ zmluvnej strane účtovať 50% z dohodnutej ceny v prípade dodatočného užívania predmetu ubytovania do 13:00 hod a 100% po 13:00 hod. Uvedené sa nedotýka iných foriem kompenzácií ubytovateľa, najmä vo forme nároku na náhradu škody.

5. Zmluvná strana, ktorá požaduje ubytovanie pred 10,00 hod. a z tohto dôvodu nebolo možné chatu v predchádzajúcu noc využívať, uhradí za ubytovanie aj za predchádzajúcu noc.

Článok VI. Odstúpenie od zmluvy o ubytovaní zmluvnou stranou (zrušenie rezervácie, odstúpenie od zmluvy)

1. Ubytovateľ a zmluvná strana sa môžu písomne dohodnúť o zrušení zmluvy o ubytovaní. Ubytovateľ a zmluvná strana si môžu dohodnúť osobitné podmienky odstúpenia v zmluve o ubytovaní, najmä termín na odstúpenie bez povinnosti platiť odstúpené.

2. Zmluvná strana je oprávnená kedykoľvek odstúpiť od zmluvy o ubytovaní s povinnosťou zaplatiť odstúpené (stornopoplatok) alebo bez povinnosti zaplatiť odstúpené za podmienok uvedených v tomto článku.

3. Zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od zmluvy o ubytovaní bez povinnosti zaplatiť odstúpené, ak odstúpi od zmluvy najneskôr 45 dní pred plánovaným začatím využívania služieb.

4. Ak zmluvná strana odstúpi od zmluvy o ubytovaní **najneskôr :**

15 dní pred plánovaným využívaním služieb, je povinná zaplatiť odstúpené vo výške 100% ceny nevyužitého ubytovania za každú rezervovanú noc

30-16 dní pred plánovaným využívaním služieb- odstúpené vo výške 80% ceny nevyužitého ubytovania za každú rezervovanú noc

44-31 dní pred plánovaným využívaním služieb- odstúpené vo výške 50% ceny nevyužitého ubytovania za každú rezervovanú noc

Článok VII. Odstúpenie od zmluvy zo strany ubytovateľa

1. Ak bolo dohodnuté, že zmluvná strana je oprávnená počas dohodnutej doby odstúpiť od zmluvy bez zaplataenia odstúpeného, ubytovateľ môže počas tejto doby tiež odstúpiť od zmluvy.

2. Ubytovateľ môže odstúpiť od zmluvy, ak má zmluvná strana voči ubytovateľovi neuhradené záväzky po lehote splatnosti, ktoré vyplývajú zo zmluvy alebo Všeobecných obchodných podmienok. V tomto prípade môže ubytovateľ požadovať od zmluvnej strany náhradu vzniknutej škody.

3. Ubytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou:

a) v prípade vyskytnutia sa okolností, za ktoré ubytovateľ nezodpovedá, napr. vis maior, ktoré robia splnenie zmluvy nemožným;

b) ubytovanie bolo vedome rezervované uvedením zavádzajúcich alebo nepravdivých informácií o faktoch, ktoré sa týkajú samotného klienta alebo dôvodu pobytu- napr. klient s infekčným ochorením a pod.;

c) ubytovateľ má opodstatnený dôvod domnievať sa, že využitie ubytovacích služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku, bezpečnosť, chaty voči verejnosti, okrem prípadu, ak je takáto nepriaznivá situácia pričítateľná konaniu ubytovateľa;

d) dôvod pobytu klienta je ilegálny;

e) došlo k nepovolenému prenájmu a podnájmu priestorov tretej osobe;

Článok VIII. Zodpovednosť za vady

1. V prípade, ak sa objavia vady v dodávkach a službách ubytovateľa, zmluvná strana je povinná o tom okamžite informovať ubytovateľa, aby bol ubytovateľ schopný čo najskôr vady odstrániť a mohol zabezpečiť dodávky a služby v súlade so zmluvou. Ak toto nie je možné z dôvodu charakteru vady alebo iného závažného dôvodu, musí byť ubytovateľ o uvedených vadách informovaný najneskôr v čase návratu klienta na ubytovanie.
2. Zmluvná strana je povinná počínať si tak, aby nedochádzalo ku škode a na jej odvrátenie zakročiť spôsobom primeraným okolnostiam ohrozenia.
3. Ubytovateľ je zodpovedný za splnenie svojich zmluvných povinností s odbornou starostlivosťou. Zmluvná strana si nemôže nárokovať náhradu škody spôsobenou vlastným zlomyseľným alebo nedbanlivostným konaním. Zmluvná strana si taktiež nemôže nárokovať náhradu za škodu na vnesených a alebo odložených veciach, cennostiach, peniazoch a iných cennostiach, ktoré neboli odovzdané do úschovy, v sume prevyšujúcej hranicu určenú príslušným nariadením vlády Slovenskej republiky.
4. Ubytovateľ zodpovedá za škodu na veciach vnesených do alebo odložených v hoteli podľa zmluvy, Všeobecných obchodných podmienok a ustanovení § 433 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. v platnom znení.
5. Poskytnutím miesta na odloženie vecí v garáži chaty alebo parkovacieho miesta pri chate nevzniká zmluva o úschove.
6. Nároky klienta na náhradu škody voči ubytovateľovi sa premlčia za dva roky odo dňa, keď sa klient dozvie o škode a o tom, kto za ňu zodpovedá, najneskôr tri roky od udalosti, z ktorej škoda vznikla. V prípade škody spôsobenej ubytovateľom úmyselne, sa nároky klienta premlčia najneskôr za desať rokov odo dňa, keď došlo k udalosti, z ktorej škoda vznikla.
7. Pokiaľ klient využije pred chatou parkovacie miesto na odstavenie vozidla, nevzniká tým žiadna zodpovednosť ubytovateľa pri strate alebo poškodení na pozemku ubytovateľa odstavených alebo odsunutých motorových vozidiel a vecí nachádzajúcich sa v nich.
8. Za škody spôsobené na zariadení, resp. inventári predmetu ubytovania - chaty zodpovedá klient podľa príslušných platných právnych predpisov. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku ubytovateľa má ubytovateľ právo na náhradu škody v nadobúdacej hodnote zničeného inventáru. Hodnota inventáru je stanovená v písomnom zozname nachádzajúcom sa na recepcii chaty. Je v záujme klienta informovať sa o jeho obsahu v prípade znehodnotenia alebo poškodenia zariadenia v predmete ubytovania a ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené

nepĺnoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil klient. V prípade spôsobenej škody klientom na majetku ubytovateľa, je klient povinný uhradiť náhradu vzniknutej škody najneskôr v deň skončenia pobytu v chate pri vyúčtovaní ubytovania a služieb alebo na základe faktúry. V prípade, ak klient odmietne uhradiť vzniknutú škodu, je ubytovateľ oprávnený účtovať klientovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% denne z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Uhradením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok ubytovateľa na náhradu spôsobenej škody.

Článok IX. Osobitné ustanovenia pre zmluvy uzatvorené na diaľku spotrebiteľmi

1. Ak zmluvu uzatvára spotrebiteľ na diaľku, uplatňuje sa nasledovné:

- Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu písomne alebo emailom do 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy; lehota na odstúpenie je zachovaná, ak spotrebiteľ zašle oznámenie o odstúpení od zmluvy pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- Spotrebiteľ môže pri odstúpení od zmluvy použiť formulár na odstúpenie priložený na konci týchto Všeobecných obchodných podmienok.
- Ubytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou.
- Ak spotrebiteľ uzavrie zmluvu, v ktorej požiadal o poskytovanie služieb ubytovania v 14-dňovej lehote na odstúpenie od zmluvy začínajúcej sa uzavretím zmluvy, spotrebiteľ berie na vedomie, že stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby a vzniká mu povinnosť uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Článok X. Reklamačný poriadok

1. Ustanovenia tohto článku Všeobecných obchodných podmienok majú povahu reklamačného poriadku (ďalej len „reklamačný poriadok“) vydaného na základe zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov a služieb predávaných a poskytovaných poskytovateľom ubytovacích služieb a doplnkových služieb – spoločnosťou MESTAV eu, s. r. o. (ďalej len „ubytovateľ“ alebo „predávajúci“ alebo „poskytovateľ“) vo svojom zariadení – v Chalupa Katka, v súlade s

predmetom jeho činnosti spotrebiteľom (ďalej len „kupujúci“ alebo „spotrebiteľ“ alebo „klient“).

3. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u poskytovateľa, u ktorého bola vec kúpená alebo u ktorého bola poskytnutá služba.

4. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby klient - spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

5. Ubytovateľ - poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny a/alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia klienta.

6. Práva a povinnosti spotrebiteľa a poskytovateľa sa spravujú príslušnými právnymi predpismi SR. Spotrebiteľ má najmä právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a väd zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

7. Predmet reklamácie:

- nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje u poskytovateľa v ubytovacom zariadení ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka;
- ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím ich konzumácie;
- reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým u poskytovateľa bez zbytočného odkladu, na základe dokladu, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe poskytovateľ nemusí reklamáciu uznať;
- reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u povereného pracovníka ubytovateľa bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby;
- klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.

8. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je ďalej uvedené inak. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci - poskytovateľ za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.

9. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Ak ide o použitú vec,

zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.

10. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchle kazia, musia sa uplatniť najdlhšie v deň nasledujúci po kúpe a pri použitých veciach najdlhšie do šiestich mesiacov po ich kúpe; inak práva zaniknú.

11. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

12. Postup pri vybavovaní reklamácie: Ubytovacie služby Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

a) výmenu vadného alebo doplnenie drobného vybavenia chaty;

b) pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v chate (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a ak poskytovateľ nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po vzájomnej obojstrannej dohode alebo má právo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

13. Reklamáciu vybavuje poverený pracovník poskytovateľa, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je poverený pracovník povinný spísať s klientom záznam o reklamáci. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

14. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi poskytovateľa písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamáci výslovne uvedená.

15. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov rozhodne poverený pracovník poskytovateľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. V prípade potreby odborne

posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamácií a spôsobe jej vybavenia.

16. Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi poskytovateľa súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi poskytovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Článok XI. Záverečné ustanovenia

1. Všetky zmeny a doplnky uzatvorenej zmluvy o ubytovaní si vyžadujú písomnú formu.
2. Vzájomné spory, ktoré sa nepodarí vyriešiť dohodou alebo zmierom, budú predložené na rozhodnutie príslušnému slovenskému súdu. Pri riešení sporov sú spotrebitelia oprávnení obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorým je pre prípady upravené týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami Slovenská obchodná inšpekcia.
3. Tieto Všeobecné obchodné podmienky boli vypracované v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.
4. V prípade, ak by jednotlivé ustanovenia zmluvy o ubytovaní alebo individuálne ustanovenia týchto Všeobecných obchodných podmienok boli a/alebo sa stali neplatnými a/alebo neúčinnými, nie je tým dotknutá platnosť a/alebo účinnosť ostatných ustanovení zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok.
5. Klient a/alebo zmluvná strana svojím podpisom súhlasí so správou, spracovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre potreby spoločnosti MESTAV eu, s. r. o. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné a bez dôsledkov s tým, že tieto údaje môžu byť spracované pre marketingové účely v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov. Súhlas je daný na dobu neurčitú a je ho možné kedykoľvek písomne odvolať.
6. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 01.01.2022

V Dolnom Kubíne, 01.01.2022

MESTAV eu, s. r. o.

FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY SPOTREBITEĽOM

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, ak ste spotrebiteľom a želáte si odstúpiť od zmluvy)

Komu MESTAV eu, s.r.o., 160 Leštiny 02601, IČO: 50058941

Spotrebiteľ (objednávateľ) má právo v zmysle §7 zákona č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku (elektronickou poštou) odstúpiť od potvrdenej objednávky na rezerváciu nižšie uvedených služieb poskytovaných Chalupou Katka v termíne do 14 dní odo dňa potvrdenia rezervácie žiadanej služby. Odstúpenie od zmluvy v takomto prípade je bezplatné a rezervácia sa stáva nezáväzná pre objednávateľa aj hotel. V prípade odstúpenia od zmluvy v termíne po 14 dennej lehoty, má spoločnosť MESTAV eu, s. r. o. právo uplatniť si storno poplatky v zmysle Všeobecných obchodných podmienok- ubytovacieho poriadku.

Týmto oznamujem, že odstupujem od:

- Rezervácie na ubytovanie v Chalupe Katka v termíne
- Dohody o poskytnutí reštauračných služieb (oslavy a pod.) zo dňa.....

Dátum objednania:.....

Dátum prijatia:

Meno spotrebiteľa:

Adresa spotrebiteľa:.....

V....., dátum..... podpis.....