

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

## I. Vznik zmluvného vzťahu a jeho účastníci

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

1. prenajímateľ ubytovacieho zariadenia ( vlastník, majiteľ )  
Jaroslava Pazderová, bytom 059 36 Mengusovce č.62, ponúkajúca ubytovacie služby v Priváte JASMÍN adresa prevádzky 059 36 Mengusovce č.189, zapísaná v Živnostenskom registri č.740-19344, vydanom Obvodným úradom v Poprade, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje ako prenajímateľ. Podľa vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 277 z 26.júna 2008 Z.z., ktorou sa stanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried je ubytovacie zariadenie Privát Jasmín zaradené do kategórie Ubytovanie v súkromí, objekt v triede \*\*.
2. zákazník ( klient ), ktorý môže byť fyzická alebo právnická osoba spôsobilá na právne úkony. Osoby mladšie ako 18 rokov môžu využívať služby, ktoré ponúka prenajímateľ v sprievode dospelých osoby.
3. Zmluvný vzťah medzi prenajímateľom a zákazníkom vzniká zaplatením zálohy alebo celej čiastky za ubytovanie, čím zákazník vyslovuje súhlas s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami. Za plnenie záväzkov vyplývajúcich z týchto podmienok pre osoby uvedené v záväznej objednávke ako spolucestujúci ručí zákazník ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.
4. Zmluvy o ubytovaní alebo e-maily potvrdzujúce rezerváciu, vyplývajúce z ponuky prenajímateľa, dodatočnej ponuky prenajímateľa ( napr. akcie ), zákazníkom potvrdených objednávok alebo e-mailov potvrdzujúcich rezerváciu sú v súlade s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami.
5. Zmluvou o ubytovaní alebo e-mailom potvrdzujúcim rezerváciu sa prenajímateľ zaväzuje, že zákazníkovi obstará objednané služby a zákazník sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu v súlade s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami, s ktorými má zákazník povinnosť sa oboznámiť.

## II. Cenové a platobné podmienky

1. Ceny ubytovania zabezpečeného prenajímateľom sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi prenajímateľom a zákazníkom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v záväznej objednávke alebo v e-maily potvrdzujúcom rezerváciu.
2. Prenajímateľ má právo na zaplatenie plnej ceny za ubytovanie pred ich poskytnutím a zákazník je povinný uhradiť plnú cenu za ubytovanie pred jeho poskytnutím.
3. Pri objednávke rezervácie pobytu zašle prenajímateľ zákazníkovi e-mail s jeho podnikateľským číslom účtu a so sumou na 30% - 50% z celkovej ceny pobytu. Po uskutočnení prevodu alebo vkladu na účet prenajímateľa s variabilným číslom ( dátum pobytu od – do ), pošle prenajímateľ zákazníkovi e-mail s názvom "Potvrdenie rezervácie". V prípade nedodržania termínu úhrady zálohy je prenajímateľ oprávnený predbežnú rezerváciu zrušiť.
4. V prípade, ak záloha nie je uhradená v požadovanom termíne, je prenajímateľ oprávnený odstúpiť od uzavretej zmluvy o ubytovaní.
5. Zákazník je povinný doplatiť plnú cenu za pobyt pred skončením pobytu, najneskôr v deň ukončenia pobytu.

### III. Práva a povinnosti zákazníka

#### a. K základným právam zákazníka patrí najmä:

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

#### b. K základným povinnostiam zákazníka patrí:

1. poskytnúť prenajímateľovi potrebnú súčinnosť na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve o ubytovaní vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov, predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky prenajímateľa
2. zabezpečiť u osôb do 18 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje
3. zaplatiť cenu pobytu podľa stanovených podmienok a preukázať to prenajímateľovi príslušným dokladom o zaplatení
4. dostaviť sa v dohodnutom čase na miesto ubytovania a na vyzvanie predložiť prenajímateľovi požadované doklady
5. nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov, ktorí sú povinní mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum ( pokiaľ je vyžadované ) alebo doklad totožnosti pre štátnych príslušníkov krajín EÚ. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša účastník ubytovania
6. dodržiavať Ubytovací poriadok zariadenia, v prípade závažného porušenia Ubytovacieho poriadku je prenajímateľ oprávnený zákazníka z pobytu vylúčiť, pričom tento stráca nárok na ďalšie služby, rovnako tak ako nárok na vrátenie úhrady služieb doposiaľ nevyužitých
7. počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov a prenajímateľa
8. nefajčiť vo vnútorných priestoroch Privátu Jasmín, povolené fajčiť je na balkónoch a pred vchodovými dverami
9. nevnášať do priestorov Privátu Jasmín drogy a zbrane
10. prijímať návštevy je dovolené v čase od 8.00 hod do 22.00 hod a to v spoločných priestoroch Privátu Jasmín len na dobu dohodnutú s prenajímateľom. Prijímať návštevy po 22.00 hod. alebo vpustenie akýchkoľvek osôb do Privátu Jasmín bez súhlasu prenajímateľa sa považuje za hrubé porušenie Ubytovacieho poriadku a prenajímateľ môže okamžite ukončiť pobyt zákazníka ( zákazníkov ), pričom uhradia celú sumu za ubytovanie podľa objednávky !!!
11. brať ohľad na ostatných ubytovaných a dodržiavať nočný klud v čase od 22.00 hod. do 6.00 hod. v interiéri aj exteriéri ( vo dvore ).
12. nepoužívať adresu Privátu Jasmín ako adresu svojho podnikania

13. v prípade odstúpenia od zmluvy vykonať toto oznámenie písomne a doručiť ho prenajímateľovi pred nástupom na pobyt

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

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

### **a. pred zahájením pobytu**

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

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

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

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

### **b. po zahájení pobytu**

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

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

## **V. Podmienky odstúpenia od zmluvy, zmluvné pokuty, storno poplatky**

### **a. zo strany zákazníka**

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

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

- **Počas bežného roka – ak klient zruší svoju rezerváciu viac ako 14 dní pred nástupom na pobyt, bude mu vybraná záloha vo výške 30% hodnoty ubytovania vrátená na bankový účet.**
- 
- **Počas bežného roka – ak klient zruší svoju rezerváciu 14 dní a menej pred nástupom na pobyt, vybraná záloha vo výške 30% hodnoty ubytovania ostáva ubytovateľovi ako storno poplatok.**
- 
- **Počas silvestrovského pobytu sa požaduje od klienta záloha 50% hodnoty ubytovania. Táto záloha je nevratná ! Ak klient svoju rezerváciu z akéhokoľvek dôvodu zruší pred nástupom na pobyt, vybraná záloha vo výške 50% hodnoty ubytovania ostáva ubytovateľovi ako storno poplatok.**

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

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

5. Za odstúpenie od zmluvy sa tiež považuje zákazníkom požadovaná zmena zmluvy ( zmena termínu pobytu a počtu osôb ), ak nebude zo strany prenajímateľa uskutočniteľná.

6. V prípade, že na pobyt nastúpi menší počet osôb, ako bolo uvedené pri rezervácii a táto zmena nebola dopredu oznámená, zvyšná časť skupiny musí zaplatiť doplatok za pobyt aj za tých, ktorí neprišli a to do výšky 100% z ceny pobytu. Ak táto zmena bola ohlásená dopredu, pri vrátení preddavku sa vychádza zo storno podmienok uvedených vyššie.

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

#### **b. zo strany prenajímateľa**

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

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

## **VI. Reklamácie, zodpovednosť za škody**

1. V prípade, ak zákazník zistí v prevádzke závažné nedostatky je povinný tieto nedostatky nahlásiť prenajímateľovi. Prenajímateľ je povinný odstrániť nedostatky v dohľadnej dobe, ktorá závisí od formy a rozsahu nedostatku.
2. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše prenajímateľ s reklamujúcim reklamačný protokol s označením reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Rovnako môže zákazník reklamáciu zapísať do Knihy prianí a sťažností, ktorá je umiestnená v spoločenskej hale Privátu Jasmín.
3. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u prenajímateľa bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia ubytovania alebo v prípade, že sa ubytovanie neuskutočnilo, odo dňa, keď sa malo ubytovanie skončiť podľa objednávky, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je prenajímateľ povinný odpovedať písomnou formou a to najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie.
4. Prenajímateľ má zodpovednosť voči zákazníkovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenia zmluvy. Prenajímateľ nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec ubytovania, ktoré zákazník objedná na mieste u prenajímateľa alebo inej organizácie.
5. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe prenajímateľa alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny pobytu.
6. Prenajímateľ nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinili ani zákazník, ani prenajímateľ a škoda bola spôsobená zákazníkovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním pobytu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

## **VII. Spracovanie osobných údajov**

1. Zákazník svojim podpisom na zmluve vyslovuje súhlas, aby prenajímateľ spracovával jeho osobné údaje uvedené v zmluve podľa platných GDPR predpisov.

## **VIII. Záverečné ustanovenia**

1. Zákazník potvrdzuje podpisom objednávky alebo prebraním mailu Potvrdenie rezervácie, že sú mu tieto Všeobecne zmluvné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich akceptuje.
2. Platnosť týchto podmienok sa vzťahuje na služby poskytované prenajímateľom iba vtedy, pokiaľ nie je v zmluve stanovený a dohodnutý iný rozsah vzájomných práv a povinností a to vždy písomnou formou.
3. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky vstupujú do platnosti dňom 1. decembra 2021.