

Všeobecné Obchodné Podmienky

Prevádzkovateľ: **SLOVAKIA REAL - IN, a.s., Radlinského 1739/21, Dolný Kubín 026 01**
Oddiel: Sa Vložka číslo: 10304/L, IČO: 35789638, DIČ: 2020245249, IČ DPH: SK2020245249
Číslo účtu: Banka: Tatrabanka, a.s.
IBAN: SK36 1100 0000 0029 4804 1607

Prevádzka:

Hotel KULTÚRA**, A. Bernoláka 1, 034 01 Ružomberok**

Kontakty na oddelenia:

PREVÁDZKA HOTELA, OSLAVY, SVADBY, AKCIE: Ján Babic, F&B manager, 0918 793 821,

prevadzka@cityhotelpark.sk

OBCHODNÉ ODDELENIE, KONGRESY, FIREMNÉ AKCIE: Ivana Leváková, Obchodný manažér
sales@kubinska.sk, +421 907 913 594, Lenka Užeková, Obchodný manažér, sales@kubinska.sk,
+421 907 675 905

MARKETINGOVÉ ODDELENIE

Patricia Jaššová, Marketingový špecialista, patricia.jassova@kubinska.sk, +421 917 468 215

Hotel PARK**, Radlinského 1739/21, 026 01 Dolný Kubín**

Kontakty na oddelenia

PREVÁDZKA HOTELA, OSLAVY, SVADBY, AKCIE: Ján Babic, F&B manager, 0918 793 821

prevadzka@cityhotelpark.sk

OBCHODNÉ ODDELENIE, KONGRESY, FIREMNÉ AKCIE: Ivana Leváková, Obchodný manažér
sales@kubinska.sk, +421 907 913 594, Lenka Užeková, Obchodný manažér, +421 907 675 905

MARKETINGOVÉ ODDELENIE:

Patricia Jaššová, Marketingový špecialista, patricia.jassova@kubinska.sk, +421 917 468 215

Čl. 1

- SLOVAKIA REAL - IN, a.s., Radlinského 1739/21, Dolný Kubín 026 01, IČO: 35789638, DIČ: 2020245249, IČ DPH: SK2020245249, zapísaný Oddiel: Sa Vložka číslo: 10304/L, (ďalej ako prevádzkovateľ alebo obchodník) poskytuje služby vo svojich ubytovacích zariadeniach a s tým súvisiacich ďalších služieb poskytovaných prevádzkovateľom (napr. stravovanie, procedúry a iné doplnkové služby), ako aj ponuky darčkových poukazov a pod., ktoré budú v prípade ich vydania individuálne propagované a budú sa na ne vzťahovať aj tieto obchodné podmienky, v bodoch, ktoré ich budú samostatne upravovať.**
- Všeobecné Obchodné podmienky (ďalej v texte ako „VOP“) upravujú právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi prevádzkovateľom a zákazníkom (ďalej ako spotrebiteľ) v rámci poskytovaných služieb a vytvárajú všeobecnú základnú právnu úpravu týchto vzťahov. Všetky zákonné informácie v zmysle ustanovení zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a ďalšími všeobecne platnými právnymi predpismi SR poskytuje prevádzkovateľ pre zákazníka (spotrebiteľa) na webových stránkach svojich zariadení už pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku. V niektorých individuálne dohodnutých prípadoch - právnych vzťahoch medzi prevádzkovateľom a zákazníkom (napr. ak bude zákazníkom právnická osoba, alebo fyzická osoba - podnikateľ) sa budú riešiť takéto vzťahy individuálne. Individuálna úprava, ktorá rieši

právne vzťahy odlišne od týchto VOP, má prednosť pred úpravou obsiahnutou v týchto VOP.

ČL 2

1. Medzi zmluvnými stranami vzniká právny vzťah na základe zmluvy alebo iného dvojstranného právneho úkonu - písomnej, telefonickej alebo e-mailovej objednávky zákazníka s povinnosťou platby, potvrdenej zo strany prevádzkovateľa. V prípade, že rezervácia, objednávka príp. darčekový poukaz nebude zo strany prevádzkovateľa potvrdený, resp. zo strany zákazníka nebude takáto jeho objednávka uhradená podľa vopred dohodnutých platobných podmienok, záväzný zmluvný vzťah medzi potencionálnym zákazníkom a prevádzkovateľom nevzniká a zákazník nemá nárok na čerpanie týchto nepotvrdených produktov (za produkt sa považuje aj tovar alebo služba) a ani nemá nárok na uplatnenie darčekového poukazu vydaného zo strany prevádzkovateľa.
2. Zákazník má možnosť rezervovať si produkty poskytované prevádzkovateľom prostredníctvom internetového rezervačného systému dostupného na webových stránkach prevádzkovateľa. Rezerváciou produktov zákazník vyhlasuje, že sa s týmito VOP oboznámil a porozumel im. Prevádzkovateľ je oprávnený tieto VOP jednostranne meniť, pričom takáto zmena je voči zákazníkom účinná odo dňa zverejnenia zmeneného znenia VOP. Pre rezerváciu zákazníka je rozhodujúce znenie VOP platné a účinné ku dňu uskutočnenia rezervácie zo strany zákazníka. Zákazníkovi sa pred uskutočnením každej jednotlivej rezervácie odporúča oboznámiť sa s aktuálne platným a účinným znením VOP, ktoré je prístupné na webových stránkach prevádzkovateľa. V prípade offline rezervácie je možné sa s aktuálne platným a účinným znením VOP oboznámiť na webových stránkach prevádzkovateľa. Na požiadanie zákazníka je možné aktuálne platné a účinné znenie VOP zaslať zákazníkovi formou e-mailovej správy obsahujúcej link na aktuálne platné a účinné znenie VOP.
3. Pre riadne a úplné vybavenie zákazníka bude objednávka (rezervácia) obsahovať minimálne tieto údaje:
 - a. meno, priezvisko a adresu zákazníka (ďalej v texte aj „objednávateľ“, alebo „spotrebiteľ“)
 - b. dátum príchodu na ubytovanie, na vstup do zariadení, na procedúru alebo inú doplnkovú službu, (príp. aj počet a mená ďalších zákazníkov, ak bude objednávka pre viac zákazníkov)
 - c. požadovaný typ ubytovania, procedúry, doplnkovej služby, darčekového poukazu
 - d. vlastnoručný podpis objednávateľa (pri osobnej objednávke), miesto a dátum predmetnej objednávky.
4. Po vyplnení všetkých požadovaných údajov vo formulári bude zákazníkovi zaslané na ním zadanú e-mailovú adresu potvrdenie rezervácie. V potvrdení rezervácie budú uvedené základné informácie o pobyte a účastníkoch pobytu, rezervovaných službách, informácie o ubytovacom zariadení, platobných podmienkach a storno podmienkach a všetky ďalšie doplňujúce informácie.
5. Do okamihu doručenia potvrdenia rezervácie zákazníkovi a jej úhrady zo strany zákazníka podľa platobných podmienok uvedených v potvrdení, nie je rezervácia pobytu záväzná pre žiadnu zo strán (ani pre zákazníka, ani pre prevádzkovateľa) a zákazníkovi nevzniká právo na využívanie ním požadovaných produktov (hotel, typ izby, počet osôb, počet izieb, stravovanie, doplnkové služby, atď.), ani právo na cenu produktov uvedenú v potvrdení,

t.j. ide doposiaľ o tzv. nezáväznú rezerváciu. Rezervácia sa stáva záväznou až okamihom pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet prevádzkovateľa podľa platobných podmienok uvedených v potvrdení rezervácie.

6. Prevádzkovateľ môže vydať darčekový poukaz, a to v rôznych nominálnych hodnotách, resp. výškach zľavy, príp. na rôzny rozsah a typ produktov, ktoré môže zákazník použiť na čerpanie týchto jednotlivých produktov tak, že si na základe nich uplatní zľavu na poskytnutie produktov vo výške uvedenej na darčekovom poukaze.
K darčekovým poukazom osobitne platí čl. 12 týchto VOP.
7. Zákazník môže využívať produkty prevádzkovateľa výlučne len v prípade úhrady ceny podľa platných cenníkov prevádzkovateľa, ktoré sú vždy aktuálne, platné a zverejnené na webových stránkach zariadení prevádzkovateľa, ako aj na recepciách ubytovacích zariadení prevádzkovateľa a pri vstupoch k poskytovaným produktom na všetkých jednotlivých prevádzkach prevádzkovateľa.

ČL 3

1. Zákazník musí vykonať úhradu ním objednaných produktov ako je uvedené v čl. 2 bod. 5 VOP podľa platobných podmienok uvedených v potvrdení rezervácie, alebo podľa týchto VOP. V prípade, že záloha ako úhrada objednaných produktov, nebude zo strany zákazníka zrealizovaná podľa platobných podmienok, bude objednávka (rezervácia) bez ďalšieho upozornenia alebo výzvy zrušená v celom rozsahu. Úhradou produktov zákazník akceptuje celý rozsah ním objednaných a prevádzkovateľom potvrdených produktov.
2. Zákazník realizuje platbu bankovým prevodom. Bankové poplatky spojené s realizáciou platby si zákazník hradí v zmysle platobných podmienok bankovej inštitúcie, v ktorej má vedený svoj bankový účet. Realizovanie platby - úhradu za objednané a potvrdené produkty (kúpnu cenu) zákazník uskutočňuje v prospech účtu prevádzkovateľa uvedeného v potvrdení rezervácie, alebo na faktúre, alebo v prípade individuálnej dohody podľa v nej dohodnutých podmienok.
3. Kúpna cena sa považuje za zaplatenú v momente, kedy bola celá suma pripísaná na účet prevádzkovateľa uvedený v zmluve, na faktúre, alebo v potvrdení rezervácie. Nezaplatenie celej sumy v rozpore s dohodnutými obchodnými a platobnými podmienkami sa považuje za podstatné porušenie zmluvy, resp. vzájomnej dohody, príp. individuálnej dohody.
4. Pri podstatnom porušení zmluvy zákazníkom, resp. vzájomnej dohody alebo v prípade riadneho nezaplatenia kúpnej ceny alebo nezaplatenia v termíne uvedenom v zmluve, na faktúre, alebo v potvrdení rezervácie, má prevádzkovateľ právo od zmluvy odstúpiť, alebo objednávku (rezerváciu) stornovať. V takýchto prípadoch má prevádzkovateľ nárok na aj náhradu škody, alebo nárok na ušlý zisk.
5. Vyúčtovanie objednaných a potvrdených produktov (daňový doklad, faktúra), ako aj zákazníkom čerpaných ďalších produktov počas pobytu, je zákazníkovi vydané v deň odchodu priamo na recepcii príslušného zariadenia. V prípade, že zákazník potrebuje vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa a rezerváciu produktov vykonával online spôsobom, je potrebné, aby v online formulári uviedol „vystavenie faktúry na firmu“ a súčasne zadal informáciu o registrácii právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa a obchodné meno alebo IČO právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. V prípade, že nie je možné načítať online všetky identifikačné údaje právnickej osoby alebo fyzickej osoby -

podnikateľa, musí uviesť presné a správne fakturačné údaje právnickej osoby (napr. obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v obchodnom registri, bankové spojenie) alebo fyzickej osoby – podnikateľa (napr. obchodné meno, miesto podnikania, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v živnostenskom alebo inom registri, bankové spojenie) vyžadované v online formulári priamo na recepcii príslušného zariadenia pri nástupe na pobyt alebo začatia využívania produktov. Vykonanie zmeny fakturačných údajov po tom, ako zákazník vykonal úhradu platobnou kartou, alebo zadal bankový platobný príkaz na úhradu, už nie je možné! V prípade rezervácie produktov osobne, telefonicky, e-mailom je potrebné uviesť požiadavku na vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa a presné a správne fakturačné údaje priamo pri uskutočňovaní rezervácie adresovanom prevádzkovateľovi osobne, v e-maile, alebo telefonicky. Zmena fakturačných údajov v prípade takýchto rezervácií po vykonaní úhrady za pobyt alebo produkty už nie je možná.

Čl. 4

Zákazník si môže voľne predávané pobyty, wellness, procedúry, iné doplnkové služby a tovary (darčkový poukaz) objednať osobne, telefonicky, e-mailom alebo prostredníctvom webových stránok prevádzkovateľa. Na základe požiadaviek vyhotovuje zákazník tomu zodpovedajúcu objednávku s povinnosťou platby a s náležitosťami podľa článku 2. týchto VOP. Zo strany prevádzkovateľa budú preverené dostupné voľné kapacity a termíny k požadovaným službám a tovarom uvedených vo vytvorenej objednávke a v prípade aktuálnej dostupnosti a voľných kapacít všetkých požadovaných produktov uvedených v objednávke zákazníka bude jeho rezervácia / objednávka produktov príp. darčkový poukaz záväzne potvrdený a zákazníkovi bude zaslané potvrdenie rezervácie s platobnými podmienkami, príp. zálohová faktúra k úhrade s uvedenou dobou splatnosti.

Čl. 5

Zákazník má právo :

- a. na poskytnutie služieb a tovarov v dohodnutom rozsahu, kvalite, termíne, ako aj na podanie potrebných informácií k cene, obsahu, resp. programu;
- b. na zrušenie objednaných produktov pri súčasnom akceptovaní storno podmienok; písomne oznámiť zmenu v osobe účastníka a to spolu s ostatnými náležitosťami, ktoré obsahuje objednávka služieb, tovarov a osobitne aj pri darčkovom poukaze vystavenom na konkrétne meno zákazníka;
- c. využívať priestory, ktoré mu boli v súvislosti s objednanými službami alebo tovarmi počas jeho návštevy v zariadeniach prevádzkovateľa, a ktoré má právo na základe zaplatenej ceny podľa jeho potvrdenej rezervácie užívať, umožnené.

1. Osobitné poučenie zákazníka o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku pri ubytovacích službách, wellness, procedúrach a iných s tým súvisiacich doplnkových službách:

1. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, predmetom ktorej je poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času, ak podľa zmluvy má obchodník poskytnúť tieto služby v presne dohodnutom čase alebo v presne dohodnutej lehote.

2. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku pri tovaroch, ktoré ponúkame, a to je darčekový poukaz, resp. iný tovar, ktorý ponúka prevádzkovateľ a spotrebiteľ ho zakúpi výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty alebo telefónu.

V takomto prípade prevádzkovateľ informuje, že:

- Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom, pričom tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba (okrem dopravcu) prevezme všetky časti objednaného tovaru.
- Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, ktorých predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu a ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy postačuje akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa, ktoré vyjadruje vôľu spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy.
- Spotrebiteľ môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy informuje spotrebiteľ prevádzkovateľa o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, e-mailom a pod.) na adrese: **SLOVAKIA REAL - IN, a.s., Radlinského 1739/21, Dolný Kubín 026 01**, e-mail: kontakty sú k dispozícii na webovom sídle prevádzkovateľa a je potrebné vybrať podľa príslušného zariadenia

Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku:

Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku

Komu: SLOVAKIA REAL - IN, a.s., Radlinského 1739/21, Dolný Kubín 026 01

e-mail (podľa zariadenia): repcia@hotelkultura.sk, alebo repcia@cityhotelpark.sk alebo kontakty na webovom sídle prevádzkovateľa príslušného zariadenia

Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu (tovaru): darčekový poukaz, iný tovar (uved'te konkrétne aký)

Dátum objednania /dátum prijatia:

Meno a priezvisko spotrebiteľa:

Adresa spotrebiteľa:

Podpis spotrebiteľa:

Dátum:

- Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy obchodníkovi (prevádzkovateľovi).

- Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu alebo produktom, ak obchodník na základe zmluvy uzavretej na diaľku dodal alebo poskytol viacero produktov.
- Účinky odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku sa vzťahujú aj na každú doplnkovú zmluvu k zmluve, od ktorej spotrebiteľ odstúpil; to neplatí, ak sa strany výslovne dohodnú na ďalšom trvaní doplnkovej zmluvy.
- Doplnkovou zmluvou sa rozumie akákoľvek zmluva o dodaní alebo poskytnutí ďalšieho produktu, ktorý súvisí s predmetom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka bez ohľadu na to, či produkt dodá alebo poskytne obchodník alebo iná osoba na základe dohody s obchodníkom.
- Obchodník alebo iná osoba môžu v súvislosti so zánikom doplnkovej zmluvy požadovať od spotrebiteľa len úhradu nákladov (náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru. Obchodník nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob dodania, ako je najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na dodanie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom).
- Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.

Dôsledky odstúpenia od zmluvy:

- Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.
- S vrátením platby môžeme čakať do vrátenia tovaru späť na našu adresu alebo do preukázania, že ste tovar odoslali späť, podľa toho, čo nastane skôr.
- Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste na našu adresu **SLOVAKIA REAL - IN, a.s., Radlínskeho 1739/21, Dolný Kubín 026 01**, najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.
- Zodpovedáte len za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

V prípade, že zákazník použije darčekový poukaz a objedná (rezervuje) si v zmysle podmienok a v termínoch stanovených na darčekovom poukaze nami poskytované pobyty a produkty, ktoré budú zo strany prevádzkovateľa zákazníkovi záväzne potvrdené, v takom prípade sa bude následne uplatňovať čl. 5 bod 1.2.

2. Zákazník má povinnosť:

- a. pristupovať ku všetkým osobám a okolnostiam tak, aby svojim konaním a správaním neobmedzil, alebo neohrozil priebeh a realizáciu využívania poskytovaných služieb, seba, ostatných zákazníkov, alebo zamestnancov prevádzkovateľa zariadení, v opačnom prípade nesie plnú zodpovednosť za následky spôsobené a zapríčinené jeho správaním;

- b. dodržiavať ustanovenia týchto VOP, ubytovacieho poriadku, upozornenia, resp. odporúčania zverejnené v priestoroch zariadení prevádzkovateľa, riadiť sa poučeniami o odkladaní klenotov, peňazí a iných cenností;
- c. rešpektovať pokyny a odporúčania zaslané pri potvrdení rezervácie / objednávky;
- d. riadiť sa informačnými materiálmi, ktoré upresňujú podmienky využívania produktov vo všetkých zariadeniach prevádzkovateľa;
- e. v prípade zrušenia potvrdenej objednávky alebo voľne predávaných iných produktov, oznámiť túto skutočnosť prevádzkovateľovi a akceptovať storno poplatky, ktoré budú uplatnené prevádzkovateľom;
- f. preukazovať sa v zariadeniach prevádzkovateľa ubytovacími preukazmi alebo inými identifikačnými predmetmi, ktoré obdržia pri vstupe na objednané a poskytované služby. Ubytovacie preukazy a identifikačné predmety sú neprenosné a nie je dovolené pozmeňovať v nich uvedené údaje. Pri odchode zo zariadení prevádzkovateľa je zákazník povinný odovzdať všetky tieto predmety na recepcii daného zariadenia. V prípade preukázateľného zneužitia ubytovacieho preukazu alebo identifikačného predmetu je zákazník povinný zaplatiť poplatok vo forme sankcie vo výške 100 €/za každý takýto preukaz alebo predmet, spolu s úhradou výšky ceny všetkých preukázateľne zistených tovarov a služieb, ktoré boli neoprávnene využívané.

ČL 6

1. Prevádzkovateľ má povinnosť pred predajom pobytov (balíčkov), produktov, darčekových poukazov a iných ním poskytovaných služieb a tovarov, pravdivo informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú mu známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie zákazníka o kúpu týchto ponúkaných pobytových balíčkov, darčekových poukazov a iných produktov.
2. Ak nastanú okolnosti brániace poskytnúť produkty zákazníkovi podľa vopred dohodnutých podmienok (čiastočne alebo úplne), a to z dôvodu zásahu „vyššej moci“, ktorú aj napriek maximálnemu úsiliu jej odvrátenia, nie je možné tomuto zo strany prevádzkovateľa zabrániť, prevádzkovateľ bude bezodkladne o tomto informovať zákazníka a vyhradzuje si právo zmeniť pobyt, produkt, inú službu, program, dobu prevádzky, alebo poskytnutie objednaného produktu, a to vzhľadom na prevádzkové a kapacitné možnosti v zariadeniach prevádzkovateľa. V takomto prípade navrhne zákazníkovi využitie iného pobytu a produktov v rovnakej kvalite, štandarde, poskytovanej úrovni a cene, a ak zákazník nebude súhlasiť s poskytnutou navrhovanou zmenou, nemá právo na náhradu škody, ani iné náhradné plnenie, ktoré by mohlo prevádzkovateľovi spôsobiť neprimerané a nadbytočné náklady.
3. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán nebude môcť splniť svoju zmluvnú povinnosť v dôsledku zásahu vyššej moci, t.j. okolnosti vylučujúcej zodpovednosť v zmysle platných právnych predpisov, ako nepredvídateľnej a neodvrátimeľnej objektívnej okolnosti (napr.: živelná katastrofa, štrajk, vojna, zemetrasenia a pod.) za takéto nesplnenie povinnosti nezodpovedá, pokiaľ vplyv takejto okolnosti nemohla odvrátiť. Za zásah vyššej moci nie je možné považovať okolnosti majúce subjektívny charakter, resp. ktoré vzniknú, ako výsledok osobných alebo ekonomických pomerov zmluvnej strany.
4. Prevádzkovateľ má právo od zmluvy odstúpiť, alebo predčasne ukončiť zákazníkovi využívanie ním objednaných produktov v prípade, ak zákazník aj napriek opakovaným upozorneniam prevádzkovateľa alebo jeho zamestnancov hrubo porušuje dobré mravy, nevhodným spôsobom obťažuje, resp. ohrozuje ostatných zákazníkov, zamestnancov

prevádzkovateľa, ich bezpečnosť, zdravie, majetkové hodnoty alebo inak hrubo porušuje ustanovenia uvedené v týchto VOP a v ubytovacom poriadku prevádzkovateľa.

5. Prevádzkovateľ je oprávnený:

- výhradne a jednostranne pristúpiť k zmene týchto VOP. Aktuálne znenie VOP je zverejnené na webových stránkach prevádzkovateľa a zákazník má týmto možnosť vždy sa s nimi vopred oboznámiť ešte pred objednaním produktov;
- vykonať zmenu rozsahu, obsahu, resp. podmienok ponúkaných produktov. Aktuálne ponuky sú zverejnené na webových stránkach prevádzkovateľa a zákazník má týmto možnosť vždy sa s nimi vopred oboznámiť ešte pred ich objednaním;
- vykonať zmeny cenníkov (cien pobytov, balíčkov a produktov), ako aj zmeny podmienok poskytovania pobytov a produktov. Aktuálne znenia a ponuky sú zverejnené na webových stránkach prevádzkovateľa a zákazník má týmto možnosť vždy sa s nimi vopred oboznámiť ešte pred ich objednaním;
- uplatňovať stornopoplatky vo výške a za podmienok upravených v týchto VOP.

ČL 7

1. Cenníky pobytov, produktov a iných poskytovaných služieb a tovarov sú zverejnené v elektronickej podobe na webových stránkach prevádzkovateľa, ako aj v každom zariadení prevádzkovateľa, prípadne môžu byť na vyžiadanie zaslané zákazníkovi. Zákazník je riadne informovaný o celkovej cene všetkých pobytov, produktov a iných poskytovaných služieb a tovarov, vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, ako aj o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné, iné náklady a poplatky (ak sa tieto uplatňujú), alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, bude zákazník informovaný, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky.
2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny cien, obsahu pobytov, balíčkov produktov a iných poskytovaných služieb a tovarov, pričom ceny, cenníky zverejnené na stránkach prevádzkovateľa a vo všetkých zariadeniach prevádzkovateľa majú vyznačenú svoju platnosť a sú vždy aktuálne platné v čase, keď má zákazník záujem vytvoriť objednávku, rezervovať si pobyty alebo produkty, alebo si tieto priamo zakúpiť pred návštevou zariadení prevádzkovateľa.
3. Zľavy, sezónne zvýhodnené produkty, aktuálne prebiehajúce platné akcie alebo iné zľavové výhody nie je možné spájať, ani kumulovať s inými zľavami alebo výhodami.

ČL 8

1. Potvrdené pobyty, produkty alebo iné ďalšie prevádzkovateľom poskytované služby je možné stornovať, a to písomne (alebo e-mailom a ďalšími preukázateľnými formami) na adresu prevádzkovateľa uvedenú v týchto VOP (podľa zariadenia, s ktorým daný pobyt alebo produkt súvisí), alebo na adresu: kontakt uvedený na stránke prevádzkovateľa príslušného zariadenia (resp. na e-mailovú adresu konkrétnej osoby, s ktorou už zákazník o objednávaní rezervácii komunikoval). Počet dní určujúcich výšku storna sa počíta odo dňa preukázateľného doručenia storna prevádzkovateľovi a dňa príchodu na pobyt (deň nástupu na pobyt alebo produkt) uvedený v potvrdení rezervácie.
2. Storno-poplatkom sa rozumie zmluvná pokuta, ktorú je zákazník povinný uhradiť.
3. Stornovanie rezervácie pobytov, služieb, produktov, miestností a iných prevádzkovateľom poskytovaných produktov – storno poplatky:

a/ stornovanie služieb a produktov:

- 30-21 dní vopred - 40% z ceny stornovaných služieb
- 20-14 dní vopred - 60% z ceny stornovaných služieb
- 13-7 dní vopred - 80% z ceny stornovaných služieb
- 6- 1 deň vopred - 90% z ceny stornovaných služieb
- v daný deň - 100% z ceny stornovaných služieb
- storno pre skupiny v rozsahu do 10% ubytovacích služieb príchodu - 0% (nad rámec uvedeného 100%)

b/ storno stravovacích služieb viac ako 7 dní pred termínom - 0% z ceny stornovaných služieb

c/ storno stravovacích služieb 1-7 dní pred termínom - 50% z ceny stornovaných služieb

d/ storno stravovacích služieb v termíne - 100% z ceny stornovaných služieb

e/ storno konferenčnej miestnosti 31 - 45 dní pred termínom - 50% z ceny prenájmu miestnosti

f/ storno konferenčnej miestnosti 8 -30 dní pred termínom - 70% z ceny prenájmu miestnosti

g/ storno konferenčnej miestnosti 1 -7 dní pred termínom - 100 % z ceny prenájmu miestnosti

4. Stornopoplatok sa uplatňuje aj v prípade, že zákazník neoznámil stornovanie rezervácie, objednávky alebo jej časti a objednané zarezervované produkty neboli vyčerpané, na zarezervovaný pobyt, služby, produkty nenastúpil (nevyužil, alebo ich predčasne ukončil), alebo nevyužil zarezervované stravovacie služby, pobyty, balíčky alebo konferenčné miestnosti

Čl. 9

Platobné podmienky

1. Rezervácie pobytov, balíčkov, služieb, produktov: zálohová platba 14 dní pred nástupom na pobyt, službu, produkt vo výške 100 % z ceny objednaných produktov na základe vystaveného potvrdenia rezervácie, alebo podľa individuálnych alebo inak dohodnutých podmienok prevádzkovateľa pripísaním na účet prevádzkovateľa;
2. Rezervácie skupinových pobytov podľa individuálne dohodnutých podmienok prevádzkovateľa pripísaním na účet prevádzkovateľa
3. Rezervácie v osobitných prípadoch (pobyt „Silvester“ a pobyt „Veľká noc“): zálohová platba 60 dní pred nástupom na pobyt, produkt vo výške 100 % z ceny objednaných produktov pripísaním na účet prevádzkovateľa,
4. Rezervácie pobytov ONLINE: v prípade ONLINE rezervácie vyžadujeme zálohovú platbu vo výške 100 % z ceny objednaných produktov v momente zrealizovania ONLINE rezervácie, pripísaním na účet prevádzkovateľa.
5. V prípade, že zálohová platba nebude uhradená v lehote a výške podľa platobných podmienok uvedených v týchto VOP, alebo v potvrdení rezervácie /objednávky alebo podľa individuálne dohodnutých podmienok, má sa za to, že zákazník od zmluvy o rezervovaní/objednaní pobytu, balíčkov alebo produktov odstúpil. To isté platí aj v prípade, ak zákazník nezačne využívať rezervované /objednané pobyty, balíčky alebo produkty v 1. deň termínu do 24,00 hod. alebo v inom individuálne dohodnutom čase (zákazník nenastúpi na pobyt, alebo nezačne využívať produkty). Odstúpením od zmluvy o rezervovaní/objednaní pobytu alebo produktov nie sú dotknuté stornopoplatky uvedené v čl. 8, ktoré bude prevádzkovateľ voči zákazníkovi uplatňovať.

6. Platba darčkovým poukazom: zákazník môže produkty uhradiť aj originál darčkovým poukazom vydaným na takýto účel prevádzkovateľom. Takýto darčkový poukaz je zákazník povinný predložiť ako platidlo u prevádzkovateľa najneskôr pri nástupe na pobyt, alebo produkt, inak sa na takýto poukaz pri platbe nemôže prihladať.
7. Zákazníkovi nebude poskytnutá žiadna finančná, ani iná náhrada za objednané a nevyčerpané pobyty, produkty, resp. za zmeny objednaných pobytov alebo produktov (ubytovanie, stravovanie, wellness, iné služby), ktorých neabsolvovanie a nečerpanie bolo zapríčinené na strane zákazníka.

Čl. 10

1. Prevádzkovateľ môže odmietnuť objednávku, ktorá nespĺňa požiadavky potrebné k riadnemu zaevidovaniu a objednaníu pobytov, balíčkov alebo produktov, prípadne sú údaje v objednávke neúplné, nepresné alebo rozporuplné s ustanoveniami týchto VOP.
2. Pre zákazníka sú informácie a pokyny, ktoré obdrží v potvrdenej objednávke od prevádzkovateľa záväzné.
3. V prípade, že je objednávka zákazníka zaslaná e-mailom, prevádzkovateľ potvrdí objednávku na rovnakú e-mailovú adresu, z ktorej bola objednávka obdržaná. Ak zákazník požaduje zaslať potvrdenie objednávky na inú e-mailovú adresu, prevádzkovateľ tak urobí v prípade, že táto požiadavka bude jednoznačne uvedená v texte objednávky. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nedoručiteľný, resp. nedoručený e-mail a rozhodujúci je údaj o odoslaní elektronickej komunikácie zo strany prevádzkovateľa na e-mailovú adresu, ktorú uviedol zákazník.

Čl. 11

Reklamačný poriadok, ktorý upravuje postup a práva zo zodpovednosti za vady, má prevádzkovateľ zverejnený na svojich webových stránkach, alebo dostupný na svojich prevádzkach a je neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP.

Čl. 12

1. Tento článok osobitne upravuje objednanie, kúpu a použitie darčkového poukazu v zmysle ustanovení Obč. zákonníka č. 40/1964 Zb. v platnom znení (ďalej len „OZ“). Kúpou darčkového poukazu sa obchodník (ďalej aj „prevádzkovateľ“) zaväzuje dodať spotrebiteľovi (ďalej aj „kupujúci“) darčkový poukaz, ktorý bude obsahovať rozsah objednaných produktov (ďalej aj „predmet kúpy“) a jeho platnosť.
2. Predzmluvné vzťahy a uzavretie zmluvy: darčkový poukaz si spotrebiteľ objednáva u obchodníka osobne alebo e-mailom. Súčasťou objednávky je rozsah produktov, ktoré sú predmetom objednávky a budú uvedené v darčkovom poukaze, cena za objednané produkty (ak ju bude zákazník požadovať uviesť na darčkovom poukaze), platnosť poukazu a miesto dodania darčkového poukazu v zmysle ust. § 613 a násl. OZ. Rokovanie o obsahu a cene predmetu darčkového poukazu je predzmluvným vzťahom medzi obchodníkom a spotrebiteľom. K platnému uzavretiu zmluvy dochádza okamihom, keď bude spotrebiteľovi zaslaná od obchodníka kalkulácia darčkového poukazu s odkladacou podmienkou účinnosti zmluvy. Zmenu v obsahu zmluvy t.j. obsahu darčkového poukazu, jeho ceny a jeho platnosti je možné meniť len obojstrannou dohodou zmluvných strán.

3. Účinky zmluvy nastávajú zaplatením kúpnej ceny spotrebiteľom obchodníkovi spôsobom a na účet uvedeným v kalkulácii darčekového poukazu. Zaplatenie sa rozumie pripísanie finančných prostriedkov na účet obchodníka v termíne splatnosti. Zaplatením za predmet kúpy spotrebiteľom dochádza k záväznému uzavretiu kúpnej zmluvy medzi obchodníkom a spotrebiteľom, ktorej predmetom je darčekový poukaz, v ktorom je uvedený rozsah zakúpených produktov a termín konkrétneho plnenia, ak už bol vopred dohodnutý (dohoda o vlastnostiach § 496 OZ), v opačnom prípade je uvedená len doba trvania platnosti darčekového poukazu.
4. Darčekový poukaz po zaplatení kúpnej ceny bude dodaný na miesto dohodnuté pri objednaní darčekového poukazu v súlade s ust. § 594 a násl. a § 613 OZ. Ostatné neuvedené podmienky sa spravujú príslušnými ustanoveniami OZ.
5. Spotrebiteľ môže jednotlivé produkty čerpať v zmysle darčekového poukazu výhradne len do doby trvania vyznačenej platnosti uvedenej na darčekovom poukaze (ak už nebol dohodnutý konkrétny termín plnenia). V prípade, že produkty z darčekového poukazu nebudú zo strany spotrebiteľa vyčerpané do skončenia jeho platnosti, spotrebiteľ stráca nárok na čerpanie týchto produktov po uplynutí jeho platnosti, a to bez akejkoľvek náhrady. Produkty uvedené na darčekovom poukaze budú poskytnuté spotrebiteľovi, ktorý sa takýmto dokladom preukáže, alebo inému zákazníkovi, pre ktorého bol darčekový poukaz vystavený.
6. Termín čerpania produktov uvedených na darčekovom poukaze (ak už nie je stanovený priamo na darčekovom poukaze) si musí spotrebiteľ vopred objednať (rezervovať) prostredníctvom kontaktov uvedených na webových stránkach obchodníka a až po potvrdení rezervácie zo strany obchodníka, ktorej bude najskôr predchádzať preverenie voľných kapacít a termínov u obchodníka, sa takáto objednávka stáva záväznou.
7. Darčekový poukaz nie je možné využiť v prevádzkových dňoch alebo prevádzkových hodinách určených obchodníkom, počas ktorých budú v zariadeniach obchodníka organizované koncertné a umelecké vystúpenia, podujatia, zábavné programy, rôzne umelecké eventy alebo firemné školenia. O týchto dňoch, prevádzkových hodinách, prevádzkových priestoroch alebo aj celej prevádzke zariadenia vylúčených z možnosti využitia darčekového poukazu bude obchodník vopred informovať na svojich webových stránkach, alebo formou vopred vyvesených oznamov na svojich prevádzkach a zariadeniach.
8. Darčekový poukaz slúži ako platobný prostriedok u obchodníka. Podrobnosti uhrádzania platieb za poskytnuté služby / produkty darčekom poukazom upravujú obchodné podmienky v časti platobné podmienky. Darčekový poukaz je spotrebiteľ povinný predložiť ako platidlo u obchodníka najneskôr pri nástupe na pobyt, alebo produkt, inak sa na takýto poukaz pri platbe nemôže prihliadať.
9. Darčekové poukazy nie sú kumulovateľné s inými darčekom poukazmi, zľavami, akciovými pobytmi, ani promo akciami, nie je možné ich vymeniť za hotovosť, nie je možné vydávať z hodnoty takéhoto darčekového poukazu, sú neprenosné a nevymieňajú sa. Pokiaľ sú na darčekom poukazoch uvedené odlišné informácie ako v týchto VOP, platia prednostne informácie uvedené na darčekom poukaze.
10. Informácie poskytnuté spotrebiteľovi v darčekom poukaze sú pre spotrebiteľa alebo iného zákazníka, pre ktorého bol vydaný, záväzné. Spotrebiteľ (resp. iný zákazník) je povinný si všetky údaje v darčekom poukaze po jeho obdržaní riadne skontrolovať a v prípade nejasností, otázok alebo nezrovnalostí bezodkladne kontaktovať obchodníka za účelom riešenia takejto situácie. Na neskoršie zistené nezrovnalosti, ktoré spotrebiteľ

mal alebo mohol po obdržaní darčekového poukazu zistiť, nie je možné prihliadať a tieto nie sú dôvodom na uplatnenie reklamácie zo strany spotrebiteľa alebo iného zákazníka.

11. Reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na darčekový poukaz. Obsahom reklamácie musia byť vady predanej veci v zmysle OZ. Za reklamáciu sa nepovažuje vrátenie darčekového poukazu, jeho strata alebo zničenie.

ČL 13

Informácie o spracúvaní osobných údajov zákazníka, jeho právach a ich uplatňovania sú zverejnené na webových stránkach prevádzkovateľa.

Objednávky pobytov, produktov a iných doplnkových služieb zákazníkov – právnických osôb a fyzických osôb – podnikateľov, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa v zmysle Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov a individuálnymi dohodami s prevádzkovateľom.

Vzájomné vzťahy inak neupravené v týchto VOP a v ich neoddeliteľných súčastiach (napr. Reklamačný poriadok, a pod.) sa riadia podľa príslušných ustanovení týchto zákonov: Zákon č. 40/1964 Zb., Zákon č. 108/2024 Z.z., Zákon č. 22/2004 Z.z. ako aj Zákon č. 513/1991 Z.z.

Žiadame zdržať sa kopírovania dát, ako aj celej databázy, distribuovania a/alebo vykonávania týchto činností spotrebiteľom a tretími stranami bez predchádzajúceho súhlasu našej spoločnosti. V opačnom prípade by sa mohlo jednať o porušenie autorských práv a takáto činnosť môže byť trestne stíhaná.

Pre správne fungovanie našich web stránok, využívania prehliadania produktov, odporúčame spotrebiteľovi mať splnené minimálne tieto technické požiadavky: počítač, notebook alebo iné multimediálne zariadenie pripojené na Internet (v prípade Aplikácie – mobilné zariadenie), prístup k elektronickej pošte, internetový prehliadač: Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Safari, odporúčané minimálne rozlíšenie obrazovky: 1024x768, operačný systém mobilného zariadenia: Android, iOS, spotrebiteľ musí mať platnú a aktívnu e-mailovú adresu, v určitých prípadoch môže byť potrebná aj klávesnica alebo iné vstupné zariadenie umožňujúce zadávať údaje do elektronických formulárov.

Orgán dozoru: Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1, Odbor výkonu dohľadu, tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

Všeobecné Obchodné Podmienky nadobúdajú účinnosť a platnosť od 07.04.2026 a aktuálne znenie VOP, ktoré môže byť prevádzkovateľom menené, je dostupné na webovom online rozhraní prevádzkovateľa.