**Všeobecné zmluvné podmienky**

[1. Údaje poskytovateľa služieb](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#udajeposkytovatela)
[2. Všeobecné podmienky](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#vseobecnepodmienky)
[3. Zmluvná strana](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#zmluvnastrana)
[4. Vznik zmluvy, spôsob rezervácie, úprava rezervácie, oznamovacia povinnosť](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#vznikzmluvysposobrezervacie)
[5. Podmienky odrieknutia](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#podmienkyodrieknutia)
[6. Ceny](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#ceny)
[7. Spôsob platby, záruka](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#sposobplatbyzaruka)
[8. Spôsob a podmienky využívania služieb](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#sposobpodmienkyvyuzivaniasluzieb)
[9. Domáce zvieratá](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#domacezvierata)
[10. Odmietnutie plnenia zmluvy, zánik povinnosti poskytovania služieb](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#odmietnutieplneniazmluvy)
[11. Záruka umiestnenia](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#zaruka)
[12. Práva Zmluvnej strany](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#pravazmluvnejstrany)
[13. Povinnosti Zmluvnej strany](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#povinnostizmluvnejstrany)
[14. Povinnosť Zmluvnej strany nahradiť škody](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#povinnoststranynahraditskody)
[16. Práva Poskytovateľa služieb](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#pravaposkytovatelasluzieb)
[15. Povinnosti Poskytovateľa služieb](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#povinnostiposkytovatelasluzieb)
[16. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#povinnostposkytovatelanahraditskody)
[17. Mlčanlivosť](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#mlcanlivos)
[18. Vis major](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#vismajor)
[19. Alternatívne](https://www.danubiushotels.com/sk/vseobecne-zmluvne-podmienky#pravopouzivanepravnom) riešenie sporov

**1. Údaje poskytovateľa služieb**

**Ubytovacie zariadenie: Penzión Jakub**

**Obchodné meno: Luboš Paulík**

**Sídlo: Podtatranská 147, 058 01 Poprad**
IČO: 32867514
DIC: 1022691461

**2. Všeobecné podmienky**

2.1. Tieto „Všeobecné obchodné podmienky“ upravujú používanie ubytovacích zariadení Poskytovateľa služieb, a služieb nimi poskytovaných.

2.2. Špeciálne, individuálne podmienky nie sú súčasťou zverejnených Všeobecných obchodných podmienok, ale nevylučujú uzavretie zvláštnych dohôd s cestovnými kanceláriami, cestovnými organizátormi, v jednotlivých prípadoch s rozličnými, danému druhu obchodu zodpovedajúcimi, kondíciami.

**3. Zmluvná strana**
3.1. Služby, poskytované Poskytovateľom služieb, využíva Hosť.

3.2. Pokiaľ objednávku služieb odovzdá Hosť priamo Poskytovateľovi služieb, potom je Hosť Zmluvnou stranou. Poskytovateľ služieb a Hosť– v prípade splnenia podmienok – sa spolu stávajú zmluvnými stranami (ďalej Strany).

3.3. Pokiaľ objednávku služieb z poverenia Hosťa odovzdá Poskytovateľovi služieb tretia osoba (ďalej Sprostredkovateľ), potom podmienky spolupráce upravuje zmluva, uzavretá medzi Poskytovateľom služieb a Sprostredkovateľom.

**4. Vznik zmluvy, spôsob rezervácie, úprava rezervácie, oznamovacia povinnosť**
4.1. Na ústne alebo písomne podanú žiadosť Hosťa o ponuku pošle Poskytovateľ služieb ponuku. Pokiaľ do 48 hodín od odoslania ponuky nebude doručená konkrétna objednávka, potom viazanosť ponuky Poskytovateľa služieb zaniká.

4.2. Zmluva vzniká písomným potvrdením ústne alebo písomne podanej rezervácie Hosťa Poskytovateľom služieb, a pokladá sa za Písomne uzatvorenú Zmluvu. Ústne podaná rezervácia, dohoda, úprava, alebo jej ústne potvrdenie Poskytovateľom služieb nemá váhu Zmluvy.

4.3. Potvrdením rezervácie penziónovou recepciou je medzi hosťom a ubytovateľom uzatvorená zmluva o ubytovaní podľa § 754 a nasl. Občianskeho zákonníka. Uzatvorením zmluvy o ubytovaní vznikne hosťovi právo, aby mu ubytovateľ poskytol ubytovanie v rezervovanej izbe zariadenia, na dobu a za podmienok podľa potvrdenej rezervácie. Zmluva o využívaní ubytovacích služieb sa uzatvára na dobu určitú.

4.3.1. Pokiaľ Hosť ešte pred ukončením určeného obdobia definitívne opustí izbu, potom má Poskytovateľ služieb právo na úmernú čiastku protihodnoty služieb, uvedených v Zmluve, nasledovne. Izbu, ktorá sa uvoľnila pred uplynutím určenej doby, je Poskytovateľ služieb oprávnený opätovne speňažiť.

4.3.2. Na predĺženie využívania ubytovacích služieb iniciované Hosťom, je potrebný predbežný súhlas Poskytovateľa služieb. V takomto prípade si môže Poskytovateľ služieb vyhradiť uhradenie už poskytnutých služieb.

4.4. Na úpravu a/alebo doplnenie Zmluvy je potrebná písomná dohoda, podpísaná Zmluvnými stranami.

**5. Podmienky zrušenia rezervácie (Storno podmienky)**
Ubytovacie zariadenie je oprávnené účtovať nasledovné storno poplatky v prípade, že hosť zruší svoju rezerváciu pobytu písomne, elektronicky alebo faxom v nasledovných lehotách:
- o viac ako 14 dní pred nástupom na pobyt bez poplatku
- o 14 až 7 dni pred nástupom na pobyt 50 % z ceny ubytovania
- o menej ako 7 dní pred nástupom na pobyt 100 % z ceny ubytovania. V prípade, že hosť nastúpi na pobyt a rozhodol sa tento pobyt z rôznych dôvodov zrušiť, prípadne skrátiť, účtuje sa tiež storno poplatok vo výške 100 % z ceny ubytovania.

**6. Ceny**
6.1. Ceny ubytovania za izbu budú vyvesené v izbe alebo na recepcii zariadenia.

6.2. Poskytovateľ služieb môže svoje zverejnené ceny bez predbežného oznámenia zmeniť.

6.3. Zároveň s oznámením cien oznámi Poskytovateľ služieb aj mieru daní, obsiahnutú v cenách (DPH, rekreačný poplatok), určenú zákonom, platnú v termíne odoslania ponuky. Poskytovateľ služieb môže náklady navyše, spôsobené úpravou platných daňových zákonov (DPH, rekreačný poplatok), po predbežnom oznámení previesť na Zmluvnú stranu.

6.4. Aktuálne zľavy, akcie, ostatné ponuky budú oznámené na webovej stránke

6.5.Konkrétne ceny, zľavy a podmienky pobytu pre deti, zľavy sú dostupné na stránke danej ponuky.

**7. Spôsob platby, záruka**

7.1. Poskytovateľ služieb požaduje protihodnotu služieb, poskytovaných Zmluvnej strane, najneskôr po ich využití, pred odchodom zo zariadenia, ale v rámci individuálnej dohody môže poskytnúť aj možnosť neskoršej úhrady.

7.2. Poskytovateľ služieb na garantovanie využitia služieb podľa Zmluvy, a vyrovnanie protihodnoty:

a) môže požadovať záruku úverovou kartou, počas ktorej bude na karte vinkulovaná protihodnota objednanej a potvrdenej služby;

b) Poskytovateľ služieb môže požadovať preddavok  na všetky poskytované služby alebo na ich časť

7.5.   Náklady spojené s použitím ktoréhokoľvek spôsobu platby nesie Zmluvná strana.

**8. Spôsob a podmienky využívania služieb**

8.1. Hosť môže obsadiť izbu v deň príchodu od 14:00 hodiny (Check in) a je povinný ju opustiť v posledný deň pobytu dopoludnia, do 10:00 hodiny (Checkout),

8.2. Pokiaľ si hosť želá obsadiť izbu pred nasledovnými termínmiv deň príchodu, bude mu účtovaná aj cena za predchádzajúcu noc pred dňom príchodu.

**9. Domáce zvieratá**

9.1. Do zariadenia nie je možné priviesť domáce zvieratá resp. možný po dohode s prevádzkovateľom.

**10. Odmietnutie plnenia zmluvy, zánik povinnosti poskytovania služieb**

10.1. Poskytovateľ služieb je oprávnený s okamžitou platnosťou vypovedať Zmluvu o poskytovaní ubytovacích služieb, a tým odmietnuť poskytovanie služieb, ak:

a) Hosť nepoužíva izbu, respektíve zariadenie, ktoré mu bolo dané k dispozícii, na účel, na ktorý je určené;

b) Hosť sa správa voči bezpečnosti, poriadku zariadenia, voči jeho zamestnancom nežiaducim, hrubým spôsobom, je pod vplyvom alkoholu alebo drog, správa sa urážlivo alebo iným neprijateľným spôsobom;

c) Hosť trpí infekčnou chorobou;

d) Zmluvná strana nesplní do určeného termínu svoje povinnosti zaplatenia zálohy, uvedené v Zmluve.

10.2. Pokiaľ nebude Zmluva medzi stranami splnená z dôvodu „vis major“, zmluva zanikne.

**11. Záruka umiestnenia**

11.1. Pokiaľ zariadenie Poskytovateľa služieb z dôvodu vlastnej chyby (napr. preplnenie, dočasné prevádzkové problémy, atď.) nedokáže zaistiť služby uvedené v Zmluve, Poskytovateľ služieb je povinný bezodkladne sa postarať o ubytovanie Hosťa.

11.2. Poskytovateľ služieb je povinný:

a) zaistiť/ponúknuť služby, uvedené v Zmluve, za cenu potvrdenú v zmluve, na dobu v nej uvedenú – alebo do odstránenia prekážok – v inom zariadení takej istej, alebo vyššej kategórie. Všetky náklady navyše, spojené so zaistením náhradného ubytovania, nesie Poskytovateľ služieb;

b) bezplatne zaistiť pre Hosťa jednorazovú možnosť telefonovania, na oznámenie zmeny miesta ubytovania;

c) zaistiť pre Hosťa bezplatný transfer na presťahovanie sa do náhradného ubytovania a na prípadné neskoršie sťahovanie sa späť.

11.3. Pokiaľ Poskytovateľ služieb bezo zvyšku splní všetky tieto povinnosti, respektíve ak Hosť prijal ponúknutú možnosť náhradného ubytovania, Zmluvná strana si nemôže dodatočne uplatňovať nároky na odškodnenie.

**12. Práva Zmluvnej strany**

12.1. V zmysle zmluvy je Hosť oprávnený používať podľa spôsobu jej určenia objednanú izbu, ako aj zariadenia, ktoré patria do okruhu zvyčajných služieb, a pre ktoré neplatia špeciálne podmienky.

12.2. Hosť môže v súvislosti so službami, poskytovanými Poskytovateľom služieb, podať sťažnosť počas doby pobytu v zariadení. Poskytovateľ služieb sa zaväzuje riešiť sťažnosť, ktorá mu bola v tomto období písomne preukázateľne doručená (alebo ním bola o sťažnosti spísaná zápisnica).

 **13. Povinnosti Zmluvnej strany**

13.1. Zmluvná strana je povinná uhradiť protihodnotu služieb, objednaných v Zmluve, do termínu a spôsobom, určenými v zmluve.

13.2. Hosť sa postará o to, aby sa dieťa, mladšie ako 12 rokov - zverené do jeho opatery, zdržiavalo v zariadení Poskytovateľa služieb iba pod dozorom dospelej osoby.

13.3. Hosť si nemôže priniesť vlastné jedlo/nápoje do reštauračných zariadení zariadenia.

**14. Povinnosť Zmluvnej strany nahradiť škody**

Hosť zodpovedá za škody a znevýhodnenia, ktoré Poskytovateľ služieb alebo tretia osoba utrpí vinou Hosťa, alebo jeho sprevádzajúcej osoby, alebo iných osôb, za ktoré zodpovedá Hosť. Táto zodpovednosť platí aj vtedy, ak má poškodený právo žiadať úhradu svojej škody priamo od Poskytovateľa služieb.

**15. Povinnosti Poskytovateľa služieb**
Poskytovateľ služieb je povinný:

a) plniť ubytovacie a iné služby objednané na základe zmluvy, podľa platných predpisov, štandardov služieb;

b) prešetriť písomnú sťažnosť hosťa resp. reklamácie a vykonať kroky, potrebné na riešenie problému, o ktorých je povinný spísať zápisnicu. Pri reklamácii sa riadi reklamačným poriadkom

**16. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody**

16.1. Poskytovateľ služieb zodpovedá za všetky škody, ktoré Hosť utrpí vinou Poskytovateľa služieb, alebo jeho zamestnancov v zariadeniach Poskytovateľa služieb.

16.1.1. Zodpovednosť Poskytovateľa služieb sa nevzťahuje na škodu spôsobujúce udalosti, vzniknuté z neodvratných dôvodov, ktoré sú mimo kompetencie zamestnancov Poskytovateľa služieb a jeho hostí, alebo ktoré si hosť spôsobil sám.

16.1.2 Poskytovateľ služieb môže v zariadení určiť také miesta, kde hostia nemajú prístup. Za prípadné škody, zranenia, vzniknuté na týchto miestach, Poskytovateľ služieb nezodpovedá.

16.1.3. Hosť musí škodu, ktorá mu vznikla, okamžite nahlásiť v zariadení, a poskytnúť zariadeniu všetky údaje, potrebné na vyjasnenie okolností udalosti, spôsobiacej škodu, prípadne na spísanie policajnej zápisnice/zahájenie policajného vyšetrovanie.

16.2. Poskytovateľ služieb je zodpovedný za škody, spôsobené ubytovanému Hosťovi stratou, zničením alebo poškodením jeho vecí, pokiaľ ich Hosť uložil na miesto určené Poskytovateľom služieb, respektíve na miesto obyčajne na tento cieľ určené, alebo do svojej izby, alebo ktoré Hosť odovzdal tým zamestnancom Poskytovateľa služieb, ktorých mohol považovať za oprávnených na prevzatie svojich vecí.

16.2.1. Za cenné predmety, cenné papiere, a hotovosť zodpovedá Poskytovateľ služieb iba v tom prípade, pokiaľ danú vec výslovne prevzal do úschovy, alebo bola škoda spôsobená z dôvodov, za ktoré podľa všeobecných podmienok zodpovedá. V takomto prípade je dokazovanie povinnosťou Hosťa.

**17. Spracovanie osobných údajov**

Poskytovateľ služieb je povinný postupovať podľa aktuálnych smerníc o spracovaní osobných údajov podľa zákona 18/2018 Z.z v zmysle neskorších predpisov a smernice EU 679/2016 . \*vid dokumentácia GDPR .

**18. Vis major**

Dôvod, alebo okolnosť (napríklad: požiar, povodeň, nepriaznivé počasie, výpadok elektrického prúdu, ), ktoré nie sú v moci strany (vis major), všetky strany oslobodzujú od plnenia povinností, vyplývajúcich zo zmluvy, počas trvania tohoto dôvodu alebo okolnosti. Strany sa zhodli na tom, že urobia všetko, čo je v ich silách, aby možnosť vzniku takýchto dôvodov a okolností znížili na čo možno najnižší stupeň, a z takýchto dôvodov vzniknutú škodu

**19. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV**

1.Hosť má právo požiadať poskytovateľa o nápravu v prípade, ak má pocit, že poskytovateľ porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti Hosť. Ak poskytovateľ na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho Hosťovských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní Hosť môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov. Podľa §3zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má Hosť právo voľby. Návrh môže Hosť podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015Z.z.

2.Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR– http://www.mhsr.sk/. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre Hostí.

3.V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má Hosť tiež právo obrátiť sa napredávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Ak poskytovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Hosť má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže Hosť podať spôsobom určeným podľa§12 Zákona 391/2015 Z.z. Hosť môže podať návrh aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na : http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

4.Formou ARS môžu byť riešené spory vyplývajúce zo zmluvy medzi poskytovateľom a Hosťom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od Hosť požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Hosť . Okrem ARS má Hosť právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

Poprad , 26.04.2021