



A N F E M A T A, s.r.o., Marček 80, 013 32 S V E D E R N Í K
IČO : 36416797, DIČ: 2021828798, IČ DPH: SK 2021828798

Všeobecné zmluvné podmienky

Všeobecné zmluvné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy medzi prevádzkovateľom Penziónu pod Oblazom - spoločnosťou Anfemata s.r.o., so sídlom Marček 80, 013 32 Svedemík, IČO: 36416797, zapísanou v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Žiline, oddiel: Sro, Vložka číslo: 14756/L a zákazníkom.

I. ZMLUVNÉ STRANY

- A) prevádzkovateľ penziónu, Anfemata s.r.o. (ďalej len **prevádzkovateľ**), ktorý ponúka a predáva ubytovacie, stravovacie a iné doplnkové služby na strane jednej,
- B) Zákazník, ktorým môže byť fyzická osoba alebo právnická osoba (konajúca prostredníctvom štatutárneho orgánu alebo prostredníctvom splnomocneného zástupcu) (ďalej len **zákazník**) na strane druhej.

Upozornenie:

Osoby mladšie ako 15 rokov môžu využívať služby, ktoré ponúka prevádzkovateľ len v sprievode dospeljej osoby.

II. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1. Zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a zákazníkom vzniká na základe zmluvy potvrdenej zo strany prevádzkovateľa a zákazníka. Týmto dôjde k uzavretiu zmluvy, podľa ktorej sa prevádzkovateľ zaväzuje poskytnúť služby podľa cenníka v dohodnutom rozsahu a zákazník sa zaväzuje, že zaplatí zmluvnú cenu. K potvrdeniu zmluvy môže dôjsť písomným potvrdením záväznej objednávky, zaplatením zálohy na účet, ústne, konkludentne.
2. Zákazník od prevádzkovateľa spolu so zmluvou dostane všeobecné zmluvné podmienky a ubytovací poriadok. Táto zmluva sa stáva záväznou pre všetky osoby v nej uvedené. Zákazník svojim podpisom zároveň potvrdzuje, že je mu známy obsah zmluvy, že sa zoznámil s obsahom Všeobecných zmluvných podmienok a Ubytovacieho poriadku, súhlasí s nimi a bez výhrad ich prijíma.
3. Zmluvu potvrdenú zákazníkom je tento povinný odovzdať či zaslať do Penziónu pod Oblazom spolu s dokladom o zaplatení zálohy či plnej ceny za pobyt najneskôr do termínu splatnosti uvedenom v zmluve.

III. CENA POBYTU

1. Ceny pobytov v Penziónu pod Oblazom sú cenami zmluvnými.
2. Cenou za pobyt sa rozumie cena uvedená v zmluve. Celková cena zahŕňa cenu za ubytovanie, prípadne stravu, alebo iné služby v rozsahu špecifikovanom v objednávke a tiež DPH 19 %.
3. Prípadné zľavy vyhlásené prevádzkovateľom po dátume podpisu zmluvy zákazníkom nezakladajú právo zákazníka na zľavu z predtým dohodnutej ceny.

IV. PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Zákazník je povinný zaplatiť zálohu vo výške 50 % z celkovej ceny pobytu do termínu splatnosti zálohy uvedenej v zmluve.
2. Doplatok celkovej ceny za pobyt musí zákazník uhradiť pred skončením pobytu, najneskôr v deň ukončenia pobytu. V prípade nedodržania termínu úhrady zálohy je prevádzkovateľ oprávnený rezerváciu pobytu zrušiť.
3. Platbu zálohy možno uskutočniť v hotovosti alebo kreditnou kartou v Penzióne pod Oblazom, prevodom, alebo vkladom na bankový účet prevádzkovateľa (nie poštovou poukážkou), pričom za termín úhrady sa považuje deň, kedy je príslušná čiastka pripísaná na bankový účet prevádzkovateľa. Pri platení zálohy je nutné uvádzať variabilný symbol = číslo zmluvy(objednávky).

V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základným právam zákazníka patrí:

- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- právo zrušiť svoj pobyt kedykoľvek pred zahájením čerpania služieb odstúpením od zmluvy
- právo na ochranu osobných údajov a informácií o ciele pobytu, ktoré sú uvedené v zmluve a v ďalších listinách,

2. K základným povinnostiam zákazníka patrí:

- poskytnúť prevádzkovateľovi súčinnosť, potrebnú k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, t. z. úplne a pravdivo vyplniť potrebné listiny vrátane oznámenia zmien v týchto údajoch.
- zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka v priebehu pobytu
- zaplatiť cenu pobytu podľa stanovených podmienok a preukázať to prevádzkovateľovi príslušným dokladom o zaplatení
- dostaviť sa v stanovenom termíne a čase do Penziónu pod Oblazom a na vyzvanie pracovníka recepcie predložiť doklad totožnosti
- cudzí štátny príslušník je povinný vyplniť a podpísať úradné tlačivo o hlásení pobytu, ktoré dostane na recepcii
- dodržiavať ubytovací poriadok Penziónu pod Oblazom. V prípade závažného narušenia ubytovacieho poriadku je prevádzkovateľ oprávnený zákazníka z pobytu vylúčiť, pričom tento stráca nárok na ďalšie služby, rovnako tak ako nárok na vrátenie úhrady služieb dosiaľ nevyužitých
- zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť či poškodiť zdravie a majetok ostatných zákazníkov, prevádzkovateľa služieb či ich inak obmedzovalo
- uhradiť eventúálnu škodu, ktorú spôsobil na zariadení prevádzkovateľa resp. ostatných zákazníkov

VI. ZMENY A ZRUŠENIE ZMLUVNE DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

A) Pred zahájením pobytu

1. Zákazník môže písomne oznámiť prevádzkovateľovi, že sa pobytu zúčastní iná osoba ako osoba, ktorá je uvedená v zmluve s tým, že v písomnom oznámení súčasne uvedie číslo zmluvy a údaje nového zákazníka na základe ktorých bude zmluva zo strany prevádzkovateľa zmenená podľa nových skutočností.
2. Iné zmeny zmluvy na základe písomnej požiadavky zákazníka uskutoční prevádzkovateľ len vtedy, ak to bude možné.

B) Po zahájení pobytu

1. Ak zo strany zákazníka nastanú okolnosti, na základe ktorých zákazník úplne alebo z časti nevyčerpá dohodnuté služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie alebo zľavu z ceny predmetnej služby.
2. Prevádzkovateľ neručí za prípadné odstávky a poruchy lanoviek a vlekov z dôvodu nepriaznivého počasia, zákazník tieto skutočnosti musí brať do úvahy. V takomto prípade nevzniká zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy ani na zľavu či iné odškodnenie.
3. Prevádzkovateľ neručí za prípadné prevádzkovateľom nezapríčené odstávky elektrickej energie, vody, plynu a i.

VII. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY, ODSŤUPNÉ

A) zo strany zákazníka

1. Zákazník môže kedykoľvek pred zahájením pobytu od zmluvy odstúpiť. Účinky odstúpenia nastávajú dňom, kedy bolo prevádzkovateľovi doručené písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy či deň, kedy bolo takéto odstúpenie spísané u prevádzkovateľa priamo v Penzióne pod Oblazom. Zákazník je potom povinný zaplatiť prevádzkovateľovi odstúpné (storno poplatky), ktorého splatnosť nastáva ihneď. Prevádzkovateľ odstúpné odpočíta od čiastky, ktorú dostal od zákazníka na úhradu zálohy podľa zrušenej zmluvy, a zvyšok zákazníkovi vráti.

2. Výška odstúpného je nasledujúca a závisí od dĺžky časového obdobia pred zahájením pobytu:

viac než 45 dní pred pobytom	0 % z ceny objednaných služieb
45 – 25 dní pred pobytom	30 % z ceny objednaných služieb
25 – 5 dní	50 % z ceny objednaných služieb
5 – 1 deň	70 % z ceny objednaných služieb
v deň zahájenia pobytu	100 % z ceny objednaných služieb

3. Do dĺžky časového obdobia (t. z. príslušného počtu dní) pre výpočet odstúpného sa započítava i deň, kedy došlo k stornovaniu pobytu; nezapočítava sa deň zahájenia pobytu (t. z. deň nástupu na pobyt).

4. Za odstúpenie od zmluvy sa tiež považuje:

a) zákazníkom požadovaná zmena zmluvy (zmena termínu pobytu a počtu osôb, počtu skipasov), ak nebude zo strany prevádzkovateľa uskutočniteľná.

b) ak je v dôsledku zmeny počtu osôb na izbe izba obsadená menším počtom osôb, než bolo dohodnuté v zmluve, sú zostávajúci zákazníci povinní zaplatiť cenu za pobyt príslušného počtu osôb podľa platného cenníka.

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

B) zo strany prevádzkovateľa

Prevádzkovateľ môže od zmluvy odstúpiť len v prípade zrušenia pobytu zo strany zákazníka alebo v prípade, že zo strany zákazníka dôjde k porušeniu jeho povinností. V takomto prípade je zákazník povinný uhradiť prevádzkovateľovi odstúpné vo vyššie stanovenej výške.

VIII. REKLAMÁCIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

1. V prípade, ak zákazník zistí v prevádzke závažné nedostatky, je povinný tieto nedostatky nahlásiť zodpovednej osobe na kontakt uvedený na recepcii (môže to byť správca zariadenia alebo recepčná). Prevádzkovateľ 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 prevádzkovateľ s reklamujúcim reklamačný protokol s označením reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Rovnako môže zákazník reklamáciu zapísať do Knihy prianí a sťažností, ktorá je umiestnená na recepcii.
3. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u prevádzkovateľa bezodkladne, najneskôr však v deň ukončenia pobytu, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je prevádzkovateľ povinný odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
4. Prevádzkovateľ je zodpovedný zákazníkovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenia zmluvy. Prevádzkovateľ nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec ubytovania, ktoré si zákazník objedná na mieste u prevádzkovateľa alebo inej organizácie.
5. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe prevádzkovateľa alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a prevádzkovateľom zabezpečený pobyt, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny pobytu.
6. Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá nezavinili ani zákazník, ani prevádzkovateľ 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.

IX. SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Zákazník svojim podpisom na zmluve vyslovuje svoj súhlas, aby prevádzkovateľ spracovával jeho osobné údaje, uvedené na zmluve, a to v súlade so zákonom číslo 52/19998 Z. z., o ochrane osobných údajov.
2. Poskytnuté osobné údaje zákazníka budú prevádzkovateľom spracovávané za účelom ponúkania služieb poskytovaných prevádzkovateľom a u cudzích štátnych príslušníkov tiež pre spracovávanie hlásenia o pobyte pre potreby cudzineckej polície.
3. Osobné údaje zákazníka môžu byť sprístupnené len zamestnancom prevádzkovateľa, ktorí sú splnomocnení služby poskytované prevádzkovateľom ponúkať a predávať. Títo zamestnanci sú o osobných údajoch povinní zachovávať mlčanlivosť.
4. Prevádzkovateľ sa zaväzuje pri spracovaní osobných údajov zákazníka prijať také opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k týmto údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracovaniu, ako i k inému zneužitiu osobných údajov.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky vstupujú do platnosti dňa 1.1..2007

Ž i d e k Andrej
konateľ spoločnosti Anfemata, s.r.o.