

Ubytovací poriadok pre Penzión Štefánik

Všeobecné obchodné podmienky pre služby a tovary poskytované v Penzióne Štefánik

I. Základné ustanovenia

1. Prevádzkovateľom Penziónu Štefánik (ďalej len „Penzión“) je spoločnosť SULO V ROCKS VALLEY s.r.o., so sídlom: 393, 013 52 Súľov- Hradná, IČO: 47 251 409, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 63189/L (ďalej len „Prevádzkovateľ“). Penzión sa skladá z dvoch budov- hlavná budova (obsahujúca 4 apartmánové izby na II. NP vrátane reštaurácie na I.NP) a vedľajšia budova (ubytovacia časť obsahujúca 9 izieb na I. až III. NP a spoločenskú miestnosť s kuchynským kútom na I. NP).
2. Hostom sa rozumie akákoľvek fyzická osoba, ktorému Prevádzkovateľ na základe Zmluvy o ubytovaní poskytuje dočasné krátkodobé ubytovanie v izbách Penziónu a iné dojednané služby.
3. Ubytovanie klientov (hostí) sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky na základe slovenského práva a týmto Ubytovacím poriadkom. Ubytovaním host' prijíma ubytovací poriadok ako zmluvnú podmienku ubytovania a je povinný dodržiavať jeho ustanovenia. Host' je povinný sa s týmto ubytovacím poriadkom riadne oboznámiť, na jeho neznalosť sa nebude brať zreteľ. Ubytovací poriadok je okrem iného zverejnený na recepcii Penziónu Štefánik (ďalej len „Penzión“) ako aj na webovej stránke www.penzionstefanik.sk.

II. Všeobecné obchodné podmienky

1. Tieto obchodné podmienky platia pre zmluvy o prenájme izieb na ubytovanie, školiaciach miestnostiach a iných miestnostiach penziónu na podujatia na vykonávanie podujatí za nájom, ako aj pre všetky pre hosťa vykonané ďalšie služby a dodávky Penziónom. Iné obchodné a zmluvné podmienky pre hosťa sa použijú iba vtedy, ak boli výslovne vopred písomne zmluvnými stranami dohodnuté.
2. Zmluva o ubytovaní vzniká prevzatím žiadosti (objednávky) hosťa penziónom a jej Potvrdením zo strany Penziónu- záväznou rezerváciou. Závisí od slobodnej vôle Prevádzkovateľa Penziónu, či rezerváciu písomne potvrdí.
3. Zmluvné strany sú Penzión a hosť. Pri objednávke treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Penziónu spolu s hosťom ako spoločný dlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy, pokiaľ Penziónu predloží príslušné vyhlásenie od hosťa.
4. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší prenájom miestnostiach ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v zmluve o ubytovaní, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Penziónu.

III. Podmienky a spôsob ubytovania

1. Penzión môže ubytovať iba hosťa, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Hosť sa prihlasuje na recepcii Penziónu ihneď po príchode. K prihláseniu je hosť povinný predložiť pracovníkovi Penziónu svoju identifikačnú kartu, cestovný pas, alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky v platnom znení a v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
2. Každý hosť, ktorý nie je štátnym občanom SR (cudzinec), je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov vyplniť a odovzdať na recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu predložené hosťovi pri príchode pracovníkom Penziónu, pričom všetky požadované údaje je Hosť povinný uviesť pravdivo a úplne.
3. Penzión poskytuje ubytovaným hosťom služby v plnom rozsahu, ktorý ustanovuje vyhláska Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z., pre penzión.
4. Penzión môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
5. Pokiaľ neexistuje žiadna inak znejúca dohoda, hosťovi sú k dispozícii rezervované izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu. Hosť nemá žiaden nárok na skoršie prichystanie rezervovanej izby.
6. Hosť, ktorý sa ubytuje pred 6.00 hod. ráno uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
7. Izba musí byť v dohodnutý deň odchodu uvoľnená najneskôr do 10:00 hod. a odovzdaná Penziónu naspäť. V prípade oneskoreného uvoľnenia izby v deň odchodu v čase po 10.00 do 13:00 hod. má Penzión právo účtovať hosťovi poplatok vo výške 10,- EUR za late check out; V prípade oneskoreného uvoľnenia izby po 13:00 hod. má Penzión právo účtovať hosťovi poplatok vo výške 100 % z ceny izby. Izba sa považuje za uvoľnenú potom, čo hosť vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá kľúče na recepcii a poverenému pracovníkovi Penziónu oznámi odhlásenie sa z ubytovania (tzv. check out). Prevádzkovateľ Penziónu si

vyhradzuje právo skontrolovať inventár izby a úhrady hosťa, a to najneskôr do 1 hodiny od uvoľnenia izby hosťom.

8. Rezervovanú izbu, do ktorej sa hosť nenastahoval najneskôr do 16:00 v deň príchodu, môže prenechať Penzión inému hosťovi. Toto neplatí, pokiaľ bol vyslovene dohodnutý neskorší čas príchodu.
9. Ak si hosť vopred objednal jednoposteľovú izbu a objednávku Penzión potvrdil, Penzión hosťovi iba cenu za jednoposteľovú izbu aj v prípade, že hosťa ubytuje vo viacposteľovej izbe alebo v apartmáne. Táto zásada platí aj pri objednávke a potvrdení ubytovania v dvojposteľovej alebo trojposteľovej izbe, ak je hosť ubytovaný vo viacposteľovej izbe alebo apartmáne.
10. Ak hosť požiadava o predĺženie ubytovania, môže mu Penzión ponúknuť aj inú izbu v inej cenovej relácii než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný. V takomto prípade hosť nemá nárok na ubytovanie v izbe, v ktorej bol pôvodne ubytovaný, a ani na ubytovanie v inej izbe Penziónu, pokiaľ to z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov Penziónu nie je možné.

IV. Zodpovednosť Penziónu a hosťa

1. Penzión nezodpovedá za škodu na veciach vnesených a odložených hosťom do priestorov Penziónu. Za klenoty, peniaze a iné cenné veci Penzión nezodpovedá.
2. Penzión nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci v priestoroch Penziónu. Nájdené veci sa posielajú ďalej len na žiadosť ubytovaného hosťa. Nájdené veci sa uskladňujú v Penzióne maximálne dva mesiace. Po uplynutí tejto lehoty sa predmety, ktoré majú zjavnú hodnotu, odovzdávajú obci Súľov.
3. Penzión nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré boli spôsobené hosťovi mimo areálu Penziónu.
4. Na prijímanie návštev sú hosťom k dispozícii spoločné miestnosti Penziónu. Na izbe môže hosť prijímať návštevy iba v čase od 8.00 h do 22.00 h so súhlasom pracovníka Penziónu po zapísaní do Knihy návštev.
4. Pri ochorení a/alebo zranení hosťa Penzión zabezpečí poskytnutie nevyhnutnej prvej lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice, ak si to situácia vyžaduje, alebo kontaktuje záchranú linku na čísle 112.
5. V izbe ani v spoločenských priestoroch Penziónu nesmie hosť bez súhlasu Prevádzkovateľa Penziónu premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie.
6. V priestoroch Penziónu a predovšetkým na izbe nesmie hosť používať vlastné elektrické spotrebiče s výnimkou spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu hosťa (holiaci strojček, masážny strojček, sušič vlasov, nabíjačka na mobil, notebook, tablet a pod.).
7. V deň odchodu pred uvoľnením a každým odchodom z izby je hosť povinný na izbe a príslušenstve k izbe zhasnúť svetlo, uzavrieť vodovodné kohútiky, zatvoriť okná, uzatvoriť dvere a kľúč od izby odovzdať na recepcii.
8. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechávať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých ani v izbe ani v ostatných spoločenských priestoroch Penziónu.
9. Z bezpečnostných dôvodov nie je Hosť oprávnený v priestoroch Penziónu nosiť zbraň a strelivo, alebo zbraň a strelivo inak prechovávať v stave umožňujúcom ich okamžité použitie.
10. Hosť nesmie vnášať do izby alebo iných nie na to určených priestorov športové náradie (lyže, snowboardy, sane a bicykle) a iné obdobné predmety, na úschovu ktorých je určené vyhradené miesto.
11. V čase od 22.00 hod. do 7.00 h musí hosť dodržiavať nočný pokoj.
12. Fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch Penziónu. V izbách a aj na balkónoch platí prísny zákaz fajčenia. V Penzióne je prísne zakázané užívať akékoľvek omamné a psychotropné látky.
13. Zvieratá nesmú byť prinesené do Penziónu, pokiaľ nie je dohodnuté s Prevádzkovateľom Penziónu inak. Zvieratá sa nesmú prinášať do miestností s jedlom a nápojmi.
14. Hosť je povinný odpad dávať výlučne do vyhradených nádob.
15. Pokiaľ hosť dostane k dispozícii miesto na odstavenie vozidla na parkovisku, nevzniká tým žiadna zodpovednosť Penziónu pri strate alebo poškodení na pozemku odstavených alebo odsunutých motorových vozidiel a vecí nachádzajúcich sa v nich.
16. Penzión neručí za úrazy pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže by Penzión konal hrubo nedbanlivo alebo úmyselne.
17. Za škody spôsobené na zariadení resp. inventári Penziónu zodpovedá hosť podľa príslušných platných právnych predpisov. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku Penziónu má Prevádzkovateľ Penziónu nárok na náhradu škody v nadobúdacej hodnote zničeného inventáru. Hodnota inventáru je stanovená v písomnom zozname nachádzajúcom sa na izbe alebo na recepcii. Je v záujme hosťa informovať sa o jeho obsahu v prípade znehodnotenia alebo poškodenia zariadenia v izbe a ako zákonný zástupca zodpovedá za škody spôsobené nepĺnoletými deťmi, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody spôsobené osobami alebo zvieratami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil hosť. V prípade spôsobenej škody hosťom na majetku Penziónu, je hosť povinný uhradiť náhradu vzniknutej škody najneskôr v deň skončenia pobytu v Penzióne pri vyúčtovaní ubytovania a služieb, alebo na základe faktúry. V prípade, ak hosť odmietne uhradiť vzniknutú škodu, je pracovník Penziónu privolať príslušníkov Policajného zboru a oprávnený účtovať Hosťovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% denne z dlžnej sumy za každý

deň omeškania. Uhradením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Penziónu na náhradu spôsobenej škody.

18. Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti Penziónu prijíma poverená zástupca Prevádzkovateľa. Reklamácie sa riešia podľa Reklamačného poriadku uvedeného v článku VII.

V. Platba za poskytnuté ubytovanie

1. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii Penziónu a na webovej stránke www.penzionstefanik.sk.
2. Penzión je oprávnený požadovať od Hostľa pri rezervácii zálohovú platbu až do výšky 100% z ceny ubytovania. V prípade rezervácie ubytovania, táto je pre Penzión záväzná až dňom úhrady zálohovej platby na účet Penziónu, pokiaľ nie je písomne dojednané inak.
3. Host' je povinný za ubytovanie a ním využitie ďalšie služby zaplatiť dohodnuté zmluvné ceny podľa Cenníka. Toto platí aj pre služby a výdavky Penziónu voči tretím osobám, ktoré boli vyvolané hosťom. Host' je povinný najneskôr v deň ukončenia pobytu na základe predloženého vyúčtovania ubytovania a služieb alebo na základe predloženej faktúry spolu s vyúčtovaním prijatých záloh od Hostľa uhradiť Penziónu cenu za ubytovanie a všetky poskytnuté služby.
4. V prípade, ak Host' skráti dojednaný pobyt v Penzióne, Penzión má právo vyúčtovať Host'ovi plnú výšku dojednanej ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.
5. Dohodnuté ceny zahŕňajú cenu ubytovania, miestny poplatok za ubytovanie, obslužné a príslušnú platnú daň z pridanej hodnoty. Ceny môže Penzión zmeniť, keď si host' dodatočne želá zmeny v počte rezervovaných izieb, službách od Penziónu alebo v dĺžke pobytu a Penzión s tým súhlasí.
6. Pokiaľ cena za poskytnuté služby prekročí sumu 300,- EUR, host' je povinný na vyzvanie recepcie cenu za doposiaľ poskytnuté služby ihneď uhradiť.
7. Penzión je oprávnený vzniknuté pohľadávky vyúčtovať Host'ovi ako splatné a vyžadovať okamžitú platbu. Pri omeškaní platby je Penzión oprávnený požadovať úroky z omeškania. Penzión je po dohode s Host'om oprávnený vystaviť faktúru so splatnosťou maximálne 14 dní od vystavenia.
8. Host' nie je oprávnený bez písomného súhlasu Penziónu započítať voči pohľadávke Penziónu akúkoľvek splatnú a/alebo nesplatnú peňažnú pohľadávku.

VI. Odstúpenie, zrušenie objednávky, stornovanie

1. Pokiaľ medzi Penziónom a hosťom bol písomne dohodnutý termín na bezplatné odstúpenie od zmluvy, môže host' do tej doby odstúpiť od zmluvy bez toho, aby vyvolal nároky platieb alebo nárokov škody Penziónu. Právo odstúpenia hosťovi zaniká, pokiaľ až po dohodnutý termín svoje právo na odstúpenie písomne voči Penziónu nevyužije.
2. Storno podmienky pri stornovaní pobytu zo strany hostľa:
 - a) v prípade zrušenia objednávky v deň nástupu, resp. po 16,00 hod. pred dňom nástupu, Penzión účtuje 100 % storno poplatok z ceny objednaných služieb;
 - b) v prípade zrušenia objednávky 1-10 pracovných dní pred plánovaným pred dňom príchodu, Penzión účtuje 60 % storno poplatok z ceny ubytovania;
 - c) v prípade zrušenia objednávky 11 a viac pracovných dní plánovaným pred dňom príchodu, Penzión účtuje 30 % storno poplatok ceny ubytovania.

Uvedené storno poplatky sa vzťahujú aj na prenájom školiacich miestností, športy a relax.

3. Pokiaľ bolo písomne dohodnuté bezplatné právo odstúpenia hostľa počas určitej doby, je Penzión v tejto dobe z jeho strany oprávnený odstúpiť zo zmluvy, pokiaľ existujú dopyty iných host'ov po zmluvne rezervovaných izbách a host' na spätný dopyt Penziónu sa nezriekne svojho práva na odstúpenie.
4. Pokiaľ sa nevykoná dohodnutá alebo žiadaná platba vopred ani po uplynutí primeranej dodatočnej lehoty stanovenej Penziónom, je Penzión tiež oprávnený k odstúpeniu od zmluvy. Ďalej je Penzión oprávnený od zmluvy mimoriadne odstúpiť najmä v prípadoch:
 - vyššia moc alebo iné okolnosti, za ktoré Penzión nezodpovedá, robia splnenie zmluvy nemožným;
 - izby boli rezervované za uvedenia zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov podstatných skutočností napr. v osobe hostľa alebo účelu;
 - Penzión má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie služieb by mohlo ohroziť hladkú prevádzku obchodu, bezpečnosť alebo vážnosť Penziónu na verejnosti, bez toho, že by sa to mohlo pripisovať majiteľom resp. organizácii Penziónu.

Pri odstúpení od zmluvy zo strany Penziónu nevzniká hosťovi žiaden nárok na náhradu škody.

VII. Reklamačný poriadok

1. Ustanovenia tohto článku 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 Prevádzkovateľom (ďalej len „poskytovateľ“ alebo „predávajúci“) v prevádzke Penziónu v súlade s predmetom podnikateľskej 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. Penzión- 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 Penzióne 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 v Penzióne, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, 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 recepcie 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 vytyka vadu alebo nedostatok.
8. Záručná doba:
 - 8.1 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.
 - 8.2 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.
 - 8.3 Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najdlhšie v deň nasledujúci po kúpe a pri použitých veciach najdlhšie do šiestich mesiacov po ich kúpe; inak práva zaniknú.
9. Plynutie záručnej doby
 - 9.1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom.
 - 9.2. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
 - 9.3. 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.
10. Postup pri vybavovaní reklamácie
Stravovacie služby

10.1 Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.

10.2 V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

Ubytovacie služby

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

- a) výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby;
- b) pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelené klientovi (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, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, 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.

10.3. 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 spísať s klientom záznam o reklamacii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

10.4. 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 reklamacii výslovne uvedená.

10.5. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku VII. bod 7 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.

10.6. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamacii a spôsobe jej vybavenia.

11. Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie.

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.

VIII. Záverečné ustanovenia

1. Miesto plnenia a platby je sídlo Penziónu.
2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok boli alebo stali sa neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa tým účinnosť ostatných ustanovení.
3. Zmeny alebo doplnenia zmluvy, prevzatia žiadosti alebo obchodných podmienok vyžadujú pre ich účinnosť písomnú formu a budú účinné až vtedy, keď ich Penzión písomne potvrdí. Jednostranné zmeny alebo doplnenia hosťom sú neúčinné.
4. Host' svojim podpisom súhlasí so správou, spracovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre potreby Prevádzkovateľa. Poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné a bez dôsledkov s tým, že tieto údaje môžu byť spracované pre marketingové účely Penziónu v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Súhlas je daný na dobu neurčitú a je ho možné kedykoľvek písomne odvolať.
5. Host' je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že hrubo poruší svoje povinnosti alebo dobré mravy, má Penzión právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby pred uplynutím dohodnutého času. Host' svojim podpisom potvrdzuje, že sa oboznámil s ubytovacím poriadkom, Cenníkom a týmito podmienkami ubytovania v Penzióne.
6. Všetky fotografie uverejnené na webovej stránke Penziónu sú chránené autorským zákonom a akékoľvek nakladanie podlieha písomnému súhlasu autora. Užívatelia stránky nesmú uverejnené fotografie meniť, kopírovať, zobrazovať, uverejňovať, reprodukovать, verejne rozširovať predajom, prenájmom, vypožičaním bez písomného súhlasu autora. V žiadnom prípade Penzión nezodpovedá za akékoľvek nepriame, vedľajšie, náhodné náhrady škody, vrátane ušlého zisku spôsobeného používaním, rozširovaním, akýmkoľvek iným nakladaním s uverejnenými fotografiami bez súhlasu autora.

Ubytovací poriadok a VOP platné od 1. júna 2016.

Mgr. Rastislav Jakubek, konateľ, v.r.
SULOV ROCKS VALLEY s.r.o.