

Penzión VILLA*

Penzión VILLA, s.r.o., 551, 013 13 Kónská IČO: 364 321 48

OBCHODNÉ PODMIENKY

1

Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sa vzťahujú na ubytovacie služby poskytované prevádzkovateľom hotela:

PENZIÓN VILLA, s.r.o., IČO: 36432148, 551, 013 13 Kónská, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: sro, vložka číslo: 16380/L

1.2 Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo jednostranne tieto VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke prevádzkovateľa hotela. Pokiaľ klient nesúhlasí s niektorými ustanoveniami týchto VOP, prevádzkovateľ hotela ho žiada, aby nevyužíval služby prevádzkovateľa hotela. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP.

2

Rezervácia a ubytovacie služby

2.1 Rezerváciu je možné vykonať telefonicky alebo osobne v prevádzke hotela.

2.2 V prípade telefonickej rezervácie Vám jej potvrdenie zašleme na Váš email.

2.3 Hotel je povinný pripraviť a dať k dispozícii klientovi rezervované izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu; klient má nárok na poskytnutie rezervovanej izby pred uvedeným termínom len v prípade, že s tým hotel pri potvrdení rezervácie vyslovil súhlas. Rezervované izby, ktoré klient neprevzal najneskôr do 20.00 hod. dňa príchodu, je hotel oprávnený prenechať inému klientovi; to neplatí, pokiaľ bol výslovne dohodnutý neskorší príchod klienta.

2.4 Klient je povinný pri nashovaní sa do izby, akékoľvek prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení, nahlásiť na recepcii hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby, jej vybavenia alebo inventáru. V prípade, ak hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení pobytu klienta, bez toho, aby klient tieto skutočnosti nahlásil na recepcii hotela, je klient povinný nahradiť hotelu takúto škodu v plnom rozsahu.

2.5 Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 10:00 hod. dohodnutého dňa odchodu, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. V prípade, že klient odovzdá izbu po tomto termíne najneskôr však do 14:00 hod, hotel je oprávnený účtovať poplatok 50% z ceny ubytovania (tzv. late checkout) a po 14:00 hod. plnú cenu ubytovania za nasledujúcu noc. Hotel si vyhradzuje právo na posun checkoutu aj pred 10:00, o čom je povinný klienta bezodkladne informovať (e-mailom, telefonicky alebo osobne). V prípade ak sa na základe tejto zmeny klient rozhodne svoju rezerváciu zrušiť, hotel si nebude nárokovať na storno poplatok.

2.6 Hotel je povinný umožniť klientovi uloženie cenných predmetov alebo predmetov vysokej finančnej, spoločenskej alebo duševnej hodnoty na bezpečnom mieste v hotelovom trezore. Pokiaľ toto právo klient nevyužije, za prípadnú škodu spôsobenú stratou, zneužitím, poškodením, scudzením alebo iným spôsobom zodpovedá hotel len v obmedzenej miere v rozsahu určenom všeobecne záväzným právnym predpisom. Právo klienta použiť izbový trezor tým nie je dotknuté.

2.7 Ak to nie je z povahy veci vylúčené, platia ustanovenia tohto článku VOP aj pre ubytovacie podmienky skupín, s tým, že ubytovaný hosť a osoba, ktorá vykonala skupinovú rezerváciu zodpovedajú za záväzky voči hotelu spoločne a nerozdielne.

3

Platobné podmienky

3.1 Za ubytovanie a poskytnuté služby je klient povinný uhradiť cenu v súlade s platným cenníkom hotela, najneskôr v deň ukončenia pobytu na základe predloženia účtu resp. faktúry spolu s vyúčtovaním poskytnutých záloh zo strany klienta. Pri pobyte dlhšom ako sedem dní je klient povinný uhradiť celý pobyt najneskôr v siedmy deň pobytu, pokiaľ sa hotel s klientom nedohodol inak. Účet resp. faktúra za pobyt je splatná pri jej predložení klientovi.

4

Ochrana osobných údajov

Ochrana súkromia

4.1 Prevádzkovateľ spoločnosť PENZIÓN VILLA, s.r.o., IČO: 36432148, 551, 013 13 Konská, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: sro, vložka číslo: 16380/L, (ďalej len PENZIÓN VILLA, s.r.o.) vykonáva spracúvanie osobných údajov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä v súlade so zákonom č. 18/2018Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon“).

4.2 Prevádzkovateľ spoločnosť PENZIÓN VILLA, s.r.o., spracúva osobné údaje klientov za účelom rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania. Osobné údaje sú spracúvané po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracúvania – rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania, avšak maximálne po dobu dvoch rokov od zberu týchto údajov. Osobné údaje spracúvané na účel rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania sú prevádzkovateľom spoločnosťou PENZIÓN VILLA, s.r.o., spracúvané na základe Zákona bez súhlasu dotknutých osôb.

4.3 Prevádzkovateľ spoločnosť PENZIÓN VILLA, s.r.o., spracúva osobné údaje klienta na účely marketingu, v prípade ich výslovného súhlasu, ktorý môže klient udeliť vyplnením údajov pri rezervácii.

4.4 Rozsah osobných údajov spracúvaných na účel marketingu obsahuje: meno a priezvisko, adresa elektronickej pošty, mobilné telefónne číslo. Klient vyplnením údajov pri rezervácii v zmysle Zákona udeľuje prevádzkovateľovi súhlas, aby spracované osobné údaje v rozsahu meno a priezvisko, adresa elektronickej pošty, mobilné telefónne číslo, poskytol aj svojim obchodným partnerom. Klient zároveň udeľuje prevádzkovateľovi súhlas s prenosom osobných údajov do zahraničia v rámci Európskej únie. Prevádzkovateľ spoločnosť PENZIÓN VILLA, s.r.o., sa zaväzuje, že s osobnými údajmi nebude nakladať a zaobchádzať v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Súhlas so spracúvaním osobných údajov sa udeľuje po dobu 3 rokov a tento súhlas môže klient kedykoľvek písomne odvolať zaslaním odvolania súhlasu na adresu sídla prevádzkovateľa, okrem prípadov, keď Zákon neustanovuje inak. Klient udelením súhlasu zároveň potvrdzuje, že bol poučený o svojich právach uvedených v Zákone, ako aj v zákone č. 40/1964 Zb. Občianskom zákonníku v znení neskorších predpisov, najmä na informácie o stave spracúvania osobných údajov v informačnom systéme, na opravu nesprávnych alebo neaktuálnych spracúvaných osobných údajov, na likvidáciu osobných údajov, ak bol splnený účel spracúvania a na likvidáciu osobných údajov, ak došlo k porušeniu Zákona, a že ním poskytnuté osobné údaje sa zhodujú so skutočnosťou, a že sú úplné, pravdivé a presné a zároveň udeľuje súhlas na dobu 3 rokov na zasielanie obchodných a reklamných materiálov (tzv. newsletterov) akoukoľvek elektronicou formou správ (prostredníctvom e-mailu, SMS) týkajúcich sa služieb poskytovaných prevádzkovateľom a jeho obchodných partnerov, pričom klient je oprávnený udelený súhlas kedykoľvek odvolať písomným oznámením zaslaným na kontaktnú adresu prevádzkovateľa prípadne na emailovú adresu uvedenú priamo v newsletteri.

4.5 Prevádzkovateľ spoločnosť PENZIÓN VILLA, s.r.o., počas spracúvania osobných údajov môže vykonávať spracovateľské operácie, ktoré zahŕňajú cezhraničný prenos poskytnutých osobných údajov do zahraničia v rámci členských štátov Európskej únie, resp. prístup k týmto údajom zo zahraničia prostredníctvom vzdialeného prístupu z dôvodu administrácie informačného systému sprostredkovateľom so sídlom v tejto krajine. Počas prenosu prevádzkovateľ dbá na maximálne zabezpečenie ochrany osobných údajov šifrovaním a využívaním softwarových aj hardwarových nástrojov pre zabezpečenie prenášaných údajov.

4.6 Prevádzkovateľ spoločnosť PENZIÓN VILLA, s.r.o., používa vysoko etické štandardy a rešpektuje súkromie klientov. S výnimkou poskytnutia údajov vyžadovaných zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, prevádzkovateľ neposkytne ani nesprístupní bez súhlasu klienta žiadne osobné údaje tretím stranám alebo iným príjemcom. Rezervačný systém využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát.

4.7 Prevádzkovateľ spoločnosť PENZIÓN VILLA, s.r.o., v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky vykonáva všetky opatrenia a operácie na spracúvanie osobných údajov tak, aby dotknuté osoby boli riadne a včas poučené o svojich právach, ktoré im prislúchajú z právnych predpisov Slovenskej republiky ale aj na základe európskej legislatívy a záväzných medzinárodných zmlúv a dohovorov. V prípade obdržania oprávnenej žiadosti

dotknutej osoby, prevádzkovateľ vybaví túto žiadosť do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti.

4.8 Dotknutá osoba má právo najmä na základe písomnej žiadosti adresovanej prevádzkovateľovi žiadať informácie o tom, či jej osobné údaje sú alebo nie sú v informačných systémoch prevádzkovateľa spracúvané, z akého zdroja boli jej osobné údaje získané, informácie o rozsahu alebo zozname spracúvaných osobných údajov, opravu alebo likvidáciu svojich neúplných, nesprávnych alebo neaktuálnych osobných údajov, likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania už pominul alebo ktoré sú predmetom spracúvania neoprávnené.

4.9 Dotknutá osoba má právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov na iné účely ako na tie, na ktoré boli osobné údaje právoplatne poskytnuté a proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré by mohli neoprávnené a odôvodnene zasahovať do jej práv a právom chránených záujmov, pokiaľ je táto námietka oprávnená. Prevádzkovateľ je povinný takéto osobné údaje bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia.

4.10 Dotknutá osoba má právo v prípade podozrenia na neoprávnené spracúvanie osobných údajov podať návrh na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochranu osobných údajov.

4.11 Dotknutá osoba, ktorá nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, uplatňuje svoje práva prostredníctvom právneho zástupcu.

7.12 Práva dotknutej osoby, ktorá už nežije, môže uplatniť blízka osoba podľa osobitných právnych predpisov Slovenskej republiky.

5

Alternatívne riešenie sporov

5.1 V prípade, ak klient – spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom ktorým prevádzkovateľ hotela ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ hotela porušil jeho práva, má klient právo obrátiť sa na prevádzkovateľa hotela ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ hotela na žiadosť klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5.2 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom hotela ako predávajúcim je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

5.3 Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.html. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

6

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU SPÔSOBENÚ NA VNESENÝCH ALEBO ODLOŽENÝCH VECIACH

6.1. Penzión zodpovedá za veci vnesené ubytovanými osobami do priestorov ubytovacieho zariadenia, ako aj za škodu spôsobenú na uložených veciach, pokiaľ tieto boli uložené na mieste vyhradenom na tento účel a to je hotelový trezor umiestnený na recepcii hotela.

6.2 Za cennosti a peniaze zodpovedá ubytovacie zariadenie iba v tom prípade, ak boli prevzaté do úschovy na základe potvrdenia do hotelového trezoru na recepcii. Pobyť zákazníka v hoteli ďalej upravuje Ubytovací poriadok hotela, ktorý je pre hotelových hostí záväzný. Klient podpisom zmluvy, zaplatením pobytu, resp. zálohy za pobyt potvrdzuje, že sú mu tieto podmienky známe, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

7

ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

7.1 Každá zmluvná strana môže odstúpiť od zmluvy z dôvodov vyslovene uvedených v zmluve.

7.2 Hotel môže odstúpiť od zmluvy v zmysle ubytovacieho poriadku ako aj z nasledovných dôvodov, pokiaľ tieto, alebo niektoré z nich, nie sú v zmluve ako dôvody odstúpenia vyslovene vylúčené:

- a) bolo toto právo písomne dohodnuté s klientom;
- b) klient netrvá na plnení zo strany hotela;
- c) do termínu plánovaného začiatku poskytnutia služieb má uplynúť viac ako 90 dní;
- d) sa vyskytli okolnosti, za ktoré hotel nezodpovedá, a ktoré robia splnenie zmluvy nemožným,
- e) klient má záväzky voči hotelu po lehote splatnosti;
- f) pri rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba a klient svoj záväzok včas nesplnil;
- g) služby boli objednané alebo rezervované za uvedenia nesprávnych, zavádzajúcich, nepravdivých alebo pravdu skresľujúcich údajov o klientovi, alebo o iných podstatných skutočnostiach;
- h) hotel má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie hotelových služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku hotela, bezpečnosť hotela, jeho zamestnancov alebo klientov, poškodiť dobré meno alebo vážnosť hotela na verejnosti bez toho, že by sa to oprávnenne mohlo pripisovať vlastníkovi, resp. riadiacim orgánom hotela.

8

Záverečné ustanovenia

8.1 Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

8.2 Pokiaľ by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo alebo sa stalo neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

8.3 Klient pri potvrdení rezervácie vyjadruje svoj súhlas s týmito VOP a zaväzuje a ich dodržiavať.

Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke prevádzkovateľa hotela www.penzionvilla.sk a v priestoroch hotela na viditeľnom mieste.

8.4 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.1.2018