

## Všeobecné podmienky poskytovania ubytovacích služieb

1. **TATRY PLESNIVEC, s.r.o.** zaručuje ubytovacie služby podľa zverejnených informácií a v súlade s opisom a termínom potvrdenej rezervácie, okrem prípadu vyššej sily.

### 2. REZERVÁCIE A PLATBY

Otázky a rezervácie ohľadom ubytovania sa prijímajú elektronickou cestou, písomne, alebo osobne v objekte Plesnivec, ako aj v pobočkách zmluvných partnerov agentúr.

Svojou rezerváciou klient potvrdzuje, že je oboznámený s týmito všeobecnými podmienkami poskytovania ubytovacích služieb a plne ich rešpektuje. Tým sa skutočnosti uvedené v týchto všeobecných podmienkach stávajú právne záväznými, a to rovnako pre klienta, tak aj pre **TATRY PLESNIVEC, s.r.o.** Pri vykonávaní rezervácie je klient povinný uviesť všetky údaje, ktoré si vyžaduje postup rezervácie. Pri rezervácii ubytovania klient platí akontáciu 50 % až 80 % v závislosti od vybraného spôsobu platby, alebo ju potvrdí osobnými údajmi. Zvyšok alebo celú cenu ubytovania je povinný uhradiť po príchode do ubytovacieho zariadenia.

### 3. CENA UBYTOVANIA

Cena ubytovania zahŕňa základné služby, špecifikované pre rezervovanú ubytovaciu jednotku.

Pod zvláštnymi službami sa rozumejú služby, ktoré nie sú zahrnuté do ceny ubytovania (v opise ubytovania označené špecifikáciou "po dohode", alebo doplnkové služby, ktoré sa poskytujú, len ak si ich klient vopred objedná), a preto sú účtované zvlášť. Tieto služby je potrebné objednať pri rezervácii.

Ceny ubytovania sú vyjadrené v eurách. Klientom, ktorí uhradili akontáciu za danú rezerváciu zaručuje **TATRY PLESNIVEC, s.r.o.** cenu ubytovania, uvedenú v kalkulácii, na základe ktorej uhradili akontačnú sumu. Ak zmena nastane pred uhradením akontácie, **TATRY PLESNIVEC, s.r.o.** sa zaväzuje informovať klienta o zmene ceny.

### 4. KATEGORIZÁCIA A OPIS SLUŽIEB

Ponúkané ubytovacie jednotky sú opísané podľa oficiálnej kategorizácie zodpovedného orgánu a na základe obhliadky skutočného stavu ubytovacej jednotky pri uverejnení ponuky.

### 5. PRÁVO **TATRY PLESNIVEC, s.r.o.** NA ZMENY A STORNO

**TATRY PLESNIVEC, s.r.o.** si vyhradzuje právo na zmenu rezervácie v prípade mimoriadnych okolností, ktoré nemožno predpokladať, ani im predísť, či zamedziť ich (viď bod 1). Rezervované ubytovanie sa môže zameniť iným len po predchádzajúcom informovaní klienta, a to ubytovaním rovnakej alebo vyššej kategórie. Cena náhradného ubytovania musí byť zhodná s cenou ubytovania, ktoré klient rezervoval.

V prípade, že zámena uhradeného ubytovania nie je možná, **TATRY PLESNIVEC, s.r.o.** si vyhradzuje právo vypovedať rezerváciu bez možnosti vrátenia akontácie po predchádzajúcom upovedomení klienta pred začatím užívania služieb.

### 6. PRÁVO KLIENTA NA ZMENY A STORNO

Okamihom uzatvorenia zmluvy na diaľku o poskytnutí služieb nie je zákazník oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb v zmysle §7ods.6písm.k zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Prevádzkovateľ umožňuje zákazníkovi potvrdenú rezerváciu zrušiť (od okamihu vzniku zmluvného vzťahu podľa týchto všeobecných podmienok) z akéhokoľvek dôvodu, alebo bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla prevádzkovateľa, alebo elektronicky e-mailom oznámením o zrušení

rezervácie zaslaného na e-mailovú adresu. Pod zmenou sa rozumie zmena počtu osôb, alebo mien osôb, ktoré využívajú služby ubytovania alebo dátumu začiatku alebo konca využívania služieb.

Zmena termínu: náhradný termín po dohode s poskytovateľom služieb - 30 eur/jednorázovo za zmenu termínu, je možná najneskôr 15 dní pred nástupom na pobyt.

V prípade, že zmena rezervácie nie je možná a záujemca o ubytovanie kvôli tomu zruší potvrdenú rezerváciu, platia dole uvedené podmienky ako pri zrušení rezervácie.

1. V prípade zrušenia rezervácie podľa týchto podmienok vzniká prevádzkovateľovi okamihom zrušenia rezervácie zo strany zákazníka právo na úhradu storno poplatku nasledovne:
  - a) za zrušenie rezervácie viac ako 29 dní pred začiatkom ubytovania sa účtuje 50 % z ceny objednaných a potvrdených služieb ( z celkovej ceny ubytovania)
  - b) za zrušenie rezervácie od 29 do 15 dní pred začiatkom ubytovania sa účtuje 75 % z ceny objednaných a potvrdených služieb ( z celkovej ceny ubytovania)
  - c) za zrušenie rezervácie 14 do 0 dní pred začiatkom ubytovania sa účtuje 100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb ( z celkovej ceny ubytovania)
2. Ak záujemca o ubytovanie do rezervovaného ubytovania nepríde do polnoci v deň začiatku užívania služieb a neoznámil to poskytovateľovi služieb, rezervácia sa považuje za zrušenú a náklady zrušenia sa účtujú podľa hore uvedených podmienok
3. v prípade, že klient nastúpi na ubytovanie a počas ubytovania svoj pobyt zruší, ubytovateľ má právo účtovať 100% storno poplatok z objednaných služieb

## **7. POVINNOSTI UBYTOVATEĽA**

Povinnosťou **TATRY PLESNIVEC, s.r.o.** je postarať sa o výkon služieb a zastupovať práva a záujmy klienta v súlade s dobrými zvyklosťami v turizme. **TATRY PLESNIVEC, s.r.o.** si všetky uvedené povinnosti plní príkladne a predpísaným spôsobom, s výnimkou výskytu mimoriadnych okolností (bod 1).

## **8. POVINNOSTI KLIENTA**

Klient je povinný:

- disponovať platnými cestovnými dokladmi,
- rešpektovať colné a devízové predpisy štátu, v ktorom sa nachádza destinácia,
- dodržiavať domový poriadok v ubytovacích zariadeniach a s dobrým úmyslom spolupracovať s poskytovateľmi služieb,
- pri príchode do miesta ubytovania umožniť nahliadnuť poskytovateľovi služieb do dokladu totožnosti
- uhradiť služby - Voucher, ktorý obdržal poštou alebo mailom,
- klient je povinný preveriť, či na vstup do štátu, v ktorom sa nachádza destinácia, alebo do susedných štátov, potrebuje vízum.

V prípade nerešpektovania týchto povinností klient znáša náklady a zodpovedá za vzniknuté škody. Potvrdením rezervácie sa klient zaväzuje, že v prípade zavinenia akýchkoľvek škôd, uhradí tieto priamo v mieste ubytovania poskytovateľovi služieb.

## **9. BATOŽINA**

Strata či krádež batožiny sa hlásia poskytovateľovi ubytovacích služieb a príslušným policajným orgánom.

## **10. RIEŠENIE STAŽNOSTÍ**

Ak sú služby obsiahnuté v ponuke poskytované nekvalitne, klient má právo požadovať proporcionálne odškodnenie, a to prostredníctvom podania písomnej sťažnosti. Každý klient má právo na sťažnosť voči nenaplneniu uhradenej služby. Každý klient s právami vyplývajúcimi z potvrdenej rezervácie podáva sťažnosť samostatne.

Každý hosť svojím dobrovoľným zaplatením zálohy, alebo poslaním svojich údajov za rezerváciu potvrdzuje, že storno podmienky rešpektuje.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov:

<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi>