

# Všeobecné obchodné podmienky a ubytovací poriadok

Prevádzkovateľ:

COOP Jednota Bratislava - vidiek, spotrebné družstvo, Háľkova 1, 830 08 Bratislava38

Prevádzka: Villa Meribel, Tatranská Lomnica 45, 059 60 Tatranská Lomnica, Vysoké Tatry

IČO: 168823

DIČ:2020371639

IČ DPH: SK2020371639

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1 Oddiel Dr vložka č.:115/B (ďalej ako „Prevádzkovateľ“)

## 1. Úvodné ustanovenia

1. Poskytovanie ubytovacích a iných služieb klientom a ubytovanie klientov vo Ville Meribel sa riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej ako „VOP“), ktoré sú zároveň ubytovacím poriadkom. Klient prijíma VOP ako zmluvnú podmienku ubytovania vo Ville Meribel a využívania služieb poskytovaných Prevádzkovateľom a je povinný dodržiavať ich ustanovenia.
2. VOP sú zverejnené na recepcii Villy Meribel a na internetovej stránke.
3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo jednostranne ustanovenia VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke a na recepcii.

## 2. Všeobecné obchodné podmienky

1. Tieto VOP platia pre zmluvy o ubytovaní osôb vo Ville Meribel, ako aj pre všetky ostatné služby poskytované klientovi Prevádzkovateľom. Iné obchodné a zmluvné podmienky sa pre vzťah medzi Prevádzkovateľom a klientom použijú len, ak budú vopred písomne dohodnuté medzi zmluvnými stranami.
2. Zmluva o ubytovaní medzi Prevádzkovateľom a klientom vzniká písomným potvrdením ústne alebo písomne podanej žiadosti klienta o rezerváciu ubytovania vo Ville Meribel. Zmluva o ubytovaní sa uzatvára na dobu určitú.
3. Zmluvnými stranami sú Prevádzkovateľ a klient. Pri objednávke ubytovania alebo iných služieb treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Prevádzkovateľovi spolu s klientom ako spoločný dlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy.
4. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší prenájom miestností alebo zariadení Villy Meribel, ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie, resp. na iné účely ako bolo zmluvne dohodnuté, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Prevádzkovateľa.

## 3. Podmienky poskytovania ubytovacích služieb klientom

1. Prevádzkovateľ môže ubytovať vo Ville len klienta, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Klient sa prihlasuje na recepcii hneď po príchode. K prihláseniu je klient povinný predložiť zodpovednému pracovníkovi recepcie svoj preukaz totožnosti - občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona číslo 253/1998 Z.z. o o hlásení pobytu občanov SR v registri obyvateľov SR v platnom znení a v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.
2. Každý klient, ktorý nie je štátnym občanom Slovenskej republiky, je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov vyplniť a odovzdať zodpovednému pracovníkovi recepcie úradné tlačivo o hlásení pobytu pre cudzineckú políciu, predložené klientovi pri príchode.
3. Všetky požadované údaje je klient povinný uviesť pravdivo, úplne a presne.
4. Rezerváciu možno uskutočniť vo vlastnom mene alebo v prospech tretej osoby, registrácia a vydanie kľúčov od izby je možné len v prítomnosti osoby, na ktorej meno je rezervácia evidovaná.
5. Prevádzkovateľ poskytuje vo Ville Meribel ubytovaným klientom služby v plnom rozsahu podľa vyhlášky Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.
6. Prevádzkovateľ môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť klientovi aj iné ubytovanie, než ako bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od ubytovania dohodnutého v potvrdenej objednávke.
7. Pokiaľ nie je s klientom dohodnuté inak, klientovi je k dispozícii rezervované ubytovanie od 14:00 dohodnutého dňa príchodu klienta. Klient nemá právny nárok na skoršie využívanie rezervovaného ubytovania v rezorte.
8. V prípade výskytu nedostatkov poskytnutej ubytovacej, resp. doplnkovej služby uplatní spotrebiteľ právo na reklamáciu bez zbytočného odkladu. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zaniká. (Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o zaplatení služieb, ktorých chyby reklamuje)
9. Ubytovanie využívané klientom musí byť v dohodnutý deň odjazdu klienta uvoľnené a odovzdané klientom Prevádzkovateľovi najneskôr do 11:00 hod.
10. Host' súhlasí s tým, že do jeho apartmánu počas celej doby trvania jeho prenájmu má právo vstúpiť za účelom plnenia svojich služobných povinností chýžná, údržbár, prevádzkar.
11. Ubytovanie sa za uvoľnené a odovzdané klientom Prevádzkovateľovi považuje potom, ako klient vynesie všetky svoje veci, odovzdá kľúče od ubytovania zodpovednému pracovníkovi recepcie a oznámi mu odhlásenie sa z ubytovania. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo skontrolovať inventár apartmánu, úhradu a prípadnú spotrebu klienta a to najneskôr do jednej hodiny od uvoľnenia a odovzdania apartmánu klientom. Cenník škôd a inventáru je k dispozícii na recepcii. V prípade straty kľúčov od ubytovania bude účtovaný poplatok za stratu 50,00€/kus!
12. Rezervovaný typ ubytovania, do ktorého sa klient nenasťahoval najneskôr do 18:00 hod dohodnutého dňa príchodu klienta, môže Prevádzkovateľ prenajať tretej osobe. To neplatí, ak bol medzi Prevádzkovateľom a klientom výslovne dohodnutý neskorší príchod klienta. V prípade vopred dohodnutého príchodu pred 14:00 hod má Prevádzkovateľ právo účtovať klientovi poplatok za skorý príchod vo výške 50€. Zároveň má Prevádzkovateľ právo účtovať neskoré uvoľnenie ubytovania sumou 50€.
13. Ak klient požiada Prevádzkovateľa o predĺženie dohodnutej doby ubytovania, môže mu Prevádzkovateľ ponúknuť aj iný typ ubytovania za inú cenu než ten, v ktorom bol klient pôvodne ubytovaný. Klient nemá nárok na ubytovanie v type ubytovania, v ktorom bol pôvodne ubytovaný ani na iný typ

ubytovania v rezorte, ak z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov rezortu nie je možné ubytovanie klientovi poskytnúť.

14. Klient je oprávnený využívať služby rezortu len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní služieb rezortu je klient povinný vždy sa oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Potvrdením rezervácie klient potvrdzuje, že sa s Obchodnými podmienkami a ich prílohami oboznámiť, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať.

#### **4. Platba za poskytnuté služby**

1. Cenník služieb poskytovaných Prevádzkovateľom je k dispozícii na nahliadnutie na recepcii a na internetovej stránke Prevádzkovateľa.
2. Cena pobytu vo Ville Meribel zahŕňa: cenu ubytovania v apartmáne, cenu za parkovanie, pripojenie na wi-fi
3. Cena pobytu vo Ville Meribel nezahŕňa: daň za ubytovanie / miestny kúpeľný poplatok - platí sa na recepcii pri nástupe 1€ / noc / dospelá osoba nad 18 rokov.
4. Pri záväznom prihlásení je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať od klienta zálohovú platbu vo výške 100% z celkovej sumy do 7 dní od potvrdenia rezervácie. Najneskôr však 48 hodín pred nástupom na pobyt musí byť platba pripísaná na účet Prevádzkovateľa.
5. Prevádzkovateľom sú akceptované platby hotovostné aj bezhotovostné (prevodom na účet alebo platby cez terminál).
6. Číslo účtu: SK11 0200 0000 0000 0011 4112
7. Klient je povinný za ubytovanie a ďalšie ním využívané služby zaplatiť dohodnuté zmluvné ceny podľa cenníka.
8. Ak klient skráti svoj dohodnutý pobyt vo Ville, Prevádzkovateľ má právo vyúčtovať klientovi plnú výšku dohodnutej ceny za celú dĺžku dohodnutého pobytu v rezorte.
9. V prípade, že po zaplatení zálohy dôjde k zrušeniu pobytu zo strany Prevádzkovateľa, vráti Prevádzkovateľ už zaplatenú zálohu späť v zmysle storno podmienok vid'. článok 6 týchto VOP.
10. V prípade, že Prevádzkovateľ neobdrží v termíne splatnosti platbu za pobyt, resp. písomné vyjadrenie o zmene termínu splatnosti, ruší rezerváciu pobytu.

#### **5. Zodpovednosť klienta a Prevádzkovateľa**

1. Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu na veciach vnesených a odložených klientom v priestoroch a areáli Villy. Za klenoty, peniaze a iné cennosti Prevádzkovateľ nezodpovedá.
2. Prevádzkovateľ nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci klienta v priestoroch a areáli Villy. Nájdené veci sa klientovi zasielajú poštou na základe písomnej žiadosti klienta, ktorý uhradí všetky náklady s tým spojené. Nájdené veci sa na recepcii uskladňujú po dobu jedného mesiaca.

3. Prevádzkovateľ neručí za prípadné úrazy počas pobytu. Pri ochorení alebo úraze klienta Prevádzkovateľ zabezpečí poskytnutie nevyhnutnej lekárskej pomoci prípadne prevoz do nemocnice.
4. Povinnosťou klienta je správať sa vždy tak, aby svojím konaním neohrozil svoje zdravie, ani zdravie ostatných hostí.
5. Klient je zodpovedný za škody ním spôsobené v plnom rozsahu a je povinný uhradiť bezodkladne celú sumu poškodenej veci.
6. V prípade hrubého porušovania ubytovacích podmienok, vrátane vulgárnosti násilností, nevhodného správania sa, môže byť klient vyzvaný na okamžité opustenie Villy bez nároku na vrátenie už zaplateného pobytu.
7. V ubytovacom zariadení, v priestoroch Villy a v celom areáli nesmie klient bez súhlasu Prevádzkovateľa premiestňovať zariadenie Prevádzkovateľa ani robiť akékoľvek úpravy alebo zásahy do zariadení Prevádzkovateľa.
8. V ubytovacom zariadení, v ostatných priestoroch Prevádzkovateľa ani v areáli Villy nesmie klient bez súhlasu Prevádzkovateľa používať vlastné elektrické spotrebiče.
9. Z bezpečnostných dôvodov nie je klient oprávnený nechať deti vo veku do 15 rokov bez dozoru dospeléj osoby v ubytovacom zariadení ani v ostatných priestoroch a areáli Villy. Za bezpečnosť a škody spôsobené deťmi v ubytovacom zariadení ani v ostatných priestoroch a areáli zodpovedá rodič/zodpovedná osoba.
10. Klient nie je oprávnený vnášať do areálu ani ubytovacích zariadení zbrane a strelivo.
11. V čase od 22:00 do 6:00 musí klient striktne dodržiavať v celom areáli aj v ubytovacom zariadení nočný pokoj.
12. Ubytovanie zvierat nie je povolené
13. V ubytovacích a spoločenských zariadeniach je prísny zákaz fajčiť a užívať akékoľvek omamné a psychotropné látky. Prevádzkovateľ je oprávnený účtovať sumu 50,- EUR za porušenie tohto zákazu. Fajčenie je povolené len na to vyhradených miestach.
14. Ak je klientovi Prevádzkovateľom poskytnuté parkovacie miesto na odstavenie motorového vozidla klienta v areáli Villy, Prevádzkovateľ nezodpovedá za stratu alebo akékoľvek poškodenie motorového vozidla klienta a vecí nachádzajúcich sa v tomto motorovom vozidle. Parkovanie v areály je možné len na vyhradených miestach!
15. Návštevy ubytovaných hostí sú evidované v knihe Návštev na recepcii. Návštevy sa musia nahlásiť okamžite pri príchode na recepcii. Návštevy sú povinné opustiť areál do 22:00. V prípade nedodržania tohto nariadenia bude návštevníkom, prípadne ubytovaným účtovaná suma za noc podľa príslušného cenníka.
16. Personál má podľa zákona č. 219/1996 Z.z. zákaz predávať a podávať alkoholické nápoje osobám mladším ako 18 rokov a osobám zjavne ovplyvneným alkoholom.
17. V celom areáli je zakázané zakladať oheň, ohniská, grilovať alebo akokoľvek manipulovať s ohňom.
18. Sťažnosti klientov a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti Prevádzkovateľa prijíma písomne zodpovedný pracovník recepcie.

19. Pri príchode na ubytovanie je klient povinný skontrolovať stav ubytovacej jednotky a inventár podľa zoznamu inventáru umiestneného v ubytovacej jednotke. Akékoľvek poškodenia alebo nezrovnalosti je povinný neodkladne nahlásiť na recepcii.
20. Klient je povinný pri odchode z izby uzavrieť okná, uzatvoriť vodovodné uzávery, vypnúť v izbe a príslušných priestoroch elektrické osvetlenie a ďalšie spotrebiče (rádio, televízor a pod.) a uzatvoriť dvere.
21. Ubytovanie musí byť odovzdané v stave v akom bolo preberané = bez poškodení na konštrukciách a zariadení, inventár a vybavenie izby na rovnakom mieste a v rovnakom počte ako pri príchode. V prípade nedodržania týchto podmienok si prevádzkovateľ vyhradzuje právo na dodatočný poplatok za služby nad rámec dohodnutých. V prípade akéhokoľvek poškodenia inventáru/ ubytovania, je klient povinný túto situáciu nahlásiť na recepcii pred odhlásením sa z ubytovania.
22. Klientovi nie je dovolené brať na izbu športové náradie a predmety, pre ktoré je na úschovu vyhradené miesto.
23. Ak hosť spôsobí poškodenie na majetku, má Prevádzkovateľ nárok na finančnú náhradu škody priamo na mieste. Výška sa bude špecifikovať na základe cenníka voľne dostupného na recepcii resp. na základe obstarávacej ceny. V prípade, že sa Prevádzkovateľ a hosť nedohodnú hneď a dobrovoľne na mieste, má prevádzkovateľ právo privolať k doriešeniu škody policajnú hliadku.
24. V prípade porušenia povinností a zákazov uvedených v tomto článku všeobecných obchodných podmienok/ ubytovacieho poriadku je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať od klienta zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 100€ za každé jednotlivé porušenie povinností.

## **6. Odstúpenie, zrušenie objednávky a storno**

1. Klient má kedykoľvek pred začatím ubytovania právo odstúpiť od zmluvy písomným oznámením Prevádzkovateľovi. Akákoľvek zmena v potvrdenej objednávke je nutné nahlásiť najneskôr do 48 hodín pred nástupom na pobyt.
2. Výška storno poplatkov pri rušení rezervácie:  
  
Hosť zaplatí 100 % celkovej ceny v prípade zrušenia rezervácie po vytvorení rezervácie.
3. V prípade, že klient za seba zaistí náhradu, je oslobodený od storno poplatku.
4. Prevádzkovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak:
  1. nastane udalosť vyššej moci alebo nastanú iné okolnosti, za ktoré Prevádzkovateľ nezodpovedá, v dôsledku ktorých sa plnenie zmluvných povinností stane nemožným;
  2. klient pri rezervácii ubytovacieho zariadenia uviedol zavádzajúce alebo nepravdivé údaje týkajúce sa podstatných skutočností pre uzavretie zmluvy;
  3. Prevádzkovateľ sa odôvodnene domnieva, že využitie jeho služieb by mohlo ohroziť prevádzku zariadenia, bezpečnosť tretích osôb alebo vážnosť a dobré meno Prevádzkovateľa
5. Pri odstúpení od zmluvy zo strany Prevádzkovateľa nemá klient nárok na odstúpné, kompenzáciu ani náhradu škody.

## 7. Ochrana osobných údajov

1. Klient v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov Prevádzkovateľom podľa tohto zákona.
2. Klient udeľuje Prevádzkovateľovi súhlas so získavaním, spracovávaním a uchovávaním osobných údajov klienta uvedených na žiadosti o rezerváciu ubytovacieho zariadenia vo Ville Meribel alebo v objednávke, za účelom zabezpečenia a poskytnutia klientom objednaných služieb zo strany Prevádzkovateľa a pre splnenie povinností Prevádzkovateľa uloženým zákonom a to na nevyhnutnú dobu.
3. Klient udeľuje Prevádzkovateľovi súhlas so získavaním a spracovaním osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít Prevádzkovateľa, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch Prevádzkovateľa a to na dobu, počas ktorej sú tieto aktivity vykonávané.
4. Klient poskytnutím osobných údajov dáva súhlas na ich uloženie v databáze a informačnom systéme spoločnosti. K zabezpečeniu ochrany osobných údajov má Prevádzkovateľ vypracovanú bezpečnostnú dokumentáciu. S osobnými údajmi pracujú len osoby poučené v zmysle zákona.
5. Všetky osobné údaje, ktoré sú získavané počas návštevy na webových stránkach sú spracovávané v súlade so zákonom.
6. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že nepredáva, neobchoduje ani žiadnym iným spôsobom neposkytuje osobné údaje klienta tretím stranám,
7. Na zvýšenie bezpečnosti ubytovaných je Villa Meribel monitorovaný kamerovým bezpečnostným systémom 24/7 v zmysle vyššie uvedeného zákona o ochrane osobných údajov.
8. Odvolanie súhlasu klienta je možné uskutočniť písomne s udaním alebo bez udania dôvodu.

## 8. Záverečné ustanovenia

1. Ak ktorékoľvek ustanovenie týchto VOP je alebo sa stane neplatným alebo nevykonateľným, neovplyvní to zákonnosť, platnosť ani vykonateľnosť zostávajúcich ustanovení týchto VOP s výnimkou, ak by dôležitosť alebo iné okolnosti vzťahujúce sa na neplatné ustanovenie týchto VOP znamenali, že dané ustanovenie nie je možné oddeliť od zostávajúcich ustanovení týchto VOP.
2. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
3. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť 1.1.2019.

Klient dorúčením rezervácie, jej potvrdením a následnou úhradou zálohy za služby potvrdzuje, že sú mu všeobecné obchodné podmienky známe a že s ich obsahom súhlasí.

Ing. Ján Franta

Predseda predstavenstva COOP Jednota Bratislava-vidiek, spotrebné družstvo  
V Tatranskej Lomnici, 1.1.2019