

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## Predaj pobytov a súvisiacich služieb

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) vydané spoločnosťou **Ostrožovič spol. s r.o.**, IČO: 31707751, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č.: 6196/V (ďalej len „**prevádzkovateľ**“), sa vzťahujú na rezerváciu ubytovacích a s tým súvisiacich služieb (ďalej len „**služby**“)
- 1.2 Zákazník má možnosť rezervovať si služby prostredníctvom telefonической alebo mailovej komunikácie.
- 1.3 Rezerváciou služieb zákazník vyhlasuje, že sa s týmito VOP oboznámil a porozumel im. Prevádzkovateľ je oprávnený tieto VOP jednostranne zmeniť, pričom takáto zmena je voči zákazníkom účinná odo dňa zverejnenia zmeneného znenia VOP, pričom pre rezerváciu zákazníka je rozhodujúce znenie VOP platné a účinné ku dňu uskutočnenia rezervácie zo strany zákazníka.

### 2. Rezervácia

#### 2.1.1 E-mailová rezervácia

- 2.1.1.1 Pri e-mailovej rezervácii má zákazník možnosť kontaktovať prevádzkovateľa e-mailom na e-mailové adresy zverejnené na internetových stránkach prevádzkovateľa.
  - 2.1.1.2 Je vhodné ak v e-maile zákazník uvedie základné požiadavky na služby (počet osôb a vek detí, počet izieb, typ izby, termín – dátum príchodu a dátum odchodu, meno a priezvisko zákazníka, prípadné ďalšie požiadavky zákazníka). Po doručení e-mailového dopytu zákazníka, prevádzkovateľ buď kontaktuje zákazníka s požiadavkou na upresnenie a doplnenie zaslaných kritérií alebo v prípade komplexného dopytu zašle prevádzkovateľ zákazníkovi na e-mailovú adresu zákazníka „*cenovú ponuku*“ služieb. Ak nie je zákazníkom uvedená iná e-mailová adresa, je cenová ponuka zasielaná vždy výlučne na e-mailovú adresu, z ktorej bol e-mailový dopyt doručený prevádzkovateľovi.
  - 2.1.1.3 V prípade, že zákazník prejaví záujem o ponúknuté služby v danej cene, zašle prevádzkovateľ zákazníkovi na základe takéhoto potvrdenia od zákazníka potvrdenie rezervácie.
- 2.2 Potvrdenie rezervácie je zasielané zákazníkovi e-mailom na zákazníkom zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní slúži aj ako potvrdenie rezervácie pri nástupe na pobyt. Zároveň je v potvrdení uvedená informácia, že zákazník uhradí cenu za rezervované služby v plnej výške (100%) pri príchode na pobyt, alebo najneskôr pri odchode z prevádzky poskytovateľa.
- 2.2.1.1

#### 2.2.2 Telefonická rezervácia

- 2.2.2.1 Pri telefonической rezervácii má zákazník možnosť kontaktovať prevádzkovateľa telefonicky na telefónnych číslach zverejnených na internetových stránkach prevádzkovateľa.
- 2.2.2.2 Pre postup pri telefonической rezervácii inak platia obdobne ustanovenia bodov 2.1.1.2 až 2.1.1.4 týchto VOP.
- 2.2.2.3 V prípade, že zákazník nemá e-mailovú adresu, dohodne sa prevádzkovateľ so zákazníkom na spôsobe komunikácie a doručovania dokumentov individuálne.

### 2.3 Spoločné ustanovenia pre rezervácie

- 2.3.1 Uskutočňovaním rezervácie zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že je osobou plnoletou (vek 18 a viac rokov) a spôsobilou na právne úkony, t.j. spôsobilou vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.
- 2.3.2 Zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a zákazníkom vzniká okamihom, kedy je zákazníkovi zo strany prevádzkovateľa doručené potvrdenie rezervácie.

- 2.3.3** Do okamihu doručenia potvrdenia rezervácie zákazníkovi nie je rezervácia záväzná pre žiadnu zo strán (ani pre zákazníka, ani pre prevádzkovateľa) a zákazníkovi nevzniká právo na vyhradenie ním dopytovanej kapacity, ani právo na cenu služieb uvedenú v cenovej ponuke, t.j. ide o tzv. nezáväznú, alebo len predbežnú rezerváciu. Rezervácia sa stáva záväznou až doručením potvrdenia rezervácie.
- 2.3.4** Zákazník je povinný pri uskutočňovaní rezervácie uviesť presný počet osôb, ktoré majú byť účastníkom ním rezervovaného pobytu, v prípade detí vo veku do 18 rokov aj ich vek. Rozhodujúcim okamihom pre určenie veku detí do 18 rokov je deň nástupu na pobyt. V prípade, že zákazník, ktorý uskutočňuje rezerváciu, nie je účastníkom pobytu, je povinný uviesť meno a priezvisko plnoletej osoby, e-mailovú adresu a telefónne číslo, v prospech ktorej bude rezervácia uskutočňovaná.
- 2.3.5** Prevádzkovateľ zákazníkovi garantuje po potvrdení rezervácie taký typ izby, ktorý je uvedený v potvrdení rezervácie. V prípade vzniku prevádzkovej alebo kapacitnej potreby si prevádzkovateľ vyhradzuje právo poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkom pobytu poskytnutie služieb v inom type izby rovnakého alebo porovnateľného štandardu ako bol typ izby uvedený v potvrdení rezervácie bez vzniku povinnosti zákazníka uhradiť doplatok ceny ubytovacích služieb.

### **3. Platobné podmienky – všeobecné ustanovenia**

- 3.1 Cenu za rezervované služby je zákazník povinný uhradiť v plnej výške (100%) pri príchode na pobyt, alebo najneskôr pri odchode z prevádzky poskytovateľa.**
- 3.2** V cene za ubytovacie a s tým súvisiace služby je zahrnutá aj daň z pridanej hodnoty v zmysle príslušných právnych predpisov. Cena pobytu zahŕňa aj miestnu daň, ktorú je zákazník povinný uhradiť priamo v príslušnom ubytovacom zariadení podľa sadzieb miestnej dane platných v zmysle príslušných právnych predpisov v čase pobytu zákazníka v ubytovacom zariadení prevádzkovateľa.
- 3.3** Vyúčtovanie služieb (daňový doklad) je zákazníkovi vydaný v deň odchodu. V prípade, že si zákazník želá vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa, je povinný o to prevádzkovateľa požiadať ešte pred samotnou realizáciou úhrady za pobyt, t.j. **ešte predtým, než rezerváciu uhradí platobnou kartou. Vykonanie zmeny fakturačných údajov po tom, ako zákazník vykonal úhradu platobnou kartou, alebo zadal bankový platobný príkaz na úhradu, už nie je možné!**

### **4. Zmena rezervácie, nenastúpenie na pobyt, predčasný odchod z pobytu, zrušenie rezervácie, storno podmienky**

#### **4.1 Zmeny rezervácie**

- 4.1.1** Akékoľvek zmeny rezervácie (zmena termínu, zmena počtu osôb alebo vekových kategórií osôb, zmena rozsahu rezervovaných služieb – obmedzenie alebo rozšírenie a podobne) sú po potvrdení rezervácie možné výlučne v prípade, ak to prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti Poskytovateľa umožňujú. Na zmeny rezervácie po potvrdení rezervácie nemá zákazník právny nárok.
- 4.1.2** Pokiaľ zákazník požaduje takú zmenu potvrdenej rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa vyhovieť, nevzniká prevádzkovateľovi povinnosť žiadosti zákazníka na zmenu potvrdenej rezervácie vyhovieť a prevádzkovateľ má právo žiadosť zákazníka odmietnuť, pričom zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody či akékoľvek iné finančné či nefinančné plnenie zo strany prevádzkovateľa.
- 4.1.3** Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb. Zmena termínu potvrdenej rezervácie je možná len v termíne do dňa vzniku nároku prevádzkovateľa na stornopoplatok v zmysle týchto obchodných podmienok za predpokladu, že to kapacitné a prevádzkové možnosti prevádzkovateľa umožňujú. V prípade zmeny termínu potvrdenej rezervácie nadobúdajú

platnosť podmienky (vrátane stornopodmienok), ktoré sú prevádzkovateľom stanovené na nový potvrdený termín rezervovaných služieb.

- 4.1.4** V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb vznikne nová rezervácia, ktorá je za vyššiu sumu, zákazník je povinný túto vyššiu sumu akceptovať a uhradiť ju pri nástupe na pobyt, najneskôr pri odchode z prevádzky Poskytovateľa.

V prípade, že v súvislosti so zmenou termínu pobytu zákazníka dôjde k tomu, že cena nového pobytu bude nižšia ako bola cena pôvodného pobytu, považuje sa rozdiel vzniknutý medzi pôvodnou cenou a aktuálnou cenou za presunutý pobyt za depozit, ktorý klient môže dočerpať na iných službách počas pobytu. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo túto sumu stále považovať za potvrdenú zákazníkom na úhradu. Rozdiel, ktorý vznikol za rezerváciu v novom termíne oproti cene za rezerváciu v pôvodnom termíne, sa zaväzuje zákazník dočerpať na iných doplnkových službách predávaných Poskytovateľom.

- 4.1.5** Zmena termínu rezervovaných služieb nie je po termíne uvedenom v bode 4.1.3 obchodných podmienok možná, resp. je možná len na základe individuálneho posúdenia na základe kapacitných možností.

- 4.1.6** Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie žiadosti zákazníka o zmenu počtu rezervovaných lôžok, izieb alebo počtu osôb (účastníkov pobytu), prípadne zmenu osôb (zmena účastníka pobytu), a to výlučne za podmienok stanovených prevádzkovateľom, o ktorých prevádzkovateľ informuje zákazníka po žiadosti zákazníka o zmenu. Spôsob uplatnenia týchto zmien sa riadi postupmi, ktoré sú popísané v bodoch 4.1.1. až 4.1.5

- 4.1.7** Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti zákazníka na zmenu potvrdenej rezervácie zo závažných dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (napr. úraz, závažná choroba, smrť a pod.), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti zákazníka, je zákazník povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.). Na poskytnutie zmeny alebo akejkoľvek finančnej či nefinančnej náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

- 4.1.8** Vzhľadom na situáciu ohľadom pandémie COVID – 19 prevádzkovateľ umožňuje všetkým klientom s rezerváciami vykonanými až do odvolania a počas platnosti týchto obchodných podmienok, s dátumom pobytu do konca kalendárneho roka 2020, v prípade potreby zrušenia rezervácie jej presun na iný termín s možnosťou výberu nového termínu až do konca roka 2021 a to bez poplatkov a bez posudzovania nároku klienta prevádzkovateľom na zrušenie pôvodne objednaného termínu. Jedinou podmienkou je, že zákazník požiada o zrušenie pôvodného termínu a presun na nový termín najneskôr sedem dní pred plánovaným príchodom na pobyt. Nový termín podlieha dostupnosti kapacít, pričom prevádzkovateľ spolupracuje so zákazníkom za účelom dohodnutia si nového termínu. Zmeny v cenách za pobyt sa riadia popisom z bodu 4.1.4. Presun pobytu je možný realizovať práve len jeden raz. V prípade, že klient už jeden presun svojho potvrdeného pobytu využil, ďalšej požiadavke zákazníka na presun prevádzkovateľ nie je povinný vyhovieť, pričom v takomto prípade by zrušenie pobytu podliehalo storno podmienkam v novom aktualizovanom termíne pobytu.

## **4.2 Nenastúpenie na pobyt, nevyužitie rezervovaných služieb v celom rozsahu**

- 4.2.1** V prípade nevyužitia rezervovaných služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (nenastúpenie na pobyt, predčasný odchod z pobytu, neskorší dátum nástupu na pobyt), **nevzniká** zákazníkovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.

- 4.2.2** Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti zákazníka týkajúcej sa poskytnutia prípadnej náhrady za nenastúpenie na pobyt alebo nevyužitie rezervovaných služieb v celom rozsahu zo závažných dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (napr. úraz, závažná choroba, smrť a podobne), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti zákazníka, je zákazník povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením

o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.). Na poskytnutie náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

#### **4.3 Zrušenie rezervácie, storno podmienky**

**4.3.1 Okamihom uzatvorenia zmluvy na diaľku o poskytnutí služieb nie je zákazník oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb** v zmysle § 7 ods. 6 písm. 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.

**4.3.2** Prevádzkovateľ umožňuje zákazníkovi potvrdenú rezerváciu zrušiť od okamihu vzniku zmluvného vzťahu podľa bodu 2.2.2 týchto VOP z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla prevádzkovateľa uvedenú v bode 1.1 týchto VOP, alebo elektronicky e-mailom oznámením o zrušení rezervácie zaslaného na e-mailovú adresu uvedenú v potvrdení rezervácie.

**4.3.3** V prípade zrušenia rezervácie podľa bodu 4.3.2 týchto VOP, vzniká prevádzkovateľovi okamihom zrušenia rezervácie zo strany zákazníka právo na úhradu storno poplatku nasledovne:

**Storno poplatky platné pre rezervácie:**

**1. 7 dní pred termínom 30 % z ceny ubytovania**

**2. 3 dni pred termínom 80 % z ceny ubytovania**

**3.v deň nástupu- nenastúpenie na pobyt 100 % z ceny ubytovania**

**4.3.4** Ustanovenia tohto bodu 4.3.3 sa primerane uplatňujú aj v prípade čiastočného zrušenia rezervácie (skrátene pobytu, zníženie počtu osôb a pod.). Prevádzkovateľ sa môže v určitých prípadoch rozhodnúť stanovenie storno podmienok a sezón v bodoch 4.3.2 a 4.3.3 obmieňať, v takom prípade však klient je upozornený v rámci rezervačného procesu o presnom znení storno podmienok pre ním zvolenú rezerváciu.

**4.3.5 Pre uplatnenie storno poplatku a určenie jeho výšky je rozhodujúci deň príchodu na pobyt** (deň nástupu na pobyt) uvedený v potvrdení rezervácie.

**4.3.6** V prípade zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia niektorého zo zákazníkov alebo účastníkov rezervácie na pobyt, zašle prevádzkovateľ zákazníkovi e-mailom oznámenie o uplatnení nároku prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 dní odo dňa zrušenia rezervácie alebo v prípade nenastúpenia na pobyt odo dňa určeného ako deň príchodu. Zákazník rezerváciou ubytovacích a s tým súvisiacich služieb podľa týchto VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ je oprávnený v prípade zrušenia rezervácie požadovať od Zákazníka úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP.

#### **4.4 Zmena alebo zrušenie rezervácie zo strany prevádzkovateľa, vyššia moc**

**4.4.1** Prevádzkovateľovi nevzniká povinnosť poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkom pobytu rezervované služby vôbec alebo v dojednanom rozsahu v prípade vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť sú prekážky, ktoré nastali nezávisle na vôli prevádzkovateľa, ktoré bránia v splnení jeho povinností a nemožno rozumne predpokladať, že by prevádzkovateľ túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, ani že by v čase vzniku zmluvného vzťahu mohol túto prekážku predvídať, t.j. prekážky tzv. vyššej moci (živelné pohromy, štrajky, vojnové konflikty, katastrofy, prerušenie dodávok, opatrenia vyhlásené Vládou SR, atď.), ktoré nespádajú pod kontrolu prevádzkovateľa a ktoré znemožňujú alebo narušujú plnenie povinností prevádzkovateľa. V prípade vzniku okolností tzv. vyššej moci je prevádzkovateľ povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať zákazníka aj s uvedením predpokladanej doby jej trvania. V takomto prípade sa prevádzkovateľ so zákazníkom dohodne na spôsobe riešenia vzniknutej situácie individuálne pričom najčastejším spôsobom je presun termínu pobytu na iné obdobie, v ktorom sa už predpokladá funkčná prevádzka poskytovateľa, alebo ak sa nie je možné dohodnúť inak, tak poskytovateľ vracia plnú sumu za pobyt a služby tým súvisiace zákazníkovi. Zákazník však nemá právo na náhradu akejkoľvek škody vzniknutej v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.

## 5. Akciové pobyty

**5.1** Prevádzkovateľ je oprávnený ponúkať akciové pobyty (*LastMinute, FirstMinute, iné špeciálne ponuky* a pod.). Počet izieb vyhradených pre akciové pobyty je obmedzený. Podmienky čerpania a storno podmienok takýchto pobytov sú vždy definované individuálne k takto vytvoreným ponukám a sú na klienta komunikované explicitne pri ponuke pobytu, či už na webových stránkach poskytovateľa, alebo v ponukách zasielaných emailom. Potvrdením takejto ponuky zákazník súhlasí a akceptuje podmienky špecifikované pre takto vytvorené akciové pobyty.

**5.2** **Kombinovanie či kumulovanie zliav či akýchkoľvek akciových ponúk prevádzkovateľa nie je možné.**

## 6. Reklamácie rezervačného procesu

**6.1** Reklamačný poriadok obsiahnutý v článku 6 týchto VOP sa vzťahuje výlučne na uplatňovanie nárokov a vád služieb poskytovaných prevádzkovateľom **od momentu začatia rezervácie služieb zákazníkom do momentu nástupu zákazníka na pobyt.**

**6.2** Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

**6.3** Zákazník je povinný uplatniť nároky z vád služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň, inak právo na reklamáciu zaniká. Zákazník má možnosť uplatniť nároky z vád služieb (reklamáciu) elektronicky prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu [marketing@ostrozovic.sk](mailto:marketing@ostrozovic.sk) alebo písomne na adresu sídla spoločnosti poskytovateľa v lehote ustanovenej v týchto VOP. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená poskytovateľovi prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie. V prípade vzniku práva zákazníka alebo účastníka pobytu na uplatnenie nárokov vyplývajúcich z vád služieb počas pobytu v penzióne poskytovateľa je zákazník alebo účastník pobytu povinný uplatniť tento nárok najneskôr do skončenia pobytu (do dňa odchodu), inak právo na reklamáciu zaniká.

**6.4** Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie uviesť meno. Poskytovateľ je oprávnený si od zákazníka vyžiadať aj potvrdenie rezervácie. Poskytovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Zákazník je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť vyžadovanú spoločnosťou poskytovateľa pre riadne vybavenie reklamácie.

**6.5** V prípade, že spoločnosť poskytovateľa uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka, poskytne zákazníkovi náhradné plnenie. V prípade, že zákazník s poskytnutím náhradného plnenia nesúhlasí alebo v prípade, že prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti prevádzkovateľa neumožňujú vybavenie oprávnenej reklamácie spôsobom podľa predchádzajúcej vety, bude zákazníkovi pri oprávnenej reklamácií vrátená ním uhradená cena za rezervované služby, respektíve poskytnutá zľava zo zákazníkom uhradenej ceny za rezervované služby vo výške určenej spoločnosťou poskytovateľa.

**6.6** Spoločnosť Ostrožovič si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka.

**6.7** Spoločnosť Ostrožovič nezodpovedá za neposkytnutie služieb a/alebo nevyužitie služieb zákazníkom, či nemožnosť využiť zákazníkovi rezervované a uhradené služby v plnom rozsahu z dôvodov vyššej moci. Za vyššiu moc sa považuje situácia, v dôsledku ktorej nie je možné plniť povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu (napr. prírodné katastrofy, trvalý nedostatok energie, ozbrojené konflikty, vojnový alebo výnimočný stav, vojna, opatrenia Vlády SR).

## **7. Ochrana osobných údajov, Ochrana súkromia**

- 7.1** Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov spoločnosťou Ostrožovič a sú uverejnené na internetovej stránke [www.ostrozovic.sk](http://www.ostrozovic.sk).

## **8. Všeobecné informácie**

- 8.1** Informácie poskytnuté zákazníkovi v potvrdení rezervácie sú pre zákazníka a účastníkov pobytu záväzné. Zákazník je povinný si všetky údaje v potvrdení rezervácie po jeho obdržaní riadne skontrolovať a v prípade nejasností, otázok alebo nezrovnalostí bezodkladne kontaktovať prevádzkovateľa za účelom riešenia vzniknutej situácie. Na neskoršie zistené nezrovnalosti, ktoré zákazník mal alebo mohol o obdržaní potvrdenia rezervácie zistiť, nie je možné prihliadnuť a nie sú dôvodom na uplatnenie reklamácie zo strany zákazníka alebo účastníkov pobytu.
- 8.2** V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý check-in alebo check-out, skorý check-in alebo check-out, možnosť ubytovania so zvieratom a pod), rezervácia doplnkových služieb, je zákazník povinný kontaktovať priamo Prevádzkovateľa. Informácie o doplnkových službách sú dostupné na internetových stránkach spoločnosti. V záujme spokojnosti zákazníka alebo účastníkov pobytu, sa zákazníkovi vždy odporúča informovať sa o všetkých osobitných záležitostiach pred príchodom do ubytovacieho zariadenia.
- 8.3** Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo poskytnúť pre deti mladšie ako 3 roky zľavu z ceny ubytovacích služieb, a to pre deti od 0 do dňa predchádzajúceho dňu dovŕšenia 3 rokov veku 100% zľavu z ceny ubytovacích služieb bez nároku na lôžko alebo prístelku. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny vekovej kategórie, ako aj výšky ním poskytovanej zľavy z dôvodu veku.
- 8.4** Zákazník ani účastníci pobytu nemajú právo na náhradu škody alebo akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu z dôvodu, že z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa alebo ubytovacieho zariadenia nebolo možné poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu doplnkové služby v plnom rozsahu (napr. obmedzenie bazéna, výluka v prevádzke vírivky, ...)

## **9. Záverečné ustanovenia**

- 9.1** Tieto VOP sú otvoreným dokumentom, ktorý môže byť priebežne dopĺňaný na základe aktuálnych potrieb.  
Tieto VOP, ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce na ich základe a pri uskutočňovaní rezervácie podľa týchto VOP, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmito VOP neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
- 9.2** Akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto VOP alebo právnych vzťahov na ich základe vzniknutých, vrátane sporu o výklad týchto VOP, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmierne vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.
- 9.3** Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.
- 9.4** Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.01.2018.

**Vo Veľkej Trni, 01.01.2018**

### **Orgán dozoru**

Regionálny úrad verejného zdravotníctva Jilemnického 3370/2, 075 01 Trebišov  
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava,  
Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna 3, 040 01 Staré Mesto Košice  
[www.soi.sk](http://www.soi.sk)