

## Všeobecné zmluvné podmienky

Pension Relish\*\*\*, Školská 25/38, 013 13 Rajecké Teplice

Platné od 20.4.2021

Obchodné meno:

**Relish s.r.o.**, Kónská 334, 013 13 Rajecké Teplice

IČO: 51021994

IČ DPH: SK2120566701

Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 68333/L

### 1. Zmluvné strany

#### Dodávateľ:

Pension Relish\*\*\*, prevádzka spoločnosti, Relish s.r.o. – poskytovateľ ubytovacích, stravovacích, kongresových služieb odberateľovi (hostovi) za úhradu.

#### Odberateľ:

Objednávateľ služieb

### 2. Rezervácia služieb

**2.1.** Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby.

**2.2.** Rezerváciu potvrdzuje odberateľovi (hostovi) penzión po obdržaní objednávky hosťom formou telefonickou, písomnou, alebo elektronickou.

**2.3.** Objednávka musí obsahovať:

meno a priezvisko hosťa, v prípade firmy názov spoločnosti a IČO

termín čerpania služieb penziónu

kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu hosťa, email kontakt

spôsob úhrady za služby, v prípade firmy fakturačné údaje

rozsah a druh objednaných služieb

**2.4.** Objednávku je penzión povinný spracovať do 24 hodín, alebo v najbližší pracovný deň pri skupinových rezerváciách a to potvrdením rezervácie alebo zamietnutím.

**2.5.** Na základe objednávky penzión vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým hosťovi potvrdí rozsah služieb písomnou formou alebo elektronicky. Potvrdením objednávky zo strany penziónu je zmluva týkajúca sa potvrdených služieb medzi penziónom a odberateľom (hosťom) uzatvorená, avšak ustanovenie bodu 3.9. týchto Všeobecných zmluvných podmienok tým nie je dotknuté (povinnosť penziónu poskytnúť služby nastane až zaplatením zálohy).

### **3. Ceny a platobné podmienky**

**3.1.** Penzión poskytuje hosťovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov ku dňu potvrdenia objednávky, resp. rezervácie.

**3.2.** Penzión si vyhradzuje právo na zmenu ceny poskytovaných služieb počas kalendárneho roka.

**3.3.** Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná.

**3.4.** Nárok na zníženie ceny nevzniká klientovi v prípade, ak bola prípadne akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.

**3.5.** Zľavy a akcie nie je možné kombinovať ani kumulovať.

**3.6.** V deň odchodu je hosť povinný doplatiť všetky využité služby penziónu a ubytovanie, a to v hotovosti na recepcii, kreditnou kartou alebo platobnou kartou.

**3.7.** Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.

**3.8.** Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu alebo obsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, musia byť vopred odsúhlasené riaditeľom penziónu a obidvomi zmluvnými stranami potvrdené písomnou formou v osobitnej Rámcovej zmluve (alebo v inej písomnej zmluve), prípadne uvedené priamo v odberateľom písomne potvrdenej cenovej ponuke penziónu; takéto písomné dojednania majú prednosť pred týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami.

**3.9.** Zálohová platba pre ubytovanie :

Penzión má právo žiadať od odberateľa (hostá) zálohovú platbu do výšky 100% z ceny objednaných služieb so splatnosťou najneskôr 7 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou až v momente, keď je uhradená zálohová platba na účet penziónu.

### **3.10. Zálohová platba pre skupiny a akcie**

**3.10.1.** Penzión vystavuje zálohovú faktúru z predpokladanej a dohodnutej ceny za všetky ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby podľa objednávky so splatnosťou 7 dní odo dňa vystavenia zálohovej faktúry, a to nasledovne:

50% z objednaných služieb ako potvrdenie rezervácie, pričom najneskôr 3 dni pred začatím čerpania služieb musí byť na účet penziónu uhradená záloha vo výške 80 % z celkových objednaných služieb.

**3.10.2.** Najneskôr v deň nástupu do penziónu musia byť všetky objednané služby uhradené; ak nie sú všetky objednané služby uhradené, penzión nie je povinný poskytnúť akékoľvek služby.

**3.10.3.** Dňom pripísania zálohy na účet penziónu vedený vo VÚB, a.s., IBAN: SK62 0200 0000 0038 5370 7757, SWIFT (BIC): SUBASKBX je objednávka zo strany penziónu potvrdená a pre penzión záväzná. Od doby prijatia objednávky objednávateľa až do doby splatnosti zálohovej faktúry sa považuje termín realizácie služby za rezervovaný.

Zaplatená záloha bude zúčtovaná v riadnom daňovom doklade (faktúre) po ukončení pobytu.

V prípade, že objednávateľ zálohovú faktúru riadne a včas neuhradí, penzión je oprávnený rezerváciu zrušiť a objednané služby neposkytnúť.

### **3.11. Zálohovú platbu možno zrealizovať nasledovným spôsobom:**

prevodom na účet: VÚB, a.s., IBAN: SK62 0200 0000 0038 5370 7757, pre variabilný symbol použite číslo rezervácie alebo číslo faktúry, alebo platobnou kartou formou on-line rezervácie, alebo platnou kartou (host vypíše autorizačný formulár).

### **3.12. Storno podmienky**

**3.12.1.** Rezervácie ubytovania: Bezplatne stornovať rezerváciu ubytovania je možné 3 dni pred termínom príchodu. Nestornované, nenastúpené rezervácie izieb budú vyúčtované objednávateľovi. Pri skrátení rezervovaného pobytu (rozumie sa opustenie penziónu pred dokončením svojho rezervovaného pobytu) je

storno poplatok 100% z celej sumy rezervovaného ubytovania, vrátenie zaplatenej sumy nie je v tomto prípade možné. Penzión si vyhradzuje právo stornovať rezerváciu z dôvodu zásahu vyššej moci, bez poskytnutia iného ubytovania pre objednávateľa.

**3.12.2.** Rezervácie stravovacích a kongresových služieb: Penzión je oprávnený požadovať od objednávateľa nižšie uvedené storno poplatky v prípade, že hosť svoju rezerváciu stravovacích a kongresových služieb zruší písomne, telefonicky, elektronicky alebo v nasledovných lehotách:

- od 15 do 29 dní pred dohodnutým termínom: 50% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- od 7 do 14 dní pred dohodnutým termínom: 70% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- od 1 do 6 dní pred dohodnutým termínom: 90% z celkovej sumy stornovaných služieb penziónu,
- v deň nástupu na pobyt: 100% z celkovej sumy stornovaných služieb penziónu,
- pri predčasnom odchode hosťa z pobytu si penzión účtuje storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy potvrdeného zostávajúceho pobytu,

Objednávateľ rezerváciou ubytovacích a s tým súvisiacich služieb podľa týchto Všeobecných zmluvných podmienok súhlasí a berie na vedomie, že dodávateľ je oprávnený v prípade zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku objednávateľa na vrátenie objednávateľom uhradenej ceny rezervovaných ubytovacích a s tým súvisiacich služieb voči pohľadávke dodávateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, a to vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú.

**3.13.** V prípade, že odberateľ/hosť objedná a zálohovou platbou záväzne potvrdí rezervovanie 50% a viac ubytovacej kapacity penziónu, v prípade zrušenia takejto rezervácie sa odberateľovi/hosťovi účtuje storno poplatok vo výške uhradenej zálohy v akomkoľvek termíne do doby 30 dní pred začiatkom čerpania objednaných služieb. Storno služieb 30 dní a menej pred začiatkom čerpania služieb sa riadi bodom 3.12.1.

**3.14.** Pri skupinových rezerváciách stravovacích služieb je odberateľ povinný objednať, resp. spresniť počet jedál minimálne tri dni vopred. V prípade, že bude skutočný počet jedál odobraných a písomne odsúhlasených odberateľom väčší, bude sa účtovať skutočný počet odobraných jedál. V prípade, že celkový

počet objednaných jedál nebude odobraný, bude sa účtovať celkový počet objednaných jedál. V prípade stornovania objednávky stravovacích služieb v deň, na ktorý sa poskytnutie stravovacích služieb objednalo, penzión účtuje odberateľovi všetky objednané jedlá v zmysle písomnej objednávky, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzatvorenej medzi penziónom a odberateľom. Takto vyčíslená suma všetkých objednaných jedál v zmysle objednávky odberateľa predstavuje zmluvnú pokutu, na ktorú nárok penziónu vzniká následkom porušenia zmluvných povinností zo strany objednávateľa odobrať dohodnutý počet jedál.

### **3.15. Postup zmluvných strán v prípade vyššej moci**

**3.15.1.** Vyššia moc (lat. Vis maior) je zvláštna právna skutočnosť, spočívajúca v mimoriadnej, nepredvídateľnej a neodvratiteľnej udalosti. V dôsledku Vis maior vznikne prekážka v plnení zmluvných povinností, nezávisle od vôle ktorejkoľvek zo zmluvných strán. Prekážkou sa na účely týchto Všeobecných zmluvných podmienok rozumie najmä živelná udalosť, vojnový konflikt, revolúcia, teroristická činnosť, epidémia chorôb, skutočnosti vnútroštátneho charakteru (celonárodné štrajky, opatrenia legislatívneho charakteru). V takomto prípade (vzniku Vis maior) penziónu nevzniká povinnosť poskytnúť objednávateľovi dohodnuté služby vôbec alebo len v následne individuálne dojednanom rozsahu a objednávateľovi nevzniká povinnosť využiť objednané služby v rezervovanom termíne.

**3.15.2.** Povinnosťou zmluvných strán je túto skutočnosť (vznik Vis maior) oznámiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu.

**3.15.3.** Vyššia moc je dôvodom prípadného neplnenia povinností vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu.

**3.15.4.** V prípade, ak dôjde k prekážke v plnení zmluvných povinností na strane penziónu alebo objednávateľa z dôvodu vyššej moci, sú zmluvné strany povinné dohodnúť náhradné plnenie predmetu zmluvy (nový rozsah služieb, nový termín poskytnutia alebo využitia služby), pričom zo strany penziónu je táto povinnosť splnená tým, že v rámci svojich kapacitných možností umožní objednávateľovi využiť penziónom poskytované služby v pôvodne dohodnutej hodnote (cene) v dobe 12 mesiacov od pôvodne dohodnutého termínu začatia využívania služieb objednávateľom; ak v uvedenej dobe 12 mesiacov objednávateľ služby penziónu nevyužije, platí, že objednávateľ svoju objednávku v celom rozsahu stornoval so storno poplatkom vo výške 100% z ceny objednaných služieb. Objednávateľ nemá právo na náhradu akejkoľvek škody vzniknutej v dôsledku Vis maior alebo iných okolností vylučujúcich zodpovednosť.

#### **4. Poskytované služby**

**4.1.** Host' sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr o 14.00, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak.

Penzión je povinný hosťa ubytovať najneskôr do 20.00 hod.

**4.2.** V prípade, ak hosť uskutočnil zálohovú platbu, je penzión povinný držať rezerváciu hosťa do 20.00.

V prípade, ak hosť neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, penzión nie je povinný zálohovú platbu vrátiť hosťovi.

**4.3.** Ak hosť nemá potvrdenú rezerváciu písomnou formou, je potrebné sa z jeho strany ubytovať do 20.00, pokiaľ sa hosť nedohodne inak. V prípade, ak sa hosť neubytuje do 20.00 hod., penzión môže voľne disponovať kapacitou rezervovanou pre hosťa.

**4.4.** Ak sa hosť ubytuje pred 6.00 v deň jeho nástupu na pobyt, penzión si vyhradzuje právo účtovať noc navyše.

**4.5.** Hosť je povinný ubytovaciu kapacitu uvoľniť v deň odchodu do 10.00. V prípade, že hosť neuvoľní izbu do 10.00, je penzión oprávnený hosťovi účtovať sumu za ďalší pobytový deň, ak nebolo dohodnuté inak.

**4.6.** Penzión zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach, pričom vnesené sú veci, ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému zo zamestnancov penziónu. Za klenoty, peniaze a iné cennosti uložené mimo trezoru penzión nezodpovedá. V každom prípade penzión odporúča využiť trezor na recepcii penziónu.

**4.7.** Hosť má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli dohodnuté v potvrdenej objednávke.

**4.8.** V priestoroch penziónu hostia nie sú oprávnení konzumovať vlastné potraviny a nápoje.

Ak nie je vopred písomne dohodnuté inak, konzumovanie vlastných potravín a nápojov sa pokladá za podstatné porušenie zmluvy a Všeobecných zmluvných podmienok, na základe čoho môže penzión okamžite ukončiť s hosťom zmluvný vzťah (odstúpiť od zmluvy) bez nároku na refundáciu zo strany hosťa.

**4.9.** V penzióne nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiču vlasov, prístrojov určených na osobnú hygienu a podobne.

**4.10.** Malé domáce zvieratá nie je možné ubytovať.

**4.11.** Penzión môže predĺžiť pobyt hosťovi len v prípade, ak má penzión k dispozícii voľnú kapacitu.

**4.12.** Recepcia na požiadanie hosťa privolá Rýchlu lekársku pomoc. Penzión je oprávnený žiadať

od hosta požadovanú peňažnú náhradu za výdavky penziónu súvisiace s ošetrovaním hosta.

**4.13.** Zmluvný vzťah medzi hostom a penziónom končí v deň jeho odchodu zaplatením záverečného účtu.

Host je povinný účet na mieste vyrovnať v hotovosti alebo platobnou kartou.

**4.14.** V prípade, že host ukončí svoj pobyt skôr, ako bolo dohodnuté v rezervácii, penzión má právo účtovať hostovi sumu za celý dohodnutý pobyt.

**4.15.** Host nesie zodpovednosť za všetky ním spôsobené škody počas pobytu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.

**4.16.** V prípade, že host neuhradí záverečný účet, penzión je oprávnený zadržať všetky veci, ktoré host vniesol do penziónu.

**4.17.** Penzión je oprávnený pobyt hosta ukončiť a odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou a bez nároku hosta na vrátenie akýchkoľvek peňazí aj vtedy, ak host úmyselne, alebo z nedbanlivosti poškodzuje majetok penziónu, správa sa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálkou, obťažuje svojím správaním ostatných hostí, zdravotný stav hosta ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu, z dôvodu vyššej moci.

**4.18.** V prípade sťažností je host túto skutočnosť povinný oznámiť okamžite a bezodkladne.

Sťažnosti sa riadia platným Reklamačným poriadkom penziónu.

**4.19.** Penzión je oprávnený skontrolovať izbu hosta počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby podľa hygienických predpisov.

**4.20.** Ak penzión zistí po odchode hosta poškodenie inventáru penziónu, nenahlásenie konzumácie, alebo odcudzenie majetku penziónu, je penzión oprávnený doučtovať tieto pohľadávky penziónu vyplývajúce z uvedených skutočností po oznámení hostovi z jeho kreditnej karty, alebo vystavením a zasláním účtu na adresu hosta.

**4.21.** Host je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom penziónu.

## **5. Zodpovednosť za škodu**

**5.1.** V prípade porušenia povinnosti zo záväzkového vzťahu, je zmluvná strana povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

**5.2.** Objednávateľ služieb zodpovedá v plnom rozsahu za škodu spôsobenú znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku poskytovateľa služieb zo strany osôb, ktoré sa zúčastňujú na akcii, ktorú objednávateľ u poskytovateľa služieb objednal.

## **6. Iné sankcie a pokuty**

**6.1.** V prípade nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako zákaz fajčenia v priestoroch penziónu, používanie otvoreného ohňa v priestoroch penziónu môže byť zo strany poskytovateľa , služieb vyúčtovaný poplatok až do výšky 2.000 Eur.

## **7. Ochrana osobných údajov**

**7.1.** Odberateľ v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov prehlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň udeľuje dodávateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú z obchodných vzťahov medzi odberateľom a dodávateľom. Odberateľ udeľuje súhlas so získaním a spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít dodávateľa, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch dodávateľa, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Odvolanie tohto súhlasu je možné realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Ako odberateľ, dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomá/ý svojich práv.