

# Všeobecné zmluvné podmienky

1. Údaje poskytovateľa služieb
2. Všeobecné podmienky
3. Zmluvná strana
4. Vznik zmluvy, spôsob rezervácie, úprava rezervácie, oznamovacia povinnosť
5. Podmienky odrieknutia
6. Ceny
7. Spôsob platby, záruka
8. Spôsob a podmienky využívania služieb
9. Domáce zvieratá
10. Odmietnutie plnenia zmluvy, zánik povinnosti poskytovania služieb
11. Záruka umiestnenia
12. Práva Zmluvnej strany
13. Povinnosti Zmluvnej strany
14. Povinnosť Zmluvnej strany nahradiť škody
16. Práva Poskytovateľa služieb
15. Povinnosti Poskytovateľa služieb
16. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody
17. Mlčanlivosť
18. Vis major

## 1. Údaje poskytovateľa služieb

**Obchodné meno :** PSP Morava, s.r.o.  
**Sídlo spoločnosti :** Tatranská Lomnica 14697, 059 60 Vysoké Tatry  
**IČO :** 36510891  
**Kontakt: tel. č. :** 0901 911 211  
**e-mail :** marketing@tatry-liptov.sk  
**Adresa prevádzky :** Tatranská Lomnica 14697, 059 60 Vysoké Tatry

## 2. Všeobecné podmienky

2.1. Tieto „Všeobecné obchodné podmienky“ upravujú používanie služieb Poskytovateľa pre ubytovacie, wellness a iné doplnkové služby klientovi,

2.2. Špeciálne, individuálne podmienky nie sú súčasťou zverejnených Všeobecných obchodných podmienok, ale nevylučujú uzavretie zvláštnych dohôd s cestovnými kancelárkami, cestovnými organizátormi, v jednotlivých prípadoch s rozličnými, danému druhu obchodu zodpovedajúcimi, kondíciami.

## 3. Zmluvná strana

3.1. Služby, poskytované Poskytovateľom služieb, využíva Host'.

3.2. Pokiaľ objednávku služieb odovzdá Host' priamo Poskytovateľovi služieb, potom je Host' Zmluvnou stranou. Poskytovateľ služieb a Host' – v prípade splnenia podmienok – sa spolu stávajú zmluvnými stranami (ďalej Strany).

# Všeobecné zmluvné podmienky

## **4. Vznik zmluvy, spôsob rezervácie, úprava rezervácie, oznamovacia povinnosť**

4.1. Na ústne alebo písomne podanú žiadosť Host'a o ponuku pošle Poskytovateľ služieb ponuku. Pokiaľ do 48 hodín od odoslania ponuky nebude doručená konkrétna objednávka, potom viazanosť ponuky Poskytovateľa služieb zaniká.

4.2. Zmluva vzniká písomným potvrdením ústne alebo písomne podanej rezervácie Host'a Poskytovateľom služieb, a pokladá sa za Písomne uzatvorenú Zmluvu. Ústne podaná rezervácia, dohoda, úprava, alebo jej ústne potvrdenie Poskytovateľom služieb nemá váhu Zmluvy.

4.3. Potvrdením rezervácie hotelovou recepciou je medzi hosťom a Poskytovateľom uzatvorená zmluva o ubytovaní podľa § 754 a nasl. Občianskeho zákonníka. Uzatvorením zmluvy o ubytovaní vznikne hosťovi právo, aby mu Poskytovateľ poskytol ubytovanie v rezervovanej izbe zariadenia, na dobu a za podmienok podľa potvrdenej rezervácie. Zmluva o využívaní ubytovacích služieb sa uzatvára na dobu určitú.

4.3.1. Pokiaľ Host' ešte pred ukončením určeného obdobia definitívne opustí izbu, potom má Poskytovateľ služieb právo na úmernú čiastku protihodnoty služieb, uvedených v Zmluve, nasledovne. Izbu, ktorá sa uvoľnila pred uplynutím určenej doby, je Poskytovateľ služieb oprávnený opäťovne speňažiť.

4.3.2. Na predĺženie využívania ubytovacích služieb iniciované Host'om, je potrebný predbežný súhlas Poskytovateľa služieb. V takomto prípade si môže Poskytovateľ služieb vyhradiť uhradenie už poskytnutých služieb.

4.4. Na úpravu a/alebo doplnenie Zmluvy je potrebná písomná dohoda, podpísaná Zmluvnými stranami.

## **5. Podmienky zrušenia rezervácie (Storno podmienky)**

Klient má právo kedykoľvek pred začatím pobytu, bez oznámenia dôvodov, odstúpiť od zmluvy/objednávky. Právo na úhradu storno poplatkov prevádzkovateľovi týmto nie je dotknuté.

Odstúpenie musí byť doručené prevádzkovateľovi písomne alebo elektronicky, pričom doručenie musí byť prevádzkovateľom potvrdené. Klient je povinný zaplatiť nasledujúce poplatky:

-pri storne 30 a viac pracovných dní pred nástupom na pobyt sa storno poplatok neúčtuje,

-pri storne do 10 pracovných dní pred dňom nástupu na pobyt 30 % z ceny dohodnutých služieb hotela,

-pri storne menej ako 10 dní pred dňom nástupu na pobyt 100% z ceny dohodnutých služieb hotela.

# Všeobecné zmluvné podmienky

## **6. Ceny**

6.1. Ceny ubytovania za izbu budú zverejnené na webovej stránke .

6.2. Poskytovateľ služieb môže svoje zverejnené ceny bez predbežného oznámenia zmeniť.

6.3. Zároveň s oznámením cien oznámi Poskytovateľ služieb aj mieru daní, obsiahnutú v cenách (DPH, rekreačný poplatok), určenú zákonom, platnú v termíne odoslania ponuky. Poskytovateľ služieb môže náklady navyše, spôsobené úpravou platných daňových zákonov (DPH, rekreačný poplatok), po predbežnom oznámení previesť na Zmluvnú stranu.

6.4. Aktuálne zľavy, akcie, ostatné ponuky budú oznámené na webovej stránke

6.5. Konkrétne ceny, zľavy a podmienky pobytu pre deti, zľavy sú dostupné na stránke danej ponuky.

## **7. Spôsob platby, záruka**

7.1. Poskytovateľ služieb požaduje protihodnotu služieb, poskytovaných Zmluvnej strane, najneskôr po ich využití, pred odchodom zo zariadenia, ale v rámci individuálnej dohody môže poskytnúť aj možnosť neskoršej úhrady.

7.2. Poskytovateľ služieb na garantovanie využitia služieb podľa Zmluvy, a vyrovnanie protihodnoty:

a) môže požadovať záruku úverovou kartou, počas ktorej bude na karte vinkulovaná protihodnota objednanej a potvrdenej služby;

b) Poskytovateľ služieb môže požadovať preddavok na všetky poskytované služby alebo na ich časť

V rámci konkrétnej obchodnej transakcie má poskytovateľ právo na základe posúdenia obchodného rizika účtovať zálohu na čerpanie predpokladaných služieb vo výške od 30% do 100 % ich reálnej ceny.

Dohodnutá záloha je splatná najneskôr 14 dní od vystavenia zálohovej faktúry

7.3. Náklady spojené s použitím ktoréhokoľvek spôsobu platby nesie Zmluvná strana.

## **8. Spôsob a podmienky využívania služieb**

8.1. Host' môže obsadiť izbu v deň príchodu od 14:00 hodiny (Check in) a je povinný ju opustiť v posledný deň pobytu dopoludnia, do 10:00 hodiny (Check-out),

8.2. Pokiaľ si host' želá obsadiť izbu pred termínmi v deň príchodu, bude mu účtovaný poplatok za skorý check in.

## **9. Domáce zvieratá**

# Všeobecné zmluvné podmienky

9.1. Do zariadenia nie je možné priviesť domáce zvieratá resp. možný po dohode s prevádzkovateľom.

## **10. Odmietnutie plnenia zmluvy, zánik povinnosti poskytovania služieb**

10.1. Poskytovateľ služieb je oprávnený s okamžitou platnosťou vypovedať Zmluvu o poskytovaní ubytovacích služieb, a tým odmietnuť poskytovanie služieb, ak:

a) Host' nepoužíva izbu, respektíve zariadenie, ktoré mu bolo dané k dispozícii, na účel, na ktorý je určené;

b) Host' sa správa voči bezpečnosti, poriadku zariadenia, voči jeho zamestnancom nežiaducim, hrubým spôsobom, je pod vplyvom alkoholu alebo drog, správa sa urážlivo alebo iným neprijateľným spôsobom;

c) Host' trpí infekčnou chorobou;

d) Zmluvná strana nesplní do určeného termínu svoje povinnosti zaplatenia zálohy, uvedené v Zmluve.

10.2. Pokiaľ nebude Zmluva medzi stranami splnená z dôvodu „vis major“, zmluva zanikne.

## **11. Záruka umiestnenia**

11.1. Pokiaľ zariadenie Poskytovateľa služieb z dôvodu vlastnej chyby (napr. preplnenie, dočasné prevádzkové problémy, atď.) nedokáže zaistiť služby uvedené v Zmluve, Poskytovateľ služieb je povinný bezodkladne sa postarať o ubytovanie Host'a.

11.2. Poskytovateľ služieb je povinný:

a) zaistiť/ponúknuť služby, uvedené v Zmluve, za cenu potvrdenú v zmluve, na dobu v nej uvedenú – alebo do odstránenia prekážok – v inom zariadení takej istej, alebo vyššej kategórie. Všetky náklady navyše, spojené so zaistením náhradného ubytovania, nesie Poskytovateľ služieb;

b) zaistiť pre Host'a bezplatný transfer na presťahovanie sa do náhradného ubytovania a na prípadné neskoršie sťahovanie sa späť.

11.3. Pokiaľ Poskytovateľ služieb bezo zvyšku splní všetky tieto povinnosti, respektíve ak Host' prijal ponúknutú možnosť náhradného ubytovania, Zmluvná strana si nemôže dodatočne uplatňovať nároky na odškodnenie.

## **12. Práva Zmluvnej strany**

12.1. V zmysle zmluvy je Host' oprávnený používať podľa spôsobu jej určenia objednanú izbu, ako aj zariadenia, ktoré patria do okruhu zvyčajných služieb, a pre ktoré neplatia špeciálne podmienky.

# Všeobecné zmluvné podmienky

12.2. Host' môže v súvislosti so službami, poskytovanými Poskytovateľom služieb, podať sťažnosť počas doby pobytu v zariadení. Poskytovateľ služieb sa zaväzuje riešiť sťažnosť, ktorá mu bola v tomto období písomne preukázateľne doručená (alebo ním bola o sťažnosti spísaná zápisnica).

## **13. Povinnosti Zmluvnej strany**

13.1. Zmluvná strana je povinná uhradiť protihodnotu služieb, objednaných v Zmluve, do termínu a spôsobom, určenými v zmluve.

13.2. Host' sa postará o to, aby sa dieťa, mladšie ako 12 rokov - zverené do jeho opatery, zdržiavalo v zariadení Poskytovateľa služieb iba pod dozorom dospeléj osoby.

## **14. Povinnosť Zmluvnej strany nahradiť škody**

Host' zodpovedá za škody a znevýhodnenia, ktoré Poskytovateľ služieb alebo tretia osoba utrpí vinou Host'a, alebo jeho sprevádzajúcej osoby, alebo iných osôb, za ktoré zodpovedá Host'. Táto zodpovednosť platí aj vtedy, ak má poškodený právo žiadať úhradu svojej škody priamo od Poskytovateľa služieb.

## **15. Povinnosti Poskytovateľa služieb**

Poskytovateľ služieb je povinný:

a) plniť ubytovacie a iné služby objednané na základe zmluvy, podľa platných predpisov, štandardov služieb;

b) prešetriť písomnú sťažnosť host'a resp. reklamácie a vykonať kroky, potrebné na riešenie problému, o ktorých je povinný spísať zápisnicu. Pri reklamácii sa riadi reklamačným poriadkom\*

## **16. Povinnosť Poskytovateľa služieb nahradiť škody**

16.1. Poskytovateľ služieb zodpovedá za všetky škody, ktoré Host' utrpí vinou Poskytovateľa služieb, alebo jeho zamestnancov v zariadeniach Poskytovateľa služieb.

16.1.1. Zodpovednosť Poskytovateľa služieb sa nevzťahuje na škodu spôsobujúcu udalosti, vzniknuté z neodvratných dôvodov, ktoré sú mimo kompetencie zamestnancov Poskytovateľa služieb a jeho hostí, alebo ktoré si host' spôsobil sám.

16.1.2 Poskytovateľ služieb môže v zariadení určiť také miesta, kde hostia nemajú prístup. Za prípadné škody, zranenia, vzniknuté na týchto miestach, Poskytovateľ služieb nezodpovedá.

16.1.3. Host' musí škodu, ktorá mu vznikla, okamžite nahlásiť v zariadení, a poskytnúť zariadeniu všetky údaje, potrebné na vyjasnenie okolností udalosti, spôsobiacej škodu, prípadne na spísanie policajnej zápisnice/zahájenie policajného vyšetrovania.

# Všeobecné zmluvné podmienky

16.2. Poskytovateľ služieb je zodpovedný za škody, spôsobené ubytovanému Host'ovi stratou, zničením alebo poškodením jeho vecí, pokiaľ ich Host' uložil na miesto určené Poskytovateľom služieb, respektíve na miesto obyčajne na tento cieľ určené, alebo do svojej izby, alebo ktoré Host' odovzdal tým zamestnancom Poskytovateľa služieb, ktorých mohol považovať za oprávnených na prevzatie svojich vecí.

16.2.1. Za cenné predmety, cenné papiere, a hotovosť zodpovedá Poskytovateľ služieb iba v tom prípade, pokiaľ danú vec výslovne prevzal do úschovy, alebo bola škoda spôsobená z dôvodov, za ktoré podľa všeobecných podmienok zodpovedá. V takomto prípade je dokazovanie povinnosťou Host'a.

Zabudnuté veci Klienta v Hoteli sú evidované a uskladňované po dobu 2 týždňov. Po skončení tejto doby odovzdáva zabudnuté veci na miestne oddelenie strát a nálezov. Zabudnuté veci Hotel pošle Klientovi len v prípade požiadania a dohody o úhrade poštovných nákladov. Pobyt zákazníka v hoteli ďalej upravuje Ubytovací poriadok hotela, ktorý je pre hotelových hostí záväzný.

## **17. Spracovanie osobných údajov**

Poskytovateľ služieb je povinný postupovať podľa aktuálnych smerníc o spracovaní osobných údajov podľa zákona 18/2018 Z.z. v zmysle neskorších predpisov a smernice EU 679/2016 .  
\*vid dokumentácia GDPR .

## **18. Vis major**

Dôvody, alebo okolnosti (napríklad: požiar, povodeň, nepriaznivé počasie, výpadok elektrického prúdu, uzatvorenie vstupu do krajiny z dôvodu pandémie alebo núdzového stavu,) ktoré nie sú v moci strany (vis major), všetky strany oslobodzujú od plnenia povinností, vyplývajúcich zo zmluvy, počas trvania tohto dôvodu alebo okolnosti. Strany sa zhodli na tom, že urobia všetko, čo je v ich silách, aby možnosť vzniku takýchto dôvodov a okolností znížili na čo možno najnižší stupeň, a z takýchto dôvodov vzniknutú škodu

## **19. Záverečné ustanovenie**

Tieto „Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 01. 01.2026

Konateľ : Iveta Šestáková .....