

Všeobecné obchodné podmienky

Ranč Regetovka, Regetovka 26, 086 33 Zborov

Platné od **01.08.2020**

Obchodné meno : **PAVLIČKO a partneri, s.r.o.**, Zámocká 10, 811 01 Bratislava
IČO: 51 685 035
DIČ: 2120779562
IČ DPH: SK2129779562
Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel Sro, vložka č.128376/B

1. Zmluvné strany

Dodávateľ: Ranč Regetovka, prevádzka spoločnosti PAVLIČKO a partneri s.r.o. - poskytovateľ ubytovacích, stravovacích, kongresových a relaxačných služieb odberateľovi (hosťovi) za úhradu (ďalej aj len „hotel“ alebo „dodávateľ“).

Odberateľ: Objednávateľ služieb, ktorý s hotelom uzatvorí zmluvu, predmetom ktorej je poskytovanie ubytovacích, stravovacích, wellness, ako aj iných služieb zo strany hotela na základe požiadavky odberateľa (ďalej aj len „odberateľ“ alebo „objednávateľ“ alebo „hosť“).

Uzavretím zmluvy s hotelom sa tieto Všeobecné obchodné podmienky stávajú pre hotel aj odberateľa záväznými a sú súčasťou uzatvorenej zmluvy.

2. Rezervácia služieb

- 2.1. Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby.
- 2.2. Rezerváciu potvrdzuje odberateľovi (hosťovi) hotel po obdržaní objednávky hosťom formou:
 - telefonickou
 - písomnou
 - elektronickou
- 2.3. Objednávka musí obsahovať:
 - meno a priezvisko hosťa, v prípade právnickej osoby jej názov a IČO
 - termín čerpania hotelových služieb
 - kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu hosťa, emailový kontakt
 - spôsob úhrady za služby, v prípade právnickej osoby alebo fyzickej osoby podnikateľa fakturačné údaje
 - rozsah a druh objednaných služieb
- 2.4. Objednávku je hotel povinný spracovať do 24 hodín, alebo v najbližší pracovný deň pri skupinových rezerváciách, a to potvrdením objednávky, resp. rezervácie, alebo jej zamietnutím.
- 2.5. Na základe potvrdenia objednávky hotel vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým hosťovi potvrdí rozsah služieb písomnou formou alebo elektronicky. Potvrdením objednávky zo strany hotela je zmluva týkajúca sa potvrdených služieb medzi hotelom a odberateľom (hosťom) uzatvorená, avšak ustanovenie bodu 3.9. týchto Všeobecných obchodných podmienok tým nie je dotknuté (povinnosť hotela poskytnúť služby nastane až zaplatením zálohy).

3. Ceny a platobné podmienky

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

- 3.2. Hotel 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. Zlavy a akcie nie je možné kombinovať ani kumulovať.
- 3.6. V deň odchodu je hosť povinný doplatiť všetky využité služby hotela 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 obchodných podmienkach, musia byť vopred odsúhlasené manažérom hotela a obidvoma zmluvnými stranami, prípadne uvedené priamo v odberateľom písomne potvrdenej cenovej ponuke hotela; takéto písomné dojednania majú prednosť pred týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.

3.9. **Zálohová platba:**

Hotel má právo žiadať od odberateľa (hosťa) 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 hotela.

3.10. **Zálohová platba pre hromadné akcie**

- Hotel vystavuje zálohovú faktúru **so splatnosťou 7 dní** odo dňa vystavenia zálohovej faktúry, vo výške:
 - a) **25%** z ceny prenájmu príslušného priestoru podľa objednávky, alebo
 - b) vo výške **100,- EUR** (rezervačný poplatok) v prípade akcie konajúcej sa v priestore, ktorý nepodlieha prenájomu.
- Zálohová faktúra slúži ako potvrdenie rezervácie, pričom najneskôr 3 dni pred začatím čerpania služieb musí byť na účet hotela príslušná suma hradená.
- Dňom pripísania zálohy na účet hotela vedený v Slovenskej sporiteľni, a. s., IBAN: SK48 0900 0000 0051 4545 6386, SWIFT: GIBASKBX je objednávka zo strany hotela potvrdená a pre hotel 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, resp. ukončení hromadnej akcie. V prípade, že objednávateľ zálohovú faktúru riadne a včas neuhradí, hotel je oprávnený rezerváciu zrušiť a objednané služby neposkytnúť.

3.11. Zálohovú platbu možno zrealizovať niektorým z nasledovných spôsobov:

- v hotovosti alebo platobnou kartou na recepcii hotela,
- prevodom na účet: Slovenská sporiteľňa, a. s. IBAN: SK48 0900 0000 0051 4545 6386, SWIFT: GIBASKBX, pričom ako variabilný symbol objednávateľ použije číslo rezervácie alebo číslo faktúry,
- platobnou kartou formou on-line rezervácie.

3.12. **Storno podmienky**

Hotel je oprávnený požadovať od objednávateľa nižšie uvedené storno poplatky v prípade, že hosť svoju rezerváciu zruší písomne, telefonicky alebo elektronicky v nasledovných lehotách:

- **od 30 do 21 dní** pred nástupom na pobyt: 0% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- **od 20 do 11 dní** pred nástupom na pobyt: 15% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- **od 10 do 6 dní** pred nástupom na pobyt: 35% z celkovej sumy stornovaných služieb,
- **od 5 dní do 48 hodín** pred nástupom na pobyt: 70% z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- **menej ako 48 hodín** pred nástupom na pobyt: **100%** z celkovej sumy stornovaných služieb hotela,
- **pri predčasnom odchode** hosťa z pobytu si hotel účtuje storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy potvrdeného zostávajúceho pobytu.

3.13. **Objednávateľ rezerváciou ubytovacích a s tým súvisiacich služieb podľa týchto Všeobecných obchodných 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 obchodných podmienkach, a to vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú.

- 3.14. Pri **hromadných rezerváciách stravovacích služieb** je odberateľ povinný objednať, resp. spresniť počet jedál minimálne štyri 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.
- 3.15. V prípade stornovania objednávky stravovacích služieb v deň, na ktorý sa poskytnutie stravovacích služieb objednalo, hotel účtuje odberateľovi všetky objednané jedlá v zmysle objednávky (ponukový list), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzatvorenej medzi hotelom a odberateľom. Dodávateľ si v danom prípade vyhradzuje právo účtovať zmluvnú pokutu vo výške ceny prenájmu konkrétneho priestoru v zmysle príslušnej objednávky.
- 3.16. Postup zmluvných strán v prípade Vis maior (Vyššia moc)
- Vyššia moc (lat. Vis maior) je zvláštna právna skutočnosť, spočívajúca v mimoriadnej, nepredvídateľnej a neodvrátiteľnej udalosti. V dôsledku Vis maior vznikne prekážka v plnení zmluvných povinností, nezávisle od vôle ktorejkoľvek zo zmluvných strán. Prekážkou sa na účely týchto Všeobecných obchodných podmienok rozumie živelná udalosť, vojnový konflikt, revolúcia, teroristická činnosť a skutočnosti vnútroštátneho charakteru (celonárodné štrajky, opatrenia legislatívneho charakteru). V takomto prípade (vzniku Vis maior) hotelu nevzniká povinnosť poskytnúť objednávateľovi dohodnuté služby vôbec alebo len v následne individuálne dojednanom rozsahu a objednávateľovi nevzniká povinnosť využiť objednané služby v rezervovanom termíne.
 - Povinnosťou zmluvných strán je túto skutočnosť (vznik Vis maior) oznámiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu.
 - Vyššia moc je dôvodom prípadného neplnenia povinností vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu.
 - V prípade, ak dôjde k prekážke v plnení zmluvných povinností na strane hotela 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 hotela je táto povinnosť splnená tým, že v rámci svojich kapacitných možností umožní objednávateľovi využiť hotelom 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 hotela nevyužije, platí, že objednávateľ svoju objednávku v celom rozsahu stornoval so storno poplatkom vo výške 100% z ceny objednaných služieb. Objávateľ 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 hod.**, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. Hotel je povinný hosťa ubytovať najneskôr **do 22:00 hod.**
- 4.2. V prípade, ak hosť uskutočnil zálohovú platbu, je hotel povinný držať rezerváciu hosťa do 22.00 hod. V prípade, ak hosť neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, hotel nie je povinný zálohovú platbu vrátiť hosťovi
- 4.3. Hosť je povinný **odubytovať sa** v deň odchodu najneskôr **do 11.00 hod.** V prípade, že hosť neuvolní izbu do 11.00 hod., je hotel oprávnený hosťovi účtovať sumu za ďalší pobytový deň, ak nebolo dohodnuté inak.
- 4.4. V prípade, ak má hosť potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohu a hotel zo závažných dôvodov ubytovanie hosťovi neposkytne, je hotel povinný hosťovi zabezpečiť primerané náhradné ubytovanie na náklady hotela.
- 4.5. Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než ktoré bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
- 4.6. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach, pričom

vnesené sú veci, ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému zo zamestnancov hotela.

- 4.7. Za klenoty, peniaze a iné cennosti uložené mimo hotelového trezoru hotel nezodpovedá.
- 4.8. Host' má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli dohodnuté v potvrdenej objednávke. Ak je dohodnuté stravovanie formou **polpenzie**, využitie týchto služieb začína večerou **v deň príchodu od 18.00 hod.**
- 4.9. V priestoroch hotela 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 obchodných podmienok, na základe čoho môže hotel okamžite ukončiť s hosťom zmluvný vzťah (odstúpiť od zmluvy) bez nároku na refundáciu zo strany hosťa.
- 4.10. V hoteli nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče okrem holiaceho strojčeka, sušiču vlasov, prístrojov určených na osobnú hygienu a podobne.
- 4.11. Hotel môže predĺžiť pobyt hosťovi len v prípade, ak má hotel k dispozícii voľnú kapacitu.
- 4.12. Recepčia na požiadanie hosťa privolá Rýchlu lekársku pomoc. Hotel je oprávnený žiadať od hosťa požadovanú peňažnú náhradu za výdavky hotela súvisiace s ošetrovaním hosťa.
- 4.13. Zmluvný vzťah medzi hosťom a hotelom 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, hotel má právo účtovať hosťovi 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, hotel je oprávnený zadržať všetky veci, ktoré host' vniesol do hotela.
- 4.17. Hotel je oprávnený pobyt hosťa ukončiť a odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou a bez nároku hosťa na vrátenie akýchkoľvek peňazí aj vtedy, ak:
 - host' úmyselne, alebo z nedbanlivosti poškodzuje majetok hotela,
 - správa sa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálkou,
 - obťažuje svojím správaním ostatných hostí,
 - zdravotný stav hosťa 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* hotela.
- 4.19. Hotel je oprávnený skontrolovať izbu hosťa počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby podľa hygienických predpisov.
- 4.20. Ak hotel zistí po odchode hosťa poškodenie inventáru hotela, nenažiadanie konzumácie, alebo odcudzenie majetku hotela, je hotel oprávnený doúčtovať tieto pohľadávky hotela vyplývajúce z uvedených skutočností po oznámení hosťovi z jeho kreditnej karty, alebo vystavením a zaslaním účtu na adresu hosťa.
- 4.21. Host' je povinný riadiť sa platným *Ubytovacím poriadkom* hotela.

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. Odberateľ zodpovedá v plnom rozsahu za škodu spôsobenú znehodnotením, poškodením alebo zničením zariadenia a majetku hotela zo strany osôb, ktoré sa zúčastňujú na akcii, ktorú odberateľ u hotela objednal.

6. Ochrana osobných údajov

- 6.1. Poskytovateľ v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov robí všetko, čo je

potrebné, aby zabezpečil súlad s týmito právnymi predpismi a odberateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň odberateľ udeľuje poskytovateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených vyššie uvedeným zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú z právnych vzťahov medzi odberateľom a poskytovateľom. Odvolanie tohto súhlasu je možné realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Odberateľ ako dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomý svojich práv. Bližšie sú práva odberateľa vo vzťahu k ochrane osobných údajov uvedené v dokumente Ochrana osobných údajov prístupnom na stránke www.regetovka.sk.

V Regetovke 01. 08. 2020