

Drevenice Terchová resort, Vřšky 2387, 013 06 Terchová

## VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

### I. Zmluvné strany

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

- A. prenajímateľ Optima Consulting s.r.o., Žilina,
- B. objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.

### II. Rezervácia služieb:

Rezerváciu môže urobiť objednávateľ:

- vo vlastnom mene,
  - v prospech tretej osoby.
1. Rezerváciu potvrdzuje zákazníkovi prenajímateľ po obdržaní objednávky písomne.
  2. Potvrdenie rezervácie platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v potvrdení rezervácie ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu ručí jej zákonný zástupca.
  3. Potvrdením rezervácie sa prenajímateľ objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

#### Objednávka musí obsahovať:

- meno a priezvisko hosťa,
- termín pobytu,
- kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu hosťa, email,
- spôsob úhrady za služby,
- počet objednaných hostí v štruktúre dospelé osoby, deti (u detí vek),
- druh objednaných služieb.

Objednávku je prenajímateľ povinný spracovať do 24h potvrdením rezervácie alebo zamietnutím.

### III. Cenové podmienky

1. Prenajímateľ poskytuje objednávateľovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov alebo individuálne upravených cenníkov podľa dohody.
2. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná. Nárok na zníženie ceny nevzniká objednávateľovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať a kumulovať.
3. V deň odchodu je objednávateľ povinný doplatiť všetky využité služby zariadenia a to buď v hotovosti na recepcii, kreditnou kartou alebo platobnou kartou.
4. Úhrada služieb na základe vystavenej faktúry je možná na základe individuálnej dohody medzi objednávateľom a prenajímateľom.

#### IV. Platobné podmienky

1. Rezervácia ubytovania /1-2 apartmány alebo 1-4 izby v jednej rezervácii/. Prenajímateľ je oprávnený požadovať zaplatenie zálohovej platby pri potvrdení akejkoľvek rezervácie vo výške minimálne 50% z ceny dosiaľ objednaných služieb na základe vystaveného potvrdenia rezervácie v termíne najneskôr 15 dní pred nástupom na pobyt. Rezervácia sa stáva záväznou pripísaním zálohovej platby na účet prenajímateľa.
2. Rezervácia skupinových objednávok /3 a viac apartmánov alebo 5-8 izieb v jednej rezervácii /. Prenajímateľ je oprávnený požadovať zaplatenie zálohovej platby pri potvrdení skupinovej rezervácie vo výške minimálne 50% z ceny dosiaľ objednaných služieb na základe vystaveného potvrdenia rezervácie, v termíne najneskôr 30 dní pred nástupom na pobyt. Rezervácia sa stáva záväznou pripísaním zálohovej platby na účet prenajímateľa.

Zálohovú platbu možno zrealizovať nasledovným spôsobom:

- v hotovosti,
  - prevodom na bankový účet, variabilný symbol: podľa cenovej kalkulácie.
3. V prípade, že zálohová platba uvedená v potvrdení rezervácie/objednávky nebude uhradená v lehote podľa vyššie uvedených platobných podmienok alebo objednávateľ nezačne využívať rezervované/objednané služby v 1. deň termínu pobytu do 24:00h alebo inom dohodnutom čase, má sa za to, že účastníci od zmluvy o rezervovaní - objednaní pobytu alebo služby odstúpili. Odstúpením od zmluvy o rezervovaní -objednaní pobytu alebo služby nie sú dotknuté Stornopoplatky.
  4. Objedávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení zálohovej platby objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady ceny objednaných služieb, je prenajímateľ oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o pobyte a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto všeobecných zmluvných podmienok.

#### V. Práva a povinnosti objednávateľa

1. K základným právam objednávateľa patrí najmä:
  - právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - právo vyžadovať od prenajímateľa informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
  - právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,
  - prípadné nedostatky reklamovať a požadovať nápravu či náhradu. Prenajímateľ prijíma len písomné reklamácie. Pri vzniku reklamácie musí byť urobený zápis o predmete reklamácie. Zápis musí byť potvrdený zástupcom objednávateľa alebo ubytovacím zariadením. V prípade nečerpania služieb si zákazník nechá na recepcii zaznamenať

nečerpanie služieb do dielov voucheru. Bez písomného potvrdenia nevzniká nárok na reklamáciu.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

- poskytnúť prenajímateľovi potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať údaje v zmluve o pobyte vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady (napr. žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky objednávateľa,
- zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
- nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
- zaplatiť cenu pobytu v súlade s článkom III. Všeobecných zmluvných podmienok,
- bez zbytočného odkladu oznamovať prenajímateľovi svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
- prevziať od prenajímateľa doklady potrebné pre čerpanie služieb,
- počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo prenajímateľa.

3. K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:

- zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od prenajímateľa obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
- zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
- určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s partnerom nie je zabezpečený sprievodca prenajímateľa. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov a dbá na plnenie programu služieb.

## **VI. Povinnosti a práva prenajímateľa:**

- K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku V. týchto Všeobecne zmluvných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva.
- Prenajímateľ je povinný pred uzatvorením zmluvy o pobyte presne, jasne, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú mu známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu pobytu,
- Prenajímateľ nie je povinný poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb,
- Prenajímateľ má právo bez finančného odškodnenia odstúpiť od realizácie služby/pobytu pri neuskutočnení služby/pobytu z dôvodu vyššej moci (extrémne podnebné javy, politické udalosti, karanténa, a podobne).

## VII. Odstúpenie od zmluvy, stornopodmienky, zmeny

1. V prípade, že objednávateľ odstúpi od zmluvy z dôvodov zásadných zmien podmienok dohody zo strany prenajímateľa má právo na:

- účasť v náhradnom termíne podľa ponuky prenajímateľa,
- vrátenie ceny pobytu a služieb objednaných, ktorú dovtedy uhradil.

2. Zákazník má právo kedykoľvek po objednaní pobytu a služieb s ním spojených svoju účasť zrušiť a to za týchto podmienok:

1. Individuálne objednávky /1-2 apartmány alebo 1-4 izby v jednej rezervácii/:

- 15 a viac dní pred nástupom na pobyt - 0% z celkovej ceny objednanej služby,
- 8-14 dní pred nástupom na pobyt - 50% z celkovej ceny objednanej služby,
- 1-7 dní pred nástupom na pobyt 70% z celkovej ceny objednanej služby,
- na vianočné a silvestrovské pobyty sa vzťahuje 70% storno z rezervácií zrušených 29 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt,
- v prípade, že zákazník nastúpi na ubytovanie a počas ubytovania svoj pobyt zruší, prenajímateľ má právo účtovať 100% stornopoplatok z objednaných služieb.

2. Skupinové objednávky /3 a viac apartmánov alebo 5-8 izieb v jednej rezervácii/:

- 30 a viac dní pred nástupom na pobyt - 0% z celkovej ceny objednanej služby,
- 29-15 dní pred nástupom na pobyt - 50% z celkovej ceny objednanej služby,
- 1-14 dní pred nástupom na pobyt-70% z celkovej ceny objednanej služby,
- na vianočné a silvestrovské pobyty sa vzťahuje 70% storno z rezervácií zrušených 29 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt,
- v prípade, že zákazník nastúpi na ubytovanie a počas ubytovania svoj pobyt zruší, prenajímateľ má právo účtovať 100% stornopoplatok z objednaných služieb.

Neúčasť na pobyte je potrebné vždy zrušiť písomnou formou. Zrušenie zmluvy nastáva dňom doručenia písomného vyjadrenia, prípadne ďalších potrebných dokladov do spoločnosti prenajímateľa.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1.1.2016.