



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Spoločnosť Drevenice Zuberec s.r.o., so sídlom Štefana Pilárika 2644/9, 905 01 Senica, IČO: 36 815 543, DIČ: 2022443456, IČ DPH: SK2022443456, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č.: 20446/T (ďalej len „spoločnosť“)

ako vlastníka a prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia Drevenice Zuberec postavené na adrese Pribiské 737, 027 32 Zuberec, tel. kontakt: recepcia: +421 917 895 535, príp. +421 908 445 747, drevenicezuberec@drevenicezuberec.sk, webstránka www.drevenicezuberec.sk

za účelom vytvorenia právneho rámca a úpravy práv a povinností medzi zmluvnými stranami, spoločnosťou a klientmi, ktorým spoločnosť poskytuje služby, prijala Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) v nasledujúcom znení:

I.

Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť poskytuje svoje služby klientom na základe uzavretej zmluvy a/alebo rezervácie a klient uhrádza za poskytnuté služby odmenu/cenu služby. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy a/alebo rezervácie. Dojednania odchylné od zmluvy a/alebo rezervácie a ich prípadných dodatkov majú prednosť pred znením VOP.

II.

Základné pojmy

- 2.1 Pojmy uvedené v tomto článku majú význam uvedený v týchto VOP príp. priamo v zmluve, a zahŕňajú tak jednotné ako aj množné číslo.
- a) *ubytovacím zariadením* sa rozumie ubytovacie zariadenie s označením Drevenice Zuberec postavené na adrese Pribiské 737, 027 32 Zuberec, tel. kontakt: recepcia: +421917895535, príp. +421908445747, drevenicezuberec@drevenicezuberec.sk, webstránka www.drevenicezuberec.sk, ktorého vlastníkom a prevádzkovateľom je spoločnosť.
 - b) *klientom* sa rozumie fyzická osoba, ktorá uzatvorí s ubytovacím zariadením zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle ubytovaciemu zariadeniu záväznú rezerváciu.
 - c) *zmluvnými stranami* sú ubytovacie zariadenie a klient.
 - d) *službou* sa rozumejú ubytovacie služby poskytované ubytovacím zariadením.
 - e) *zmluvný vzťah* medzi ubytovacím zariadením a klientom o poskytovaní služby alebo služieb vzniká:

- 1) uzatvorením písomnej zmluvy o poskytnutí služieb (ďalej len „zmluva“) medzi ubytovacím zariadením a klientom, alebo
 - 2) písomným alebo elektronickým potvrdením rezervácie zaslanej klientom ubytovacím zariadením.
- f) *rezerváciou* sa rozumie záväzná rezervácia služieb klientom prostredníctvom webovej stránky ubytovacieho zariadenia www.drevenicezuberec.sk,
- g) *skupinou* je skupina 10 (desať) a viac osôb alebo skupina osôb rezervujúca si min. 5 (päť) apartmánov obsadených 1 (jednou) alebo 2 (dvoma) osobami pri spoločnej rezervácii služieb ubytovacieho zariadenia v rovnakom termíne.
- h) *cenník ubytovacieho zariadenia* je cenník apartmánov ubytovacieho zariadenia a ďalších služieb platný v čase uzatvorenia zmluvy alebo pri potvrdení rezervácie.
- i) *ubytovací poriadok* je dokument ubytovacieho zariadenia, ktorý upravuje podmienky ubytovania v ubytovacom zariadení, je umiestnený na recepcii ubytovacieho zariadenia, v apartmánoch ubytovacieho zariadenia a na webovej stránke ubytovacieho zariadenia www.drevenicezuberec.sk a je pre klienta ubytovacieho zariadenia záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v ubytovacom zariadení.
- j) *early check out* sa rozumie predčasný odchod klienta a ukončenie pobytu v ubytovacom zariadení pred dohodnutým dňom odchodu z ubytovacieho zariadenia.
- k) *early check in* sa rozumie skorší check-in/ubytovanie klienta na pobyt v ubytovacom zariadení pred 14:00 hod. v dohodnutý deň príchodu.
- l) *no show* sa rozumie nenastúpenie klienta na pobyt v ubytovacom zariadení bez zrušenia rezervácie služieb klientom.
- m) *vyššia moc (lat. vis maior)* znamená udalosť, ktorá nastala nezávisle od vôle ubytovacieho zariadenia, a ktorá mu bráni v plnení služby alebo služieb klientovi, pokiaľ nemožno rozumne predpokladať, že by ubytovacie zariadenie túto udalosť alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, alebo že by v čase vzniku záväzku voči klientovi túto udalosť predvídal.
- n) *reklamačný poriadok* je dokument ubytovacieho zariadenia, ktorý upravuje podmienky reklamácie služieb poskytnutých ubytovacím zariadením, je umiestnený na recepcii ubytovacieho zariadenia a na webovej stránke ubytovacieho zariadenia www.drevenicezuberec.sk a je pre klienta ubytovacieho zariadenia záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v ubytovacom zariadení.

III.

Služby

- 3.1 Uzatvorením zmluvy sa ubytovacie zariadenie zaväzuje poskytnúť klientovi služby v rozsahu a kvalite dohodnutom a uvedenom v zmluve, pričom klient má povinnosť zaplatiť ubytovaciemu zariadeniu za služby dohodnutú cenu, ako aj nahradiť prípadnú škodu spôsobenú v súvislosti s využitím týchto služieb.
- 3.2 Ubytovacie zariadenie poskytuje klientom najmä ubytovacie služby.
- 3.3 Ubytovacie zariadenie rozhoduje o obsadenosti jednotlivých apartmánov a klientovi nevzniká uzavretím zmluvy nárok na užívanie konkrétneho apartmánu v ubytovacom zariadení.
- 3.4 Ak si klient nezarezoval služby v ubytovacom zariadení do 10:00 hod. dňa príchodu do ubytovacieho zariadenia, ubytovacie zariadenie je oprávnené rezerváciu služieb zrušiť, pokiaľ nebolo medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- 3.5 Klient sa zaväzuje dodržiavať ubytovací poriadok ubytovacieho zariadenia.
- 3.6 Ubytovacie zariadenie nenesie zodpovednosť za neposkytnutie zmluvne dohodnutých a/alebo rezervovaných služieb v dôsledku vyššej moci.

IV.

Ubytovacie služby

- 4.1 V prípade uzavretia zmluvy na poskytnutie ubytovacích služieb, resp. kombinácie služieb zahŕňajúce aj ubytovacie služby, ubytovacie zariadenie prenecháva klientovi do dočasného užívania rezervovaný typ apartmánu od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu klienta na ubytovanie.
- 4.2 Pri príchode do ubytovacieho zariadenia v rámci procesu ubytovania je klient povinný na recepcii vyplniť registračný formulár.
- 4.3 Klient má nárok na skoršie ubytovanie sa a užívanie apartmánu výlučne v prípade, ak si early check in s ubytovacím zariadením pri uzatváraní zmluvy výslovne dohodol. V prípade využitia early check in pred 07:00 hod. ráno vzniká klientovi povinnosť uhradiť ubytovaciemu zariadeniu cenu ubytovania za predchádzajúcu noc.
- 4.4 Klient je povinný si odovzdaný apartmán bezodkladne po jeho prevzatí od pracovníka ubytovacieho zariadenia do dočasného užívania prezrieť a akékoľvek jej prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepciu ubytovacieho zariadenia. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie apartmánu alebo jej inventáru. V prípade, že ubytovacie zariadenie zistí poškodenie apartmánu alebo jej inventáru po ukončení ubytovania klienta bez toho, aby klient na tieto skutočnosti upozornil recepciu ubytovacieho zariadenia, je klient povinný

nahradiť ubytovaciemu zariadeniu škodu za poškodenie apartmánu alebo jej inventáru v plnom rozsahu.

- 4.5 Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 10:00 hod. dohodnutého dňa odchodu z ubytovania v ubytovacom zariadení, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté medzi zmluvnými stranami inak.

V.

Ceny služieb a platobné podmienky

- 5.1 Klient je povinný zaplatiť ubytovaciemu zariadeniu za poskytnuté služby dohodnutú cenu, to platí aj pre službu, ktorú ubytovacie zariadenie poskytlo na základe výslovnej požiadavky klienta tretím osobám.
- 5.2 Pokiaľ nebola medzi zmluvnými stranami v zmluve dohodnutá cena služby, je klient povinný zaplatiť za poskytnutú službu cenu uvedenú v cenníku ubytovacieho zariadenia, ktorý je platný v čase poskytovania služby.
- 5.3 Ceny za služby uvedené v cenníku ubytovacieho zariadenia sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty, nezahŕňajú však miestne dane, ktoré klient uhradí pri konečnom zúčtovaní pri check-out/odubytovaní z ubytovacieho zariadenia.
- 5.4 K zmene ceny služieb oproti cenníku ubytovacieho zariadenia, resp. ceny dohodnutej v zmluve môže ubytovacie zariadenie pristúpiť, ak klient dodatočne zmení so súhlasom ubytovacieho zariadenia počet rezervovaných apartmánov, počet ubytovaných v apartmánoch, rozsah služieb, dĺžku trvania ubytovania alebo iné podmienky.
- 5.5 Ubytovacie zariadenie je oprávnené pri uzatváraní zmluvy/rezervácie požadovať od klienta platbu vopred na základe zálohovej faktúry. Splatnosť zálohovej faktúry je 14 dní, ak nie je priamo pri rezervácii uvedené inak.
- 5.6 Rezervácia služieb na obdobie Silvestra, t. j. v termínoch medzi 23.12. – 1.1. daného roka, podlieha povinnosti klienta uhradiť zálohovú platbu vo výške 50 % (päťdesiat percent) z ceny rezervovaných služieb do 7 (siedmych) dní od objednania služby v ubytovacom zariadení, najneskôr však do 31.10. Rezervácia služieb na obdobie Veľkej noci, t. j. v termínoch medzi Zeleným štvrtkom a Veľkonočným pondelkom, podlieha povinnosti klienta uhradiť zálohovú platbu vo výške 50 % (päťdesiat percent) z ceny rezervovaných služieb do 7 (siedmych) dní od objednania služby v ubytovacom zariadení.
- 5.7 Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, podkladom pre vyúčtovanie rezervovaných služieb zo strany klienta je daňový doklad vo forme (i) faktúry alebo (ii) záverečného účtu doplnených v prípade platby kartou alebo v hotovosti o blok z registračnej pokladne. Klient hradí za rezervované služby v deň príchodu klienta na ubytovanie v ubytovacom zariadení alebo po dohode s ubytovacím zariadením v posledný deň poskytovania rezervovaných služieb klientovi pri procese check-out/odubytovania.

- 5.8 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Splatnosť faktúry je najneskôr posledný deň poskytovania služieb. Uhradená môže byť na recepcii kartou alebo v hotovosti. V prípade zálohovej faktúry hradenej bankovým prevodom sa faktúra považuje za uhradenú dňom, kedy ubytovacie zariadenie mohlo disponovať uhradenou čiastkou, t. j. deň pripísania príslušnej čiastky v prospech účtu ubytovacieho zariadenia uvedeného vo faktúre.
- 5.9 Platba kartou môže byť vykonaná pred alebo po čerpaní služby klientom, a to na základe klientom poskytnutých údajov potrebných pre realizáciu platby. Poskytnutím údajov pre platbu kartou klient vyslovuje súhlas s jej použitím.
- 5.10 Doklad o vyúčtovaní odovzdá ubytovacie zariadenie klientovi pri ukončení poskytovania služieb alebo zašle na adresu (korešpondenčnú alebo e-mailovú), ktorú klient uviedol v registračnom formulári.
- 5.11 Pri omeškaní klienta s úhradou za objednané služby je ubytovacie zariadenie oprávnené zrušiť rezerváciu alebo odstúpiť od zmluvy, o čom klienta informuje písomne alebo prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie.

VI.

Storno podmienky a odstúpenie od zmluvy zo strany klienta

- 6.1 Na rezervácie a zmluvy uzavreté medzi klientom a ubytovacím zariadením sa nevzťahujú osobitné ustanovenia o zmluve uzavretá na diaľku a zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov obchodníka v zmysle príslušných predpisov o ochrane práv spotrebiteľa. Klient nemá právo na odstúpenie od zmluvy alebo rezervácie.
- 6.2 V prípade zrušenia zmluvy klientom sa uplatnia nasledovné storno podmienky, v závislosti od typu rezervovaného ubytovania a/alebo sezóny, v ktorej sa má služba klientovi poskytnúť:

A) Všeobecné storno podmienky:

- a) ak klient zruší zmluvu medzi 30. (tridsiatym) až 14. (štrnástym) dňom pred dňom začatia poskytovania služieb podľa zmluvy, je povinný ubytovaciemu zariadeniu uhradiť storno poplatok vo výške 30 % (tridsať percent) z ceny rezervovaných služieb;
- b) ak klient zruší zmluvu medzi 13. (trinástym) až 8. (ôsmym) dňom pred dňom začatia poskytovania služieb podľa zmluvy, je povinný ubytovaciemu zariadeniu uhradiť storno poplatok vo výške 80 % (osemdesiat percent) z ceny rezervovaných služieb;
- c) ak klient zruší zmluvu 7. (sedem) a menej dní pred dňom začatia poskytovania služieb podľa zmluvy, je povinný ubytovaciemu zariadeniu uhradiť storno poplatok vo výške 100 % (sto percent) z ceny rezervovaných služieb;

B) Storno podmienky pre služby rezervované na obdobie Silvestra, t. j. v termínoch medzi 23.12. – 1.1. daného roka a na obdobie Veľkej noci, t. j. v termínoch medzi Zeleným štvrtkom a Veľkonočným pondelkom:

- a) ak klient zruší zmluvu pre služby rezervované na obdobie Silvestra a Veľkej noci, bez ohľadu na čas zrušenia zmluvy klientom, je povinný ubytovaciemu zariadeniu uhradiť storno poplatok vo výške 80 % (osemdesiat percent) z ceny rezervovaných služieb

C) Storno podmienky pre rezervácie Skupín na základe zmluvy, ktorou si rezervoval služby s alokovanou kapacitou nad 50 % (päťdesiat percent), čo predstavuje 5 (päť) a viac apartmánov v ubytovacom zariadení:

- a) klient je povinný uhradiť ubytovaciemu zariadeniu storno poplatok vo výške 10 % (desať percent) z ceny za všetky rezervované služby, ak klient zruší zmluvu/rezerváciu do 60 (šesťdesiatich) dní odo dňa uzatvorenia zmluvy;
- b) klient je povinný uhradiť ubytovaciemu zariadeniu storno poplatok vo výške 50 % (päťdesiat percent) z ceny za všetky rezervované služby, ak klient zruší zmluvu po uplynutí 60 (šesťdesiatich) dní odo dňa uzatvorenia zmluvy, avšak do 14 (štrnásť) dní pred začatím poskytovania služieb;
- c) klient je povinný uhradiť ubytovaciemu zariadeniu storno poplatok vo výške 100% (sto percent) z ceny za všetky rezervované služby, ak klient zruší zmluvu 14 (štrnásť) a menej dní pred začatím poskytovania služieb.

6.3 V prípade zrušenia zmluvy alebo nenastúpenia klienta na rezervované služby v mimoriadnych prípadoch, ktorými sa rozumie najmä choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou alebo iné mimoriadne udalosti, ktorých závažnosť závisí od posúdenia ubytovacím zariadením, je ubytovacie zariadenie oprávnené vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine takéhoto zrušenia zmluvy.

6.4 Klient berie na vedomie, že ubytovacie zariadenie je oprávnené v prípade zrušenia zmluvy klientom alebo nenastúpenia klienta na rezervované služby, jednostranne započítať pohľadávku klienta voči ubytovaciemu zariadeniu s klientom uhradenej ceny služieb - zálohy pri uskutočnení rezervácie pobytu voči pohľadávke ubytovacieho zariadenia na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky klienta a ubytovacieho zariadenia v prospech klienta uhradí ubytovacie zariadenie klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny za rezerváciu služieb pri online rezervácii služieb, a to do 14 (štrnásť) dní odo dňa nasledujúceho po dni doručenia zrušenia zmluvy (odstúpenia od zmluvy alebo od jej časti) klientom alebo nenastúpenia klienta na rezervované služby. Prípadné bankové poplatky spojené s vrátením ceny rezervovaných služieb alebo ich časti klientovi znáša klient.

- 6.5 V prípade zrušenia zmluvy klientom alebo nenastúpenia klienta na rezervované služby, zašle ubytovacie zariadenie klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku ubytovacieho zariadenia na storno poplatkov a o jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 (štrnástich) dní odo dňa, kedy sa mali začať poskytovať rezervované služby.
- 6.6 Ak klient zrealizuje online rezerváciu služieb, akékoľvek zmeny v nej môže uskutočniť prostredníctvom rezervačného oddelenia ubytovacieho zariadenia:
- telefonicky na telefónnom čísle ubytovacieho zariadenia +421 917 895 535, príp. +421 908 445 747, alebo
 - e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu ubytovacieho zariadenia drevenicezuberec@drevenicezuberec.sk
- 6.7 Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo, ktoré mu bolo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané na e-mailovú adresu ním zadanú pri uskutočňovaní online rezervácie.
- 6.8 Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej online rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, ubytovacie zariadenie uskutoční všetky kroky za účelom vyhovenia požiadavkám klienta, avšak ubytovacie zariadenie nie je povinné požiadavke klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany ubytovacieho zariadenia z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online rezervácie.

VIII.

Odstúpenie od zmluvy zo strany ubytovacieho zariadenia

- 8.1 Ubytovacie zariadenie je oprávnené odstúpiť od zmluvy v nasledujúcich prípadoch:
- a) v prípade, ak bolo toto právo písomne dohodnuté s klientom z dôvodov uvedených v zmluve,
 - b) v prípade, ak klient netrvá na plnení zo strany ubytovacieho zariadenia,
 - c) v prípade, ak klient má voči ubytovaciemu zariadeniu neuhradené splatné záväzky,
 - d) v prípade, ak v rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba, a klient svoj záväzok včas nesplnil, pričom ubytovacie zariadenie môže odstúpiť od zmluvy najneskôr do momentu splnenia tohto záväzku klientom,
 - e) sa vyskytli okolnosti, za ktoré ubytovacie zariadenie nezodpovedá (napr. vyššia moc), ktoré robia splnenie zmluvy nemožným,
 - f) služby boli rezervované s uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov klienta alebo iných podstatných skutočností,
 - g) má ubytovacie zariadenie opodstatnený dôvod domnievať sa, že využitie jeho služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku, bezpečnosť alebo vážnosť ubytovacieho zariadenia voči verejnosti, alebo

- h) klient poruší a/alebo porušuje ustanovenia týchto VOP a/alebo Ubytovacieho poriadku.

IX.

Zodpovednosť za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach

- 9.1 Ubytovacie zariadenie zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach, ktoré boli klientmi alebo pre nich vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov ubytovacieho zariadenia, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkov ubytovacieho zariadenia.
- 9.2 Za škodu na vnesených veciach vrátane klenotov, peňazí a iných cenností zodpovedá ubytovacie zariadenie len do výšky ustanovenej vo vykonávacom predpise k zákonu č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Bez obmedzenia sa uhrádza škoda na veciach vtedy, ak boli prevzaté ubytovacím zariadením do osobitnej úschovy. Právo na náhradu škody musí klient uplatniť v ubytovacom zariadení bez zbytočného odkladu po tom, ako škodu zistí. Toto právo zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr do 15. (pätnásteho) dňa po dni, keď sa poškodený klient o škode dozvedel.
- 9.3 Poskytnutím miesta na odstavenie vozidla na parkovisku ubytovacieho zariadenia alebo v jeho areáli nevzniká medzi ubytovacím zariadením a klientom zmluva o úschove, resp. o uložení, preto ubytovacie zariadenie nezodpovedá za krádež alebo poškodenie motorových vozidiel a/alebo ich príslušenstva.

X.

Záverečné ustanovenia

- 10.1 Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.
- 10.2 Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.
- 10.3 Všeobecné informačné povinnosti ubytovacieho zariadenia platného zákona o ochrane spotrebiteľa sú splnené na stránke www.drevenicezuberec.sk a v reklamačnom poriadku ubytovacieho zariadenia uverejnenom na webstránke ubytovacieho zariadenia a umiestnenom na recepcii ubytovacieho zariadenia.
- 10.4 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 01.07.2024 a pre ubytovacie zariadenie sa stavajú záväznými dňom ich zverejnenia na webovej stránke ubytovacieho zariadenia www.drevenicezuberec.sk a pre klienta okamihom uzatvorenia zmluvy, resp. okamihom odoslania záväznej rezervácie ubytovaciemu zariadeniu.
- 10.5 Klient pri realizácii rezervácie potvrdzuje súhlas s týmito VOP.

- 10.6 Ubytovacie zariadenie si vyhradzuje právo na zmeny týchto VOP. Povinnosť písomného vyhotovenia VOP je splnená ich umiestnením na stránke ubytovacieho zariadenia www.drevenicezuberec.sk.
- 10.7 Riešenie reklamácií klientov vo vzťahu k službám poskytnutým ubytovacím zariadením upravuje Reklamačný poriadok Ubytovacieho zariadenia. V prípade, ak klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým ubytovacie zariadenie vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že ubytovacie zariadenie porušilo jeho práva, má klient právo obrátiť sa na ubytovacie zariadenie so žiadosťou o nápravu.
- 10.8 Ak ubytovacie zariadenie na žiadosť klienta podľa odseku 10.7 týchto VOP odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 10.9 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s ubytovacím zariadením ako predávajúcim je:
- Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk, alebo
 - iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.
- 10.10 Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.
- 10.11 Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto VOP boli alebo by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení týchto VOP.
- 10.12 Pokiaľ nie je medzi zmluvnými stranami a/alebo v týchto VOP uvedené inak, v prípade vzájomnej písomnej korešpondencie sa jej doručenie zmluvným stranám bude uskutočňovať osobne, doporučenou listovou zásielkou s doručenkou alebo kuriérom, prípadne inou dohodnutou formou na adresu uvedenú v zmluve, v rezervácii alebo na

- inú oznámenú adresu. V prípade neúspešného doručenia, vrátane odmietnutia zásielky, sa deň vrátenia zásielky odosielateľovi bude považovať za deň riadneho doručenia.
- 10.13 Klient sa zaväzuje pri užívaní služby alebo služieb ubytovacieho zariadenia neporušovať práva duševného vlastníctva ubytovacieho zariadenia a/alebo tretích osôb. Ubytovacie zariadenie nezodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb Klientom. Klient je povinný nahradiť akúkoľvek škodu, ktorú spôsobí ubytovaciemu zariadeniu alebo tretím osobám v súvislosti s porušením práv duševného vlastníctva.
- 10.14 Osobné údaje poskytnuté v procese rezervovania služieb klientom alebo v procese použitia služieb alebo v súvislosti s použitím služieb budú spracované v súlade s príslušnou legislatívou na úseku ochrany osobných údajov, najmä Nariadením EP a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie GDPR“). Poskytnuté osobné údaje budú spracované v informačnom systéme s názvom PREVIO – hotelový systém pre potreby rezervácie Služieb, vyhotovenia Zmluvy, použitia Služieb a ich zúčtovania. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webstránke <https://www.drevenicezuberec.sk/ochrana-osobnych-udajov> a zodpovedná osoba Ubytovacieho zariadenia môže byť kontaktovaná na adrese drevenicezuberec@drevenicezuberec.sk.
- 10.15 Osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade so Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom (ktorí pre Ubytovacie zariadenie zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis jednotlivých systémov pre poskytovanie ubytovacích služieb).