

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE UBYTOVACIE ZARIADENIA**  
**prevádzkované Matejom Krajčíkom, so sídlom Dlhá 244/35, 905 01 Senica, IČO:**  
**57 422 958, registrácia: Okresný úrad Senica, živnostenský register č. 240-34232**

**I. Všeobecné ustanovenia.**

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán, tzn. poskytovateľa a klienta, vyplývajúce z ich zmluvného vzťahu, predmetom ktorého je poskytnutie ubytovacích služieb (ďalej len „služby“).

2. Poskytovateľom sa rozumie Matej Krajčík, so sídlom Dlhá 244/35, 905 01 Senica, IČO: 57 422 958, registrácia: Okresný úrad Senica, živnostenský register č. 240-34232, telefónne číslo +421 903 288 082, e-mailová adresa info@penatijamka19.sk, ktorý prevádzkuje ubytovacie zariadenia.

3. Potenciálnym klientom sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá zaslala poskytovateľovi nezáväznú rezerváciu a to prostredníctvom formulára dostupného na webovom portáli za účelom vypracovania cenovej ponuky poskytnutia ubytovacích služieb podľa zadaných kritérií. Klientom sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá v zmysle týchto VOP uzatvorí s poskytovateľom zmluvu o poskytnutí služieb alebo (kde to vyplýva z kontextu) každá fyzická osoba, ktorej poskytovateľ poskytuje služby.

4. Spotrebiteľom sa rozumie klient, ktorý je fyzickou osobou a ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy o poskytnutí služieb a/alebo zmluvy o kúpe darčekového poukazu nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že na zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a spotrebiteľom sa vzťahujú všetky ustanovenia týchto VOP.

5. Ubytovacím zariadením sa rozumie objekt nachádzajúci v Areály GRS, Šajdíkové Humence, k. ú. Šajdíkové Humence, a to konkrétne (i) 558 vila Penati Golf Resort Legend Hole No. 19 a (ii) 590 vila Penati Golf Resort Heritage Hole No. 19. Bližší popis vrátane vybavenia a služieb spojených s ubytovaním v týchto ubytovacích zariadeniach je uvedený na webovom portáli poskytovateľa.

6. Zmluvou o poskytnutí služieb sa rozumie zmluva uzatvorená medzi poskytovateľom a klientom podľa týchto VOP, predmetom ktorej je záväzok poskytovateľ a poskytnúť klientovi na dohodnutú dobu ubytovacie služby a záväzok klienta za poskytnutie služieb uhradiť dohodnutú cenu. Zmluva o poskytnutí služieb medzi poskytovateľom a klientom vzniká dňom, keď sú splnené obe nasledovne podmienky: (i) klient uhradí zálohu vo výške a spôsobom určeným v súlade s bodmi 5. až 9. článku III. týchto VOP, ak poskytovateľ požadoval uhradenie zálohy a zároveň (ii) poskytovateľ potvrdí rezerváciu klienta v prípade poskytovania služieb na základe predchádzajúcej rezervácie služieb alebo začatím poskytovania služieb v prípade poskytovania služieb bez predchádzajúcej rezervácie.

7. Zmluvou o kúpe darčekového poukazu sa rozumie zmluva uzatvorená medzi poskytovateľom a klientom, predmetom ktorej je kúpa darčekového poukazu prostredníctvom webového portálu poskytovateľa. Zmluva o kúpe darčekového poukazu medzi poskytovateľom a klientom vzniká dňom, keď sú splnené obe nasledovne podmienky: (i) klient doručí poskytovateľovi riadne a v potrebnom rozsahu vyplnenú objednávku darčekového poukazu a zároveň (ii) klient zaplatí poskytovateľovi cenu darčekového poukazu v celom rozsahu.

8. Obdobím veľkonočných sviatkov sa rozumejú kalendárne dni medzi Zeleným štvrtkom (vrátane) a Veľkonočným pondelkom (vrátane).

9. Obdobím vianočných sviatkov sa rozumejú kalendárne dni od 23.12. do 27.12. príslušného kalendárneho roka.

10. Obdobím Silvestra sa rozumejú kalendárne dni od 28.12. do 07.01. nasledujúceho kalendárneho roka.

11. V prípade, že poskytovateľ a klient uzavru v písomnej podobe osobitnú zmluvu o poskytnutí služieb, ktorá bude obsahovať ustanovenia v rozpore s týmito VOP, majú ustanovenia takejto zmluvy prednosť pred týmito VOP.

## **II. Rezervácia služieb.**

1. Riadne a v potrebnom rozsahu vyplnená rezervácia predstavuje záväzný prejav vôle klienta uzavrieť s poskytovateľom zmluvu o poskytnutí služieb.

2. Rezerváciu služieb je možné urobiť cez web stránku: [www.penatijamka19.sk](http://www.penatijamka19.sk). Rezerváciu ubytovacích služieb môže klient ktorý je fyzickou osobou urobiť okrem vyššie uvedeného spôsobov aj prostredníctvom elektronického formulára na webovom portáli poskytovateľa (ďalej len „elektronický formulár poskytovateľa“) alebo prostredníctvom príslušného elektronického formulára na webovom portáli sprostredkovateľa (ďalej len „elektronický formulár sprostredkovateľa“), s ktorým má poskytovateľ uzavretý zmluvný vzťah.

3. Rezervácia ubytovacích služieb prostredníctvom elektronického formulára poskytovateľa musí obsahovať všetky údaje označené ako povinné, tzn. minimálne nasledovné údaje:

- meno priezvisko, krajinu trvalého pobytu, kontaktné telefónne číslo a e-mailovú adresu klienta,
- označenie ubytovacieho zariadenia, o ktoré má klient záujem,
- označenie dátumu začiatku a konca pobytu,
- počet osôb v jednotlivých vekových kategóriách (tzn. počet osôb vo veku viac ako 15 rokov, detí vo veku menej ako 15 rokov a viac ako 3 rokov a počet detí vo veku do 3 rokov), ktorým majú byť poskytnuté ubytovacie služby.

4. Údaje uvedené klientom v rezervácii prostredníctvom elektronického formulára poskytovateľa sú zadávané pomocou zabezpečeného a dôveryhodného kanála spoločnosti Leháro s.r.o., so sídlom Ľubochnianska 4, Bratislava-Nové Mesto 831 04, IČO 47 823 755, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 99821/B.

5. V prípade, že rezervácia ubytovacích služieb urobená prostredníctvom elektronického formulára poskytovateľa neobsahuje údaje uvedené v bode 3. tohto článku VOP, sa nepovažuje za rezerváciu.

6. Klient môže rezerváciu poskytovania služieb urobiť vo vlastnom mene, pre seba alebo v prospech tretej osoby.

7. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najviac do 2 pracovných dní, spracovať rezerváciu a následne bude klientovi oznámené potvrdenie alebo odmietnutie rezervácie e-mailovou správou, ktorá bude zaslaná na e-mailovú adresu klienta uvedenú v rezervácii.

8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť rezerváciu klienta bez uvedenia dôvodu.

9. Rezervácia sa považuje za záväznú pre poskytovateľa a klienta po splnení nasledovných podmienok (i) rezervácia nebola odmietnutá poskytovateľom a zároveň (ii) klient uhradil riadne a včas zálohu na cenu služieb. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza,

že v prípade ak nebude jedna z vyššie uvedených podmienok splnená, ktorákoľvek zo zmluvných strán má právo rezerváciu kedykoľvek zrušiť aj bez uvedenia dôvodu.

10. Klient môže platnú rezerváciu zrušiť alebo upraviť (v prípade zmeny dátumu začiatku a konca poskytovania služieb, len za predpokladu, že v zmenenom termíne má poskytovateľ voľné kapacity v ubytovacom zariadení, ktoré si klient vybral) a to telefonicky alebo písomne – na e-mailovú adresu uvedenú v bode 2. článku I. týchto VOP. Zmena dátumu začiatku a konca poskytovania služieb, ako aj zrušenie rezervácie môže podliehať storno poplatkom (bližšie viď článok VI. týchto VOP).

11. Klient môže platnú rezerváciu na ubytovacie služby urobenú prostredníctvom elektronického formulára poskytovateľa zrušiť alebo upraviť (a to v časti kontaktné údaje klienta, dátum začiatku a konca pobytu, za predpokladu, že v zmenenom termíne má poskytovateľ voľné kapacity v ubytovacom zariadení, ktoré si klient vybral) aj prostredníctvom linku na webový portál poskytovateľa uvedený v e-mailovej správe o potvrdení rezervácie a po overení PIN kódu tejto rezervácie, ktorý je tiež uvedený v tejto e-mailovej správe o potvrdení rezervácie. Zmena dátumu začiatku a konca pobytu, ako aj zrušenie rezervácie môže podliehať storno poplatkom (bližšie viď článok VI. týchto VOP).

12. Klient berie na vedomie, že v prípade rezervácie ubytovacích služieb prostredníctvom elektronického formulára sprostredkovateľa, môže sprostredkovateľ požadovať od klienta viac údajov ako sú uvedené v bode 3. tohto článku VOP. Rezervácia urobená prostredníctvom elektronického formulára sprostredkovateľa sa riadi podmienkami sprostredkovateľa a tiež týmito VOP. V prípade rozporu medzi týmito VOP a podmienkami sprostredkovateľa majú prednosť pre klienta, ktorý je spotrebiteľom, podmienky výhodnejšie pre spotrebiteľa. V ostatných prípadoch, tzn. v prípadoch rozporu týchto VOP s podmienkami sprostredkovateľa, keď klient nie je spotrebiteľ, majú prednosť tieto VOP.

13. Údaje uvedené klientom v rezervácii urobenej prostredníctvom elektronického formulára sprostredkovateľa sú zadávané pomocou zabezpečeného a dôveryhodného kanála príslušného sprostredkovateľa.

14. Pred samotnou rezerváciou služieb, tzn. pred uzatvorením zmluvy o poskytnutí služieb, môže požiadať potenciálny klient prevádzkovateľa o tzn. nezáväznú rezerváciu a to prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu [info@penatijamka19.sk](mailto:info@penatijamka19.sk). Podstatou poskytnutia tejto služby je vypracovanie cenovej ponuky pre potenciálneho klienta podľa ním zadaných kritérií. Ak sa potenciálny klient na základe cenovej ponuky rozhodne využiť služby prevádzkovateľa a vykonať rezerváciu, postupuje podľa bodu 1. a nasl. tohto článku II. VOP.

### **III. Platobné podmienky.**

1. Ceny služieb sú uvedené v cenník u poskytovateľa. Ceny služieb zahŕňajú aj prípadnú príslušnú sadzbu dane z pridanej hodnoty (DPH).

2. Cena služby zahŕňa plnenia, ktoré sú uvedené v ponuke predmetnej služby, podľa ktorej si klient rezervuje, resp. objednáva túto službu.

3. Poskytovateľ má právo kedykoľvek zmeniť ceny služieb, resp. cenník. V prípade zmeny ceny služieb v období medzi rezerváciou služieb a skončením poskytovania služieb, je klient povinný za poskytnuté služby zaplatiť poskytovateľovi (i) ceny rezervovaných služieb podľa cenníka poskytovateľa účinného v čase rezervácie služieb klientom, a (ii) ceny služieb, ktoré neboli uvedené v rezervácii, a ktoré poskytovateľ poskytol klientovi na žiadosť klienta podľa cenníka účinného v čase poskytnutia týchto služieb.

4. V cene ubytovacích služieb je zahrnutá daň za ubytovanie.
5. Klient je povinný cenu služieb uhradiť vo forme zálohy na cenu služieb (ďalej len „záloha“) vo výške 10% ceny služieb a to spôsobom uvedeným v nasledujúcich bodoch tohto článku VOP, ak sa zmluvné strany nedohodli inak. Záloha sa považuje za uhradenú (i) dňom prevzatia peňažných prostriedkov vo výške zálohy poskytovateľom v hotovosti, alebo (ii) dňom pripísania peňažných prostriedkov vo výške zálohy na bankový účet poskytovateľa uvedený spolu so všetkými platobnými údajmi v e-mailovej správe potvrdzujúcej rezerváciu.
6. V prípade, ak majú byť služby poskytnuté klientovi bez vopred urobenej rezervácie, klient zaplatí poskytovateľovi zálohu na základe platobnej inštrukcie predloženej poskytovateľom pred začatím poskytovania služieb. Záloha podľa tohto bodu VOP je splatná okamžite. Úhradu zálohy podľa tohto bodu VOP môže klient urobiť (i) v hotovosti, alebo (ii) bezhotovostnou platbou platobnou kartou (VISA, VISA electron, Euro card, MasterCard, American Express) (iii) bezhotovostnou platbou – prevodom peňažných prostriedkov vo výške zálohy na bankový účet na základe platobnej inštrukcie predloženej poskytovateľom pred začatím poskytovania služieb, alebo (iv) darčekom poukazom.
7. V prípade, ak majú byť služby poskytnuté na základe rezervácie urobenej prostredníctvom elektronického formulára poskytovateľa, klient zaplatí zálohu na základe platobnej inštrukcie doručenej mu prostredníctvom rezervačného systému na webovom portáli poskytovateľa a to online platobnou kartou (VISA, VISA electron, Eurocard, MasterCard, American Express). Záloha pri rezervácii prostredníctvom elektronického formulára poskytovateľa je splatná odoslaním rezervácie prostredníctvom elektronického formulára poskytovateľa, tzn. stlačením tlačidla „potvrdiť moju rezerváciu s povinnosťou platby“. Po doručení riadne a v potrebnom rozsahu vyplnenej rezervácie poskytovateľovi, bude klient presmerovaný na zabezpečenú stránku platobnej brány Besteron, na ktorej uvedie údaje potrebné na zrealizovanie platby podľa inštrukcií. Po zrealizovaní platby bude klient presmerovaný naspäť na stránku poskytovateľa. Číslo platobnej karty, resp. kreditnej karty (ďalej len „karta“), meno držiteľa karty, dátum vypršania platnosti karty a bezpečnostný kód karty (CVV/CVC) sú zadávané pomocou zabezpečeného a dôveryhodného kanála prevádzkovaného spoločnosťou Besteron a.s., so sídlom Prešovská 38/B, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 02, IČO 47 866 233, registrácia vedená v Obchodnom registri na Mestskom súde Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 6004/B. /B.
8. V prípade, ak majú byť služby poskytnuté na základe rezervácie urobenej prostredníctvom elektronického formulára sprostredkovateľa, riadi sa zaplatenie zálohy podmienkami sprostredkovateľa.
9. V prípade, ak majú byť služby poskytnuté na základe rezervácie urobenej písomne, klient zaplatí poskytovateľovi zálohu (i) na základe platobnej inštrukcie, ktorú poskytovateľ doručí na e-mailovú adresu klienta uvedenú v rezervácii alebo (ii) darčekom poukazom. Záloha podľa tohto bodu VOP je splatná najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa odoslania platobnej inštrukcie na e-mailovú adresu klienta uvedenú v rezervácii. Klient je povinný dodržať všetky platobné inštrukcie na úhradu zálohy vrátane uvedenia príslušného variabilného symbolu. Poskytovateľ informuje klienta, že v prípade nedodržania platobných inštrukcií uvedených môže dôjsť k nemožnosti priradiť platbu k rezervácii, a teda zálohu nebude možné považovať za riadne zaplatenú.

10. Cenu poskytnutých plnení, resp. služieb je klient povinný zaplatiť poskytovateľovi najneskôr v deň skončenia poskytovania služieb. Úhradu súhrnnej ceny služieb klient môže urobiť (i) v hotovosti alebo (ii) bezhotovostnou platbou platobnou kartou (VISA, VISA electron, Euro card, MasterCard, American Express) cez platobný terminál poskytovateľa. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že klientom uhradené zálohy budú v deň skončenia poskytovania služieb započítané s povinnosťou klienta uhradiť cenu služieb.

11. V prípade, ak súhrnná cena služieb, ktoré poskytovateľ poskytne klientovi (resp. všetkým osobám s klientom ubytovaným v ubytovacom zariadení) na žiadosť klienta, na ktoré nebola zatiaľ poskytnutá záloha klientom prekročí sumu vo výške 300,00 €, poskytovateľ má právo vyzvať klienta na poskytnutie zálohy na súhrnnú cenu takýchto služieb. Klient je povinný na základe takejto výzvy bezodkladne poskytnúť poskytovateľovi túto zálohu na súhrnnú cenu služieb.

#### **IV. Akciové ponuky. Zľavy.**

1. Poskytovateľ je oprávnený podľa vlastného uváženia poskytovať služby v akciových ponukách alebo zľavu z ceny služieb (ďalej len „akciová ponuka“). Platnosť akciovej ponuky môže byť časovo a/alebo kapacitne, a/alebo inak obmedzená.

2. Akciové ponuky môže klient využiť len v prípade, že sú splnené všetky podmienky určené poskytovateľom v akciovej ponuke.

3. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že klient nemá nárok na zníženie ceny služieb, ak bola zverejnená akciová ponuka po uzavretí zmluvy o poskytnutí služby bez ohľadu na termín poskytnutia služieb.

4. Akciové ponuky nie je možné vzájomne kumulovať, kombinovať a lebo spájať, ak nie je v akciovej ponuke uvedené inak.

#### **V. Osobitné ustanovenia o darčkových poukazoch.**

1. Poskytovateľ môže prostredníctvom svojho webového portálu predávať darčkové poukazy na ubytovacie služby poskytované poskytovateľom v ubytovacích zariadeniach (ďalej len „darčkový poukaz“).

2. Darčkový poukaz je prenosný a je možné ho použiť na zaplatenie ceny plnení, ktoré sú uvedené v ponuke darčkového poukazu a tiež na darčkovom poukaze Poskytovateľ žiada klienta vopred informovať personál ubytovacieho zariadenia o uplatnení darčkového poukazu.

3. Objednávka darčkového poukazu musí obsahovať nasledovné údaje:

- meno, priezvisko, kontaktné telefónne číslo a e-mailovú adresu klienta, ktorý je fyzickou osobou, a

- označenie darčkového poukazu, ktorý si klient objednáva.

4. Riadne a v potrebnom rozsahu vyplnená objednávka darčkového poukazu (ďalej len „objednávka“) sa považuje za doručení poskytovateľovi v deň, keď klient potvrdí jej odoslanie stlačením tlačidla „zakúpiť darčkový poukaz s povinnosťou platby“.

5. Po doručení riadne a v potrebnom rozsahu vyplnenej objednávky poskytovateľovi, bude klient presmerovaný na zabezpečenú stránku platobnej brány GP webpay, na ktorej klient uvedie údaje potrebné na zrealizovanie platby podľa inštrukcií. Po zrealizovaní platby bude klient presmerovaný naspäť na stránku poskytovateľa. Cena za objednaný darčkový poukaz je splatná odoslaním objednávky, tzn. stlačením tlačidla „zakúpiť darčkový poukaz s povinnosťou platby“. Číslo platobnej karty, resp. kreditnej karty (ďalej len „karta“), meno držiteľa karty, dátum vypršania platnosti karty a bezpečnostný kód karty (CVV/CVC) sú zadávané pomocou zabezpečeného a dôveryhodného kanála

prevádzkovaného spoločnosťou Besteron a.s., so sídlom Prešovská 38/B, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 02, IČO 47 866 233, registrácia vedená v Obchodnom registri na Mestskom súde Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 6004/B.

6. Darčekový poukaz bude klientovi zaslaný v elektronickej forme, vo formáte súboru .pdf a to na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke a to najneskôr do 5 (slovom piatich) pracovných dní od uzavretia zmluvy o kúpe darčekového poukazu v zmysle bodu 7. článku I. týchto VOP.

7. Darčekový poukaz je platný po dobu jeho platnosti vyznačenej na darčekovom poukaze. Klient berie na vedomie, že po skončení platnosti darčekového poukazu nebude možné darčekový poukaz použiť na zaplatenie ceny plnení uvedených v príslušnej ponuke darčekového poukazu a to bez ohľadu na dátum dohodnutia prípadnej rezervácie poskytnutia plnení. V prípade, že darčekový poukaz nebude uplatnený do skončenia jeho platnosti, klient nemá nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu, ani nárok na vrátenie ceny darčekového poukazu alebo jej alikvotnej časti, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.

8. Klient berie na vedomie, že darčekový poukaz na ubytovacie služby poskytované poskytovateľom v ubytovacích zariadeniach je možné uplatniť len na základe predchádzajúcej rezervácie urobenej podľa článku II. týchto VOP. Ak klient bude chcieť uplatniť darčekový poukaz na ubytovacie služby, poskytovateľ mu to môže umožniť len v prípade, že mu to dovoľujú voľné kapacity v ubytovacom zariadení.

9. Darčekový poukaz nie je možné vymeniť za peniaze.

10. Darčekový poukaz je možné využiť len jednorazovo, tzn. plnenia nie je možné rozdeliť.

11. Darčekový poukaz je možné uplatniť počas celej doby platnosti darčekového poukazu s výnimkou prípadov, kedy je uplatnenie darčekového poukazu vylúčené podľa podmienok ponuky darčekového poukazu ktoré sú uvedené aj na darčekovom poukaze.

12. Klient, ktorý je spotrebiteľom má právo odstúpiť od zmluvy o kúpe darčekového poukazu do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o kúpe darčekového poukazu a to aj bez uvedenia dôvodu. Lehota na odstúpenie od zmluvy o kúpe darčekového poukazu sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy o kúpe darčekového poukazu bolo odoslané poskytovateľovi najneskôr v posledný deň 14-dňovej lehoty, ktorá plynie odo dňa uzavretia zmluvy o kúpe darčekového poukazu. Pri uplatnení tohto práva klienta na odstúpenie, je klient povinný oznámenie o odstúpení od zmluvy o kúpe darčekového poukazu doručiť v písomnej forme na adresu poskytovateľa zapísanú v obchodnom registri alebo e-mailom na e-mailovej adrese: [info@penatijamka19.sk](mailto:info@penatijamka19.sk). Na účely odstúpenia od zmluvy o kúpe darčekového poukazu je klient oprávnený využiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy o kúpe darčekového poukazu, ktorý je pre neho k dispozícii na webovom portáli poskytovateľa. Klient musí v odstúpení od zmluvy o kúpe darčekového poukazu špecifikovať darčekový poukaz, od ktorého kúpy odstupuje a to najmä uvedením čísla takéhoto darčekového poukazu. V prípade uplatnenia práva klienta na odstúpenie od zmluvy o kúpe darčekového poukazu podľa tohto bodu VOP, je poskytovateľ povinný najneskôr do 14 (slovom štrnástich) kalendárnych dní odo dňa doručenia takéhoto oznámenia klienta o odstúpení od zmluvy o kúpe darčekového poukazu, vrátiť klientovi peňažné prostriedky predstavujúce cenu takéhoto darčekového poukazu a to spôsobom, ktorý uvedie klient v oznámení o odstúpení od zmluvy o kúpe darčekového poukazu. Ak klient neuvedie žiaden spôsob vrátenia týchto peňažných prostriedkov, poskytovateľ je povinný vrátiť ich klientovi spôsobom, ako použil klient pri svojej platbe, alebo ak to nie

je možné, iným vhodným spôsobom na náklady klienta. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že toto ustanovenie sa vzťahuje len na zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a klientom, ktorý je spotrebiteľom.

13. Poskytovateľ poučuje klienta, ktorý je spotrebiteľom, že v prípade udelenia súhlasu klienta, ktorý je spotrebiteľom, so začatím poskytnutia plnenia, resp. služby, ktorá je predmetom darčekového poukazu u pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy o kúpe darčekového poukazu (tzn. uplatnením darčekového poukazu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy o kúpe darčekového poukazu) stráca poskytnutím týchto služieb právo na odstúpenie od zmluvy o kúpe darčekového poukazu. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že toto ustanovenie sa vzťahuje len na zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a klientom, ktorý je spotrebiteľom.

14. Poskytovateľ môže požiadať klienta pri uplatnení darčekového poukazu o jeho predloženie na nahliadnutie.

#### **VI. Odstúpenie od zmluvy o poskytnutí služieb. Storno poplatky.**

1. Klient má pred začatím poskytovania služieb právo aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie ubytovacích služieb a s tým spojených služieb, ak doručí poskytovateľovi písomné odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe a zaplatí poskytovateľovi storno poplatok (odstupné): a) vo výške 10% súhrnnej ceny všetkých rezervovaných služieb, ak klient doručí poskytovateľovi odstúpenie od takejto zmluvy v období od 15. (slovom pätnásteho) kalendárneho dňa (vrátane) od uzavretia zmluvy o poskytnutí služieb do dňa dohodnutého ako začiatok poskytovania služieb (vrátane), b) vo výške 100% súhrnnej ceny všetkých rezervovaných služieb, ak sa klient nedostaví na pobyt v ubytovacom zariadení v deň dohodnutý ako začiatok poskytovania služieb, c) vo výške 100% súhrnnej ceny všetkých rezervovaných služieb, ak tieto služby majú byť klientovi poskytnuté počas obdobia veľkonočných sviatkov, obdobia vianočných sviatkov, prípadne v období Silvestra. Na účely odstúpenia od zmluvy o poskytnutí služieb je klient oprávnený použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy o poskytnutí služieb, ktorý je pre neho k dispozícii na webovom portáli poskytovateľa.

2. Bod 1. tohto článku VOP sa primerane vzťahuje aj na situáciu, keď klient čo i len čiastočne odstúpi od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie ubytovacích služieb a s tým spojených služieb. V prípade čiastočného odstúpenia od zmluvy o poskytovaní služieb je klient povinný zaplatiť poskytovateľovi storno poplatok zo súhrnnej ceny všetkých rezervovaných služieb, od ktorých poskytnutia klient odstupuje.

3. Klient má pred začatím poskytovania služieb právo aj bez uvedenia dôvodu bezplatne (tzn. klientovi v takomto prípade nevzniká povinnosť uhradiť žiaden storno poplatok) odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie ubytovacích služieb a s tým spojených služieb, ak doručí poskytovateľovi písomné odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe najneskôr 14. (slovom štrnásť) kalendárny deň (vrátane) odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služieb.

4. Poskytovateľ je oprávnený pred začatím poskytovania služieb odstúpiť od zmluvy a to aj čiastočne, v prípade ak:

- a) sa vyskytli okolnosti nezávislé od vôle poskytovateľa (ďalej len „vyššia moc“), ktoré mu bránia v poskytnutí všetkých dohodnutých služieb klientovi,
- b) sa vyskytli okolnosti vyššej moci, ktoré poskytovateľovi bránia v poskytnutí časti dohodnutých služieb klientovi a klient nesúhlasil s poskytnutím služieb v menšom rozsahu,
- c) klient v rezervácii uviedol nepravdivé alebo neúplné údaje,

d) má poskytovateľ dôvod domnievať sa, že poskytnutie služieb klientovi by mohlo ohroziť majetok alebo zdravie poskytovateľa, jeho zamestnancov a/alebo iných hostí, prevádzku ubytovacieho zariadenia alebo dobré meno poskytovateľa a/alebo ubytovacieho zariadenia,

e) má poskytovateľ dôvod domnievať sa, že klient nebude plniť svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zmluvy, týchto VOP alebo všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

5. Klient má právo po začatí poskytovania služieb odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie ubytovacích služieb a s tým spojených služieb a to aj bez uvedenia dôvodu. V prípade takéhoto odstúpenia od zmluvy je klient povinný zaplatiť poskytovateľovi 100% súhrnnej ceny všetkých služieb, od ktorých poskytnutia odstupuje, ako ujmu vzniknutú poskytovateľovi predčasným ukončením zmluvy okrem prípadov, kedy poskytovateľ takejto ujmy zabráni, tzn. prípady, kedy sa poskytovateľovi podarí predať inej osobe službu, od ktorej klient odstúpil. Zálohu na úhradu ujmy vzniknutej poskytovateľovi predčasným ukončením zmluvy, je klient povinný zaplatiť pri odstúpení od zmluvy. V prípade, že sa poskytovateľovi podarí zabrániť vzniku ujmy podľa prvej vety tohto bodu VOP, poskytovateľ zálohu podľa predchádzajúcej vety vráti klientovi v súlade s bodom 5. článku VII. týchto VOP. V prípade, že sa poskytovateľovi nepodarí zabrániť vzniku ujmy podľa prvej vety tohto bodu VOP, poskytovateľ je oprávnený započítať túto zálohu na úhradu ujmy vzniknutej poskytovateľovi predčasným ukončením zmluvy o poskytnutí služby s takouto ujmou.

6. Poskytovateľ má právo po začatí poskytovania služieb odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb a to aj čiastočne, v prípade ak:

a) sa vyskytli okolnosti vyššej moci, ktoré poskytovateľovi bránia v poskytnutí ďalších služieb,

b) klient pri prihlásení na ubytovanie uviedol nepravdivé alebo neúplné údaje,

c) má poskytovateľ dôvod domnievať sa, že poskytnutie ďalších služieb klientovi by mohlo ohroziť majetok alebo zdravie poskytovateľa, jeho zamestnancov a/alebo iných hostí, prevádzku ubytovacieho zariadenia alebo dobré meno poskytovateľa alebo ubytovacieho zariadenia,

d) klient porušil tieto VOP a to najmä (nie však výlučne) článok IX. týchto VOP,

e) klient odmietne zložiť depozit podľa bodu 3. článku VII. týchto VOP, ak ho poskytovateľ bude požadovať.

7. Storno poplatok podľa tohto článku VOP je splatný momentom odstúpenia klienta od zmluvy o poskytnutí služby.

8. Poskytovateľ má právo v niektorých prípadoch (napr. z dôvodu osobitného zreteľa) na základe vlastného uváženia znížiť alebo odpustiť klientovi povinnosť zaplatiť storno poplatok, pričom takéto rozhodnutie poskytovateľ nie je povinný odôvodňovať. Odpustenie alebo zníženie storno poplatku sa vzťahuje len na konkrétneho klienta a nezakladá nárok iného klienta na odpustenie alebo zníženie storno poplatku zo strany poskytovateľa.

9. Bez ohľadu na vyššie uvedené v tomto článku VOP, je klient oprávnený kedykoľvek bezplatne (tzn. klientovi v takomto prípade nevzniká povinnosť uhradiť žiadny storno poplatok) odstúpiť od zmluvy a to aj čiastočne, ak je dôvodom udalosť, ktorá má hromadný vplyv na klientov alebo ubytovacie zariadenie a to zdravotná situácia, živelná pohroma, sopečná erupcia, (prírodná) pohroma, požiar, vojna (vojnové operácie), nepriateľské akcie

miestnej alebo národnej povahy, invázia, nariadenie alebo žiadosť štátnej, územnej, prístavnej správy či iných orgánov verejnej moci, intervencia alebo nariadenie vlády, vojenská akcia, občianska vojna alebo terorizmus, (biologická, chemická alebo nukleárna) explózia, povstanie, nepokoje, štrajky, občianske nepokoje (prípadne materiálna či reálna hrozba alebo opodstatnená obava z udalostí uvedených vyššie), dopravné obmedzenia uzatvorenie letísk alebo iné mimoriadne a katastrofické udalosti, okolnosti alebo krízové situácie, ktoré klientovi znemožňujú cestovanie alebo pobyt v ubytovacom zariadení, prípadne ich cestovanie alebo pobyt robia nezákonným. V prípade odstúpenia klienta z vyššie uvedených dôvodov má poskytovateľ právo žiadať od klienta predloženie dôveryhodného dôkazu o existencii takejto skutočnosti.

10. Poskytovateľ oboznamuje klienta, ktorý je spotrebiteľom a spotrebiteľ berie na vedomie, že v zmysle ustanovenia § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v účinnom znení (ďalej len „Zákon č. 102/2014 Z. z.“) nemá okrem prípadov uvedených vyššie v tomto článku VOP právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb v zmysle ustanovenia § 7 ods. 1 písm. b) Zákona č. 102/2014 Z. z., tzn. nemá právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb v lehote 14 dní od uzavretia predmetnej zmluvy o poskytnutí služieb bez uvedenia dôvodu. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že toto ustanovenie sa vzťahuje len na zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a klientom, ktorý je spotrebiteľom.

11. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán odstúpi od zmluvy o poskytnutí služieb podľa tohto článku V OP, je poskytovateľ povinný vrátiť klientovi zálohu, resp. jej časť, ak nie je dohodnuté inak. Poskytovateľ vráti klientovi zálohu spôsobom, ktorý klient uviedol v odstúpení od zmluvy o poskytnutí služieb. Ak klient neuviedol žiaden spôsob vrátenia zálohy, poskytovateľ je povinný vrátiť klientovi tieto peňažné prostriedky rovnakým spôsobom, ako použil klient pri svojej platbe alebo ak to nie je možné, iným vhodným spôsobom na náklady klienta.

12. V prípade, ak klientovi odstúpením od zmluvy o poskytnutí služieb vznikla povinnosť zaplatiť poskytovateľovi storno poplatok, poskytovateľ vystaví klientovi daňový doklad najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni doručenia odstúpenia klienta od zmluvy o poskytnutí služieb, ktorým mu vyúčtuje prípadný storno poplatok v príslušnej výške podľa tohto článku VOP, a v ktorom budú zohľadnené všetky klientom uhradené zálohy súvisiace s predmetnou zmluvou o poskytnutí služieb.

13. Ak klientovi podľa tohto článku VOP vznikne povinnosť zaplatiť poskytovateľovi storno poplatok, je poskytovateľ oprávnený započítať túto svoju pohľadávku voči klientovi s pohľadávkou klienta existujúcou z titulu povinnosti poskytovateľa vrátiť klientovi zálohu alebo jej časť spôsobom podľa bodu 5. článku VII. týchto VOP. Storno poplatok, ktorého výška presahuje výšku zaplatenej zálohy, je poskytovateľ vo výške rozdielu oprávnený stiahnuť z karty.

14. Odstúpenie klienta od zmluvy o poskytnutí služieb podľa tohto článku VOP je účinné dňom jeho doručenia poskytovateľovi a to jedným z nasledujúcich spôsobov (i) v listinnej podobe, zásielkou doručovanou poštou alebo kuriérom na adresu: Matej Krajčík, so sídlom Dlhá 244/35, 905 01 Senica, IČO: 57 422 958, alebo (ii) písomne na e-mailovej adrese: info@penatijamka19.sk alebo (iii) elektronicky prostredníctvom rezervačného systému

poskytovateľa, ak bola rezervácia urobená prostredníctvom elektronického formulára poskytovateľa spôsobom uvedeným v bode 2. článku II. týchto VOP.

15. Odstúpenie poskytovateľa od zmluvy o poskytnutí služieb podľa tohto článku VOP je účinné dňom jeho doručenia klientovi písomne na e-mailovú adresu klienta uvedenú v rezervácii.

### **VII. Práva a povinnosti poskytovateľa.**

1. Poskytovateľ má právo kedykoľvek upraviť ponuku poskytovaných služieb, zmeniť cenník poskytovaných služieb, zmeniť storno poplatky, zmeniť obsah plnení zahrnutých do ceny služieb, ako aj upraviť ponuku a/alebo cenu darčekových poukazov. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že prípadná zmena cien služieb a/alebo zmena storno poplatkov a/alebo zmena plnení zahrnutých do darčekových poukazov sa nevzťahujú na už uzavreté zmluvy o poskytnutí služieb a zmluvy o kúpe darčekového poukazu, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

2. Poskytovateľ má právo odmietnuť poskytnutie služieb bez vopred urobenej rezervácie najmä v prípade, ak mu to neumožňuje kapacita ubytovacieho zariadenia alebo iné závažné prevádzkové dôvody.

3. Poskytovateľ je oprávnený bezprostredne pred začatím poskytovania služieb alebo kedykoľvek počas poskytovania služieb požiadať klienta o zloženie depozit (i) na bankový účet na základe platobnej inštrukcie predloženej poskytovateľom alebo (ii) zložením peňažných prostriedkov v hotovosti do rúk poskytovateľa, ak výška depozitu neprekračuje sumu vo výške 5.000,00 €. Ak klient odmietne zložiť depozit podľa prvej vety tohto bodu VOP, poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb.

4. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od klienta depozit podľa bodu 3. tohto článku VOP a to do výšky 500,00 € v prípade poskytnutia ubytovacích služieb v ubytovacom zariadení. Depozit slúži na zabezpečenie prípadných pohľadávok poskytovateľa voči klientovi a to najmä povinnosť klienta uhradiť náhradu spôsobenej škody alebo v súvislosti s inými pohľadávkami vzniknutými na základe alebo v súvislosti so zmluvou o poskytnutí služieb. Ak klient neuhradí poskytovateľovi, čo i len časť pohľadávky poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety, je poskytovateľ oprávnený použiť na jej úhradu depozit, ak bol klientom zložený. Po skončení poskytovania služieb poskytovateľ vráti klientovi nespotrebovanú časť depozitu a to bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 (slovom štrnástich) pracovných dní odo dňa skončenia poskytovania služieb.

5. V prípade, že poskytovateľovi vznikne povinnosť vrátiť klientovi zálohu, resp. jej časť, poskytovateľ je povinný ju vrátiť klientovi bez zbytočného odkladu najneskôr do 30 (slovom tridsiatich) kalendárnych dní od oznámenia čísla účtu, na ktorý klient žiada vrátiť tieto peňažné prostriedky. V prípade, že klient neoznámí poskytovateľovi číslo účtu, na ktorý mu majú byť peňažné prostriedky vrátené, poskytovateľ je oprávnený vrátiť tieto finančné prostriedky klientovi iným vhodným spôsobom na náklady klienta.

6. Poskytovateľ má právo ubytovať klienta v inom ubytovacom zariadení prevádzkovanom poskytovateľom za cenu služieb dohodnutú v zmluve o poskytnutí služieb a to v prípade, že z prevádzkových alebo iných dôležitých dôvodov nemôže klienta ubytovať v ubytovacom zariadení dohodnutom v zmluve o poskytnutí služieb.

### **VIII. Práva a povinnosti klienta.**

1. Každý klient je povinný oboznámiť sa s týmito VOP.

2. Klient má právo na poskytnutie služieb v dohodnutej kvalite, resp. v predpísanej kvalite podľa kategorizácie ubytovacieho zariadenia.

3. Klient je povinný počas celého svojho pobytu dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky a tieto VOP.
4. Klient je povinný zdržať sa správania, ktoré by nad mieru primeranú pomerom mohlo obťažovať iných alebo by inak vážne ohrozovalo výkon ich práv (napr. hlukom, popolčekom, dymom alebo pachmi).
5. Klient je povinný plniť svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zmluvy o poskytnutí služby a/alebo zmluvy o kúpe darčekového poukazu a týchto VOP.
6. Klient má právo zaparkovať svoje motorové vozidlo na ploche vyhradenej poskytovateľom na tento účel (ďalej len „parkovisko“). Klient je povinný rešpektovať pri parkovaní svojho vozidla na parkovisku pravidlá cestnej premávky, ako aj všeobecné zásady parkovania. Klient je povinný preparkovať svoje vozidlo, ak ho o to poskytovateľ požiada z organizačných, technických alebo iných dôvodov. Klient berie na vedomie, že parkovisko je samoobslužné a nestrážené. Zaparkovaním vozidla klientom na parkovisku nevzniká medzi klientom a poskytovateľom žiadna zmluva o úschove a poskytovateľ nepreberá zodpovednosť za prípadné odcudzenie alebo poškodenie vozidla klienta a vecí nachádzajúcich sa v ňom.
7. Klient má právo predložiť poskytovateľovi špeciálne požiadavky, na poskytnutie služieb (napr. navyše vybavenie ubytovacieho zariadenia a pod.) a poskytovateľ sa bude snažiť vyhovieť týmto požiadavkám klienta. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že poskytovateľ nezaručuje splnenie špeciálnych požiadaviek klienta. Zároveň sa uvádza, že špeciálne požiadavky klienta môžu byť spoplatnené poplatkom uvedeným v cenníku poskytovateľa. V prípade zvýšených nákladov na splnenie špeciálnych požiadaviek klienta, ktoré nie sú uvedené v cenníku poskytovateľa, má poskytovateľ právo požadovať od klienta za ich splnenie náhradu týchto nákladov a o ich výške bude informovať klienta pred začatím poskytovania služieb súvisiacich so špeciálnou požiadavkou.
8. Klient je povinný do skončenia poskytovania služieb odstrániť z ubytovacieho zariadenia všetky predmety, ktoré do ubytovacieho zariadenia vniesol klient, resp. osoba, ktorej klient umožnil vstup do ubytovacieho zariadenia v súlade s týmito VOP (vrátane dekorácií). Ak klient nesplní túto zmluvnú povinnosť, poskytovateľ je oprávnený odstrániť takéto predmety z ubytovacieho zariadenia a uskladniť ich na náklady klienta, okrem prípadov, kedy ide o predmety podliehajúce rýchlej skaze alebo by náklady na ich skladovanie prekročili hodnotu takýchto predmetov.
9. Klient nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa zverejňovať informáciu alebo výzvu, na základe ktorej sa do ubytovacieho zariadenia môžu dostať tretie osoby za účelom prijímacieho pohovoru, politických alebo náboženských zhromaždení, predajných, charitatívnych, kultúrnych alebo iných spoločenských akcií organizovaných klientom, a ktorá by mohla vyvolávať dojem, že táto akcia je organizovaná poskytovateľom, resp. ubytovacím zariadením alebo akokoľvek súvisí s poskytovateľom, resp. ubytovacím zariadením.
10. Klient nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa robiť akékoľvek zmeny na zariadení ubytovacieho zariadenia alebo jeho rozostavení (najmä presúvať väčšie kusy nábytku), vykonávať úpravy alebo opravy elektrických zariadení ani iným spôsobom zasahovať do elektroinštalácie alebo inej inštalácie ubytovacieho zariadenia. Klient smie manipulovať iba s ovládacími prvkami vybavenia ubytovacieho zariadenia, ktoré sú na tento účel určené.

## **IX. Ubytovací poriadok.**

1. V ubytovacom zariadení môže byť ubytovaný len klient, ktorý je prihlásený na ubytovanie (check-in). Za účelom prihlásenia sa na ubytovanie, je každý klient starší ako 15 rokov povinný predložiť poskytovateľovi, resp. poskytovateľom poverenej osobe svoj platný občiansky preukaz alebo cestovný pas, alebo iný doklad totožnosti. Prihlásenie na pobyt je možné vykonať aj prostredníctvom na webového portálu prostredníctvom online check-in.
2. Klient, ktorý nie je občanom Slovenskej republiky, tzn. cudzinec, je povinný poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť potrebnú na riadne ohlásenie pobytu cudzinca a to najmä riadnym vyplnením a podpísaním úradného tlačiva o hlásení pobytu cudzinca.
3. Klient, ktorý ku dňu začiatku ubytovania nedovršil vek 18 rokov (ďalej len „neplnoletý klient“) môže byť ubytovaný v ubytovacom zariadení len v sprievode a pod dohľadom iného ubytovaného klienta staršieho ako 18 rokov veku, ktorý je plne spôsobilý na právne úkony. Klient, v sprievode ktorého bol ubytovaný neplnoletý klient, je povinný počas celého pobytu dohliadať na neplnoletého klienta a je za neho zodpovedný.
4. Klient, v sprievode ktorého bol ubytovaný neplnoletý klient, ktorý ku dňu začiatku ubytovania nedovršil ani vek 10 rokov (ďalej len „maloletý klient“) je povinný počas celého pobytu v ubytovacom zariadení dozerať a sprevádzať maloletého klienta. Maloletý klient sa nesmie ani ostať sám v ubytovacom zariadení.
5. Klient je povinný prihlásiť sa na ubytovanie (tzv. check-in) v deň začiatku ubytovania medzi 14:00 hod. a 22:00 hod. V prípade, že klient požaduje skorší check-in pred 14:00 hod. resp. neskorší check-in po 22:00 hod je povinný o tejto skutočnosti poskytovateľa informovať.
6. V prípade, že klient požaduje skoršie ubytovanie, tzn. medzi 12:00 a 14:00 hod. dňa dohodnutého ako deň začiatok ubytovania, je poskytovateľ oprávnený od klienta požadovať zaplatenie poplatku za skoršie ubytovanie podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa. Poskytovateľ požiadavke klienta o skoršie ubytovanie nevyhoví, ak mu to neumožňuje kapacita ubytovacieho zariadenia alebo mu v tom bránia iné okolnosti.
7. V prípade, že sa klient neprihlási na ubytovanie najneskôr do 22:00 hod. dňa dohodnutého ako deň začiatku ubytovania (ďalej len „nevyčerpané ubytovacie služby“), bude to poskytovateľ považovať za odstúpenie od zmluvy o poskytnutí služby zo strany klienta, a teda zmluva o poskytnutí služieb zaniká, tzn. klient stráca nárok na ubytovanie v ubytovacom zariadení a to bez náhrady. To neplatí v prípade, keď klient vopred informuje poskytovateľa o neskoršom prihlásení na ubytovanie. V prípade, že sa klient bez predchádzajúceho informovania poskytovateľa neprihlási na ubytovanie najneskôr do 22:00 hod. dňa dohodnutého ako deň začiatku ubytovania, je povinný zaplatiť poskytovateľovi storno poplatok v súlade s článkom VI. týchto VOP. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že poskytovateľ má právo ubytovacie zariadenie, v ktorom mali byť klientovi poskytnuté nevyčerpané ubytovacie služby, poskytnúť inému klientovi a to aj v prípade, že poskytovanie nevyčerpaných ubytovacích služieb bol o dohodnuté na viac nocí.
8. V ubytovacom zariadení je zakázané používanie vlastných plynových zariadení a elektrických zariadení, okrem prenosných elektrických zariadení slúžiacich na osobnú hygienu (napr. fén, holiaci strojček, žehlička na vlasy a pod.) alebo na nabíjanie batérií zariadení používaných obvykle v obdobných zariadeniach na prácu alebo zábavu klientov (napr. notebook, tablet, mobilný telefón, fotoaparát a pod.).
9. Fajčiť v ubytovacích zariadeniach je prísne zakázané.

10. Je zakázané vnášať do ubytovacieho zariadenia akékoľvek zvieratá.
11. Užívanie omamných a psychotropných látok, jedov a prekurzorov alebo akékoľvek nakladanie s nimi je v ubytovacích zariadení prísne zakázané.
12. V ubytovacích zariadeniach je zakázané nosiť zbraň a/alebo strelivo alebo inak prechovávať zbraň a/alebo strelivo v stave umožňujúcom ich okamžité použitie. To sa vzťahuje aj na klienta, ktorý má platný zbrojný preukaz, ak nebola poskytovateľom vopred udelená výnimka.
13. Klient je povinný udržiavať v ubytovacích zariadeniach, ako aj v areáli ubytovacích zariadení čistotu a poriadok. Klient je povinný odpad dávať výlučne do nádob na to vyhradených.
14. Klient nesmie do ubytovacieho zariadenia vnášať väčšie športové náradie a obdobné predmety (napr. sánky, bicykle a pod.), na odloženie ktorých je poskytovateľom určené iné miesto.
15. V priestoroch ubytovacích zariadení je prísne zakázané používať akékoľvek pyrotechnické a/alebo dymové efekty, ktoré by mohli byť čo i len spôsobilé aktivovať požiarny alarm.
16. Vstup a ubytovanie akýchkoľvek zvierat v ubytovacom zariadení je zakázané. To neplatí v prípade, ak poskytovateľ udelil vopred písomný súhlas s ubytovaním zvieratá klienta.
17. Klient je povinný dodržiavať v ubytovacom zariadení nočný klud v čase medzi 22:00 hod. a 06:00 hod.
18. Klient je povinný informovať poskytovateľa o príchode a odchode návštevy do ubytovacieho zariadenia, ktorá nie je ubytovaná v ubytovacom zariadení. Návštevy, ktoré nie sú prihlásené na ubytovanie v ubytovacom zariadení môže klient prijímať len v čase od 08:00 hod. do 22:00 hod. a to najviac na 4 hodiny. Klient je povinný ukončiť návštevu osoby, ktorá nie je prihlásená na ubytovanie v ubytovacom zariadení pred 22:00 hod. a /alebo neumožniť takejto osobe zotrvanie v ubytovacom zariadení viac ako 4 hodiny a/alebo neprijímať návštevy v čase medzi 22:00 hod. a 08:00 hod. V prípade porušenia vyššie v tomto bode VOP uvedenej povinnosti klientom, je poskytovateľ oprávnený žiadať od klienta uhradenie ceny ubytovacích služieb v predmetnom ubytovacom zariadení za každú osobu, ktorej klient umožnil zotrvať v ubytovacom zariadení viac ako 4 hodiny alebo ktorej návštevu prijal, resp. trvala v čase medzi 22:00 hod. a 08:00 hod. a to za každý prípad porušenia tejto povinnosti klienta.
19. Poskytovateľ môže za účelom poskytnutia upratovacích služieb, alebo odstránenia závad oznámených klientom vstúpiť do ubytovacieho zariadenia, v ktorej je ubytovaný klient ktorýkoľvek deň v čase medzi 10:00 hod. a 17:00 hod. Počas pobytu poskytovateľ upratovacie služby neposkytuje. V prípade, že pobyt trvá dlhšie ako týždeň, poskytovateľ poskytne upratovacie služby na základe požiadavky klienta a za úhradu podľa dohody s klientom.
20. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že klient je povinný priebežne umývať a odkladať kuchynský riad, ktorý použil, a ktorým je vybavené ubytovacie zariadenie. Upratovacie služby poskytovateľa sa na umývanie takéhoto kuchynského riadu nevzťahujú.
21. Pri odchode z ubytovacieho zariadenia, v ktorom je klient ubytovaný, je klient vždy povinný zabezpečiť, aby boli uzavreté vodovodné kohútiky, zhasnuté svetlá, vypnuté elektrické spotrebiče, vypnutý plynový gril, riadne uzavreté okná a vchodové dvere.

22. Pri skončení ubytovania je klient povinný uvoľniť ubytovacie zariadenie (tzv. check-out) v deň dohodnutý ako deň skončenia ubytovania a to v čase do 11:00 hod. O 11:00 sa zámok na vstupných dverách automaticky uzamkne a vstúpiť do ubytovacieho zariadenia viac nebude možné. Klient je povinný nechať v ubytovacom zariadení všetky kľúče, resp. magnetické kľúče, ktoré mu poskytol poskytovateľ pri prihlásení na ubytovanie alebo v priebehu pobytu.

23. Ak klient poruší svoju povinnosť podľa bodu 22. tohto článku VOP a pri odhlásení z ubytovania neodovzdá poskytovateľovi kľúč, resp. magnetický kľúč, je poskytovateľ oprávnený požadovať od neho zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50,00 € za každý neodovzdaný kľúč a/alebo magnetický kľúč.

24. V prípade, že klient sa najneskôr do 11:00 hod. dňa dohodnutého ako deň skončenia ubytovania neodhlási z ubytovania resp. neuvolní ubytovacie zariadenie, v ktorom bol ubytovaný, je poskytovateľ oprávnený žiadať od klienta uhradenie poplatku za neskoré uvoľnenie ubytovania (late check-out) a to nasledovne:

a) ak sa klient odhlási z ubytovania, resp. neuvolní ubytovacie zariadenie v čase medzi 11:01 hod. a 15:00 hod. dňa dohodnutého ako deň skončenia ubytovania, poplatok vo výške 25% ceny ubytovacích služieb v predmetnom ubytovacom zariadení,

b) ak sa klient odhlási z ubytovania, resp. uvoľní ubytovacie zariadenie po 15:01 hod. dňa dohodnutého ako deň skončenia ubytovania, poplatok vo výške 100% ceny ubytovacích služieb v predmetnom ubytovacom zariadení.

25. V prípade, že sa nájdu osobné veci klienta ubytovacom zariadení, v ktorom bol ubytovaný, poskytovateľ zašle takéto veci klientovi na náklady klienta, ak ho o to klient požiada. V opačnom prípade poskytovateľ nájdené veci odovzdá príslušnému štátnemu orgánu. Poskytovateľ je oprávnený kontaktovať klienta za účelom zaslania osobných vecí podľa prvej vety tohto bodu VOP.

#### **X. Zodpovednosť zmluvných strán.**

1. Za prípadnú škodu na veciach vnesených klientom alebo pre klienta do ubytovacieho zariadenia poskytovateľ nezodpovedá.

2. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú škodu na klenotoch, peniazoch alebo iných cennostiach klienta.

3. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že prípadné použitie trezoru v ubytovacom zariadení sa v žiadnom prípade nepovažuje za prevzatie vecí klienta do úschovy poskytovateľom.

4. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody vzniknuté mimo ubytovacieho zariadenia.

5. Poskytovateľ nezodpovedá za akýkoľvek úraz, ktorý sa stal počas poskytovania služieb okrem prípadov, ak poskytovateľ, resp. jeho zamestnanec konal hrubo nedbanlivo alebo úmyselne.

6. Klient zodpovedá v celom rozsahu za škody na majetku poskytovateľa alebo iných klientov spôsobené klientom alebo jeho návštevou. V prípade, že škodu spôsobí neplnoletý alebo maloletý klient, zodpovedá za ňu v celom rozsahu klient, v sprievode ktorého bol neplnoletý alebo maloletý klient ubytovaný v ubytovacom zariadení podľa bodu 3. a 4. článku IX. týchto VOP.

7. V prípade vzniku škody je klient, ktorý nesie za túto škodu zodpovednosť, povinný informovať o tejto škode poskytovateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr v deň skončenia poskytovania služieb.

8. Klient zodpovedný za škodu na majetku poskytovateľa je povinný zaplatiť túto škodu vo výške nadobúdacej hodnoty poškodeného majetku a to (i) najneskôr v deň skončenia poskytovania služieb, ak sa poskytovateľ o škode dozvedel pred skončením poskytovania služieb alebo (ii) do 5 (slovom piatich) kalendárnych dní od výzvy poskytovateľa na úhradu škody, ak sa poskytovateľ o škode dozvedel po skončení poskytovania služieb.

#### **XI. Reklamačný poriadok ubytovacích zariadení.**

1. Tento článok VOP upravuje práva a povinnosti poskytovateľa a klienta v prípade existencie väd služieb poskytovaných na základe zmluvy o poskytnutí služby alebo zmluvy o kúpe darčekového poukazu (ďalej v tomto článku len „služba“) a pri uplatňovaní nárokov z nich.

2. V prípade, ak má služba vadu, t. j. napr. v ubytovacom zariadení chýba vybavenie alebo jeho vybavenie je poškodené, má klient právo reklamovať ju.

3. Za vadu služby sa nepovažuje, ak neboli naplnené očakávania klienta, ale služba netrpí kvalitatívnou vadou (napr. ubytovacie zariadenie, v ktorom je klient ubytovaný sa mu opticky zdá menšie).

4. Poskytovateľ je povinný umožniť klientovi, ak ho o to klient požiada a je to možné, overiť si informácie o kvalite poskytovanej služby.

5. Ak klient zistí, že služba má vadu, ktorá bráni v užívaní ubytovacích služieb, nesmie ďalej užívať službu (pokračovať v ubytovaní) a je povinný bez zbytočného odkladu informovať o takejto vade poskytovateľa. Klient môže poskytovateľovi vytknúť vadu najneskôr do jedného mesiaca od poskytnutia služby, inak právo klienta na reklamáciu zaniká (najmä ak už nie je možné overiť existenciu vady).

6. Po uplatnení reklamácie klientom ho poskytovateľ poučí o právach a povinnostiach vyplývajúcich mu z väd podľa Zák. č. 40/1964Zb. Občiansky zákonník v účinnom znení.

7. O uplatnení reklamácie poskytovateľ vydá klientovi potvrdenie.

8. Klient je povinný poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie.

9. Za odstrániteľné vady sa považujú vady, ktorých odstránením neutrpí kvalita a vlastnosti služby.

10. Ak má služba odstrániteľnú vadu, má klient právo, aby bola táto riadne, bezplatne a bez zbytočného odkladu odstránená.

11. V prípade odstrániteľných väd môže klient namiesto odstránenia vady požadovať nové poskytnutie služby, resp. jej časti, ak sa vada týka len časti poskytovanej služby, ak tým poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady.

12. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť službu znova bez väd, ak to klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.

13. V prípade, že má služba väčší počet odstrániteľných väd (t. j. min. tri) a tieto bránia v jej riadnom užívaní alebo sa vady vyskytnú opakovane, klient má právo na jej opätovné poskytnutie, resp. náhradné ubytovanie, ak je to možné alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

14. Za neodstrániteľné vady sa považujú vady, ktoré nemožno odstrániť.

15. V prípade neodstrániteľných väd, ktoré bránia v riadnom užívaní služby má klient právo na opätovné poskytnutie služby, resp. náhradné ubytovanie, ak je to možné alebo právo od zmluvy odstúpiť.

16. V prípade neodstrániteľných väd, ktoré nebránia v riadnom užívaní služby (ktoré nemajú vplyv na akosť služby) má klient právo na primeranú zľavu z ceny služby.

17. Na základe rozhodnutia klienta, ktoré z vyššie uvedených práv (podľa typu vady) si uplatňuje, poskytovateľ vybaví reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom, resp. v odôvodnených prípadoch, do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

18. O vybavení reklamácie predávajúci vydá klientovi písomný doklad, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

19. Reklamáciu služby v mene poskytovateľa vybavuje poskytovateľ resp. ním poverená osoba.

## **XII. Spoločné ustanovenia.**

1. Miestom plnení podľa zmluvy o poskytnutí služby je ubytovacie zariadenie, resp. bankový účet poskytovateľa.

2. Akákoľvek komunikácia zmluvných strán vrátane akéhokoľvek oznámenia, reklamácie alebo odstúpenia sa bude považovať za doručenie podľa spôsobu jej doručovania nasledovne:

a) v prípade osobného doručenia, v okamihu jej doručenia,

b) v prípade telefonického doručenia, v okamihu jej oznámenia príslušnej zmluvnej strane – príjemcovi na telefónnom čísle príslušnej zmluvnej strany,

c) v prípade doručenia e-mailom, dňom jej odoslania na e-mailovú adresu príslušnej zmluvnej strany – príjemcovi,

d) v prípade doručovania prostredníctvom poštového orgánu alebo doručovateľskej spoločnosti, dňom kedy: (i) príslušná zmluvná strana – príjemca prevzal a zásielku obsahujúcu komunikáciu, alebo (ii) príslušná zmluvná strana – príjemca odmietla prevziať zásielku obsahujúcu komunikáciu, ak zmluvná strana – príjemca bezdôvodne odmietne prevziať zásielku obsahujúcu komunikáciu (pričom v prípade pochybností sa má za to, že odmietnutie bolo bezdôvodné), alebo (iii) sa zásielka obsahujúca komunikáciu adresovanú zmluvnej strane – príjemcovi vráti späť zmluvnej strane – odosielateľovi ako nedoručiteľná z akéhokoľvek dôvodu, a to za predpokladu, že táto komunikácia bude druhej zmluvnej strane doručená vo forme a spôsobom podľa týchto VOP, resp. všeobecne záväzného právneho predpisu Slovenskej republiky.

3. Fotografie uverejnené na webovom portáli poskytovateľa podliehajú ochrane autorského práva podľa zákona č. 185/2015 Z.z. Autorského zákona v účinnom znení. Akékoľvek nakladanie s týmito fotografiami treťou osobou mimo webového portálu poskytovateľa podlieha písomnému súhlasu poskytovateľa a/alebo autora, a/alebo osôb, ktorých podobizňa je na týchto fotografiách zachytená.

4. Klient nesmie používať názov a logo poskytovateľa, resp. ubytovacích zariadení na komerčné účely bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa, ak zo zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a klientom nevyplýva niečo iné.

5. Zaplatenie zmluvnej pokuty podľa týchto VOP nezbavuje zmluvnú stranu, voči ktorej bola uplatnená zmluvná pokuta jej záväzku plniť povinnosť, ktorej plnenie bolo zabezpečené zmluvnou pokutou, ak nie je dohodnuté inak. Zmluvné strany vyhlasujú, že výšku zmluvných pokút podľa týchto VOP nepovažujú za neprimeranú, ani za priečiacu sa dobrým mravom, ani poctivému obchodnému styku predovšetkým vzhľadom na význam záväzkovo-právnych vzťahov, ktorých porušenie je takýmto zodpovednostným následkom sankcionované.

### **XIII. Ochrana osobných údajov.**

Súbory cookies.

1. Prevádzkovateľom informačných systémov je poskytovateľ – obchodná spoločnosť Leháro s.r.o., so sídlom Ľubochnianska 4, Bratislava-Nové Mesto 831 04, IČO 47 823 755, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 99821/B, telefónne číslo +421 945 44 55 44, e-mailová adresa [martin@leharo.sk](mailto:martin@leharo.sk) Prevádzkareň poskytovateľa sa nachádza na adrese Ľubochnianska 4, Bratislava-Nové Mesto 831 04

2. Zodpovednú osobu poskytovateľa môže dotknutá osoba kontaktovať aj na e-mailovej adrese: [info@penatijamka19.sk](mailto:info@penatijamka19.sk).

3. Dotknutou osobou sa rozumie potenciálny klient/klient, ktorý je fyzickou osobou a ktorého osobné údaje poskytovateľ spracúva (ďalej v tomto článku VOP len „dotknutá osoba“).

4. Poskytovateľ v tomto článku VOP poskytuje dotknutej osobe informácie, ktoré súvisia so spracúvaním poskytnutých osobných údajov podľa nariadenia 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, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v účinnom znení (ďalej len „Zák. č. 18/2018 Z.z.“). 5. Poskytovateľ môže spracúvaním osobných údajov dotknutej osoby poveriť sprostredkovateľa, ktorý poskytuje dostatočné záruky, že sa prijímú primerané technické a organizačné opatrenia tak, aby spracúvanie spĺňalo požiadavky GDPR a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby. Zoznam sprostredkovateľov poverených poskytovateľom je uvedený na webovom portáli poskytovateľa. Tento zoznam bude poskytovateľ aktualizovať podľa potreby.

6. Osobné údaje dotknutej osoby uvedené v nezáväznej rezervácii, ako aj v rezervácii, resp. vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a klientom, tzn. osobné údaje dotknutej osoby v rozsahu: meno, priezvisko, e-mailová adresa, telefonický kontakt, krajina bydliska, objednané a poskytnuté služby budú na základe právneho titulu podľa čl. 6, ods. 1, písm. b) GDPR spracúvané bez súhlasu dotknutej osoby v „informačnom systéme – zmluvy“ a to na účel plnenia predmetu zmluvy uzavretej medzi poskytovateľom a klientom, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba alebo na vykonávanie opatrení v predzmluvných vzťahoch klienta a poskytovateľa, ktoré sa uskutočňujú na žiadosť potenciálneho klienta/klienta, resp. dotknutej osoby, nakoľko spracúvanie týchto osobných údajov je nevyhnutné na plnenie takejto zmluvy alebo na vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy. Osobné údaje dotknutých osôb podľa tohto bodu bude poskytovateľ spracúvať najviac do uplynutia 24 mesiacov od skončenia poskytovania služieb, resp. 3 mesiace od zaslania cenovej ponuky potenciálnemu klientovi na základe jeho nezáväznej objednávky, ak by k poskytnutiu služieb nedošlo. Poskytnutie osobných údajov podľa tohto bodu je nevyhnutné na uzavretie zmluvy alebo na vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy, preto v prípade neposkytnutia týchto osobných údajov dotknutou osobou nebude možné zmluvu uzavrieť, resp. vykonať predmetné opatrenia.

7. Osobné údaje dotknutej osoby, ktorá je občanom Slovenskej republiky v rozsahu: meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, štátna príslušnosť, číslo občianskeho preukazu alebo číslo cestovného pasu, resp. iného cestovného dokladu a doba pobytu budú na základe právneho titulu podľa čl. 6, ods. 1, písm. c) GDPR spracúvané bez súhlasu dotknutej osoby

v informačnom systéme alebo knihe ubytovaných a to na účel plnenia povinností poskytovateľa podľa zákona č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky v účinnom znení (ďalej len „Zákon č. 253/1998 Z.z.“).

8. Osobné údaje dotknutej osoby, ktorá nie je občanom Slovenskej republiky, tzn. je cudzinec v rozsahu: meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu, štátna príslušnosť, číslo občianskeho preukazu alebo číslo cestovného pasu, resp. iného dokladu totožnosti a doba pobytu budú na základe právneho titulu podľa čl. 6, ods. 1, písm. c) GDPR spracúvané bez súhlasu tejto dotknutej osoby v informačnom systéme alebo knihe ubytovaných a to na účel plnenia povinností poskytovateľa podľa zákona č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v účinnom znení (ďalej len „Zákon č. 404/2011 Z.z.“).

9. Osobné údaje dotknutých osôb podľa bodu 7. a 8. tohto článku bude poskytovateľ spracúvať po dobu určenú osobitnými všeobecne-záväznými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na ich spracúvanie.

10. Poskytnutie osobných údajov podľa bodu 7. a 8. tohto článku je požiadavkou vyplývajúcou zo Zákona č. 253/1998 Z.z., resp. Zákona 404/2011 Z.z., preto v prípade neposkytnutia týchto osobných údajov dotknutou osobou, by došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich z uvedených zákonov, a preto nebude možné zo strany poskytovateľa poskytnúť ubytovanie tejto dotknutej osobe.

11. V prípade, že dotknutá osoba udelí poskytovateľovi dobrovoľný súhlas so zasielaním informácií o novinkách a akciách poskytovateľa, bude osobný údaj takejto dotknutej osoby – e-mailová adresa, na účel zasielania aktuálnych informácií o novinkách a akciách poskytovateľa prostredníctvom e-mailovej správy spracúvané v informačnom systéme – marketing na základe súhlasu dotknutej osoby, tzn. na základe právneho titulu podľa čl. 6, ods. 1, písm. a) GDPR. Dotknutá osoba udeľuje súhlas so spracúvaním osobných údajov na účely uvedené v prvej vete tohto odseku tak, že čas platnosti takéhoto súhlasu je 3 roky od jeho udelenia dotknutou osobou alebo od uzavretia poslednej zmluvy o poskytnutí služieb alebo zmluvy o kúpe darčekového poukazu, podľa toho čo nastane neskôr. Dotknutá osoba môže kedykoľvek počas platnosti súhlasu podľa predchádzajúcej časti tohto bodu odvolať tento svoj súhlas so spracúvaním jej osobných údajov spôsobom uvedeným v bode 17. tohto článku a to aj bez uvedenia dôvodu. Odvolanie súhlasu dotknutej osoby podľa predchádzajúcej vety tohto bodu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov takejto dotknutej osoby založeného na jej súhlase udelenom pred jeho odvolaním.

12. V prípade, že dotknutá osoba vyplní kontaktný formulár na webovom portáli poskytovateľa a zároveň udelí poskytovateľovi dobrovoľný súhlas s takýmto spracúvaním jej osobných údajov, budú osobné údaje takejto dotknutej osoby v rozsahu: meno, priezvisko, e-mailová adresa a prípadne telefónne číslo, ak ho poskytne, spracúvané na účel preskúmania podania dotknutej osoby alebo zodpovedania otázky, resp. reakcie na správu dotknutej osoby, spracúvané v informačnom systéme – kontaktný formulár na základe súhlasu dotknutej osoby, tzn. na základe právneho titulu podľa čl. 6, ods. 1, písm. a) GDPR. Dotknutá osoba udeľuje súhlas so spracúvaním osobných údajov na účely uvedené v prvej vete tohto bodu tak, že čas platnosti takéhoto súhlasu je 3 mesiace od preskúmania takéhoto podania poskytovateľom alebo od zodpovedania poslednej otázky poskytovateľom, resp. poslednej reakcie poskytovateľa na správu dotknutej osoby, podľa

toho čo nastane neskôr. Dotknutá osoba môže kedykoľvek počas platnosti súhlasu podľa predchádzajúcej časti tohto odseku odvolať tento svoj súhlas so spracúvaním jej osobných údajov spôsobom uvedeným v bode 17. tohto článku a to aj bez uvedenia dôvodu. Odvolanie súhlasu dotknutej osoby podľa predchádzajúcej vety tohto bodu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov takejto dotknutej osoby založeného na jej súhlase udelenom pred jeho odvolaním.

13. V prípade, že poskytovateľ nezískal osobné údaje dotknutej osoby priamo od tejto dotknutej osoby, získal tieto

- od sprostredkovateľa, ktorý je prevádzkovateľom ubytovacieho portálu alebo sprostredkovateľom ubytovania, resp. služieb v cestovnom ruchu, alebo
- od tretej osoby, ktorá urobila rezerváciu služieb v prospech dotknutej osoby, a ktorému, resp. ktorej dotknutá osoba poskytla svoje osobné údaje za účelom uzavretia zmluvy o poskytnutí služby s poskytovateľom.

14. Dotknutá osoba je povinná poskytnúť poskytovateľovi len pravdivé, správne a aktuálne osobné údaje. Dotknutá osoba sa zaväzuje, že vždy oznámi poskytovateľovi svoje pravdivé, správne a aktuálne osobné údaje.

15. Poskytovateľ v zmysle čl. 13, ods. 1 písm. e) a f) GDPR informuje dotknutú osobu, že jej osobné údaje:

- a) budú sprístupnené príjemcom, resp. tretím stranám, ktorými sú: (i) subjekty, ktorým zo zákona vzniká právo na sprístupnenie týchto údajov, (ii) sprostredkovateľom poskytovateľa, ktorých zoznam je uvedený na webovom portáli poskytovateľa, (iii) v prípade vzniku sporu, ktorého predmetom budú zmluvné a/alebo mimozmluvné záväzky súvisiace s o zmluvným vzťahom medzi poskytovateľom a dotknutou osobou budú osobné údaje dotknutej osoby poskytnuté nasledujúcim príjemcom: príslušnému súdu, resp. príslušnému orgánu verejnej moci a právnenému zástupcovi poskytovateľa, poverenému na jeho zastupovanie pri riešení takto vzniknutého sporu súdnou alebo mimosúdnou cestou,
- b) nebudú prenášané do tretích krajín.

16. Poskytovateľ poskytuje dotknutej osobe informácie o jej právach v súlade s čl. 13, ods. 2, písm. b) GDPR. Dotknutá osoba má:

- a) právo požadovať od poskytovateľa prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, tzn. poskytovateľ na základe žiadosti dotknutej osoby podľa bodu 17 tohto článku, v ktorej dotknutá osoba uplatní toto právo, vystaví a doručí dotknutej osobe potvrdenie o tom, či poskytovateľ spracúva osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, a ak tomu tak je, vyhotoví a doručí tejto dotknutej osobe kópiu týchto osobných údajov a zároveň informuje dotknutú osobu o (i) účele spracúvania jej osobných údajov, (ii) kategórii spracúvaných osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby, (iii) príjemcoch, ktorým boli alebo budú tieto osobné údaje poskytnuté, (iv) predpokladanej dobe uchovávanía týchto osobných údajov, resp. kritériách na jej určenie, (v) existencii práv dotknutej osoby podľa písm. b) až f) tohto bodu, (vi) práve podľa bodu 18. tohto článku a (vii) zdroji odkiaľ poskytovateľ získal osobné údaje tejto dotknutej osoby, ak tieto nezískal priamo od nej;
- b) právo na opravu jej osobných údajov, tzn. poskytovateľ na základe žiadosti dotknutej osoby podľa 17 tohto článku, v ktorej dotknutá osoba uplatní toto právo, bez zbytočného odkladu opraví nesprávne osobné údaje, ktoré sa týkajú tejto dotknutej osoby; so zreteľom na účely spracúvania má dotknutá osoba právo tiež na doplnenie neúplných osobných údajov, a to aj prostredníctvom poskytnutia doplnkového vyhlásenia;

c) právo na vymazanie jej osobných údajov, tzn. poskytovateľ na základe žiadosti dotknutej osoby podľa bodu 17 tohto článku, v ktorej dotknutá osoba uplatní toto právo, bez zbytočného odkladu vymaže osobné údaje, ktoré s ňou súvisia a týkajú tejto dotknutej osoby, ak je zároveň splnený jeden z nasledovných dôvodov: (i) osobné údaje dotknutej osoby už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali, (ii) dotknutá osoba odvolala súhlas, na základe ktorého sa toto spracúvanie vykonáva a neexistuje iný právny základ pre ich spracúvanie, (iii) dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu jej osobných údajov podľa písm. e) tohto bodu, (iv) osobné údaje dotknutej osoby sa spracúvali nezákonne alebo (v) osobné údaje dotknutej osoby musia byť vymazané, aby sa splnila zákonná povinnosť podľa všeobecne záväzného právneho predpisu Európskej Únie alebo Slovenskej republiky. Právo na vymazanie osobných údajov sa neuplatňuje, ak je spracúvanie potrebné: (i) na uplatnenie práva na slobodu prejavu a na informácie, (ii) na splnenie zákonnej povinnosti, ktorá si vyžaduje ich spracúvanie podľa všeobecne záväzného právneho predpisu Európskej Únie alebo Slovenskej republiky alebo na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme, (iii) z dôvodov verejného záujmu v oblasti verejného zdravia v zmysle čl. 9, ods. 2 písm. h) a i) a čl. 9, ods. 3 GDPR, (iv) na účely archivácie vo verejnom záujme, na účely vedeckého alebo historického výskumu či na štatistické účely, pokiaľ je pravdepodobne, že uplatnenie práva na vymazanie by znemožnilo alebo závažným spôsobom sťažilo dosiahnutie cieľov takéhoto spracúvania alebo (v) na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov;

d) právo na obmedzenie spracúvania jej osobných údajov, tzn. poskytovateľ na základe žiadosti dotknutej osoby podľa bodu 17 tohto článku, v ktorej dotknutá osoba uplatní toto právo, obmedzí spracúvanie jej osobných údajov, t. j. pozastaví ďalšie spracovateľské operácie s týmito osobnými údajmi, ak: (i) dotknutá osoba napadla správnosť jej spracúvaných osobných údajov, pričom spracúvanie sa v tomto prípade obmedzí na obdobie, kým sa overuje správnosť týchto osobných údajov, (ii) spracúvanie je protizákonné a dotknutá osoba namieta proti vymazaniu osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia, (iii) poskytovateľ už nepotrebuje tieto osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich dotknutá osoba na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov alebo (iv) dotknutá osoba namieta spracúvanie jej osobných údajov podľa časti (i), písm. e) tohto bodu, pričom spracúvanie sa v tomto prípade obmedzí na obdobie, kým sa overí či oprávnené dôvody na strane poskytovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby. Osobné údaje, ktorých spracúvanie je obmedzené v zmysle tohto písm. d) sa s výnimkou ich uchovávaní spracúvajú len so súhlasom dotknutej osoby alebo na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov, alebo na ochranu práv inej fyzickej alebo právnickej osoby, alebo z dôvodov dôležitého verejného záujmu Európskej Únie alebo členského štátu;

e) právo namietať proti spracúvaniu jej osobných údajov, tzn. dotknutá osoba má právo kedykoľvek žiadosťou podľa bodu 17. tohto článku namietať proti spracúvaniu jej osobných údajov (i) z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie, ak právnym titulom ich spracúvania je oprávnený záujem poskytovateľa alebo tretej osoby, nad ktorým neprevažujú záujmy alebo základné práva a slobody dotknutej osoby, ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov a to vrátane profilovania založené ho na uvedenom právnom titule ich spracúvania alebo v prípade spracúvania jej osobných údajov na účely vedeckého alebo historického výskumu či na štatistické účely s výnimkou prípadov, keď je spracúvanie nevyhnutné na plnenie úlohy z dôvodov verejného záujmu alebo (ii) za účelom

priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s týmto priamym marketingom; osobné údaje spracúvané na účely priameho marketingu, ktorých spracúvanie dotknutá osoba namietla sa na tento účel nesmú ďalej spracúvať;

f) právo na prenosnosť jej osobných údajov, tzn. poskytovateľ na základe žiadosti dotknutej osoby podľa bodu 20. tohto článku, v ktorej dotknutá osoba uplatní toto právo, poskytne dotknutej osobe v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, a ktoré táto dotknutá osoba poskytla poskytovateľovi, pričom dotknutá osoba má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi informačných systémov bez toho, aby jej v tom bránil poskytovateľ a to za súčasného splnenia podmienok, že: (i) tieto osobné údaje poskytovateľ spracúva na základe súhlasu dotknutej osoby alebo je ich spracúvanie nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, resp. na vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby a zároveň (ii) ich spracúvanie sa vykonáva automatizovanými prostriedkami.

17. Dotknutá osoba môže uplatniť svoje práva uvedené v bode 16. tohto článku, resp. v čl. 15 až 22 a článku 34 GDPR voči poskytovateľovi alebo odvolať svoj súhlas so spracúvaním jej osobných údajov žiadosťou doručenu:

a) písomne na adresu sídla alebo prevádzkarne poskytovateľa uvedené v bode 1. tohto článku, alebo

b) elektronickou komunikáciou na e-mailovú [info@penatijamka19.sk](mailto:info@penatijamka19.sk), alebo

c) osobne na adrese sídla alebo prevádzkarne poskytovateľa uvedenú v bode 1. tohto článku za predpokladu, že sa preukázala totožnosť dotknutej osoby. Ak dotknutá osoba podala žiadosť elektronickými prostriedkami, informácie sa podľa možnosti poskytnú elektronickými prostriedkami, pokiaľ dotknutá osoba nepožiadala o iný spôsob ich poskytnutia.

18. Poskytovateľ poskytne dotknutej osobe informácie o opatreniach, ktoré sa prijali na základe jej žiadosti podľa bodu 17 tohto článku do jedného mesiaca od doručenia tejto žiadosti. Uvedená lehota sa môže v prípade potreby predĺžiť o ďalšie dva mesiace, pričom sa zohľadní komplexnosť žiadosti a počet žiadostí. Poskytovateľ informuje o každom takomto predĺžení príslušnú dotknutú osobu do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi zmeškania lehoty. Informácie podľa prvej vety tohto bodu poskytne poskytovateľ bezplatne okrem prípadov uvedených v bode 19, písm. (i) tohto článku.

19. Ak sú žiadosti dotknutej osoby podľa bodu 16 tohto článku zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, poskytovateľ môže (i) požadovať od dotknutej osoby úhradu primeraného poplatku zohľadňujúceho administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo na oznámenie alebo na uskutočnenie požadovaného opatrenia, alebo (ii) odmietnuť konať na základe žiadosti.

20. Dotknutá osoba má v súlade s čl. 77 a nasl. GDPR právo pri podozrení, že jej osobné údaje sú spracúvané v rozpore s GDPR podať sťažnosť príslušnému dozornému orgánu, tzn. Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky. Dotknutá osoba, ktorá tvrdí, že je priamo dotknutá na svojich právach pri spracúvaní jej osobných údajov má v zmysle s ust. § 100 Zák. č. 18/2018 Z.z. právo podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.

21. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností poskytovateľ uvádza, že nebude pri spracúvaní osobných údajov dotknutej osoby používať automatizované rozhodovanie ani profilovanie.

22. Súbor cookie sú malé textové súbory, ktoré webový portál poskytovateľa ukladá v zariadení dotknutej osoby (napr. počítač, tablet, mobilný telefón) pri jej prehliadaní. Vďaka týmto súborom si webový portál poskytovateľa na určitý čas uchováva informácie o krokoch a preferenciách dotknutej osoby, takže ich pri ďalšej návšteve webového portálu poskytovateľa alebo prehliadaní jeho jednotlivých stránok nemusí dotknutá osoba opätovne uvádzať.

23. Súbor cookie môžu byť dočasné alebo trvalé. Dočasné súbory cookie sa ukladajú v zariadení dotknutej osoby len do zatvorenia prehliadača dotknutou osobou. Trvalé súbory cookie nie sú automaticky odstránené po zatvorení prehliadača dotknutou osobou, ale sa ukladajú v jej zariadení po dobu najviac 3 roky. Tieto trvalé súbory cookie môžu byť kontrolované pri každej návšteve webového portálu poskytovateľa. Informácie, ktoré poskytovateľ zhromažďuje prostredníctvom súborov cookie sú: typ prehliadača, internetová adresa, z ktorej sa dotknutá osoba pripojil a na webový portál poskytovateľa, IP adresa zariadenia, posledná prezeraná ponuka na danom zariadení na webovom portáli poskytovateľa, súhlas dotknutej osoby s využívaním súborov cookie nastavený v prehliadači.

24. Povolenie využívania súborov cookie nie je nevyhnutne potrebné na fungovanie webového portálu poskytovateľa, ale poskytne dotknutej osobe lepší používateľský komfort pri práci s ním. Súbor cookie môže dotknutá osoba kedykoľvek vymazať alebo zablokovať. V takomto prípade sa však môže stať, že určité funkcionality webového portálu poskytovateľa (napr. rezervačný systém na poskytovanie ubytovacích služieb) nebudú fungovať tak, ako by mali.

25. Informácie ukladané v súboroch cookie používaných poskytovateľom neobsahujú žiadne informácie slúžiace na identifikáciu dotknutej osoby. Súbor cookie sa používajú výhradne na účely (i) uchovávaní informácií o nedávno prezeranej ponuke dotknutou osobou, (ii) preverovanie účinnosti webového portálu poskytovateľa a (i ii) uchovávaní súhlasu, resp. nesúhlasu dotknutej osoby s využívaním súborov cookie.

26. Pre zobrazovanie relevantnejších reklám sú niektoré súbory cookie, použité na webovom portáli poskytovateľa, ukladané reklamným systémom tretích strán (napr. Google Adsense). Požívanie týchto súborov cookie tretích strán sa riadi ich vlastnými zásadami používania súborov cookie. Toto je možné vypnúť v nastaveniach prehliadača.

#### **XVI. Záverečné ustanovenia.**

1. V ubytovacích zariadeniach je zakázané zhotovovanie obrazových, zvukových a obrazovo -zvukových záznamov určených na komerčné účely bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa.

2. V prípade, že poskytovateľ nevyhoví žiadosti klienta, ktorý je spotrebiteľom o nápravu spôsobu vybavenia reklamácie alebo na ňu spotrebiteľovi neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, klient, ktorý je spotrebiteľom má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v účinnom znení (ďalej len „Zákon č. 391/2015 Z.z.“) (ak ide o spory, na ktoré sa tento zákon vzťahuje) a to príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „MH SR“) (zoznam týchto subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na internetovej stránke M H SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk) alebo [www.economy.gov.sk](http://www.economy.gov.sk)).

Alebo má možnosť podať návrh prostredníctvom tzv. európskej platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na webovom portáli [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/). Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich so spotrebiteľskou zmluvou sú uvedené na webovom portáli MH SR a v Zákone č. 391/2015 Z.z. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že toto ustanovenie okrem poslednej vety sa vzťahuje len na zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a klientom, ktorý je spotrebiteľom.

3. Inak poskytovateľ sa s klientom, ktorý nie je spotrebiteľom dohodli, že v prípade, ak bude žalobcom klient, všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú z právnych vzťahov v súvislosti s poskytnutím služieb podľa týchto VOP alebo v súvislosti s nimi, vrátane sporov o platnosť týchto VOP, výklad a zánik, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní Rozhodcovskému súdu Slovenskej živnostenskej komory so sídlom Horná 13, 974 01 Banská Bystrica zriadenom Slovenskou živnostenskou komorou podľa jeho rokovacieho poriadku. Zmluvné strany sa dohodli že v rozhodcovskom konaní bude rozhodovať jediný rozhodca. Zmluvné strany vyhlasujú, že sa rozhodnutiu vydanému v rozhodcovskom konaní podriadia a takéto rozhodnutie bude pre zmluvné strany konečné, záväzné a vykonateľné. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak bude žalobcom poskytovateľ, všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú z právnych vzťahov v súvislosti s poskytnutím služieb podľa týchto VOP alebo v súvislosti s nimi, vrátane sporov o platnosť týchto VOP, výklad a zánik, predložia veritelia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní Rozhodcovskému súdu Slovenskej živnostenskej komory so sídlom Horná 13, 974 01 Banská Bystrica zriadenom Slovenskou živnostenskou komorou podľa jeho rokovacieho poriadku alebo všeobecnému súdu. Zmluvné strany sa dohodli že v rozhodcovskom konaní bude rozhodovať jediný rozhodca. Zmluvné strany prehlasujú, že sa rozhodnutiu vydanému v rozhodcovskom konaní podriadia a takéto rozhodnutie bude pre zmluvné strany konečné, záväzné a vykonateľné.

4. Orgánom dohľadu, ktorému podlieha činnosť poskytovateľa je Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom Prievozská 32, Bratislava.

5. Právne vzťahy medzi poskytovateľom a klientom, ktorý je spotrebiteľom sa riadia najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v účinnom znení, Zákonom č. 102/2014 Z.z. a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v účinnom znení. Ostatné právne vzťahy, tzn. právne vzťahy, ktoré vzniknú medzi poskytovateľom a klientom, ktorý nie je spotrebiteľom sa riadia zákonom č. 513/1991 Z. b. Obchodný zákonník v účinnom znení.

6. Tieto VOP sú publikované v slovenskom jazyku. V prípade vyhotovenia akéhokoľvek prekladu VOP do iného jazyka poskytovateľom alebo inou osobou, je rozhodujúce znenie VOP v slovenskom jazyku.

7. V prípade, ak sa niektoré z ustanovení týchto VOP stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným a je oddeliteľné od ostatných ustanovení, nemá takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevykonateľnosť niektorého z ustanovení vplyv na platnosť, účinnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení V OP.

8. Poskytovateľ je oprávnený v závislosti od zmien právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky jednostranne zmeniť tieto VOP, ak relevantný zákon neurčuje inak. Túto zmenu zverejní poskytovateľ na svojom webovom portáli spolu s uvedením kedy príslušná zmena nadobúda účinnosť. VOP v aktuálnom znení sa vzťahujú aj na zmluvný

vzťah poskytovateľa a klienta, ktorý vznikol pred ich účinnosťou. Informácie poskytnuté klientovi, ktorý je spotrebiteľom podľa ust. §3 ods. 1 Zákona č. 102/2014 Z.z. môžu byť v prípade zmluvných vzťahov uzavretých pred účinnosťou zmeny VOP zmenené len s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

9. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 30.3.2026