

Všeobecné obchodné podmienky

Penzión TWIN

Úvodné ustanovenia

Predmetom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len ako "VOP") sú práva a povinnosti upravujúce zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom penziónu a jeho klientmi. Tieto VOP sa vzťahujú na online rezervácie ubytovacích služieb poskytovaných prevádzkovateľom penziónu, využívanie online rezervačného systému prevádzkovateľa penziónu, platobné a storno podmienky online rezervácií uskutočnených klientom prostredníctvom internetovej stránky penziónu, ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri online rezervácii. Objednaním služby prostredníctvom online rezervácie klient potvrdzuje, že súhlasí so VOP a týmto momentom sú pre neho záväzné. Prevádzkovateľ penziónu si vyhradzuje právo jednostranne meniť tieto VOP, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke prevádzkovateľa penziónu.

Definícia pojmov

Pre účely týchto VOP sa rozumie:

Klientom každá fyzická osoba, minimálne vo veku 18 rokov, spôsobilá na právne úkony alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s penziónom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle penziónu záväznú objednávku.

Penziónom je penzión TWIN, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť TWIN Jasná, s. r. o., IČO: 45 601 895, so sídlom: Račianska 66, 831 02 Bratislava, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Sro, vložka číslo 65551/B.

Službou sú akékoľvek služby poskytované penziónom, najmä ubytovacie, stravovacie, wellness a kongresové služby.

Úhradou dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet prevádzkovateľa penziónu, prevzatím v pokladni, resp. moment, kedy penzión získa možnosť disponovať s uhradenými prostriedkami.

Škodou skutočná škoda a ušlý zisk. Skutočná škoda sa nahrádza v peniazoch, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Zmluvnou stranou penzión alebo klient.

Uzavretie zmluvy

Zmluvou sa rozumie dohoda medzi penziónom a klientom o poskytovaní služieb. Uzatvorením zmluvy sa penzión zaväzuje zabezpečiť klientovi služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a klient sa zaväzuje zaplatiť penziónu dohodnutú cenu a nahradiť prípadnú škodu spôsobenú zavinením klienta v súvislosti s využitím služieb.

Zmluva vzniká potvrdením objednávky - rezervácie klienta zo strany penziónu, pričom potvrdenie môže byť vykonané e-mailom, telefonicky alebo písomne.

V prípade, ak služby penziónu objednala pre klienta tretia osoba, voči penziónu je zmluvnou stranou tretia osoba s výnimkou nároku na náhradu škody, ktorá vznikla v dôsledku zavinenia klienta, kde v tomto prípade je voči penziónu zaviazaný priamo klient. Inak sú zmluvnými stranami penzión a klient.

Rezervácia

Pri online rezervácií má klient možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v penzióne podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári.

Klient vyplní v rezervačnom formulári pri online rezervácii všetky povinné údaje ako začiatok a koniec pobytu, typ izby, prípadne doplnkové služby a ďalej vyplní identifikačné údaje o svojej osobe tak, aby mohlo dôjsť k uzavretiu zmluvy. Potvrdením rezervácie /záväznej objednávky/ sa klient zaväzuje vykonať úhradu objednanej služby.

Po vyplnení všetkých požadovaných údajov zo strany klienta a potvrdením rezervácie zašle penzión klientovi potvrdenie prijatia záväznej objednávky.

Platobné podmienky

Klient je povinný zaplatiť za poskytnuté služby dohodnutú cenu, pričom uvedené platí aj pre služby, ktoré penzión poskytol tretím osobám na základe výslovnej požiadavky klienta.

Ceny uvedené v cenníku penziónu sú konečné a zahŕňajú aj daň z pridanej hodnoty. V cenníkových cenách nie sú zahrnuté miestne dane a poplatky.

Úhradu za pobyt rezervovaný klientom pri online rezervácií je klient povinný uhradiť v plnej výške pri online rezervácií, a to prostredníctvom platobnej karty alebo kreditnej karty alebo bankovým prevodom. Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v plnej výške v prospech prevádzkovateľa penziónu a oprávňuje prevádzkovateľa na prijatie tejto úhrady. Celková cena pobytu je zúčtovaná v prospech bankového účtu prevádzkovateľa penziónu. Po pripísaní platby na účet prevádzkovateľ penziónu potvrdí na e-mail klienta vybavenie objednávky buď jej potvrdením alebo zašle klientovi iný oznam.

Rezervácia sa považuje za garantovanú zo strany penziónu okamihom úhrady ceny za pobyt v plnej výške a doručením e-mailu o vybavení objednávky jej potvrdením.

Ak nie je dohodnuté inak, penzión vystaví doklad o prijatej platbe bezodkladne po úhrade ceny za pobyt a doručí ho klientovi na e-mailovú adresu zadanú pri vyplnení objednávkového formulára. Po ukončení pobytu klienta, v deň jeho odchodu, resp. najneskôr do 14 dní bude vystavený daňový doklad – faktúra, v ktorej budú vyúčtované objednané a využité služby penziónu zo strany klienta. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení. V prípade, ak klient využil okrem služieb zaplatených vopred pri online rezervácii aj iné služby, tieto sa zaväzuje zaplatiť najneskôr v deň odchodu z penziónu, a to v hotovosti alebo bezhotovostne prostredníctvom platobnej alebo kreditnej karty.

Platba kreditnou alebo platobnou kartou môže byť vykonaná pred aj po čerpaní služieb, a to na základe klientom poskytnutých údajov potrebných pre realizáciu platby. Poskytnutím údajov na platbu kreditnou alebo platobnou kartou klient vyslovuje súhlas s jej použitím. Penzión má právo aj dodatočne zúčtovať z kreditnej alebo platobnej karty rozdiely, ktoré budú zistené po jeho odchode /napríklad konzumácia, náhrada škody a pod./ s čím klient bezvýhradne súhlasí.

Penzión je povinný informovať klienta e-mailom o akomkoľvek dodatočnom vyrovnaní rozdielov z kreditnej alebo platobnej karty klienta a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania.

Ubytovacie a stravovacie služby

Penzión je povinný dať k dispozícii klientovi rezervované izby od 15.00 hod. dohodnutého dňa nástupu na pobyt. Klient má nárok na odovzdanie konkrétnej izby, iba ak sa s penziónom na tom vopred písomne dohodol.

Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a odovzdať izbu najneskôr do 10.00 hod. dohodnutého dňa odchodu. V prípade oneskoreného odovzdania izby je penzión oprávnený účtovať klientovi 50% z ceny ubytovania stanovenej podľa platného cenníka. V prípade ak nedôjde k odovzdaniu izby ani do 15.00 hod., penzión je oprávnený účtovať klientovi 100% ceny ubytovania určenej podľa platného cenníka bez toho, aby klientovi vznikol nárok na užívanie izby a služieb spojených s ubytovaním.

Ak sa klient nedostaví v dohodnutý deň príchodu do 22.00 hod. penzión je oprávnený rezervované izby prenechať inému klientovi.

Bezodkladne po odovzdaní kľúčov - kariet od izby je klient povinný skontrolovať stav vnútorného vybavenia izby a prípadné nedostatky, poškodenia alebo výhrady oznámiť na recepcii penziónu. V prípade, ak po ukončení pobytu klienta penzión zistí poškodenie izby, jej vnútorného vybavenia alebo chýbajúce časti, je klient povinný nahradiť penziónu skutočnú škodu v plnom rozsahu.

Pobyt klienta v penzióne upravuje ubytovací poriadok, ktorý je k dispozícii na recepcii penziónu. Ubytovací poriadok je pre klienta záväzný.

Do Penziónu Twin je zakázané vodiť akékoľvek zvieratá. V priestoroch penziónu je zakázané konzumovať vlastné jedlo a nápoje.

Raňajky sa podávajú formou bufetových stolov v čase od 7.30 hod. do 10.00 hod. V prípade polpenzie je čas výdaja večere od 18.00 hod. do 22.00 hod. Reštaurácia a bar je otvorený od 7,30 hod. do 22.00 hod..

Zmena alebo zrušenie rezervácie a nenastúpenie na pobyt

Storno poplatky

Akékoľvek zmeny uskutočnenej online rezervácie zo strany klienta je možné uskutočniť zaslaním e-mailu na adresu prevádzkovateľa twin@penziontwin.sk, telefonicky na čísle: +421 Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je klient povinný vždy uvádzať celé meno a adresu uvedené v online rezervácii. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej online rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, prevádzkovateľ penziónu nie je povinný požiadavke klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť, a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany prevádzkovateľa penziónu z dôvodu nemožnosti zmeny online rezervácie.

Pri odstúpení klienta od zmluvy a stornovaní objednaných služieb alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného stornovania objednaných služieb náleží penziónu odškodnenie vo forme storno poplatku, ktorý je určený percentuálnym vyjadrením z ceny služieb v závislosti od časového úseku, ktorý uplynul od stornovania služby a plánovaného začiatku poskytovania služieb. Pokiaľ nie je medzi penziónom a klientom dohodnuté inak, platia nasledovné storno poplatky určované z ceny služieb:

- Stornovanie medzi 15 – 30 dňom pred plánovaným termínom začiatku poskytovania služieb predstavuje výška storno poplatku 50% predpokladanej celkovej ceny;
- Stornovanie medzi 7 – 14 dňom pred plánovaným termínom začiatku poskytovania služieb predstavuje výška storno poplatku 70% predpokladanej celkovej ceny;
- Stornovanie 6 a menej dní pred plánovaným termínom začiatku poskytovania služieb predstavuje výška storno poplatku 100% predpokladanej celkovej ceny.

Výška storno poplatku platí aj v prípade, ak klient nevykoná konkrétny úkon smerujúci k stornovaniu objednaných služieb, avšak fakticky nenastúpi na pobyt.

V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt v mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou a pod.) je prevádzkovateľ penziónu oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenie rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt klientom.

Klient potvrdením objednávky a vyjadrením súhlasu s týmito VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ penziónu je oprávnený v prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku klienta na vrátenie klientom uhradenej ceny pobytu pri uskutočnení online rezervácie pobytu voči pohľadávke prevádzkovateľa penziónu na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP, a to vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky vzájomne kryjú, pričom sumu presahujúcu hodnotu vzájomného zápočtu klienta a prevádzkovateľa penziónu v prospech klienta uhradí prevádzkovateľ penziónu klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny pobytu pri online rezervácii pobytu.

Ak tento údaj nie je prevádzkovateľovi penziónu známy, na číslo účtu, ktoré klient prevádzkovateľovi penziónu oznámi pri stornovaní pobytu, a to do 30 pracovných dní odo dňa nasledujúceho po dni odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny pobytu klientov znáša klient.

Osobitné ustanovenia

V prípade osobitných požiadaviek klienta alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb je klient oprávnený obrátiť sa na recepciu prevádzkovateľa penziónu telefonicky na telefónnom čísle: +421, e-mail: twin@penzionsk.

Reklamačný poriadok

Pri uplatňovaní zodpovednosti za vady služieb predávaných a poskytovaných penziónom sa práva a povinnosti klienta a penziónu spravujú týmto reklamačným poriadkom.

V prípade, ak má služba vadu spočívajúcu v chybnom vybavení izby alebo je vybavenie poškodené, má klient právo reklamovať ju. Za vadu sa nepovažuje, ak neboli naplnené očakávania klienta, ale služba nie je postihnutá kvalitatívnou vadou.

Ak klient zistí, že služba má vadu, nesmie ďalej užívať službu a je povinný bezodkladne informovať o tejto vade povereného zamestnanca penziónu. Právo na reklamáciu služby zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby, u ktorej vytyka vadu.

O uplatnení reklamácie vydá penzión klientovi potvrdenie. Za odstraniteľné vady sa považujú vady, ktorých odstránením neutrpí kvalita a vlastnosti služby. Ak má služba odstraniteľnú vadu, má klient právo, aby táto bola riadne, bezplatne a bezodkladne odstránená.

Za neodstraniteľné vady sa považujú vady, ktoré nemožno odstrániť. V prípade neodstraniteľných väd, ktoré bránia v riadnom užívaní služby má klient právo na 1/ opätovné poskytnutie služby, 2/ náhradné ubytovanie, ak je to možné, alebo 3/ právo od Zmluvy odstúpiť pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny. V prípade neodstraniteľných väd, ktoré nebránia v riadnom užívaní služby, má klient právo na primeranú zľavu z ceny služby.

Na základe rozhodnutia klienta, ktoré z vyššie uvedených práv si uplatňuje (podľa typu vady), penzión vybaví reklamáciu ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom, resp. v odôvodnených prípadoch do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O vybavení reklamácie vydá penzión klientovi doklad, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Riešenie sporov

V prípade, že penzión nevyhoví žiadosti klienta, ktorý je spotrebiteľom, o nápravu spôsobu vybavenia reklamácie alebo na ňu klientovi neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, alebo ak sa klient domnieva, že penzión porušil jeho práva spotrebiteľa, má 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.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam týchto subjektov je zverejnený na internetovej stránke MH SR www.mhsr.sk) alebo klient môže na riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť európsku online platformu alternatívneho riešenia sporov, ktorá je dostupná na webovom portáli www.ec.europa.eu/consumers/odr/.

Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa nachádza na internetovej stránke MH SR a Slovenskej obchodnej inšpekcie.

Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené príslušným súdom v Slovenskej republike, ktorý bude rozhodovať spor podľa zvoleného rozhodného práva, ktorým je slovenský právny poriadok.

Záverčné ustanovenia

Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Pokiaľ by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo alebo sa stalo neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť alebo neúčinnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.11. 2023.

Penzión TWIN, Demänovská dolina, 031 01 Liptovský Mikuláš

Prevádzkovateľ: TWIN Jasná, s.r.o.
Račianska 66
831 03 Bratislava