

# Všeobecné obchodné podmienky

## 1

### Úvodné ustanovenia

**1.1**Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „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/klientmi prostredníctvom tejto internetovej stránky, ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri online rezervácii.

**1.2**Klient je oprávnený využívať online rezervácie len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní online rezervácie je klient povinný vždy sa oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Prevádzkovateľ penziónu si vyhradzuje právo jednostranne tieto VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke prevádzkovateľa penziónu. Pokiaľ klient nesúhlasí s niektorými ustanoveniami týchto VOP, prevádzkovateľ penziónu ho žiada, aby uvedený online rezervačný systém nevyužíval. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP.

**1.3**Každý klient berie na vedomie, že všetky ceny a podmienky rezervácie a poskytovania služieb platia výlučne pre online rezervácie uskutočnené prostredníctvom tejto internetovej stránky.

**1.4**Používaním online rezervačného systému klient vyhlasuje, že dosiahol vek minimálne 18 rokov a je spôsobilý vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

## 2

### Rezervácia

**2.1**Pri online rezervácií má klient možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v penzióne podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby a pod.).

**2.2**Pri online rezervácii po výbere všetkých údajov pre začiatok a koniec pobytu, typu izby, doplnkových služieb a podobne klient vyplní všetky požadované údaje.

**2.3**Po vyplnení všetkých požadovaných údajov, po realizácii úhrady v zmysle týchto VOP a po preverení údajov bude klientovi bezodkladne zaslané na ním zadanú e-mailovú adresu potvrdenie rezervácie s uvedením rezervačného čísla. Pridelené rezervačné číslo slúži na potvrdenie rezervácie, ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek zmien alebo stornovania rezervácie a potvrdenie pri nástupe na pobyt. Z uvedeného dôvodu je klient povinný rezervačné číslo bezpečne uschovať.

## 3

### Platobné podmienky

**3.1**Úhradu za pobyt rezervovaný klientom pri online rezervácií je klient povinný uhradiť v plnej výške pri online rezervácií prostredníctvom služby platby kreditnou kartou (CardPay) alebo prostredníctvom služby Tatrapay. Z uvedeného dôvodu je pri online rezervácií pri platbe kartou CardPay od klienta požadované číslo kreditnej/debetnej karty. Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v plnej výške v prospech prevádzkovateľa penziónu (stiahnutím ceny pobytu) a oprávňuje prevádzkovateľa penziónu na realizáciu tejto úhrady. Celková cena pobytu je ihneď zúčtovaná v prospech bankového účtu prevádzkovateľa penziónu.

**3.2**Postup a činnosť prevádzkovateľa penziónu vychádza z etických princípov a rešpektuje súkromie klienta. Rezervačný systém využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát a údajov, ktoré garantuje plnú bezpečnosť údajov poskytnutých pri realizácii úhrady klientom.

**3.3**Klient splnomocňuje prevádzkovateľa penziónu na overenie si poskytnutých informácií o kreditnej karte/debetnej karte v príslušnom call-centre banky alebo spoločnosti, ktorá kreditnú kartu/debetnú kartu vydala.

## Storno podmienky

**4.1** Akékoľvek zmeny uskutočnenej online rezervácie zo strany klienta je možné uskutočniť elektronicky po zadaní e-mailovej adresy klienta zadanej pri online rezervácii a čísla rezervácie pridelenom a klientovi zaslanom pri realizácii online rezervácie alebo písomne, telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom rezervačného oddelenia prevádzkovateľa penziónu na telefónnom čísle: +421/ 902 273 263 e-mailová adresa: [bystrinka.tale@gmail.com](mailto:bystrinka.tale@gmail.com), poštová adresa: Bystrá 153, 977 01 Bystrá - Tále. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané klientovi na e-mail ním zadaný pri uskutočňovaní online rezervácie. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej online rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, prevádzkovateľ penziónu uskutoční všetky kroky za účelom vyhotovenia požiadavkám klienta, avšak 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 uskutočnenej online rezervácie.

**4.2** V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie vzniká prevádzkovateľovi penziónu nárok na storno poplatok nasledovne:

### Stornopoplatky platné pre všetky pobyty:

Výška storno poplatkov pri zrušení rezervácie pobytu závisí od času medzi okamihom zrušenia pobytu a plánovaným nástupom na pobyt. V prípade zrušenia pobytu (stornovania), ste povinný uhradiť storno poplatky nasledovne:

- Pri zrušení: - viac ako 30 dní pred nástupom na pobyt (bez poplatku)  
 - 30-21 dní pred nástupom na pobyt je storno poplatok 30% z celkovej ceny  
 - 20-14 dní pred nástupom na pobyt je storno poplatok 50% z celkovej ceny  
 - 13-8 dní pred nástupom na pobyt je storno poplatok 80% z celkovej ceny  
 - 7 a menej dní pred nástupom na pobyt je storno poplatok 100% z celkovej ceny

**4.3** V prípade nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt vzniká prevádzkovateľovi penziónu nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

**4.4** 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 pri akciových pobytach (čl. 6 VOP) vzniká prevádzkovateľovi penziónu nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

**4.5** 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.

**4.6** V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt zašle prevádzkovateľ penziónu klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 dní odo dňa odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo odo dňa čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo odo dňa začiatku pobytu v prípade nenastúpenia klienta na pobyt. Klient potvrdením objednávky a vyjadrením súhlasu s týmito VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ penziónu je oprávnený v prípade odstúpenia klient 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 vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky 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, 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.

## 5

### Osobitné ustanovenia

**5.1** V prípade nejasností alebo otázok, ktoré vzniknú pri online rezervácií, je klient oprávnený obrátiť sa na rezervačné oddelenie prevádzkovateľa penziónu telefonicky na telefónnom čísle +421 / 902 273 263 alebo emailom: bystrinka.tale@gmail.com

**5.2** Check-in je možný v deň začiatku pobytu v zmysle rezervácie od 14.00 hod. Check-out je v posledný deň pobytu v zmysle rezervácie do 10.00 hod.

**5.3** V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý nástup alebo odchod z pobytu (late check-in alebo late check-out) alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb je klient oprávnený obrátiť sa na rezervačné oddelenie prevádzkovateľa penziónu telefonicky na telefónnom čísle: +421 / 902 273 263 alebo emailom: bystrinka.tale@gmail.com

**5.4** Prevádzkovateľ penziónu je oprávnený poskytnúť zľavu na pobyt pre deti mladšie ako 12 rokov, a to nasledovne:

**5.4.1** pre deti mladšie ako 3 roky (od 0 do 2 rokov vrátane) 100% zľava bez nároku na lôžko alebo prístelku

**5.4.2** pre deti mladšie ako 12 rokov (od 3 do 11 rokov vrátane) 50% zľava z ceny pevného lôžka alebo prístelky.

Prevádzkovateľ penziónu si vyhradzuje právo zmeny vekovej kategórie ako aj výšky ním poskytovanej zľavy.

## 6

### Akciové pobyty

**6.1** Prevádzkovateľ penziónu je oprávnený ponúkať akciové pobyty (lastminute, firstminute a pod.). Počet izieb vyhradených pre akciové pobyty je obmedzený.

**6.2** Pre rezerváciu a realizáciu akciových pobytov sú platné osobitné obchodné podmienky platné výlučne pre akciové pobyty, ktoré majú prednosť pred týmito VOP. Tieto VOP sa použijú pri akciových pobytoch len v tých častiach, ktoré nie sú v osobitných obchodných podmienkach upravené odchylné alebo osobitne.

## 7

### Ochrana osobných údajov

#### Ochrana súkromia

##### 7.1

Prevádzkovateľ spoločnosť Tatry Resort, s.r.o., Velehradská 33, 821 08 Bratislava, IČO: 44 468 962, zapísaná v OR Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sro, vložka č. 55703/B, (ďalej len Tatry Resort, s.r.o.) vykonáva spracúvanie osobných údajov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. v aktuálnom a platnom znení (ďalej len „Zákon“).

##### 7.2

Prevádzkovateľ spoločnosť Tatry Resort s.r.o., spracúva osobné údaje klientov za účelom rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania. Osobné údaje sú spracúvané po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracúvania – rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania, avšak maximálne po dobu dvoch rokov od zberu týchto údajov. Osobné údaje spracúvané na účel rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania sú prevádzkovateľom spoločnosťou Tatry Resort s.r.o., a.s.,

spracúvané na základe § 10 ods. 3 písm. b) Zákona bez súhlasu dotknutých osôb.

### **7.3**

Prevádzkovateľ spoločnosť Tatry Resort s.r.o., spracúva osobné údaje klienta na účely marketingu, v prípade ich výslovného súhlasu, ktorý môže klient udeliť vyplnením údajov pri online rezervácii a kliknutím na súhlas so spracovaním osobných údajov.

### **7.4**

Rozsah osobných údajov spracúvaných na účel marketingu obsahuje: meno a priezvisko, adresa elektronickej pošty, mobilné telefónne číslo. Klient vyplnením údajov pri online rezervácii a kliknutím na súhlas so spracovaním osobných údajov v zmysle § 11 ods. 1 Zákona udeľuje prevádzkovateľovi súhlas, aby spracované osobné údaje v rozsahu meno a priezvisko, adresa elektronickej pošty, mobilné telefónne číslo, poskytol aj svojím obchodným partnerom, ako aj v rámci programu GOPASS ([www.gopass.sk](http://www.gopass.sk)), na marketingové účely. Klient zároveň udeľuje prevádzkovateľovi súhlas s prenosom osobných údajov do zahraničia v rámci Európskej únie. Prevádzkovateľ spoločnosť Tatry Resort s.r.o., sa zaväzuje, že s osobnými údajmi nebude nakladať a zaobchádzať v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Súhlas so spracúvaním osobných údajov sa udeľuje po dobu 3 rokov a tento súhlas môže klient kedykoľvek písomne odvolať zaslaním odvolania súhlasu na adresu sídla prevádzkovateľa, okrem prípadov, keď Zákon neustanovuje inak. Klient udelením súhlasu zároveň potvrdzuje, že bol poučený o svojich právach uvedených v Zákone (najmä § 28 Zákona), ako aj v zákone č. 40/1964 Zb. Občianskom zákonníku v znení neskorších predpisov, najmä na informácie o stave spracúvania osobných údajov v informačnom systéme, na opravu nesprávnych alebo neaktuálnych spracúvaných osobných údajov, na likvidáciu osobných údajov, ak bol splnený účel spracúvania a na likvidáciu osobných údajov, ak došlo k porušeniu Zákona, a že ním poskytnuté osobné údaje sa zhodujú so skutočnosťou, a že sú úplné, pravdivé a presné a zároveň udeľuje súhlas na dobu 3 rokov na zasielanie obchodných a reklamných materiálov (tzv. newsletterov) akoukoľvek elektronickej formou správ (prostredníctvom e-mailu, SMS) týkajúcich sa služieb poskytovaných prevádzkovateľom a jeho obchodných partnerov, pričom klient je oprávnený udelený súhlas kedykoľvek odvolať písomným oznámením zaslaným na kontaktnú adresu prevádzkovateľa prípadne na emailovú adresu uvedenú priamo v newsletteri.

### **7.5**

Prevádzkovateľ spoločnosť Tatry Resort s.r.o., počas spracúvania osobných údajov môže vykonávať spracovateľské operácie, ktoré zahŕňajú cezhraničný prenos poskytnutých osobných údajov do zahraničia v rámci členských štátov Európskej únie, resp. prístup k týmto údajom zo zahraničia prostredníctvom vzdialeného prístupu z dôvodu administrácie informačného systému sprostredkovateľom so sídlom v tejto krajine. Počas prenosu prevádzkovateľ dbá na maximálne zabezpečenie ochrany osobných údajov šifrovaním a využívaním softwarových aj hardwarových nástrojov pre zabezpečenie prenášaných údajov.

### **7.6**

Prevádzkovateľ spoločnosť Tatry Resort s.r.o., používa vysoko etické štandardy a rešpektuje súkromie klientov. S výnimkou poskytnutia údajov vyžadovaných zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, prevádzkovateľ neposkytne ani neprístupní bez súhlasu klienta žiadne osobné údaje tretím stranám alebo iným príjemcom. Rezervačný systém využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát.

### **7.7**

Prevádzkovateľ spoločnosť Tatry Resort, s.r.o., v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky vykonáva všetky opatrenia a operácie na spracúvanie osobných údajov tak, aby dotknuté osoby boli riadne a včas poučené o svojich právach, ktoré im prislúchajú z právnych predpisov Slovenskej republiky ale aj na základe európskej legislatívy a záväzných medzinárodných zmlúv a dohôd. V prípade obdržania oprávnenej žiadosti dotknutej osoby, prevádzkovateľ vybaví túto žiadosť do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti.

### **7.8**

Dotknutá osoba má právo najmä na základe písomnej žiadosti adresovanej prevádzkovateľovi žiadať informácie o tom, či jej osobné údaje sú alebo nie sú v informačných systémoch prevádzkovateľa spracúvané, z akého zdroja boli jej osobné údaje získané, informácie o rozsahu alebo zozname spracúvaných osobných údajov, opravu alebo likvidáciu svojich neúplných, nesprávnych alebo neaktuálnych osobných údajov, likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania už pominul alebo ktoré sú predmetom spracúvania neoprávnene.

### **7.9**

Dotknutá osoba má právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na iné účely ako na tie, na ktoré boli osobné údaje právoplatne poskytnuté a proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré by mohli neoprávnene a odôvodnene zasahovať do jej práv a právom chránených záujmov, pokiaľ je táto

námietka oprávnená. Prevádzkovateľ je povinný takéto osobné údaje bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovat' ihneď, ako to okolnosti dovoľia.

#### **7.10**

Dotknutá osoba má právo v prípade podozrenia na neoprávnené spracúvanie osobných údajov podať návrh na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochranu osobných údajov.

#### **7.11**

Dotknutá osoba, ktorá nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, uplatňuje svoje práva prostredníctvom právneho zástupcu.

#### **7.12**

Práva dotknutej osoby, ktorá už nežije, môže uplatniť blízka osoba podľa osobitných právnych predpisov Slovenskej republiky.

## 8

### Alternatívne riešenie sporov

**8.1**V prípade, ak klient – spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom ktorým prevádzkovateľ penziónu ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ penziónu porušil jeho práva, má klient právo obrátiť sa na prevádzkovateľa penziónu ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu . Ak prevádzkovateľ penziónu na žiadosť klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**8.2**Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom penziónu ako predávajúcim je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s> ), pričom klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

**8.3**Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.html). Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

## 9

### Záverečné ustanovenia

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

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

**9.3**Klient pri potvrdení online rezervácie vyjadruje svoj súhlas s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať. Prevádzkovateľ penziónu si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke prevádzkovateľa penziónu <http://www.penzionbystrinka.sk/>

**9.4**Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.11. 2016.

**Tatry Resort, s.r.o.**

Velehradská 33, 821 08 Bratislava

IČO: 44 468 962

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I

oddiel: Sro, vložka č.: 55703/B

zodpovedná osoba - riaditeľpenziónu: Ing. Ján Krajčí, konateľ