

Všeobecné Obchodné Podmienky

prevádzkovateľa Welcome home MP s. r. o.

Prevádzkovateľ: **Welcome home MP s. r. o.,**
Hradná 529/5, Liptovský Hrádok 033 01
IČO: **54 516 153**, IČDPH: **SK2121698392**
Zapísaný v OR SR Okresného súdu Žilina, vložka číslo: **79391/L**

Kontakty:

GPS: 49.0537269, 19.5924631
Email: apartmanydolina@gmail.com
Tel: +421918323839 SK,PL,DE
Tel: +421903553146 SK,EN

Čl. 1

1. **Welcome home MP s. r. o., Hradná 529/5, Liptovský Hrádok 033 01, IČO: 54 516 153** zapísaný v OR SR Okresného súdu Žilina, vložka číslo: 79391/L (ďalej ako prevádzkovateľ alebo obchodník) poskytuje služby vo svojich ubytovacích zariadeniach, prípadne aj ďalšie iné služby.
2. Všeobecné obchodné podmienky (ďalej v texte ako „VOP“) upravujú právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi prevádzkovateľom a zákazníkom (ďalej ako spotrebiteľ) v rámci poskytovaných služieb a vytvárajú všeobecnú základnú právnu úpravu týchto vzťahov. Všetky zákonné informácie v zmysle ustanovení zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a ďalšími všeobecne platnými právnymi predpismi SR poskytuje prevádzkovateľ pre zákazníka (spotrebiteľa) na webovej stránke už pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku.

Čl. 2

1. Medzi zmluvnými stranami vzniká zmluvný (právny) vzťah na základe zmluvy alebo iného dvojstranného právneho úkonu - písomnej, telefonickkej, faxovej alebo e-mailovej objednávky zákazníka s povinnosťou platby, potvrdenej zo strany prevádzkovateľa. V prípade, že rezervácia, objednávka príp. darčekový poukaz (ak ho bude prevádzkovateľ vydávať) nebude zo strany prevádzkovateľa potvrdený, resp. zo strany zákazníka nebude takáto jeho objednávka uhradená podľa vopred dohodnutých platobných podmienok, záväzný zmluvný vzťah medzi potencionálnym zákazníkom a prevádzkovateľom nevzniká a zákazník nemá nárok na čerpanie takýchto nepotvrdených produktov (za produkt sa považuje tovar alebo služba) a ani nemá nárok na uplatnenie darčekového poukazu vydaného zo strany prevádzkovateľa.
2. Zákazník má možnosť rezervovať si produkty poskytované prevádzkovateľom prostredníctvom internetového rezervačného systému dostupného na webovej stránke prevádzkovateľa. Rezerváciou produktov zákazník vyhlasuje, že sa s týmito VOP

oboznámiť, porozumieť im a vykonaním samotnej rezervácie s nimi aj súhlasiť. Prevádzkovateľ je oprávnený tieto VOP jednostranne zmeniť, pričom takáto zmena je voči zákazníkom účinná a nadobúda platnosť odo dňa zverejnenia zmeneného znenia VOP. Pre rezerváciu zákazníka je rozhodujúce znenie VOP platné a účinné ku dňu uskutočnenia rezervácie zo strany zákazníka. Zákazníkovi sa pred uskutočnením každej jednotlivcej rezervácie odporúča oboznámiť sa s aktuálne platným a účinným znením VOP, ktoré je prístupné na webovej stránke prevádzkovateľa. Na požiadanie je možné aktuálne platné a účinné znenie VOP zaslať zákazníkovi formou e-mailovej správy obsahujúcej link na aktuálne platné a účinné znenie VOP.

3. Zákazník si môže ponúkané ubytovanie, príp. iné služby a tovary (darčekový poukaz) objednať aj osobne, telefonicky, e-mailom, faxom, poštou alebo prostredníctvom webových stránok prevádzkovateľa. Zo strany prevádzkovateľa budú preverené dostupné voľné kapacity a termíny k požadovaným produktom uvedených vo vytvorenej objednávke a v prípade aktuálnej dostupnosti produktov uvedených v objednávke zákazníka bude jeho rezervácia / objednávka produktov príp. darčekový poukaz záväzne potvrdený a zákazníkovi bude zaslané potvrdenie rezervácie s platobnými podmienkami, príp. zálohová faktúra k úhrade s uvedenou dobou splatnosti.
4. Pre riadne a úplné vybavenie zákazníka bude objednávka (rezervácia) obsahovať najmä:
 - meno, priezvisko a adresu zákazníka (ďalej v texte aj „objednávateľ“, alebo „spotrebiteľ“)
 - dátum príchodu na ubytovanie, alebo inú službu, (príp. aj počet a mená ďalších zákazníkov, ak bude objednávka pre viac zákazníkov)
 - požadovaný typ ubytovania, alebo inej služby, darčekového poukazu
 - vlastnoručný podpis objednávateľa (pri osobnej objednávke), miesto a dátum predmetnej objednávky.
5. Po vyplnení všetkých požadovaných údajov vo formulári bude zákazníkovi zaslané na ním zadanú e-mailovú adresu „potvrdenie rezervácie“. V dokumente „potvrdenie rezervácie“ budú uvedené základné informácie o pobyte a účastníkoch pobytu, informácie o ubytovacom zariadení, platobných podmienkach a storno podmienkach a všetky ďalšie doplňujúce informácie, ak sa uplatňujú. Po písomnom, prípadne mailovom potvrdení rezervácie zákazníkom, je zákazníkovi obratom zaslaná zálohová faktúra vo výške 50% z celkovej ceny pobytu. Doplatok celkovej ceny ubytovania je zákazníkovi účtovaný 30 dní pred nástupom na pobyt.
6. Do okamihu doručenia „potvrdenie rezervácie“ zákazníkovi a jeho úhrady zo strany zákazníka podľa platobných podmienok uvedených v potvrdení, nie je rezervácia pobytu záväzná pre žiadnu zo strán (ani pre zákazníka, ani pre prevádzkovateľa) a zákazníkovi nevzniká právo na využívanie ním požadovaných produktov (ubytovanie, počet osôb, iné služby, atď.), ani právo na cenu produktov uvedenú v potvrdení, t.j. ide doposiaľ o tzv. nezáväznú rezerváciu. Rezervácia sa stáva záväznou až okamihom pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet prevádzkovateľa podľa platobných podmienok uvedených v „potvrdení rezervácie“.
7. Prevádzkovateľ môže vydať darčekový poukaz, a to v rôznych nominálnych hodnotách, resp. výškach zľavy, príp. na rôzny rozsah produktov, ktoré môže zákazník použiť na čerpanie týchto jednotlivých produktov tak, že si na základe nich uplatní zľavu na poskytnutie produktov vo výške uvedenej na darčekovom poukaze. K darčekovým poukazom osobitne platí aj čl. 11 týchto VOP.
8. Zákazník môže využívať produkty prevádzkovateľa výlučne len v prípade úhrady ceny podľa platného cenníka prevádzkovateľa, ktorý je vždy aktuálny, platný a zverejnený na webovej stránke prevádzkovateľa, ako aj v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa.

Čl. 3

1. Zákazník musí vykonať úhradu ním objednaných produktov ako je uvedené v čl. 2 bod. 5 VOP podľa platobných podmienok uvedených v „potvrdení rezervácie“. Po písomnom, prípadne mailovom potvrdení rezervácie zákazníkom, je zákazníkovi obratom zaslaná zálohová faktúra vo výške 50% z celkovej ceny ubytovania. Doplatok celkovej ceny ubytovania je zákazníkovi účtovaný 30 dní pred nástupom na ubytovanie. Pokiaľ bude termín doplatku vychádzať v kratšej lehote ako 30 dní pred nástupom, bude zákazník povinný uhradiť celú cenu ubytovania.
1. V prípade, že záloha ako úhrada objednaných produktov, nebude zo strany zákazníka zrealizovaná podľa platobných podmienok, bude objednávka (rezervácia) bez ďalšieho upozornenia alebo výzvy zrušená v celom rozsahu. Úhradou produktov zákazník akceptuje celý rozsah ním objednaných a prevádzkovateľom potvrdených produktov.
2. Zákazník realizuje platbu bankovým prevodom. Bankové poplatky spojené s realizáciou platby si zákazník hradí v zmysle platobných podmienok bankovej inštitúcie, v ktorej má vedený svoj bankový účet. Realizovanie platby - úhradu za objednané a potvrdené produkty (kúpnu cenu) zákazník uskutočňuje v prospech účtu prevádzkovateľa uvedeného v potvrdení rezervácie, alebo na faktúre, alebo v prípade individuálnej dohody podľa v nej dohodnutých podmienok.
3. Kúpna cena sa považuje za zaplatenú v momente, kedy bola celá suma pripísaná na účet prevádzkovateľa uvedený v zmluve, na faktúre, alebo v potvrdení rezervácie. Nezaplatenie celej sumy v rozpore s dohodnutými obchodnými a platobnými podmienkami sa považuje za podstatné porušenie zmluvy, resp. vzájomnej dohody, príp. individuálnej dohody.
4. Pri podstatnom porušení zmluvy zákazníkom, resp. vzájomnej dohody alebo v prípade riadneho nezaplatenia kúpnej ceny alebo nezaplatenia v termíne uvedenom v zmluve, na faktúre, alebo v potvrdení rezervácie, má prevádzkovateľ právo od zmluvy odstúpiť, alebo objednávku (rezerváciu) stornovať. V takýchto prípadoch má prevádzkovateľ nárok aj na náhradu škody, alebo nárok na ušlý zisk.
5. Vyúčtovanie objednaných a potvrdených produktov (daňový doklad, faktúra) je zákazníkovi vydané v deň odchodu. Vykonanie zmeny fakturačných údajov po tom, ako zákazník vykonal úhradu platobnou kartou, alebo zadal bankový platobný príkaz na úhradu, už nie je možné!

Čl. 4

1. Zákazník má právo :
 1. na poskytnutie produktov (služieb alebo tovarov) v dohodnutom rozsahu, kvalite, termíne, ako aj na podanie potrebných informácií k cene a obsahu;
 2. na zrušenie objednaných produktov pri súčasnom akceptovaní storno podmienok;
 3. písomne oznámiť zmenu v osobe účastníka a to spolu s ostatnými náležitostami, ktoré obsahuje objednávka produktov a osobitne aj pri darčekom poukaze, ak bol vystavený na konkrétne meno zákazníka,
 4. využívať priestory, ktoré mu boli v súvislosti s objednanými produktami počas jeho návštevy v zariadeniach prevádzkovateľa umožnené, a ktoré má právo na základe zaplatenej ceny podľa jeho potvrdenej rezervácie užívať.

2. Osobitné poučenie zákazníka o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku pri ubytovacích službách a iných s tým súvisiacich službách:
 1. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, predmetom ktorej je poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času, ak podľa zmluvy má obchodník poskytnúť tieto služby v presne dohodnutom čase alebo v presne dohodnutej lehote.
 2. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku pri tovaroch, ktoré môže prevádzkovateľ ponúkať, ako napr. darčekový poukaz, resp. iný tovar, ak by sme ho ponúkali a spotrebiteľ ho zakúpi výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

V takomto prípade (čl. 4 bod 2.2.) prevádzkovateľ informuje, že:

- Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom, pričom tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru.
- Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, ktorých predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu a ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy postačuje akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa, ktoré vyjadruje vôľu spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy.
- Spotrebiteľ môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, e-mailom, faxom a pod.) na adresu: **Welcome home MP s. r. o., Hradná 529/5, Liptovský Hrádok 033 01**, e-mail: apartmanydolina@gmail.com

Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku:

Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku

Komu: **Welcome home MP s. r. o., Hradná 529/5, Liptovský Hrádok 033 01**

e-mail: apartmanydolina@gmail.com

*Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu (tovaru):
darčekový poukaz, iný tovar (uved'te konkrétne aký)*

Dátum objednania /dátum prijatia:

.....

Meno a priezvisko spotrebiteľa:

.....

Adresa spotrebiteľa:

.....

Podpis spotrebiteľa:

.....

Dátum:

.....

- Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy obchodníkovi (prevádzkovateľovi).
- Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu alebo produktom, ak obchodník na základe zmluvy uzavretej na diaľku dodal alebo poskytol viacero produktov.
- Účinky odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku sa vzťahujú aj na každú doplnkovú zmluvu k zmluve, od ktorej spotrebiteľ odstúpil; to neplatí, ak sa strany výslovne dohodnú na ďalšom trvaní doplnkovej zmluvy.
- Doplnkovou zmluvou sa rozumie akákoľvek zmluva o dodaní alebo poskytnutí ďalšieho produktu, ktorý súvisí s predmetom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka bez ohľadu na to, či produkt dodá alebo poskytne obchodník alebo iná osoba na základe dohody s obchodníkom.
- Obchodník alebo iná osoba môžu v súvislosti so zánikom doplnkovej zmluvy požadovať od spotrebiteľa len úhradu nákladov (náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru. Obchodník nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob dodania, ako je najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na dodanie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom).
- Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.

Dôsledky odstúpenia od zmluvy:

- Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.
- S vrátením platby môžeme čakať do vrátenia tovaru späť na našu adresu alebo do preukázania, že ste tovar odoslali späť, podľa toho, čo nastane skôr.
- Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste na našu adresu Welcome home MP s. r. o., Hradná 529/5, Liptovský Hrádok 033 01 najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.
- Zodpovedáte len za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

V prípade, že zákazník použije darčekový poukaz a objedná (rezervuje) si v zmysle podmienok a v termínoch stanovených na darčekovom poukaze nami poskytované

produkty, ktoré budú zo strany prevádzkovateľa zákazníkovi záväzne potvrdené, v takom prípade sa bude následne uplatňovať čl. 4 bod 2.1.

3. Zákazník má povinnosť:

1. pristupovať ku všetkým osobám, nehnuteľnostiam a okolnostiam tak, aby svojim konaním a správaním neobmedzil, alebo neohrozil priebeh a realizáciu využívania poskytovaných služieb, seba, ostatných zákazníkov, alebo zamestnancov prevádzkovateľa, v opačnom prípade nesie plnú zodpovednosť za následky spôsobené a zapríčinené takýmto jeho správaním;
2. dodržiavať ustanovenia týchto VOP, ubytovacieho poriadku, upozornení, resp. odporúčaní zverejnených v priestoroch zariadení prevádzkovateľa;
3. rešpektovať pokyny a odporúčania zaslané pri potvrdení rezervácie / objednávky;
4. v prípade zrušenia potvrdenej objednávky alebo voľne predávaných iných produktov, oznámiť túto skutočnosť prevádzkovateľovi a akceptovať storno poplatky, ktoré budú uplatnené prevádzkovateľom;

Čl. 5

1. Prevádzkovateľ má povinnosť pred predajom ubytovania, produktov, darčkových poukazov a iných ním poskytovaných produktov, pravdivo informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú mu známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie zákazníka o kúpu týchto ponúkaných produktov, alebo darčkových poukazov.
2. Ak nastanú okolnosti brániace poskytnúť produkty zákazníkovi podľa vopred dohodnutých podmienok (čiastočne alebo úplne), a to z dôvodu zásahu „vyššej moci“, ktorú aj napriek maximálnemu úsiliu jej odvrátenia, nie je možné tomuto zo strany prevádzkovateľa zabrániť, prevádzkovateľ bude bezodkladne o tomto informovať zákazníka a vyhradzuje si právo zmeniť pobyt, produkt, alebo poskytnutie objednaného produktu, a to vzhľadom na prevádzkové a kapacitné možnosti v zariadeniach prevádzkovateľa. V takomto prípade navrhne zákazníkovi využitie iného pobytu a produktov v rovnakej kvalite, štandarde, poskytovanej úrovni a cene, a ak zákazník nebude súhlasiť s poskytnutou navrhovanou zmenou, nemá právo na náhradu škody, ani iné náhradné plnenie, ktoré by mohlo prevádzkovateľovi spôsobiť neprimerané a nadbytočné náklady.
3. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán nebude môcť splniť svoju zmluvnú povinnosť v dôsledku zásahu vyššej moci, t.j. okolnosti vylučujúcej zodpovednosť v zmysle platných právnych predpisov, ako nepredvídateľnej a neodvrátiteľnej objektívnej okolnosti (napr.: živelná katastrofa, štrajk, vojna, zemetrasenia, pandémie a pod.) za takéto nesplnenie povinnosti nezodpovedá, pokiaľ vplyv takejto okolnosti nemohla odvrátiť. Za zásah vyššej moci nie je možné považovať okolnosti majúce subjektívny charakter, resp. ktoré vzniknú, ako výsledok osobných alebo ekonomických pomerov zmluvnej strany.
4. Prevádzkovateľ má právo od zmluvy odstúpiť, alebo predčasne ukončiť zákazníkovi využívanie ním objednaných produktov v prípade, ak zákazník aj napriek opakovaným upozorneniam prevádzkovateľa alebo jeho zamestnancov hrubo porušuje dobré mravy, nevhodným spôsobom obťažuje, resp. ohrozuje ostatných zákazníkov, zamestnancov prevádzkovateľa, ich bezpečnosť, zdravie, majetkové hodnoty alebo inak hrubo porušuje ustanovenia uvedené v týchto VOP a v ubytovacom poriadku prevádzkovateľa.
5. Prevádzkovateľ je oprávnený:

- výhradne a jednostranne pristúpiť k zmene týchto VOP. Aktuálne znenie VOP je zverejnené na webovej stránke prevádzkovateľa a zákazník má týmto možnosť vždy sa s nimi vopred oboznámiť ešte pred objednaním produktov.
- vykonať zmenu rozsahu, obsahu, resp. podmienok ponúkaných produktov. Aktuálne ponuky sú zverejnené na webovej stránke prevádzkovateľa a zákazník má týmto možnosť vždy sa s nimi vopred oboznámiť ešte pred ich objednaním.
- vykonať zmeny cenníkov (cien ubytovania alebo produktov), ako aj zmeny podmienok poskytovania ubytovania a produktov. Aktuálne znenia a ponuky sú zverejnené na webovej stránke prevádzkovateľa a zákazník má týmto možnosť vždy sa s nimi vopred oboznámiť ešte pred ich objednaním.
- uplatňovať storno-poplatky vo výške a za podmienok upravených v týchto VOP.

Čl. 6

1. Cenníky ubytovania, produktov alebo iných služieb a tovarov, ak budú prevádzkovateľom poskytované, sú zverejnené v elektronickej podobe na webovej stránke prevádzkovateľa, ako aj v každom zariadení prevádzkovateľa, prípadne môžu byť na vyžiadanie zaslané zákazníkovi. Zákazník je riadne informovaný o celkovej cene všetkých ubytovaní, produktov a iných poskytovaných služieb a tovarov, vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, ako aj o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné, iné náklady a poplatky (ak sa tieto uplatňujú), alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, bude zákazník informovaný, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky.
2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny cien, alebo obsahu ubytovania, produktov a iných poskytovaných služieb a tovarov, pričom cenníky zverejnené na stránke prevádzkovateľa a v zariadeniach prevádzkovateľa majú vyznačenú svoju platnosť a sú vždy aktuálne platné v čase, keď má zákazník záujem vytvoriť objednávku, rezervovať si ubytovanie alebo produkty, alebo si tieto priamo zakúpiť pred návštevou zariadení prevádzkovateľa.
3. Zľavy, sezónne zvýhodnené produkty, aktuálne prebiehajúce platné akcie alebo iné zľavové výhody nie je možné spájať ani kumulovať s inými zľavami alebo výhodami.

Čl. 7

1. Potvrdené ubytovanie, produkty alebo iné ďalšie prevádzkovateľom poskytované služby je možné stornovať, a to písomne (alebo e-mailom, faxom a ďalšími preukázateľnými formami) na adresu prevádzkovateľa uvedenú v týchto VOP. Počet dní určujúcich výšku storna sa počíta odo dňa preukázateľného doručenia storna prevádzkovateľovi a dňa príchodu na ubytovanie (deň nástupu na ubytovanie alebo produkt) uvedený v „potvrdení rezervácie“.
2. Storno-poplatkom sa rozumie zmluvná pokuta, ktorú je zákazník povinný uhradiť.
3. Stornovanie rezervácie vopred dohodnutého objednaného ubytovania:
 - Storno do 60 dní pred nástupom - bez storno poplatku
 - Storno 60- 14 dní pred nástupom - storno poplatok 50% z celkovej ceny pobytu
 - Storno 14 a menej dní pred nástupom - storno poplatok 90% z celkovej ceny pobytu
 - Storno pri predčasnom ukončení pobytu - storno poplatok 100% z celkovej ceny pobytu

4. Storno-poplatok sa uplatňuje aj v prípade, že zákazník neoznámil stornovanie rezervácie, objednávky alebo jej časti a objednané zarezervované produkty neboli vyčerpané, alebo na zarezervované ubytovanie nenastúpil.
5. V prípade, ak zákazník odstúpi od zmluvy alebo zruší rezerváciu alebo nenastúpi na rezervované ubytovanie kvôli mimoriadnym prípadom (úmrtie, závažná choroba vyžadujúca hospitalizáciu v nemocnici, živelná katastrofa, atď.) je povinný bezodkladne predložiť relevantný dôkaz. V takýchto prípadoch bude prevádzkovateľ posudzovať storno-poplatok individuálne.

Čl. 8

Platobné podmienky

1. Po písomnom, prípadne mailovom potvrdení rezervácie zákaznikom, bude zákazníkovi obratom zaslaná zálohová faktúra vo výške 50% z celkovej ceny ubytovania. Doplatok celkovej ceny ubytovania je zákazníkovi účtovaný 30 dní pred nástupom na ubytovanie. Pokiaľ bude termín doplatku vychádzať v kratšej lehote ako 30 dní pred nástupom, bude zákazník povinný uhradiť celú cenu ubytovania.
2. V prípade, že zálohová platba uvedená v potvrdení rezervácie/objednávky nebude uhradená v lehote a výške podľa platobných podmienok, má sa za to, že zákazník od zmluvy o rezervovaní/objednaní pobytu alebo produktov odstúpil. To isté platí aj v prípade, ak zákazník nezačne využívať rezervované /objednané produkty v 1. deň termínu ubytovania do 24,00 hod. alebo v inom individuálne dohodnutom čase (zákazník nenastúpi na pobyt). Odstúpením od zmluvy o rezervovaní /objednaní pobytu alebo produktov nie sú dotknuté storno-poplatky uvedené v čl. 7, ktoré bude prevádzkovateľ voči zákazníkovi uplatňovať.
3. Platba darčekomým poukazom: zákazník môže produkty uhradiť aj originál darčekomým poukazom vydaným na takýto účel prevádzkovateľom. Takýto darčekomý poukaz je zákazník povinný predložiť ako platidlo u prevádzkovateľa najneskôr pri nástupe na pobyt, alebo produkt, inak sa na takýto poukaz pri platbe nemôže prihliadať.
4. Zákazníkovi nebude poskytnutá žiadna finančná, ani iná náhrada za objednané a nevyčerpané ubytovanie, produkty, resp. za zmeny objednaných ubytovaní alebo produktov, ktorých neabsolvovanie a nečerpanie bolo zapríčinené na strane zákazníka.

Čl. 9

1. Prevádzkovateľ môže odmietnuť objednávku, ktorá nespĺňa požiadavky potrebné k riadnemu zaevidovaniu a objednaniu ubytovania alebo produktov, prípadne sú údaje v objednávke neúplné, nepresné alebo rozporuplné s čl. 2 týchto VOP.
2. Pre zákazníka sú informácie a pokyny, ktoré obdrží v potvrdenej záväznej objednávke od prevádzkovateľa záväzné.
3. V prípade, že je objednávka zákazníka zaslaná e-mailom, prevádzkovateľ potvrdí objednávku na rovnakú e-mailovú adresu, z ktorej bola objednávka obdržaná. Ak zákazník požaduje zaslať potvrdenie objednávky na inú e-mailovú adresu, prevádzkovateľ tak urobí v prípade, že táto požiadavka bude jednoznačne uvedená v texte objednávky. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nedoručiteľný, resp. nedoručený e-mail a rozhodujúci je údaj o odoslaní elektronickej komunikácie zo strany prevádzkovateľa na e-mailovú adresu, ktorú uviedol zákazník.

4. Check-in je možný v deň nástupu od 15:00 hod. Check-out je v deň odchodu do 10:00 hod.
5. V prípade individuálnych požiadaviek (late check-in, late check-out, detská postieľka, detská stolička, babysitting, atď.) má zákazník právo kontaktovať prevádzkovateľa na telefónnom čísle +421 918 323 839, e-mailom: apartmanydolina@gmail.com.
6. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo posudzovania osobitných požiadaviek individuálne.
7. Do ubytovacích zariadení - apartmánov nesmú byť vnesené žiadne látky nebezpečnej povahy (výbušniny a strelivo, žieraviny, jedy alebo toxické látky, infekčné alebo rádioaktívne materiály).
8. Fajčenie je dovolené len v exteriéri ubytovacích zariadení - apartmánov. V interiéri apartmánov je fajčenie prísne zakázané. V prípade porušenia tohto zákazu má prevádzkovateľ právo uložiť zákazníkovi pokutu vo výške 500,-€, a to za každé zistené porušenie.
9. Zvieratá môžu byť prinesené len po predchádzajúcom súhlase prevádzkovateľa a za osobitné účtovanie poplatku.
10. Nájdene veci sa posielajú späť vlastníkovi len na jeho žiadosť. Uskladňujú sa v apartmánoch 3 mesiace a po uplynutí tejto lehoty bude postupovať v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka.

Čl. 10

Reklamačný poriadok, ktorý upravuje postup a práva zo zodpovednosti za vady, má prevádzkovateľ zverejnený v osobitnej časti na svojej webovej stránke a je neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP.

Čl. 11

1. Tento článok osobitne upravuje objednanie, kúpu a použitie darčekového poukazu v zmysle ustanovení Obč. zákonníka č. 40/1964 Zb. v platnom znení (ďalej len „OZ“), ak bude takýto vydaný prevádzkovateľom Welcome home MP s. r. o., Hradná 529/5, Liptovský Hrádok 03301. Kúpou darčekového poukazu sa obchodník Welcome home MP s. r. o. (ďalej aj „prevádzkovateľ“) zaväzuje dodať spotrebiteľovi (ďalej aj „kupujúci“) darčekový poukaz, ktorý bude obsahovať rozsah objednaných produktov (ďalej aj „predmet kúpy“) a jeho platnosť.
2. Predzmluvné vzťahy a uzavretie zmluvy: darčekový poukaz si spotrebiteľ objednáva u obchodníka osobne alebo e-mailom. Súčasťou objednávky je rozsah produktov, ktoré sú predmetom objednávky a budú uvedené v darčekovom poukaze, cena za objednané produkty (ak ju bude zákazník požadovať uviesť na darčekovom poukaze), platnosť poukazu a miesto dodania darčekového poukazu v zmysle ust. § 613 a násl. OZ. Rokovanie o obsahu a cene predmetu darčekového poukazu je predzmluvným vzťahom medzi obchodníkom a spotrebiteľom. K platnému uzavretiu zmluvy dochádza okamihom, keď bude spotrebiteľovi zaslaná od obchodníka kalkulácia darčekového poukazu s odkladacou podmienkou účinnosti zmluvy. Zmenu v obsahu zmluvy t.j. obsahu darčekového poukazu, jeho ceny a jeho platnosti je možné meniť len obojstrannou dohodou zmluvných strán.
3. Účinky zmluvy nastávajú zaplatením kúpnej ceny spotrebiteľom obchodníkovi spôsobom a na účet uvedeným v kalkulácii darčekového poukazu. Zaplatenie sa rozumie pripísanie finančných prostriedkov na účet obchodníka v termíne splatnosti. Zaplatením za predmet

kúpy spotrebiteľom dochádza k záväznému uzavretiu kúpnej zmluvy medzi obchodníkom a spotrebiteľom, ktorej predmetom je darčekový poukaz, v ktorom je uvedený rozsah zakúpených produktov a termín konkrétneho plnenia, ak už bol vopred dohodnutý (dohoda o vlastnostiach § 496 OZ), v opačnom prípade je uvedená len doba trvania platnosti darčekového poukazu.

4. Darčekový poukaz po zaplatení kúpnej ceny bude dodaný na miesto dohodnuté pri objednaní darčekového poukazu v súlade s ustan. § 594 a násl. a § 613 OZ. Ostatné neuvedené podmienky sa spravujú príslušnými ustanoveniami OZ.
5. Spotrebiteľ môže jednotlivé produkty čerpať v zmysle darčekového poukazu výhradne len do doby trvania vyznačenej platnosti uvedenej na darčekovom poukaze (ak už nebol dohodnutý konkrétny termín plnenia). V prípade, že produkty z darčekového poukazu nebudú zo strany spotrebiteľa vyčerpané do skončenia jeho platnosti, spotrebiteľ stráca nárok na čerpanie týchto produktov po uplynutí jeho platnosti, a to bez akejkoľvek náhrady. Produkty uvedené na darčekovom poukaze budú poskytnuté spotrebiteľovi, ktorý sa takýmto dokladom preukáže, alebo inému zákazníkovi, pre ktorého bol darčekový poukaz vystavený.
6. Termín čerpania produktov uvedených na darčekovom poukaze (ak už nie je stanovený priamo na darčekovom poukaze) si musí spotrebiteľ vopred objednať (rezervovať) prostredníctvom kontaktov uvedených na webových stránkach obchodníka a až po potvrdení rezervácie zo strany obchodníka, ktorej bude najskôr predchádzať preverenie voľných kapacít a termínov u obchodníka, sa takáto objednávka stáva záväznou.
7. Darčekový poukaz nie je možné využiť v prevádzkových dňoch alebo prevádzkových hodinách určených obchodníkom, počas ktorých budú v zariadeniach obchodníka organizované koncertné a umelecké vystúpenia, podujatia, zábavné programy, rôzne umelecké eventy alebo firemné školenia. O týchto dňoch, prevádzkových hodinách, prevádzkových priestoroch alebo aj celej prevádzke vylúčených z možnosti využitia darčekového poukazu bude obchodník vopred informovať na svojich webových stránkach, alebo formou newslettera, alebo vopred vyvesením oznamov na svojich prevádzkach a v zariadeniach.
8. Darčekový poukaz slúži ako platobný prostriedok u obchodníka. Podrobnosti uhrádzania platieb za poskytnuté služby darčekom poukazom upravujú obchodné podmienky v čl. 3., 7. a 8. týchto VOP. Darčekový poukaz je spotrebiteľ povinný predložiť ako platidlo u obchodníka najneskôr pri nástupe na pobyt, alebo produkt, inak sa na takýto poukaz pri platbe nemôže prihliadať.
9. Darčekové poukazy nie sú kumulovateľné s inými darčekom poukazmi, zľavami, akciovými pobytmi, ani promo akciami, nie je možné ich vymeniť za hotovosť, nie je možné vydávať z hodnoty darčekového poukazu, sú neprenosné a nevymieňajú sa. Pokiaľ sú na darčekom poukazoch uvedené odlišné informácie ako v týchto VOP, platia prednostne informácie dohodnuté a uvedené na darčekom poukaze.
10. Informácie poskytnuté spotrebiteľovi v darčekom poukaze sú pre spotrebiteľa alebo iného zákazníka, pre ktorého bol vydaný, záväzné. Spotrebiteľ (resp. iný zákazník) je povinný si všetky údaje v darčekom poukaze po jeho obdržaní riadne skontrolovať a v prípade nejasností, otázok alebo nezrovnalostí bezodkladne kontaktovať obchodníka za účelom riešenia takejto situácie. Na neskoršie zistené nezrovnalosti, ktoré spotrebiteľ mal alebo mohol po obdržaní darčekového poukazu zistiť, nie je možné prihliadať a tieto nie sú dôvodom na uplatnenie reklamácie zo strany spotrebiteľa alebo iného zákazníka.

11. Reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na darčekový poukaz. Obsahom reklamácie musia byť vady predanej veci v zmysle OZ. Za reklamáciu sa nepovažuje vrátenie darčekového poukazu, jeho strata alebo zničenie.

Čl. 12

Podujatia (eventy, teambuildingy, školenia, oslavy a podobné spoločenské akcie), ktoré neorganizuje prevádzkovateľ Welcome home MP s. r. o., ale ktoré prebiehajú v priestoroch patriacich prevádzkovateľovi, sú upravené nasledovne:

1. Pre zabezpečenie a riadnu prípravu podujatia je jeho organizátor povinný oznámiť prevádzkovateľovi konečný počet účastníkov najneskôr do 3 pracovných dní pred termínom konania podujatia.
2. V prípade zmeny rozsahu poskytovaných služieb zo strany prevádzkovateľa, o ktoré požiadal a oznámil organizátor podujatia prevádzkovateľovi, poskytne prevádzkovateľ navýšenie rozsahu poskytovaných služieb len podľa v tom čase prislúchajúcich kapacitných, časových a organizačných možností. Na navýšenie rozsahu poskytovaných služieb, oproti vopred dohodnutým, nemá organizátor právny nárok. Prevádzkovateľ však bude ku každej požiadavke nad rámec dohody pristupovať s odbornou a riadnou starostlivosťou.
3. Pri zmene počtu účastníkov podujatia (smerom nahor alebo nadol) oznámenej v termíne podľa bodu 1. tohto článku, je prevádzkovateľ oprávnený prepracovať a zmeniť dohodnutú cenu, o čom bude organizátora informovať a tento bude zmenu akceptovať. V prípade neakceptovania novej ceny, majú zmluvné strany právo od objednávky odstúpiť.
4. Organizátor podujatia (prípadne jeho splnomocnený zástupca) nie sú oprávnení zásobovať podujatie vlastnými jedlami alebo nápojmi, okrem prípadov, keď to bolo výslovne dohodnuté s prevádzkovateľom v písomnej forme. V takýchto prípadoch je prevádzkovateľ oprávnený účtovať organizátorovi servisný (manipulačný) poplatok.
5. Organizátor podujatia (prípadne jeho splnomocnený zástupca) je povinný zaplatiť celú konzumáciu jedál a nápojov objednaných zo strany účastníkov podujatia a dodaných prevádzkovateľom, a to aj nad dohodnutý rámec množstva a cenovej kalkulácie.
6. Organizátor (prípadne jeho splnomocnený zástupca) sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť za služby objednané zo strany účastníkov podujatia a dodaných prevádzkovateľom, to aj nad dohodnutý rámec množstva a cenovej kalkulácie.
7. Pri podujatiach je organizátor (prípadne jeho splnomocnený zástupca) povinný vysporiadať si v jeho vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a na vlastné náklady záväzky voči organizáciám na ochranu autorských práv. Za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť.
8. Organizátor podujatia (prípadne jeho splnomocnený zástupca) je povinný informovať prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu, ak je podujatie spôsobilé narušiť verejný poriadok a obmedziť alebo ohroziť záujmy prevádzkovateľa a iných klientov v apartmánoch alebo iných prevádzkach prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ je oprávnený vykonať adekvátne opatrenia na zamedzenie takéhoto stavu a organizátor (jeho splnomocnený zástupca), ako aj všetci účastníci podujatia, sú povinní ich akceptovať.
9. Akékoľvek inzeráty v tlačových, prípadne elektronických médiách, reklamy a oznamy určené širokej verejnosti, najmä informácie o konaní politických, náboženských a komerčných podujatí, ktoré poukazujú na akýkoľvek vzťah k prevádzkovateľovi a sú spôsobilé poškodiť dobré meno prevádzkovateľa, jeho prevádzok alebo majú znaky parazitovania na jeho povesti, sú zakázané, pokiaľ organizátor (jeho splnomocnený

zástupca), účastníci podujatí alebo aj iné ďalšie osoby, nemajú k uvedenému predchádzajúci písomný súhlas prevádzkovateľa.

10. V prípade, že prevádzkovateľ na základe požiadavky organizátora podujatia (prípadne jeho splnomocneného zástupcu) obstaráva technické, elektronické alebo iné zariadenia od tretích subjektov, jedná vždy v mene, z plnej moci a na účet organizátora podujatia (prípadne jeho splnomocneného zástupcu).
11. Používanie vlastných technických, elektronických alebo elektrických zariadení organizátora podujatia (prípadne jeho splnomocneného zástupcu), pri použití elektronických alebo iných káblových rozvodov nachádzajúcich sa v samotných apartmánoch alebo v prevádzkach prevádzkovateľa, si vyžaduje predchádzajúci súhlas prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo osobitne spoplatniť také prístroje a zariadenia, ktoré nad obvyklú mieru zvyšujú náklady na dodávku energie alebo prevádzku apartmánov, resp. iných prevádzok prevádzkovateľa. Ak použitím týchto zariadení vzniknú poruchy alebo poškodenia na technických alebo iných zariadeniach apartmánov, alebo iných prevádzok prevádzkovateľa, je organizátor podujatia (prípadne jeho splnomocnený zástupca) povinný spoločne a nerozdielne uhradiť náklady spojené s ich uvedením do pôvodného stavu. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať na svoje náklady kontrolu takýchto zariadení a opatrenia na zamedzenie takéhoto stavu a organizátor podujatia (jeho splnomocnený zástupca), účastníci podujatia alebo aj iné ďalšie osoby, sú povinní takéto opatrenia strpieť.
12. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení organizátora podujatia (prípadne jeho zástupca) v plnej miere zodpovedá organizátor podujatia alebo jeho zástupca.
13. Akékoľvek dekoračné materiály a predmety vnesené na podujatie zo strany organizátora podujatia (prípadne jeho zástupcu) musia zodpovedať zákonným, požiarным a bezpečnostným požiadavkám. Prevádzkovateľ je oprávnený v tejto súvislosti vyžadovať stanovisko príslušných orgánov verejnej správy. V záujme predchádzania vzniku možnej škody je organizátor podujatia (prípadne jeho zástupca) povinný ich inštaláciu a umiestnenie predmetov vopred dohodnúť s prevádzkovateľom.
14. Akékoľvek dekoračné materiály a predmety musia byť bezprostredne po ukončení podujatia organizátorom podujatia, prípadne jeho zástupcom, odstránené, ak nebolo dohodnuté inak. V prípade opomenutia tejto povinnosti, alebo jej nevykonania ani na základe písomnej urgencie prevádzkovateľa, je prevádzkovateľ oprávnený po dobu zotrvania dekoračných materiálov a predmetov v miestnosti účtovať nájomné v zmysle aktuálneho cenníka služieb. Prevádzkovateľ je tiež oprávnený vykonať odstránenie alebo uskladnenie týchto predmetov na účet organizátora podujatia (prípadne jeho zástupcu) a títo sú povinní spoločne a nerozdielne uhradiť cenu za uvedené služby na základe vystaveného dokladu zo strany prevádzkovateľa.

Čl. 13

Informácie o spracúvaní osobných údajov zákazníka, jeho právach a ich uplatňovania sú zverejnené na webových stránkach prevádzkovateľa.

Prevádzkovateľ: Welcome home MP s. r. o., Hradná 529/5, Liptovský Hrádok 033 01, IČO: 54 516 153