

Obchodné a reklamačné podmienky

I. Úvodné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sa vzťahujú na online rezervácie ubytovacích služieb a s tým spojených ďalších služieb v Hoteli Crocus (ďalej len „Hotel“) poskytovaných spoločnosťou HOTEL CROCUS ŠTRBSKÉ PLESO, a.s., IČO 44 802 943, so sídlom Szentiványho 4078/11, Štrbské Pleso 059 85, e-mail: recepacia@hotel-crocus.eu, office@hotel-crocus.eu, tel: +421 940 646 464 (ďalej len „Prevádzkovateľ“), využívanie online rezervačného systému, platobné a storno podmienky online rezervácií uskutočnených klientom/klientmi prostredníctvom internetovej stránky www.hotel-crocus.eu, ako aj na všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri online rezervácii.
2. Klient je oprávnený využívať online rezervácie Prevádzkovateľa 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 si vyhradzuje právo jednostranne tieto VOP zmeniť, pričom zmena VOP sú účinné odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke www.hotel-crocus.eu. Pokiaľ klient nesúhlasí s niektorými ustanoveniami týchto VOP, prevádzkovateľ ho žiada, aby uvedený online rezervačný systém nevyužíval. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP.
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.
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.
5. Ďalšie práva a povinnosti Prevádzkovateľa a klienta spojené s poskytnutím ubytovania a s tým spojenými službami upravuje ubytovací poriadok Hotela zverejnenými na internetovej stránke Hotela - www.hotel-crocus.eu.

II. Online rezervácia ubytovacích a doplnkových služieb

1. Prostredníctvom online rezervácie na internetovej stránke Hotela má klient možnosť vyhľadať si aktuálnu ponuku voľných ubytovacích kapacít Prevádzkovateľa. Online rezerváciu je možné uskutočniť podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby a pod.) za ceny uvedené v cenníku Prevádzkovateľa alebo uvedené priamo pri online rezervácii.
2. Pri online rezervácii po výbere všetkých údajov pre začiatok a koniec pobytu, typu izby, doplnkových služieb a iné je klient povinný vyplniť všetky požadované údaje za účelom potvrdenia online rezervácie Prevádzkovateľom .
3. Po vyplnení všetkých požadovaných údajov, po preverení údajov poskytnutých klientom, po preverení obsadenosti ubytovacích kapacít a po overení realizácie úhrady v zmysle týchto VOP, Prevádzkovateľ klientovi bezodkladne zašle na ním zadanú e-mailovú adresu potvrdenie o rezervácii 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 klienta v Hoteli. Z uvedeného dôvodu je klient povinný rezervačné číslo bezpečne uschovať a neprístupniť ho tretej osobe.
4. Zobrazované ubytovacie kapacity v systéme online rezervácie sú dostupné a upravované v reálnom čase zo strany Prevádzkovateľa. Generovaním rezervácií z viacerých systémov môže však ojedinele

nastať situácia, kedy už nebude dostupné ubytovanie, ktoré si objednávateľ v systéme rezervoval. Prevádzkovateľ sa v takomto prípade zaväzuje zabezpečiť objednávateľovi ubytovanie v izbách podobnej úrovne v Hoteli alebo poskytnúť objednávateľovi na výber inú adekvátnu ponuku ubytovania. Ak objednávateľ nebude súhlasiť s ponúknutou náhradou má nárok na 100% vrátenie zaplatenej zálohy bez možnosti uplatnenia storno podmienok prevádzkovateľa.

III. Platobné podmienky

1. Po úplnej online rezervácii je klient oprávnený a zároveň povinný uhradiť cenu za ubytovanie a s tým spojené doplnkové služby v plnej výške prostredníctvom

a. Garanciou kreditnou kartou. Prevádzkovateľ je oprávnený stiahnuť si prostriedky kedykoľvek od momentu rezervácie.

b. služby platby platobnou kartou (CSOB WebPay) alebo

c. bezhotovostného prevodu na účet na základe inštrukcii Hotela k platbe ceny za ubytovanie a s tým spojené doplnkové služby.

2. Pri realizácii úhrady podľa ods. 1 písm. a) tohto článku, je potrebné, aby klient zadal požadované číslo kreditnej karty a iné potrebné údaje. Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v plnej výške v prospech Prevádzkovateľa (stiahnutím ceny pobytu) a oprávňuje Prevádzkovateľa na realizáciu tejto úhrady. Celková cena pobytu je ihneď zúčtovaná na spracovanie v prospech bankového účtu Prevádzkovateľa.

3. Klient zadaním údajov podľa ods. 2 tohto článku poveruje Prevádzkovateľa na overenie si poskytnutých informácií o kreditnej karte/debetnej karte v príslušnom call-centre banky alebo spoločnosti, ktorá kreditnú kartu/debetnú kartu vydala.

4. V prípade, že klient nemá záujem pri online rezervácii realizovať úhradu podľa ods. 1 písm. a) tohto článku alebo podľa ods. 1 písm. b) tohto článku, je klient oprávnený zvoliť si formu realizácie úhrady za pobyt off-line formou bezhotovostného bankového prevodu na bankový účet Prevádzkovateľa podľa ods. 1 písm. c) tohto článku. V takomto prípade, Prevádzkovateľ vystaví na klientom vybraný pobyt v rezervačnom systéme nezáväznú rezerváciu, pri ktorej bude zaslaný klientovi ubytovací poukaz s pokynmi k platbe a lehotou splatnosti. Klientom rezervovaný pobyt s využitím platby podľa ods. 1 písm. c) tohto článku nie je pre Prevádzkovateľa ani klienta záväzný (ide o nezáväznú rezerváciu) a neznamena nárok klienta na vyhradenie pobytu (kapacity) pre klienta. Rezervácia sa stáva záväznou až v okamihu pripísania peňažných prostriedkov v sume úhrady za pobyt na bankový účet Prevádzkovateľa.

5. V prípade, že v čase od potvrdenia nezáväznej rezervácie pobytu do času pripísania peňažných prostriedkov v sume úhrady za pobyt na bankový účet Prevádzkovateľa (t.j. do času, kým sa rezervácia stane záväznou) dôjde k vypredaniu klientom nezáväznej rezervovaného pobytu (kapacity), ponúkne Prevádzkovateľ klientovi alternatívu využitia služieb (pobytu) napríklad formou ponuky izby vyššej kategórie (s doplatením rozdielu v cene) alebo nižšej kategórie. V prípade, že klient nebude s ponúknutou alternatívou súhlasiť, je oprávnený od rezervácie pobytu písomne odstúpiť a Prevádzkovateľ vráti klientovi klientom uhradenú platbu v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa odstúpenia klienta od rezervácie, a to bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého klient realizoval platbu. V prípade neuhradenia ceny pobytu do dňa splatnosti, je

Prevádzkovateľ oprávnený rezerváciu zrušiť bez nároku klienta na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu.

6. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo možnosti obmedzenia alebo vylúčenia spôsobov úhrady v Prevádzkovateľom stanovených prípadoch a v týchto prípadoch sa klientovi pri online rezervácii daný spôsob úhrady nezobrazí.

IV. Podmienky pre uplatnenie poukazov na hodnotu

- a) Poukaz na hodnotu (ďalej len "poukaz") je platný po dobu jedného kalendárneho roku odo dňa jeho vystavenia
- b) Pri kúpe "poukazu" uzatvárate zmluvu priamo s ubytovacím zariadením (ďalej len "poskytovateľ") a platba je realizovaná priamo na účet poskytovateľa.
- c) "Poukaz" je možné uplatniť na čerpanie služieb "poskytovateľa" podľa voľných ubytovacích kapacít.
- d) Po vystavení je "poukaz" nevratný a nie je možné zaň požadovať finančnú náhradu.
- e) Ak je cena ubytovania a doplnkových služieb vyššia ako hodnota poukazu, rozdiel v cene je nutné doplatiť.
- f) V prípade, že je cena ubytovania a doplnkových služieb nižšia ako hodnota darčekového poukazu, rozdiel sa neprepláca a nie je možné zaň požadovať finančnú náhradu.

V. Zmena, odstúpenie od zmluvy, nenastúpenie na pobyt a storno poplatky

1. Akékoľvek zmeny uskutočnenej online rezervácie zo strany klienta je možné uskutočniť písomne e-mailom na adresu repcia@hotel-crocus.eu. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané klientovi na ním zadanú e-mailovú adresu. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej a potvrdenej online rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných dôvodov vyhovieť, Prevádzkovateľ uskutoční všetky kroky za účelom vyhovieť požiadavkám klienta vzhľadom na aktuálny stav ubytovacích kapacít, avšak Prevádzkovateľ nie je povinný požiadavke klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť, a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné peňažné a/alebo nepeňažné plnenie zo strany Prevádzkovateľa z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej a potvrdenej online rezervácie.

2. Klient je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku/ zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Prevádzkovateľa do 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia tejto zmluvy. Odstúpenie od zmluvy je možné doručiť písomne poštou na korešpondenčnú adresu Prevádzkovateľa uvedenú v čl. I ods. 1 týchto VOP alebo prostredníctvom e-mailu na repcia@hotel-crocus.eu. Klient má možnosť na odstúpenie od zmluvy použiť formulár uvedený v prílohe č. 1 k týmto VOP

3. Klient nie je oprávnený odstúpiť 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 v znení neskorších predpisov od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel.

4. V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt v lehote podľa ods. 2 tohto

článku Prevádzkovateľ zašle klientovi do 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomného odstúpenia klienta od zmluvy uhradenú platbu za ubytovanie a s tým spojené ďalšie služby v celej výške bez uplatnenia storno poplatku a iných poplatkov spojených s vrátením platby za ubytovanie, a to na bankový účet klienta, z ktorého Prevádzkovateľ obdržal predmetnú platbu.

5. V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt po uplynutí lehoty podľa ods. 2 tohto článku zašle Prevádzkovateľ klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 kalendárnych 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 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 po uplynutí lehoty podľa ods. 2 tohto článku jednostranne započítať pohľadávku klienta na vrátenie klientom uhradenej ceny pobytu a s tým spojenými službami pri uskutočnení online rezervácie pobytu voči pohľadávke prevádzkovateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP, a to vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky klienta a prevádzkovateľa v prospech klienta uhradí Prevádzkovateľ Hotela klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny pobytu pri online rezervácii pobytu alebo vrátením v prospech kreditnej/debetnej karty klienta, z ktorej bola realizovaná úhrada ceny pobytu pri online rezervácii pobytu, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si klient pri rezervácii pobytu zvolil, a to do 14 kalendárnych 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 po uplynutí lehoty podľa ods. 2 tohto článku. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny pobytu klientovi v tomto prípade znáša klient.

Storno poplatky:

Doba zrušenia, Storno poplatok

Od potvrdenia objednávky do 14 dní pred nástupom na pobyt bez poplatku

13 až 8 dní pred nástupom na pobyt 30% z ceny objednaných a potvrdených služieb

7 až 3 dni pred nástupom na pobyt 70% z ceny objednaných a potvrdených služieb

2 a menej dní pred nástupom na pobyt 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb

15 dní pred nástupom na vianočné, silvestrovské a veľkonočné pobyty 100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb

Doba zrušenia, Storno poplatok skupinových rezervácií

30 až 20 dní pred nástupom na pobyt 30% z ceny objednaných a potvrdených služieb

19 až 10 dní pred nástupom na pobyt 60% z ceny objednaných a potvrdených služieb

9 a menej dní pred nástupom na pobyt 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb

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 po uplynutí lehoty podľa ods. 2 tohto článku je prevádzkovateľ v mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou a pod.) oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt klientom po uplynutí lehoty

VI. Osobitné ustanovenia

1. Zmluva o ubytovaní uzatvorené medzi Prevádzkovateľom a klientom je uzatvorená na dobu určitú, a to na dobu objednaného ubytovania v Hoteli.
2. Check-in je možný v deň začiatku pobytu v zmysle rezervácie od 15.00 hod. Check-out je posledný deň pobytu v zmysle rezervácie do 10.00 hod.
3. V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, skorý nástup alebo neskorý odchod z pobytu (early check-in alebo late check-out) alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb je klient oprávnený obrátiť sa na prevádzkovateľa telefonicky na tel.č.: ++421 940 646 464 alebo písomne e-mailom na adrese repcia@hotel-crocus.eu.
4. Prevádzkovateľ Hotela pri podozrení na nedodržanie VOP hotela alebo ubytovacieho poriadku nie je viazaný Kódexom správania.

VII. Akciové pobyty

1. Prevádzkovateľ Hotela je oprávnený ponúkať akciové pobyty (last minute, first minute a pod.). Počet izieb vyhradených pre akciové pobyty je obmedzený.
2. Prevádzkovateľ je oprávnený poskytnúť klientom adresne alebo neadresne tzv. promo kódy oprávňujúce klientov na využívanie špeciálnych akcií Prevádzkovateľa. V prípade, že klient bude mať záujem využiť tzv. promo kód, pri online rezervácii zadá na určené miesto tzv. promo kód, ktorý oprávňuje klienta využiť špeciálnu akciu prevádzkovateľa, kde bude zároveň klient informovaný o dobe platnosti a podmienkach využitia tzv. promo kódu. Pokiaľ konkrétne podmienky tzv. promo kódu neustanovujú inak, je možné tzv. promo kód využiť len v prípade online rezervácie s realizáciou online platby podľa čl. III ods. 1 písm. a) týchto VOP. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny alebo zrušenia tzv. promo kódu alebo podmienok jeho využitia či doby platnosti aj počas doby jeho platnosti. V prípade zmeny rezervácie pobytu s využitím tzv. promo kódu, nie je možné tzv. promo kód využiť v prípade, že sa zmena rezervácie týka zmeny termínu pobytu mimo dobu platnosti tzv. promo kódu. Na poskytnutie či využitie tzv. promo kódu nie je právny nárok.
3. Poskytnuté zľavy nie je možné kumulovať, kombinovať a spájať navzájom, ako ani s inými zľavami.

VIII. Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje poskytnuté v procese rezervovania objednávateľom budú spracované v súlade so zákonom Slovenskej republiky č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Poskytnuté osobné údaje budú spracované v informačnom systéme agendy poskytovania služieb v prevádzkach prevádzkovateľa (obchodný názov, adresa sídla spoločnosti, IČO) (ďalej len „Ubytovateľ“) pre potreby zabezpečenia rezervácie vybraných služieb, zúčtovania a evidencie rezervačných a storno poplatkov. Osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované tretím

stranám iba na základe právnych predpisov. Osobné údaje môžu byť tiež sprístupnené osobám, ktoré zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis jednotlivých systémov využívaných na spracúvanie osobných údajov. V súlade s platnosťou nariadenia Európskej únie, ktoré sa zaoberá spracovaním osobných údajov fyzických osôb a nastavuje pravidlá pre ich spracovanie, známeho ako GDPR, by sme Vás radi informovali o účele a spôsobe spracovania Vašich osobných údajov. Vaše osobné údaje - meno, priezvisko, email, prípadne telefónne číslo, ktoré nám poskytnete pri registrácii budú evidované a používané výhradne za účelom zaevidovania Vašej rezervácie, informovania o stave Vašej rezervácie realizovanej cez online rezervačný systém, účely vedenia účtovníctva a zasielanie informácií o aktuálnych akciových pobytoch v hoteli Crocus.

2. Rezervovaním pobytu v systéme rezervovania udeľuje objednávateľ ubytovateľovi v zmysle §11 ods. 1 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, súhlas na spracovanie osobných údajov, ktoré dobrovoľne uviedol (-la) v rozsahu uvedenom v online formulári (meno, priezvisko, adresa, email, dátum narodenia, telefónne číslo) na marketingové účely. Povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu na ochranu osobných údajov pri plnení jeho úloh. Zároveň vyplnením a odoslaním online formulára udeľujem súhlas na dobu neurčitú na zasielanie obchodných a reklamných materiálov („newslettrov“) Ubytovateľa akoukoľvek elektronickou alebo tlačenou formou. Svoj súhlas na zasielanie newslettrov môžem kedykoľvek odvolať kliknutím na link „zrušiť odberanie newsletteru“ alebo písomne na kontaktných adresách Ubytovateľa.

IX. Zodpovednosť za vady

1. Prevádzkovateľ týmto informuje klienta o zodpovednosti za vady služby v zmysle ustanovenia § 622 a 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a. ak ide o vadu služby, ktorú možno odstrániť, má klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

b. klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu služby, alebo ak sa vada týka len súčasti služby, výmenu súčasti, ak tým Prevádzkovateľovi, nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady,

c. ak ide o vadu služby, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa službu mohol riadne užívať bez vady, má klient právo na inú službu alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

X. Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok Hotela Crocus Štrbské Pleso a.s. je vydaný na základe zákona o ochrane spotrebiteľa z dôvodu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií predávaných tovarov a poskytovaných služieb v prevádzkach hotela. Predaj tovarov a poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

Čl. 1 - Právo na reklamovanie chybných tovarov a služieb a miesto uplatnenia reklamácie

1. V prípade, že sú zákazníkovi v niektorej z prevádzok Hotela Crocus predané alebo poskytnuté tovary a služby nižšej kvality alebo nižšieho štandardu, ako to bolo vopred dohodnuté alebo je to obvyklé, vzniká nárok na reklamáciu.

2. Chyby v akosti jedál a nápojov určených na okamžitú spotrebu v prevádzke reklamuje zákazník počas konzumácie predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka, ktorý ihneď o reklamácii vyrozumie vedúceho prevádzky alebo ním povereného pracovníka. V prípade, že chyby jedál a

nápojov určených na okamžitú spotrebu v prevádzke sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začiatkom konzumácie. Reklamácie z dôvodu akosti a teploty uplatňuje zákazník ihneď po prvom ochutnaní jedál a nápojov.

3. Nedostatky v ubytovacích a doplnkových službách je potrebné uplatniť u vedúceho prevádzky alebo u jeho zástupcu na recepcii hotela bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu zanikne pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutej služby.

4. Chyby ostatného tovaru zákazník uplatní v prevádzke, kde tovar kúpil, bez zbytočného odkladu na základe dokladu o kúpe, najneskôr však do konca záručnej doby do ktorej sa musí tovar použiť.

5. Zákazník pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o vykonaní služby (kópiu objednávky, faktúru a pod.), prípadne aj vec, u ktorej chybu reklamuje.

Čl. 2 — Vybavovanie reklamácií

Vedúci alebo ním poverený pracovník prevádzky, ktorý prijíma reklamácie, je povinný informovať zákazníka o platných predpisoch a normách pre predávanie poskytované tovarov a služieb. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď alebo ju nepovažuje vedúci prevádzkarne alebo ním poverený pracovník za opodstatnenú, je povinný spísať so zákazníkom Záznam o reklamácií. V zázname uvedie presne označenie tovaru alebo služby, čas poskytnutia, ďalej v Čom zákazník vidí chybu a požiadavku ako má byť reklamácia vybavená (napr. zľavou z ceny poskytnutej služby a pod.) Ak zákazník pri uplatňovaní reklamácie odovzdá poverenému pracovníkovi písomný doklad alebo vec, ktorého chybu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v Zázname o reklamácií výslovne uvedená. Kópiu záznamu obdrží zákazník.

Čl. 3 — Postup pri vybavovaní reklamácie

O spôsobe vybavenia reklamácií uvedených v čl. 1 musí rozhodnúť vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak zistí vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník, že reklamácia je opodstatnená, vybaví ju neodkladne sám. Ak nebude možné z prevádzkových dôvodov vybaviť reklamáciu ihneď, organizácia je povinná vybaviť reklamáciu do 30 dní.

Čl.4 — Spolupráca zákazníka pri vybavení reklamácie

Je potrebné, aby zákazník poskytol pracovníkom prevádzky, popr. aj organizácii, potrebnú spoluprácu pri vybavovaní reklamácie, najmä podal pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo predaného tovaru. Ak si to vyžaduje povaha veci, umožní pracovníkom prevádzky alebo organizácie prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na jeho ubytovanie, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Čl. 5 — Vybavenie reklamácie

A. Stravovacie služby

1. Chyby potravín sa považujú za chyby neodstrániteľné. Ak sa vyskytne chyba potraviny, má zákazník v rámci reklamácie právo požadovať výmenu potraviny alebo vrátenie zaplatenej čiastky.

2. Ak nie je na úseku stravovacích služieb dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedla alebo nápoja, má zákazník právo žiadať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie chyby.

B. Ubytovacie služby

1. Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo vyžadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb a to výmenou chybného zariadenia alebo doplnením vybavenia apartmánu.

2. Pokiaľ nie je možné odstrániť chyby technického charakteru v pridelenom apartmáne zákazníkovi (porucha vykurovacieho systému, zlý prívod teplej vody, porucha v príkone elektrického prúdu a pod.) a prevádzka nemôže ponúknuť zákazníkovi náhradné ubytovanie, a ak apartmán bude aj napriek týmto chybám prenajatý, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny platného cenníka alebo zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

C. Doplnkové služby

1. Pod doplnkovými službami sa rozumejú platené kongresové a wellness služby, pri ktorých má zákazník právo požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb.

2. V prípade ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na úseku doplnkových služieb, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny platného cenníka alebo zrušenie zmluvy pred využitím týchto služieb.

D. Doplnkový tovar

1. Ak sa pri doplnkovom tovare vyskytne chyba, ktorú je možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne včas a riadne odstránená. Pokiaľ predaná vec ešte nebola použitá, môže zákazník namiesto odstránenia chyby žiadať o výmenu veci.

2. Ak ide o chybu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu aby vec mohla byť riadne užívaná, má zákazník právo na výmenu veci alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy.

XI. Informácie o alternatívnom riešení sporov

1. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len klient, ktorým je spotrebiteľ, (ďalej len „kupujúci - spotrebiteľ“). Touto osobou je fyzická osoba - nepodnikateľ, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

2. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi klientom a Prevádzkovateľom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou.

3. Klient má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva vyplývajúce z právnych predpisov upravujúcich práva spotrebiteľov.

4. Žiadosť je potrebné zaslať predávajúceho písomne prostredníctvom poštového úradu alebo e-mailom na adresu repcia@hotel-crocus.eu.

5. Ak Prevádzkovateľ odpovie na žiadosť klienta zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 kalendárnych dní od jej odoslania, kupujúci - spotrebiteľ má právo podať Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon“).

6. Subjektmi ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby uvedené v ustanovení § 3 zákona.

7. Klient je oprávnený podať návrh spôsobom určeným v ustanovení § 12 zákona, pričom tento návrh musí spĺňať zákonom ustanovené náležitosti.

8. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde vyčísliteľná hodnota sporu neprevyšuje sumu vo výške 20,- EUR. Subjekt ARS môže od klienta požadovať úhradu poplatku za začatie konania vo veci alternatívneho riešenia sporu, avšak maximálne len do výšky 5,- EUR vrátane DPH.

9. Klient môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

XII. Záverečné ustanovenia

1. 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, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť nedotýka platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

2. Klient pri potvrdení online rezervácie vyjadruje svoj súhlas s týmito VOP a zaväzuje a ich dodržiavať. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke Prevádzkovateľa www.hotel-crocus.eu/.

3. Všetky vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

4. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia a účinnosť dňa 19.9.2018 a sú platné a účinné do odvolania. Tieto VOP sa vzťahujú sa na online rezervácie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb. Ak ustanovenia obchodných podmienok týkajúce sa jednotlivých služieb obsahujú odlišnú úpravu ako tieto VOP, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných obchodných podmienok a tieto majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. V rozsahu, v akom sa ustanovenia osobitných obchodných podmienok líšia od ustanovení týchto VOP, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných obchodných podmienok.

5. Klient odoslaním online rezervácie potvrdzuje, že Prevádzkovateľ si včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ustanovení § 3 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 v znení neskorších predpisov ako aj podľa ustanovení § 10a zákona 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.

Príloha č. 1

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

Adresát:

HOTEL CROCUS ŠTRBSKÉ PLESO, a.s., IČO 44 802 943, so sídlom Szentiványho 4078/11, Štrbské
Pleso 059 85

Oznamujem Vám, že týmto odstupujem od Zmluvy o ubytovacích službách v Hoteli Crocus Štrbské
Pleso.

Popis služieb (*)

Dátum objednania (*) / dátum prijatia (*):

Meno a priezvisko spotrebiteľa:

Adresa spotrebiteľa:

Dátum

Podpis spotrebiteľa

(iba ak je tento formulár zasielaný poštou)