

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## I. ÚVOD

**Obchodné meno:**

Penzión Lomnický, s.r.o.

Trieda SNP 65

Banská Bystrica 974 01

IČO: 47622555 IČ DPH SK2024000220

Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 26234/S

**Prevádzka:**

Penzión Lomnický

Stará Lesná 512

059 52 Stará Lesná

**Zmluvné strany – dodávateľ, poskytovateľ:** Penzión Lomnický, s.r.o. ubytovacích, stravovacích, relaxačno-športových, a iných služieb odberateľovi za úhradu.

**Zmluvné strany – odberateľ, zákazník:** Objednávateľ služieb.

Tieto podmienky sa vzťahujú iba na služby poskytované v penzióne Lomnický, Stará Lesná. Podmienky sú pre všetky strany záväzné a uhradením zálohy zákazníkom nadobúdajú štatút zmluvy v súlade s platnými ustanoveniami záväzných predpisov Slovenskej republiky.

## II. Zákazník

Zákazníkom ubytovaným v Penzióne Lomnický sú osoby staršie ako 18 rokov. Osoby mladšie ako 15 rokov môžu využívať služby v sprievode osoby staršej ako 18 rokov. Osoby vo veku 15 – 18 rokov, iba so súhlasom svojho zákonného zástupcu.

## III. Vznik zmluvného vzťahu

Vznik zmluvného vzťahu medzi zákazníkom a Penzión Lomnický, s.r.o. vznikne na základe objednávky (telefonickej, osobnej alebo e-mailovej). Na základe objednávky zašle Penzión Lomnický, s.r.o. zákazníkovi potvrdenie rezervácie a zálohovú faktúru vystavenú na základe fakturačných údajov zaslaných zákazníkom a zároveň rezervuje požadovaný voľný termín zákazníkovi na dobu maximálne 14 dní. V priebehu tejto doby je nutné uhradiť zálohu minimálne 50 % z ceny poskytovaných služieb. Presná výška je uvedená v zálohovej faktúre, ktorá obsahuje všetky potrebné údaje – meno zákazníka, termín ubytovania a iné.

Uhradením zálohy potvrdzuje zákazník, že sa zoznámil so službami, cenou, platobnými podmienkami a storno podmienkami. Za zmluvný záväzok ďalších osôb uvedených v rezervácii zodpovedá zákazník, ktorý objednávku podal. Bez uhradenia zálohy nie je možné objednávku akceptovať a po 14 dňoch je rezervácia zrušená.

## IV. Ceny a platba

Ubytovanie je poskytované úplatne, keď cena za ubytovanie je stanovená na základe cenníka alebo dohodou zmluvných strán. Cena za ubytovanie je splatná najneskôr pri ukončení pobytu, pokiaľ nebolo dohodnuté inak. Platba sa vykonáva v hotovosti, prípadne platobnou kartou. V prípade vzniku škody spôsobenej zavinením host'a je Penzión Lomnický, s.r.o. oprávnený domáhať sa náhrady za škodu. Host' je povinný uhradiť prípadnú škodu vzniknutú v priestoroch vyhradených k ubytovaniu, a to v plnej výške, vrátane náhrady ušlého zisku vo výške platnej ceny za ubytovanie a ďalších spoločenských priestoroch po celú dobu, počas ktorej bude izba vyradená z prevádzky. Túto povinnosť má host' aj v prípade, že škodu spôsobia deti alebo iné osoby ubytované s host'om. Forma úhrady faktúrou je možná iba po predošlej dohode s vedením penziónu. Faktúra je splatná do 7 dní od dátumu jej vystavenia, pričom za deň úhrady sa považuje deň pripísania finančných prostriedkov na účet hotela. Pri oneskorení úhrady finálnej faktúry si penzión účtuje úrok 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania, počínajúc dňom nasledujúcim po dni splatnosti predmetnej pohľadávky.

## V. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník je povinný:

- uchovať potvrdenie rezervácie a predložiť ho pri nástupe na ubytovanie
- uhradiť cenu za ubytovanie podľa platného cenníka, pokiaľ nebolo dohodnuté inak
- riadne užívať priestory určené k ubytovaniu a ďalšie spoločenské priestory, dodržiavať poriadok a čistotu
- zoznámiť sa so Všeobecnými podmienkami ubytovania a dodržiavať ich
- bez priesťahov oznámiť potrebu vykonania opráv v priestoroch vyhradených k ubytovaniu
- bezodkladne oznámiť poškodenie alebo škodu, ktorú v priestoroch spôsobil

Zákazník nesmie bez súhlasu poskytovateľa:

- vykonávať podstatné zmeny v ubytovacích priestoroch (sťahovať nábytok a pod.)
- používať v priestoroch vlastné spotrebiče, okrem spotrebičov pre osobnú hygienu a úpravu zovňajška
- prenechať priestory vyhradené k ubytovaniu inej osobe
- prijímať návštevy na izbe bez predchádzajúceho súhlasu poskytovateľa
- uvádzať adresu penziónu ako miesto podnikania

Zákazník ďalej v priestoroch penziónu nesmie:

- nosiť zbraň a strelivo alebo ich inak prechovávať v stave umožňujúcom ich okamžité použitie
- držať, vyrábať alebo prechovávať omamné alebo psychotropné látky alebo jedy, pokiaľ sa nejedná o liečivá, ktorých užívanie bolo zákazníkovi predpísané lekárom
- fajčiť v priestoroch penziónu vrátane balkónov na izbe (fajčenie je povolené len v priestore pred vstupom do penziónu a na vonkajšej terase penziónu)

Doporučujeme host'om, aby klenoty, peniaze a iné cennosti uschovali v trezore na recepcii penziónu Lomnický. Penzión Lomnický, s.r.o. v zmysle ustanovení občianskeho zákonníka

nezodpovedá za stratu, či škody na uvedených veciach. Návšteva hotela s domácimi zvieratami je zakázaná.

## **VI. Podujatia**

Organizátor podujatia musí penziónu oznámiť konečný počet účastníkov najneskôr 4 pracovné dni od termínu podujatia, aby bolo možné zabezpečiť starostlivú prípravu.

Pri odchýlke počtu účastníkov smerom nahor je základom vyúčtovania skutočný počet účastníkov.

Pri odchýlkach počtu účastníkov o viac než 10 % je hotel oprávnený prepracovať a stanoviť dohodnutú cenu.

Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22.00 hod., môže penzión účtovať obslužné na základe jednotlivých potvrdení, pokiaľ dohodnutá odmena už nezohľadňuje trvanie dlhšie ako do 22.00 hod.

Organizátor podujatia zásadne nie je oprávnený prinášať jedlá alebo nápoje k podujatiam. Výnimky vyžadujú predošlú písomnú dohodu s penziónom. V takýchto prípadoch sa účtuje servisný poplatok (tzv. korkovné).

Organizátor podujatia/objednávateľ ručí za zaplatenie dodatočne objednaných jedál, nápojov a ostatných služieb účastníkmi podujatia.

Organizátor podujatia/objednávateľ je povinný penziónu bez vyzvania oznámiť, keď vykonanie podujatia je na základe jeho obsahu alebo charakteru schopné ohroziť záujmy penziónu.

Inzeráty v novinách, ako aj ostatné opatrenia alebo zverejnenia, najmä pozvania k prijímacím pohovorom, politickým alebo náboženským podujatiam a predajným podujatiam, ktoré ukazujú vzťah k penziónu, vyžadujú zásadný predošlý písomný súhlas penziónu.

Pokiaľ penzión pre organizátora podujatia z jeho podnetu obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, jedná v mene, z plnej moci a na účet organizátora podujatia. Organizátor podujatia oslobodzuje penzión zo všetkých nárokov tretích subjektov z prenechania tohto zariadenia.

Používanie vlastných elektrických zariadení organizátora podujatia pri použití elektrickej siete penziónu vyžaduje jeho písomný súhlas. Použitím týchto zariadení vznikajúce poruchy alebo poškodenia technických zariadení penziónu idú na účet organizátora podujatia, pokiaľ ich penzión nespôsobil. Penzión si pri podujatiach vyhradzuje právo obmedziť limitom čerpanie elektrickej energie nad bežný rámec spotreby a použitie akékoľvek elektrické zariadenia s vysokou spotrebou vyžaduje písomný súhlas pred začatím podujatia. ( rôzna osvetľovacia technika, svetelné efekty, hudobná aparatúra a pod.- podkladom je súčet spotreby vlastných elektrických zariadení a ten nesmie presiahnuť okamžitú spotrebu 36 kW).

Prinesený dekoračný materiál musí zodpovedať zákonným požiarным požiadavkám. Penzión je oprávnený pre toto vyžadovať úradné potvrdenie. Kvôli možným poškodeniam treba inštaláciu a umiestnenie predmetov dopredu dohodnúť s penziónom.

Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po skončení podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ toto organizátor podujatia opomenie a predmety ostanú v miestnosti podujatia, môže penzión po dobu zotrvania predmetov účtovať nájom za miestnosť. Organizátorovi podujatia ostáva vyhradený dôkaz nižšej, penziónu vyššej škody. Penzión je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie na účet organizátora podujatia bez toho, že by mu z toho vznikla zmluva o opatere alebo úschove. Organizátor podujatia je povinný penziónu zaplatiť škodu vzniknutú nahromadením zanechaných predmetov. Za škody spôsobené na zariadení resp. inventári penziónu zodpovedá organizátor podujatia, v prípade poškodenia alebo zničenia majetku penziónu je penzión oprávnený na náhradu škody v nadobúdacej hodnote zničeného inventáru.

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

Penzión Lomnický, s.r.o. si ukladá za povinnosť zaistiť všetky práva zákazníka. Právom Penzión Lomnický, s.r.o. je v prípadoch, ktoré nemôže ovplyvniť:

- a) zmeniť termín pobytu
- b) zmeniť ceny
- c) zmeniť rozsah služieb
- d) zrušiť zmluvu

Pokiaľ zákazník so zmenami a) až d) nesúhlasí, má právo do 48 hodín od vyrozumenia o zmenách písomne od zmluvy odstúpiť. V tomto prípade vráti Penzión Lomnický, s.r.o., 100 % zaplatenej ceny ubytovania zákazníkovi.

Rozhodujúci je dátum doručenia odstúpenia od zmluvy. V opačnom prípade sa má za to, že sa so zmenou súhlasí. V prípade, že dôjde k situácii, kedy firma Penzión Lomnický, s.r.o. bude vracať zákazníkovi finančnú čiastku, je povinná tak urobiť v možnom najkratšom termíne, najneskôr však do 30 dní od vzniku skutočnosti rozhodujúcej pre vrátenie.

Penzión zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach podľa § 433 a nasl. Občianskeho zákonníka, t. j. penzión zodpovedá za škodu na veciach, ktoré boli ubytovanými zákazníkmi alebo pre nich vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkom penziónu /§ 433 ods. 1 Občianskeho zákonníka/.

Za klenoty, peniaze a iné cennosti penzión nezodpovedá.

Penzión zodpovedá podľa zákona za veci vnesené zákazníkom do budovy, v prípade, že boli uložené v uzamknutom trezore na recepcii penziónu. Hotovosť, cenné papiere a cennosti môžu byť uložené v trezore v maximálnej hodnote zodpovedajúcej poisťnej záruke vyhovujúcej penziónu. Penzión odporúča hosťom využiť možnosť tejto služby. Vymáhanie pohľadávky sa ruší v prípade, ak zákazník okamžite neohlási vedomosť o strate alebo škode. Ručenie je možné len v prípade, ak bola vec uzamknutá v trezore na recepcii penziónu.

## **VIII. Storno podmienky**

Zákazník má právo kedykoľvek pred začatím pobytu, bez oznámenia dôvodov odstúpiť od zmluvy. Odstúpenie je možné výhradne písomnou formou. Toto odstúpenie musí byť doručené firme Penzión Lomnický, s.r.o. a zákazník je povinný zaplatiť nasledujúce poplatky:

Storno pred nástupom pobytu	Poplatok
viac ako 21 dní	10 % z celkovej sumy objednaných služieb podľa predbežnej kalkulácie
21-14 dní	20 % z celkovej sumy objednaných služieb podľa predbežnej kalkulácie
13-7 dní	50 % z celkovej sumy objednaných služieb podľa predbežnej kalkulácie
6-2 dní	80 % z celkovej sumy objednaných služieb podľa predbežnej kalkulácie
1 deň pred nástupom	100 % z celkovej sumy objednaných služieb podľa predbežnej kalkulácie

**Poznámka:** Počítajú sa vždy jednotlivé kalendárne dni, a to takto: 1. počítaný deň je deň storna zákazníkom uvedený na storne. Posledným počítaným dňom je deň pred nástupom (plánovaný začatím čerpania služieb). Ako storno celého pobytu je považované i nenastúpenie ubytovacích služieb v deň vyznačenom v rezervácii. Deň nasledujúci po vyznačenom dni nástupu sú všetky rezervované miesta uvoľnené pre potreby iných zákazníkov. Penzión Lomnický, s.r.o. je povinný v prípade storna vykonať vyúčtovanie a najneskôr do 30 kalendárnych dní previesť zostávajúcu čiastku zákazníkovi.

Upozornenie: Penzión Lomnický, s.r.o. vyžaduje zaplatenie storno poplatkov aj v prípade závažných dôvodov, ako sú choroba, živelné pohromy atď. Pre tento prípad doporučujeme uzatvoriť kvalitné poistenie proti storno poplatkom a nárokovať náhradu v poisťovni. Storno poplatok musí byť uhradený aj v prípade, že sa zákazník neúčastní pobytu v dôsledku nim udaných nesprávnych údajov na objednávke alebo nepredloží doklad o zaplatení zálohy. Zmena termínu sa považuje za stornovanie pobytu a následnú novú objednávku.

## IX. Reklamácia pobytu

V prípade, že služby uvedené v objednávke (riadne zaplatené) nezodpovedajú v plnom rozsahu alebo kvalite, má zákazník právo na reklamáciu. Zákazník je povinný v prípade zistenia závad uplatniť reklamáciu ihneď na mieste u ubytovateľa tak, aby mohla byť náprava vykonaná priamo na mieste. Pokiaľ sa nepodarí dohodnúť nápravu, spíše zákazník spolu s poskytovateľom služieb protokol o reklamacii, ktorý musia podpísať obe strany. Pokiaľ nie je možné tento protokol spísať s poskytovateľom služieb, potom spíše reklamáciu zákazník sám s uvedením svedka (nutné sú kontaktné údaje) a jeho podpisom. Protokol alebo reklamáciu je zákazník povinný ihneď po ukončení pobytu (maximálne však do 7 dní) zaslať Penzión Lomnický, s.r.o.. Ak bude reklamácia po prešetrení uznaná za oprávnenú, má zákazník právo na poskytnutie primeranej zľavy. Výsledok reklamačného šetrenia je povinná Penzión Lomnický, s.r.o. oznámiť zákazníkovi najneskôr do 30 dní od dátumu podania reklamácie.

V prípade poskytnutia zľavy je Penzión Lomnický, s.r.o. povinná vrátiť čiastku zákazníkovi do 7 dní od oznámenia o prešetrení reklamácie. Reklamácie – právo na reklamáciu tovaru a poskytovaných služieb upravuje reklamačný poriadok hotela, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok.

## **X. Poistenie**

Penzión Lomnický, s.r.o. nezahrňuje do ceny pobytov poistenie. Zákazníkovi sa doporučuje poistenie v ľubovoľnej poisťovacej spoločnosti v Slovenskej republike:

- úrazové poistenie pre cesty a pobyt v tuzemsku i zahraničí
- poistenie storno poplatkov

## **XI. Rôzne**

Penzión neručí za úrazy pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu vo vnútorných, ako aj vonkajších priestoroch penziónu, ibaže by penzión konal hrubo, nedbanlivo alebo úmyselne.

Rodičia batoliat a malých detí sú zodpovední zaistiť dodržiavanie čistoty v izbách. Jedná sa hlavne o ochranu postelí, sedacích súprav pred znečistením deťmi, ktoré nie sú doposiaľ schopné udržiavať osobnú hygienu.

V dobe od 22:00 do 07:00 hodiny je v penzióne režim nočného klúdu, kedy je hosť povinný chovať sa tak, aby nerušil ostatných nadmerným hlukom.

Parkovanie vozidiel hostí je možné priamo pred penziónom a na hornom parkovisku nad penziónom, pri dodržaní všeobecných zásad parkovania a pravidiel cestnej premávky. Poskytovateľ z organizačných, technických alebo iných dôvodov môže požiadať hosťa o preparkovanie auta. Tieto parkovacie plochy sú samoobslužné, a poskytovateľ neručí za prípadné odcudzenie vozidla, alebo vecí vo vozidle. Parkovacie miesto je pre ubytovaných hostí a hostí mimo ubytovaných, ktorí alikvotne v danom čase využívali služby poskytované penziónom a vedia sa preukázať účtom z penziónu – bezplatné. Parkovaním auta hosťom nevzniká hotelu žiadna zmluva o úschove.

Pobyt zákazníka v penzióne ďalej upravuje Ubytovací poriadok Penzión Lomnický, s.r.o., ktorý je pre hostí penziónu záväzný.

Hosť zaplatením pobytu, resp. zálohy za pobyt, potvrdzuje, že sú mu tieto podmienky známe, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

Design internetových stránok [www.penzionlomnicky.sk](http://www.penzionlomnicky.sk), ich obsah, logo, ikony, texty, obrazové prvky, výber a usporiadanie prvkov, ich organizácia, grafické zobrazenie, konverzie a ďalšie prvky s týmto súvisiace, sú chránené autorským právom a ďalšími právnymi predpismi vzťahujúcimi sa k priemyselnému vlastníctvu. Používateľ nezískava k prvkom prezretým prostredníctvom internetových stránok [www.penzionlomnicky.sk](http://www.penzionlomnicky.sk) žiadne práva. Žiaden z týchto prvkov nesmie byť použitý, kopírovaný, inak reprodukováný, distribuovaný, upravovaný a/alebo verejne šírený v akejkoľvek podobe a/alebo prostredníctvom akýchkoľvek prostriedkov bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa.

Nájdené veci sa posielajú ďalej len na žiadosť. Uskladňujú sa v penzióne po dobu šesť mesiacov. Po uplynutí tejto lehoty sa predmety, ktoré majú zjavnú hodnotu, odovzdajú miestnym stratám a nálezom.

Penzión Lomnický, s.r.o. si vyhradzuje právo stornovať rezervácie v nasledovných prípadoch:

– emailová adresa, resp. IP adresa uvedená v rezervačnom procese bola viackrát použitá pri rezerváciách, pri ktorých sa klient nedostavil, uvedené údaje o kreditnej karte klienta boli v minulosti použité pri falošných rezerváciách a boli neplatné alebo iným spôsobom nesprávne uvedené.

Kongresové a spoločenské akcie / uzavretá spoločnosť /:

– hostia penziónu nemajú vstup na spoločenské a firemné akcie prebiehajúce v priestoroch penziónu, pokiaľ neboli na tieto akcie pozvaní.

Konkrétne kongresové priestory sú v prevádzke na základe špecifickej požiadavky objednávateľa. Objednané priestory sú označené, vstup len pre osoby pozvané objednávateľom. Ostatní hostia penziónu majú vstup zakázaný.

Stravovacie služby spojené s programom v priestoroch reštaurácie alebo konferenčnej miestnosti objednávateľ dohodne vopred. Objedávateľ / organizátor preberá zodpovednosť za bezpečnosť hostí a má povinnosť zabezpečiť usporiadateľskú, zdravotnú a požiarnu službu, ohlasovaciu povinnosť mestu Vysoké Tatry, podľa platných zákonov a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov (ako sú hudobná produkcia alebo ostatné umelecké vystúpenia, ktoré si objednávateľ zabezpečuje sám, a ktoré podliehajú povinnému nahláseniu – poplatky Soza, Slogram, Lita a pod.)

V prípade pobytov – balíčkov služieb, zámena zahrnutých procedúr, masáží, športovísk a pod. na žiadosť klienta je možná len s ohľadom na ich cenu a v prípade, že kapacita wellness, šport centra to v danom čase umožní. Penzión má právo na poskytnutie náhradného plnenia v prípade, že z technicko–organizačných príčin niektorú z predplatených služieb počas pobytu nie je možné poskytnúť. Ak sa niektorá služba zahrnutá v pobyte nezrealizuje, mimo zavinenia penziónu, nie je možné za nerealizované služby vrátiť hotovosť alebo zameniť časť predplatených služieb za hotovosť, a to vzhľadom na zvýhodnenú cenotvorbu pobytového balíčka služieb.

Pobyt zákazníka vo Wellness centre ďalej upravuje prevádzkový poriadok Wellness centra, ktorý je pre všetkých hostí záväzný. Host' má právo na poskytnutie náhradného plnenia v prípade, že z technických príčin bude Wellness centrum uzavreté. (Jedná sa len o hostí penziónu, ktorí majú vstup do Wellness centra už v cene ubytovania.)

Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené ponechať deti do 13 rokov bez dozoru dospeléj osoby v izbe a ostatných priestoroch penziónu. Pri vzniku úrazu alebo iných nepredvídaných okolností zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt.

Pred odchodom z izby je ubytovaná osoba povinná uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlá v izbe a príľahlých priestoroch izby, vypnúť elektrické spotrebiče, (zvlášť na izbe nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické, plynové – prenosné spotrebiče, toto obmedzenie sa nevzťahuje na používanie elektrických spotrebičov nainštalovaných v izbe alebo prenosných elektrických zariadení slúžiacich na osobnú hygienu hosťa – holiaci strojček, sušič vlasov a pod.), uzavrieť balkónové dvere a zatvoriť okná, uzatvoriť vchodové dvere izby.

Zákazník pri realizácii objednávky potvrdzuje súhlas s týmito platnými všeobecnými obchodnými podmienkami penziónu. Penzión si vyhradzuje právo na zmeny týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia všeobecných obchodných podmienok je splnená ich umiestnením na dostupných miestach v priestoroch penziónu a na webových stránkach penziónu: [www.penzionlomnicky.sk](http://www.penzionlomnicky.sk)

Miesto plnenia a platby je sídlo penziónu. Výlučné sídlo súdu je v obchodnom styku sídlo prevádzkovateľa. Platí slovenské právo. Uplatnenie Viedenskej dohody o nákupnom práve OSN z kolízneho práva je vylúčené. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok boli alebo sa v budúcnosti stali neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa to účinnosti ostatných ustanovení.

Všeobecné obchodné podmienky vydala Penzión Lomnický, s.r.o.

V Starej Lesnej, dňa 01.05.2021

Mgr. Lenka Daxnerová  
konateľ