

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## I. Úvod

### **Obchodné meno:**

Penzión Lomnický, s.r.o.

Trieda SNP 65

Banská Bystrica 974 01

IČO: 47622555 DIČ: 2024000220 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. (ďalej len „prevádzkovateľ penziónu“), ubytovacích, stravovacích, relaxačno-športových, a iných služieb odberateľovi za úhradu.

**Zmluvné strany – odberateľ, zákazník:** Objednávateľ služieb (ďalej len „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.

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sa vzťahujú na všetky rezervácie. Online rezervácie služieb poskytovaných prevádzkovateľom penziónu, využívanie online rezervačného systému prevádzkovateľa penziónu, platobné a storno podmienky online rezervácií uskutočnených zákazníkom/zákazníkmi prostredníctvom tejto internetovej stránky, ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri online rezervácii.

Zákazník je oprávnený využívať online rezervácie len v prípade, že súhlasí s VOP. Zákazníkovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pre uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní online rezervácie je zákazník 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 zákazník 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.

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

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.

## **II. Vznik zmluvného vzťahu**

Vznik zmluvného vzťahu medzi zákazníkom a prevádzkovateľom penziónu vznikne na základe vytvorenia online rezervácie na [www.penzionlomnický.sk](http://www.penzionlomnický.sk). Zákazník má možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v penzióne podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby a pod.).

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

Po vyplnení všetkých požadovaných údajov, po realizácii úhrady v zmysle týchto VOP a po preverení údajov bude zákazníkovi 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 zákazník povinný rezervačné číslo bezpečne uschovať.

Úhradou 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.

## **III. Ceny a platba**

Úhradu za služby rezervované zákazníkom pri online rezervácii je zákazník povinný uhradiť v plnej výške pri online rezervácii prostredníctvom služby platby platobnou kartou. Z uvedeného dôvodu je pri online rezervácii pri platbe kartou od zákazníka požadované číslo platobnej/kreditnej/debetnej karty. Potvrdením rezervácie dáva zákazník súhlas na realizáciu úhrady za rezervované služby v plnej výške v prospech prevádzkovateľa penziónu (stiahnutím ceny služieb) a oprávňuje prevádzkovateľa hotela na realizáciu tejto úhrady. Celková cena pobytu je ihneď zúčtovaná v prospech bankového účtu prevádzkovateľa penziónu.

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

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

## **IV. Storno podmienky**

Akékoľvek zmeny uskutočnenej online rezervácie zo strany zákazníka je možné uskutočniť elektronicky po zadaní e-mailovej adresy zákazníka zadanej pri online rezervácii a čísla rezervácie pridelenom a zákazníkovi zaslanom pri realizácii online rezervácie alebo písomne, telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom recepcie prevádzkovateľa penziónu na telefónnom čísle: +421 908 257 002 e-mailová adresa: [info@penzionlomnický.sk](mailto:info@penzionlomnický.sk). Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je zákazník povinný vždy uvádzať rezervačné číslo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané zákazníkovi na e-mail ním zadaný pri uskutočňovaní online rezervácie. Pokiaľ zákazník 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 zákazníka, avšak prevádzkovateľ penziónu nie je povinný požiadavke zákazníka na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť, a zákazníkovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany prevádzkovateľa penziónu z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online rezervácie.

V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy a zrušenia rezervácie vzniká prevádzkovateľovi penziónu nárok na storno poplatok.

Informácia o výške storna je uvedená pri každom type konkrétnej rezervácie zákazníka (aj pri pobytových a akciových balíkoch) a platí pre tú danú konkrétnu rezerváciu pobytu alebo pobytového či akciového balíka.

**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 začiatkom 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.

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

Prevádzkovateľ penziónu vyžaduje zaplatenie storno poplatkov aj v prípade závažných dôvodov, ako sú choroba, živelné pohromy atď. Pre tento prípad je vhodné uzatvoriť kvalitné poistenie proti storno poplatkom a nárokovat' náhradu v poisťovni. Storno poplatok musí byť uhradený aj v prípade, že sa zákazník neúčastní pobytu v dôsledku nim udaných nesprávnych údajov na objednávke.

V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia zákazníka od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt zašle prevádzkovateľ penziónu zákazníkovi 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 zákazníka od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo odo dňa čiastočného odstúpenia zákazníka od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo odo dňa začiatku pobytu v prípade nenastúpenia zákazníka na pobyt. Zákazník 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 čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku klienta na vrátenie zákazníkovi 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 zákazníka a prevádzkovateľa penziónu v prospech zákazníka uhradí prevádzkovateľ penziónu zákazníkovi 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 zákazníka od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia zákazníka od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny pobytu zákazníkov znáša zákazník.

## **V. Cestovné poistenie**

Prevádzkovateľ penziónu nezahrňuje poistenie do ceny pobytu. Poistenie je dobrovoľný príplatok k cene pobytu a zabezpečuje si ho výhradne zákazník. Prevádzkovateľ penziónu neposkytuje služby cestovného poistenia a tieto služby sa musia riešiť cez tretie strany.

Poistný vzťah vzniká priamo medzi zákazníkom a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k zákazníkovi a prevádzkovateľovi penziónu neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

## **VI. Osobitné ustanovenia**

V prípade nejasností alebo otázok, ktoré vzniknú pri online rezervácií, je zákazník oprávnený obrátiť sa na recepciu prevádzkovateľa penziónu telefonicky na telefónnom čísle: +421 908 257 002 alebo emailom: [info@penzionlomnický.sk](mailto:info@penzionlomnický.sk)

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.

V prípade osobitných požiadaviek (napr. neskorý nástup alebo odchod z pobytu) alebo záujmu o rezerváciu ďalších doplnkových služieb je zákazník oprávnený obrátiť sa na recepciu prevádzkovateľa penziónu emailom: [info@penzionlomnický.sk](mailto:info@penzionlomnický.sk).

## **VII. Ochrana osobných údajov**

Prevádzkovateľ penziónu spracúva slobodne poskytnuté osobné údaje zákazníka v rozsahu údajov uvedených v rezervačnom formulári, a to meno, priezvisko, adresa, štát pobytu, email, telefónne číslo, nakoľko spracúvanie týchto osobných údajov je nevyhnutné na rezerváciu ubytovacích služieb poskytovaných prevádzkovateľom penziónu, a/alebo na vybavenie žiadosti zákazníka o informácie pred poskytnutím ubytovacích služieb prevádzkovateľom penziónu, a pre plnenie povinností prevádzkovateľa penziónu uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi. Spracúvanie osobných údajov prevádzkovateľom penziónu sa vykonáva po dobu nevyhnutnú na splnenie vyššie uvedeného účelu spracúvania.

Zákazník môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním rezervácie prejavíť svoj súhlas so zasielaním informácií o novinkách a špeciálnych ponukách prevádzkovateľa penziónu (newsletter). Zaškrtnutím tohto políčka tak zákazník ako dotknutá osoba udeľuje slobodne a dobrovoľne prevádzkovateľovi penziónu v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a príslušných právnych predpisov EÚ svoj výslovný súhlas so spracúvaním poskytnutej emailovej adresy na marketingové účely – zasielanie newslettera prostredníctvom elektronickej pošty (emailov). Tento súhlas so spracúvaním osobných údajov udeľuje zákazník na dobu 5 rokov.

Zákazník zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť poskytnutých osobných údajov. V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je zákazník povinný ich zmenu bezodkladne oznámiť prevádzkovateľovi penziónu.

Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely (na zasielanie newslettera) môže zákazník kedykoľvek odvolať, a to kliknutím na príslušný link umiestnený priamo v každom

marketingovom emaily od prevádzkovateľa penziónu, zaslaním emailu na info@penzionlomnický.sk.

V prípade neaktuálnosti poskytnutých osobných údajov, odvolania súhlasu so spracúvaním osobných údajov, po splnení účelu alebo doby, na ktorú bol udelený súhlas na spracúvanie osobných údajov alebo ak je ukladanie z akýchkoľvek zákonných dôvodov neprípustné, budú uložené osobné údaje vymazané.

Ochrana osobných sa spravuje ustanoveniami zákona o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, kde sú taktiež upravené aj práva zákazníka ako dotknutej osoby. Zákazník má právo na bezplatné poskytnutie informácií ohľadom spracúvania jeho uložených údajov. Za predpokladu dodržania požiadaviek stanovených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch má zákazník zároveň (i) právo na prístup k svojim osobným údajom, (ii) právo na opravu nesprávnych osobných údajov, (iii) právo na obmedzenie (blokovanie) spracúvania osobných údajov, (iv) právo namietat' spracúvanie svojich osobných údajov na účely priameho marketingu, (v) právo na výmaz osobných údajov, najmä vtedy, ak už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali alebo ak odvolal svoj súhlas na ich spracúvanie a ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie, prípadne ak sa osobné údaje spracúvali nezákonne. Rovnako má zákazník v prípade splnenia stanovených podmienok aj právo na prenosnosť údajov, t.j. má právo získať svoje osobné údaje, ktoré prevádzkovateľovi penziónu dobrovoľne poskytol, a to v elektronickej forme, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a v tejto súvislosti môže využiť svoje právo na prenos týchto údajov k druhému prevádzkovateľovi, pokiaľ bude takýto prenos technický možný (právo na prenosnosť údajov).

V prípade, že si u prevádzkovateľa penziónu uplatňuje zákazník niektoré z práv dotknutej osoby podľa právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov a zo žiadosti zákazníka nie je možné overiť totožnosť žiadateľa alebo v prípade, že má prevádzkovateľ penziónu oprávnené pochybnosti v súvislosti s totožnosťou osoby, ktorá podáva žiadosť, vyhradzuje si prevádzkovateľ penziónu právo túto osobu požiadať o poskytnutie dodatočných informácií potrebných na potvrdenie totožnosti osoby uplatňujúcej túto žiadosť.

Ako dotknutá osoba má zákazník právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava, pri podozrení, že sa jeho osobné údaje spracúvajú v rozpore s platnou legislatívou. Prevádzkovateľ penziónu vyhlasuje, že osobné údaje spracúva len na vyššie uvedené účely a v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, a to za použitia primeraných technických, organizačných a bezpečnostných opatrení.

Zákazníkovým osobným údajom môžu byť v nevyhnutnom rozsahu poskytované zmluvným poskytovateľom služieb prevádzkovateľa penziónu (inej tretej osobe – príjemcom), ak je to nevyhnutné na splnenie účelu, za ktorým boli získané. Takýmto zmluvným poskytovateľom služieb prevádzkovateľa penziónu je najmä poskytovateľ marketingových služieb, banka a pod. Údaje môžu byť týmito poskytovateľmi služieb použité výhradne na účel, na ktoré boli osobné údaje získané.

## **VIII. Riešenie sporov**

Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v

Slovenskej republike vo všeobecnej sústave súdov. Príslušný súd je miestne príslušný súd v sídle kraja žalovaného.

Riešenie reklamácií zákazníkov vo vzťahu k prevádzkovateľovi penziónu upravuje Reklamačný poriadok. V prípade, ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ penziónu vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ penziónu porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa penziónu ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ penziónu na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom penziónu ako predávajúcim je:

Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, p. p. 29 827 99 Bratislava 27 alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk), alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky, pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na [https://europa.eu/youreurope/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/index_en.htm). Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov.soi>.

## **IX. Záverečné ustanovenia**

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

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

Zákazník 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 [www.penzionlomnicky.sk](http://www.penzionlomnicky.sk)

Všeobecné obchodné podmienky vydala Penzión Lomnický, s.r.o. so sídlom Trieda SNP 65, Basnká Bystrica 974 01.

V Starej Lesnej, dňa 01.01.2024

Mgr. Lenka Daxnerová  
konateľ