

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

I. Úvod

Obchodné meno:

ELINAS s.r.o.

Kasárenská 4412/5

04801 Rožňava

IČO: 57 713 545

DIČ: 2122898371

Okresný úrad Rožňava, Živnostenský register 850-17069

Prevádzka:

Ubytovanie Kras

Šafáriková 417/52

04801 Rožňava

Tel.č.: +421 950220120

E-mail: ubytovaniekras@gmail.com

Web: www.ubytovaniekras.sk

Zmluvné strany – dodávateľ, poskytovateľ: ELINAS s.r.o., zastúpená Ing. Stanislava Verešpejovú (ďalej len „prevádzkovateľ ubytovania“), ubytovacích služieb odberateľovi za úhradu.

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

Zákazníkom ubytovaným v Ubytovaní Kras 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 ubytovania, využívanie online rezervačného systému prevádzkovateľa ubytovania, 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 pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní online rezervácie je zákazník povinný vždy sa oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Prevádzkovateľ ubytovania si vyhradzuje právo jednostranne tieto VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke prevádzkovateľa ubytovania. Pokiaľ zákazník nesúhlasí s niektorými ustanoveniami týchto VOP, prevádzkovateľ ubytovania 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 pre online rezervácie uskutočnené prostredníctvom tejto internetovej stránky alebo pre telefonické rezervácie.

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 ubytovania vznikne na základe vytvorenia online rezervácie na www.ubytovaniekras.sk. Zákazník má možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v ubytovacom zariadení 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 (resp. cez internet banking v prípade požiadavky zákazníka). 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 ubytovania (stiahnutím ceny služieb) a oprávňuje prevádzkovateľa ubytovania na realizáciu tejto úhrady. Celková cena pobytu je ihneď zúčtovaná v prospech bankového účtu prevádzkovateľa ubytovania.

Postup a činnosť prevádzkovateľa ubytovania 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 ubytovania 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 e-mailom na ubytovaniekras@gmail.com alebo telefonicky na telefónnom čísle +421 950 220 120. 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 ubytovania uskutoční všetky kroky za

účelom vyhotovenia požiadavkám zákazníka, avšak prevádzkovateľ ubytovania 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 ubytovania z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online rezervácie.

V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy a zrušenia rezervácie vzniká prevádzkovateľovi ubytovania nárok na storno poplatok nasledovne:

Storno poplatky platné pre všetky pobyty

20% z ceny objednaných a potvrdených služieb od 10 – 7 dní pred dňom nástupu na pobyt

50% z ceny objednaných a potvrdených služieb od 6 – 2 dní pred nástupom na pobyt

100% z ceny objednaných a potvrdených služieb od 1 deň a deň nástupu na pobyt

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.

V prípade nenastúpenia zákazníka na rezervovaný pobyt vzniká prevádzkovateľovi ubytovania nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb. V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia zákazníka od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia zákazníka na rezervovaný pobyt pri akciových pobytoch (čl. 7 VOP) vzniká prevádzkovateľovi ubytovania nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

Prevádzkovateľ ubytovania 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 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.

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 ubytovania zákazníkovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku prevádzkovateľa ubytovania 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 ubytovania 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 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 prevádzkovateľovi ubytovania 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

prevádzkovateľ ubytovania v prospech zákazníka uhradí prevádzkovateľ ubytovania zákazníkovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet zákazníka, 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 ubytovania nezahrňuje poistenie do ceny pobytu. Poistenie je dobrovoľný príplatok k cene pobytu a zabezpečuje si ho výhradne zákazník. Prevádzkovateľ ubytovania 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 ubytovania neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

VI. Osobitné ustanovenia

V prípade nejasností alebo otázok, ktoré vzniknú pri online rezervácii, je zákazník oprávnený obrátiť sa na prevádzkovateľa ubytovania telefonicky na telefónnom čísle: +421 950 220 120 alebo emailom: ubytovanieikras@gmail.com

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 prevádzkovateľa ubytovania emailom: ubytovanieikras@gmail.com

VII. Akciové pobyty

Prevádzkovateľ ubytovania je oprávnený ponúkať akciové pobyty (last minute, first minute a pod.). Počet izieb vyhradených pre akciové pobyty je obmedzený.

Pre rezerváciu a realizáciu akciových pobytov sú platné osobitné obchodné podmienky platné výlučne pre akciové pobyty, ktoré majú prednosť pred týmito VOP.

Tieto VOP sa použijú pri akciových pobytach len v tých častiach, ktoré nie sú v osobitných obchodných podmienkach upravené odchylné alebo osobitne.

VIII. Ochrana osobných údajov

Prevádzkovateľ ubytovania 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 ubytovania, a/alebo na vybavenie žiadosti zákazníka o informácie pred poskytnutím ubytovacích služieb prevádzkovateľom ubytovania, a pre plnenie povinností prevádzkovateľa ubytovania uložených všeobecne

záväznými právnymi predpismi. Spracúvanie osobných údajov prevádzkovateľom ubytovania sa vykonáva po dobu nevyhnutnú na splnenie vyššie uvedeného účelu spracúvania.

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

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 ubytovania 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 ubytovania 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 ubytovania oprávnené pochybnosti v súvislosti s totožnosťou osoby, ktorá podáva žiadosť, vyhradzuje si prevádzkovateľ ubytovania 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 ubytovania 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.

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

IX. 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 ubytovania upravuje Reklamačný poriadok. V prípade, ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ ubytovania vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ ubytovania porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ubytovania ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ ubytovania 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, alebo adr@soi.sk, alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva 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. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

X. 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 ubytovania si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke prevádzkovateľa penziónu <http://www.ubytovaniekras.sk>

Všeobecné obchodné podmienky vydala Ing. Stanislava Verešpejová so sídlom J.A.Komenského 1730/18, Rožňava 048 01.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

V Rožňave, dňa 30.06.2026

ELINAS s.r.o., zastup. Ing. Stanislava Verešpejová