1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sa vzťahujú na poskytovanie služieb prevádzkovateľom. Základné ustanovenia:

Fakturačné údaje:
Pavel Bachleda – Bapas
Osloboditeľov 2199/1, 059 01 Spišská Belá
IČO: 17289700

Vedený v registri : Okresný úrad Kežmarok
Číslo živnostenského registra : 703-1545
Prevádzka:
Penzión Ždiaranka, Ždiar č. 666, 059 55

Ubytovacie zariadenie je kategorizované ako penzión triedy ***, ktoré poskytuje ubytovacie, stravovacie , wellness a doplnkové služby.

Tieto obchodné podmienky (ďalej len OP) upravujú spôsob rezervovania služieb poskytovaných prevádzkovateľom penziónu, prostredníctvom recepcie alebo online systému rezervovania na webovej stránke www.zdiaranka.sk, jej podstránkach a subdoménach. Všetky podmienky, ktoré tieto OP neupravujú, sa riadia VOP a ubytovacím poriadkom zverejneným na internetovej stránke penziónu.

1.2 Klient je oprávnený využívať ubytovacie služby penziónu len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní služieb penziónu je klient povinný vždy sa oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo jednostranne tieto VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke prevádzkovateľa. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP a ich prílohami.

1.3 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. 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.

2. Rezervácia

2.1 Rezerváciu možno uskutočniť vo vlastnom mene.

2.2 Pri rezervácií má klient možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (dátum príchodu, dátum odchodu, výber izby a určenie počtu osôb/detí).

2.3 Pri rezervácii pre začiatok a koniec pobytu, vyplní všetky požadované údaje.

2.4 Po vyplnení požadovaných údajov, po realizácii úhrady v zmysle týchto VOP a po preverení údajov bude klientovi 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 klient povinný rezervačné číslo bezpečne uschovať.

3. Platobné podmienky

3.1 Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v prospech prevádzkovateľa Penzión Ždiaranka a oprávňuje prevádzkovateľa na realizáciu tejto úhrady. Úhradu za rezervovaný pobyt je klient povinný realizovať vopred platbou vo výške plnej ceny v stanovenom období.

Služby ponúkané na stránke penziónu je možné zaplatiť prevodom z bankového účtu, kreditnou kartou alebo zálohovou faktúrou. Pri zvolení platby kreditnou / debetnou kartou je podmienkou potvrdenia záväzného rezervovania služieb zaplatenie zálohy vo výške 100 % ceny objednaných služieb, ktoré sú systémom generované pri rezervovaní. Pri zvolení platby bankovým prevodom na účet Penzión Ždiaranka je podmienkou potvrdenia záväzného rezervovania služieb zaplatenie zálohy vo výške 30 % až 100 % ceny objednaných služieb. Pri zvolení platby formou zálohovej faktúry je nevyhnutné uhradiť 100% výšku zálohovej faktúry najneskôr 14 pracovných dní pred nástupom na pobyt.

Platobné údaje:
Vlastník účtu: Pavel Bachleda – Bapas
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa,
IBAN: SK310900 0000 0004 9281 9003
SWIFT (BIC): GIBASKBX

Ak objednávateľ v stanovenom termíne neuhradí zálohu za pobyt, rezervovanie služieb sa automaticky ruší v plnom rozsahu.

3.2 Po úspešnom prijatí platby bude vystavená faktúra o prijatí a klientovi odoslané potvrdenie rezervácie.

4. Zmeny rezervácie a storno podmienky

4.1 Akékoľvek zmeny v rezervácii zo strany klienta je možné uskutočniť telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom recepcie penziónu na:

telefónnom čísle: +421 910 999 575
e-mailovej adrese: penzion@zdiaranka.sk

Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej rezervácie je klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo pridelené a zaslané klientovi pri uskutočňovaní rezervácie. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, prevádzkovateľ penziónu uskutoční všetky kroky za účelom vyhotovenia požiadavkám klienta, avšak prevádzkovateľ penziónu nie je povinný požiadavke klienta na zmenu uskutočnenej rezervácie vyhovieť, a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany prevádzkovateľa penziónu z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej rezervácie.

4.2 Prevádzkovateľ Penzión Ždiaranka si vyhradzuje právo požadovať od hosťa pri rezervácii platbu vo výške 100 % z ceny ubytovania. Rezervácia sa stáva záväznou až po obdržaní úhrady platby na účet prevádzkovateľa penziónu. V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie vzniká prevádzkovateľovi penziónu nárok na storno poplatok z výšky zaplatenej ceny nasledovne:

- V prípade nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt vzniká prevádzkovateľovi penziónu nárok na storno poplatok vo výške 30 %-100% z celkovej ceny.
- 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 vzniká prevádzkovateľovi chaty nárok na storno poplatok vo výške 30%-100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb.

4.3 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 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 penziónu nárok na storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb. Prevádzkovateľ penziónu vyžaduje zaplatenie storno poplatkov aj v prípade dôvodov, ako sú choroba 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.

4.4 V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt zašle prevádzkovateľ Penzión Ždiaranka klientovi 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 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 Penzión Ždiaranka 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 klienta na vrátenie klientom uhradenej ceny pobytu pri uskutočnení rezervácie pobytu voči pohľadávke prevádzkovateľa chaty na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky zrušenie pobytu a refundácia uskutočnených platieb.

Odstúpenie od zmluvy a zrušenie rezervovania služieb je vždy potrebné urobiť čo najskôr, aj s uvedením dôvodu, písomne alebo telefonicky s následným písomným potvrdením s uvedením nasledovných údajov objednávateľa: meno a priezvisko, trvalý pobyt, termín pobytu, číslo potvrdenia rezervovania, e-mailový kontakt, z ktorého bolo rezervovanie vykonané, číslo bankového účtu vo formáte IBAN vrátane dokladu, ktorým objednávateľ preukáže vlastníctvo uvedeného účtu. Odstúpenie od zmluvy je možné vykonať iba prostredníctvom recepcie penziónu na telefónnom čísle +421 910 999 575, e-mailom na adresu: penzion@zdiaranka.sk alebo poštou na adresu Penzión Ždiaranka, Ždiar č. 666 , 059 55

4.5 Na určenie počtu dní pri výpočte storno poplatkov je rozhodujúci deň doručenia písomného odstúpenia od zmluvy a zrušenia rezervácie.

5. Osobitné ustanovenia

5.1 V prípade nejasností alebo otázok, ktoré vzniknú pri rezervácii, je klient oprávnený obrátiť sa na recepciu telefonicky na telefónnom čísle: +421 910 999 575 alebo emailom: penzion@zdiaranka.sk

5.2 Check-in je možný v deň začiatku pobytu v zmysle rezervácie od 14.00 h.Check-out je v posledný deň pobytu v zmysle rezervácie do 10.00 h, pokiaľ vopred nebolo dohodnuté inak.

5.3 Ak sa klient neubytuje najneskôr do 20.00 h dňa začiatku pobytu, považuje sa to za nenastúpenie na pobyt (čl. 4 VOP) , pokiaľ vopred nebolo dohodnuté inak. V takomto prípade si prevádzkovateľ penziónu Ždiaranka vyhradzuje právo ponúknuť ubytovaciu jednotku iným klientom. Prevádzkovateľ Penzión Ždiaranka je povinný ubytovať klienta, ktorý sa dostavil na check-in od 14.00 h do 21.00 h.

5.5 Pokiaľ klient pri check-oute v stanovenom čase neuvoľní izbu, bude mu účtovaná za každú ďalšiu začatú hodinu suma 15 eur s DPH, pokiaľ nebolo dohodnuté inak.

5.6 V prípade osobitných požiadaviek (prístelka, neskorý nástup alebo odchod z pobytu (early check-in alebo late check-out), alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb, je klient oprávnený obrátiť sa na personál recepcie / prevadzkára alebo

na telefónnom čísle: +421910999575
alebo e-mailom: penzion@zdiaranka.sk

5.7 Prevádzkovateľ Penzión Ždiaranka č. 666 , 059 55 je oprávnený poskytnúť zľavu na pobyt pre deti mladšie ako 12 rokov, a to:

- pre deti do 12 rokov zľava 20 % z ceny ubytovania s raňajkovými službami alebo polpenziou

Prevádzkovateľ Penzión Ždiaranka si vyhradzuje právo zmeny vekovej kategórie ako aj výšky poskytovanej zľavy.

5.8 Prevádzkovateľ penziónu si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť klientovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

5.9 Prevádzkovateľ penziónu je oprávnený s okamžitou platnosťou ukončiť pobyt klienta a odstúpiť od zmluvy bez nároku na finančnú refundáciu, pokiaľ hosť poškodzuje majetok penziónu alebo porušuje ubytovací poriadok. Prevádzkovateľ penziónu ŽDIARANKA je oprávnený nárokovať si u klienta všetky škody vzniknuté správaním klienta, pri ktorom dochádza k poškodzovaniu majetku penziónu Ždiaranka.

5.10 Podmienky rezervácie skupinových pobytov sa upravujú individuálne na základe dohody s prevádzkovateľom chaty.

5.11 Ak hosť spôsobí poškodenie na majetku, má Penzión Ždiaranka nárok na finančnú náhradu škody priamo na mieste. Výška sa bude špecifikovať na základe obstarávacej ceny poškodeného majetku. V prípade, že sa penzión ŽDIARANKA a klient nedohodnú hneď a dobrovoľne na mieste, má PENZIÓN právo privolať k doriešeniu škody policajnú hliadku.

5.12 V prípade nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako:

- zákaz fajčenia v priestoroch penziónu Ždiaranka
- nedovolené používanie otvoreného ohňa v penziónu Ždiaranka
- v iných prípadoch spustenia falošného poplachu môže byť zo strany poskytovateľa služieb vyúčtovaný poplatok až do výšky 5.000 EUR.

6. Ochrana osobných údajov a ochrana súkromia

6.1 Prevádzkovateľ vykonáva spracúvanie osobných údajov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. v aktuálnom a platnom znení (ďalej len „Zákon“).

6.2 Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje klientov za účelom rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania. Osobné údaje sú spracúvané po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracúvania – rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania, avšak maximálne po dobu dvoch rokov od zberu týchto údajov. Osobné údaje spracúvané na účel rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania sú Prevádzkovateľom spracúvané na základe § 10 ods. 3 písm. b) Zákona bez súhlasu dotknutých osôb.

6.3 Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje klienta na účely marketingu, v prípade ich výslovného súhlasu, ktorý môže klient udeliť vyplnením údajov pri online rezervácii a kliknutím na súhlas so spracovaním osobných údajov.

6.4 Rozsah spracovávaných osobných údajov obsahuje: meno a priezvisko, adresa, dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu, email, telefónne číslo. Klient poskytnutím údajov a podpísaním súhlasu so spracovaním osobných údajov v zmysle § 11 ods. 1 Zákona udeľuje prevádzkovateľovi súhlas na spracovávanie osobných údajov v informačných systémoch Prevádzkovateľa. Klient zároveň udeľuje súhlas, aby spracované osobné údaje v rozsahu meno a priezvisko, email, mobilné telefónne číslo, mohli byť použité na účely priameho marketingu (ponuka služieb spoločnosti, zasielanie obchodných oznámení a informovanie o marketingových akciách formou správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ). Klient zároveň udeľuje prevádzkovateľovi súhlas s prenosom osobných údajov do zahraničia v rámci Európskej únie. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že s osobnými údajmi nebude nakladať a zaobchádzať v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Súhlas so spracúvaním osobných údajov sa udeľuje po dobu 3 rokov a tento súhlas môže klient kedykoľvek písomne odvolať zaslaním odvolania súhlasu na adresu sídla prevádzkovateľa, okrem prípadov, keď Zákon neustanovuje inak. Klient udelením súhlasu zároveň potvrdzuje, že bol poučený o svojich právach uvedených v Zákone (najmä § 28 Zákona), ako aj v zákone č. 40/1964 Zb. Občianskom zákonníku v znení neskorších predpisov, najmä na informácie o stave spracúvania osobných údajov v informačnom systéme, na opravu nesprávnych alebo neaktuálnych spracúvaných osobných údajov, na likvidáciu osobných údajov, ak bol splnený účel spracúvania a na likvidáciu osobných údajov, ak došlo k porušeniu Zákona, a že ním poskytnuté osobné údaje sa zhodujú so skutočnosťou, a že sú úplné, pravdivé a presné a zároveň udeľuje súhlas na dobu 3 rokov na zasielanie obchodných a reklamných materiálov

akoukoľvek elektronickou formou správ týkajúcich sa služieb poskytovaných prevádzkovateľom a jeho obchodných partnerov, pričom klient je oprávnený udelený súhlas kedykoľvek odvolať písomným oznámením zaslaným na kontaktnú adresu prevádzkovateľa prípadne na emailovú adresu uvedenú priamo v obchodných a reklamných materiáloch.

6.5 Prevádzkovateľ počas spracúvania osobných údajov môže vykonávať spracovateľské operácie, ktoré zahŕňajú cezhraničný prenos poskytnutých osobných údajov do zahraničia v rámci členských štátov Európskej únie, resp. prístup k týmto údajom zo zahraničia prostredníctvom vzdialeného prístupu z dôvodu administrácie informačného systému sprostredkovateľom so sídlom v tejto krajine. Počas prenosu prevádzkovateľ dbá na maximálne zabezpečenie ochrany osobných údajov šifrovaním a využívaním softwarových aj hardwarových nástrojov pre zabezpečenie prenášaných údajov.

6.6 Prevádzkovateľ používa vysoko etické štandardy a rešpektuje súkromie klientov. S výnimkou poskytnutia údajov vyžadovaných zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, prevádzkovateľ neposkytne ani nesprístupní bez súhlasu klienta žiadne osobné údaje tretím stranám alebo iným príjemcom. Rezervačný systém využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát.

6.7 Prevádzkovateľ v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky vykonáva všetky opatrenia a operácie na spracúvanie osobných údajov tak, aby dotknuté osoby boli riadne a včas poučené o svojich právach, ktoré im prislúchajú z právnych predpisov Slovenskej republiky, ale aj na základe európskej legislatívy a záväzných medzinárodných zmlúv a dohovorov. V prípade obdržania oprávnenej žiadosti dotknutej osoby, prevádzkovateľ vybaví túto žiadosť do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti.

6.8 Dotknutá osoba má právo najmä na základe písomnej žiadosti adresovanej prevádzkovateľovi žiadať informácie o tom, či jej osobné údaje sú alebo nie sú v informačných systémoch prevádzkovateľa spracúvané, z akého zdroja boli jej osobné údaje získané, informácie o rozsahu alebo zozname spracúvaných osobných údajov, opravu alebo likvidáciu svojich neúplných, nesprávnych alebo neaktuálnych osobných údajov, likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania už pominul, alebo, ktoré sú predmetom spracúvania neoprávnene.

6.9 Dotknutá osoba má právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov na iné účely ako na tie, na ktoré boli osobné údaje právoplatne poskytnuté a proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré by mohli neoprávnene a odôvodnene zasahovať do jej práv a právom chránených záujmov, pokiaľ je táto námietka oprávnená. Prevádzkovateľ je povinný takéto osobné údaje bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovolia.

6.10 Dotknutá osoba má právo v prípade podozrenia na neoprávnené spracúvanie osobných údajov podať návrh na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochranu osobných údajov. Dotknutá osoba, ktorá nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, uplatňuje svoje práva prostredníctvom právneho zástupcu. Práva dotknutej osoby, ktorá už nežije, môže uplatniť blízka osoba podľa osobitných právnych predpisov Slovenskej republiky.

7. Alternatívne riešenie sporov

V prípade, že medzi poskytovateľom služby (penziónom) a zákazníkom vznikne spor týkajúci sa rezervácie, platby alebo podmienok ubytovania, obidve strany sa zaväzujú pokúsiť sa o jeho vyriešenie prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov. Strany sa zaväzujú najskôr využiť nasledovné spôsoby riešenia sporov:

- **Mediácia** – Strany sa môžu dohodnúť na využití nezávislého mediátora, ktorý im pomôže dosiahnuť mimosúdnu dohodu.
- **Arbitráž** – Ak sa spor nevyrieši mediáciou, strany sa môžu dohodnúť na arbitráži pred nezávislou arbitrážnou komisiou, ktorá rozhodne spor záväzným spôsobom.
- **Online riešenie sporov** – V prípade, že zákazník a poskytovateľ služby (penzión) sú z rôznych členských štátov Európskej únie, zákazník má právo využiť platformu na online riešenie sporov poskytovanú Európskou komisiou. Táto platforma umožňuje riešiť spory online bez nutnosti osobného stretnutia, čo zjednodušuje proces.

Ak sa spor nevyrieši pomocou týchto metód, strany sa môžu obrátiť na príslušný súd podľa platného právneho predpisu.

8. Záverečné ustanovenia

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