



Úvodné ustanovenia

Predmetom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len ako "VOP") sú práva a povinnosti upravujúce zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom penziónu a jeho klientmi.

Tieto VOP sa vzťahujú na online rezervácie ubytovacích služieb poskytovaných prevádzkovateľom penziónu, využívanie online rezervačného systému prevádzkovateľa penziónu, offline rezervačného systému (telefonické a e-mailové rezervácie), platobné a storno podmienky, ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri online a offline rezervácii.

Objednaním služby prostredníctvom online alebo offline rezervácii klient potvrdzuje, že súhlasí so VOP a týmto momentom sú pre neho záväzné.

Prevádzkovateľ penziónu si vyhradzuje právo jednostranne meniť tieto VOP, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke prevádzkovateľa penziónu.

Definícia pojmov

Pre účely týchto VOP sa rozumie:

Klientom každá fyzická osoba, minimálne vo veku 18 rokov, spôsobilá na právne úkony alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s penziónom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle penziónu záväznú objednávku

Penziónom je Penzión & grill house Trattoria, ktorého prevádzkovateľom je Pantei, s.r.o., IČO: 36 508 519, so sídlom: Tkáčska 3147/5, 080 01 Prešov, zápis v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Prešov, oddiel Sro, vložka číslo 16529/P

Službou akékoľvek služby poskytované penziónom, najmä ubytovacie a stravovacie

Úhradou dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet prevádzkovateľa penziónu, prevzatím v pokladni, resp. moment, kedy penzión získa možnosť disponovať s uhradenými prostriedkami

Škodou skutočná škoda a ušlý zisk. Skutočná škoda sa nahrádza v peniazoch, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, napr. uvedením do predošlého stavu, ak je to možné.

Zmluvnou stranou penzión alebo klient

Uzavretie zmluvy

Zmluvou sa rozumie dohoda medzi penziónom a klientom o poskytovaní služieb.

Uzatvorením zmluvy sa penzión zaväzuje zabezpečiť klientovi služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a klient sa zaväzuje zaplatiť penziónu dohodnutú cenu a nahradiť prípadnú škodu spôsobenú zavinením klienta v súvislosti s využitím hotelových služieb.

Zmluva vzniká potvrdením objednávky /rezervácie/ klienta zo strany penziónu, pričom potvrdenie môže byť vykonané e-mailom, telefonicky, faxom alebo písomne.

V prípade, ak služby penziónu objednala pre klienta tretia osoba, voči penziónu je zmluvnou stranou tretia osoba s výnimkou nároku na náhradu škody, ktorá vznikla v dôsledku zavinenia klienta, kde v tomto prípade je voči penziónu zaviazaný priamo klient. Inak sú zmluvnými stranami penzión a klient.

Rezervácia

Online rezervácia

Pri online rezervácii má klient možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v penzióne podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby a pod.).

Klient vyplní v rezervačnom formulári pri online rezervácii všetky povinné údaje ako začiatok a koniec pobytu, typ izby, prípadne doplnkové služby a ďalej vyplní identifikačné údaje o svojej osobe tak, aby mohlo dôjsť k uzavretiu zmluvy. Potvrdením rezervácie /záväznej objednávky/ sa klient zaväzuje vykonať úhradu objednanej služby.

Po vyplnení všetkých požadovaných údajov zo strany klienta a potvrdením rezervácie zašle penzión klientovi potvrdenie prijatia záväznej objednávky. Zároveň je v potvrdení uvedená informácia, že zákazník uhradí cenu za rezervované služby v plnej výške (100 %) pri príchode na pobyt, alebo najneskôr pri odchode z prevádzky poskytovateľa.

E-mailová offline rezervácia

Pri e-mailovej rezervácii má klient možnosť kontaktovať penzión e-mailom na e-mailovú adresu zverejnenú na internetovej stránke penziónu.

Je vhodné ak klient v e-maile uvedie základné požiadavky na služby (počet osôb a vek detí, počet izieb, typ izby, termín – dátum príchodu a dátum odchodu, meno a priezvisko klienta, prípadné ďalšie požiadavky klienta). Po doručení e-mailového dopytu klienta, penzión buď kontaktuje klienta s požiadavkou na upresnenie a doplnenie zaslaných kritérií alebo v prípade komplexného dopytu zašle penzión klientovi „cenovú ponuku“ služieb. Ak nie je klientom uvedená iná e-mailová adresa, je cenová ponuka zasielaná vždy výlučne na e-mailovú adresu, z ktorej bol e-mailový dopyt doručený penziónu.

V prípade, že klient prejaví záujem o ponúknuté služby v danej cene, zašle penzión zákazníkovi na základe takéhoto potvrdenia od klienta potvrdenie rezervácie.

Potvrdenie rezervácie je zasielané klientovi e-mailom na ním zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní a slúži aj ako potvrdenie rezervácie pri nástupe na pobyt. Zároveň je v potvrdení uvedená informácia, že klient uhradí cenu za rezervované služby v plnej výške (100 %) pri príchode na pobyt, alebo najneskôr pri odchode z penziónu.

Telefonická offline rezervácia

Pri telefonicknej rezervácii má klient možnosť kontaktovať penzión telefonicky na telefónnych číslach zverejnených na internetovej stránke penziónu.

Pre postup pri telefonicknej rezervácii inak platia obdobne ustanovenia ako pri e-mailovej offline rezervácii, ktoré sú súčasťou týchto VOP.

V prípade, že klient nemá e-mailovú adresu, dohodne sa penzión s klientom na spôsobe komunikácie a doručovania dokumentov individuálne.

Spoločné ustanovenia pre rezervácie

Uskutočňovaním rezervácie klient vyhlasuje a zodpovedá za to, že je osobou plnoletou (vek 18 a viac rokov) a spôsobilou na právne úkony, t. j. spôsobilou vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

Zmluvný vzťah medzi penziónom a klientom vzniká okamihom, kedy je klientovi zo strany penziónu doručené potvrdenie rezervácie.

Do okamihu doručenia potvrdenia rezervácie klientovi nie je rezervácia záväzná pre žiadnu zo strán (ani pre klienta, ani pre penzión) a klientovi nevzniká právo na vyhradenie ním dopytovanej kapacity, ani právo na cenu služieb uvedenú v cenovej ponuke, t. j. ide o tzv. nezáväznú, alebo len predbežnú rezerváciu. Rezervácia sa stáva záväznou až dorúčením potvrdenia rezervácie.

Klient je povinný pri uskutočňovaní rezervácie uviesť presný počet osôb, ktoré majú byť účastníkom ním rezervovaného pobytu, v prípade detí vo veku do 18 rokov aj ich vek. Rozhodujúcim okamihom pre určenie veku detí do 18 rokov je deň nástupu na pobyt. V prípade, že klient, ktorý uskutočňuje rezerváciu, nie je účastníkom pobytu, je povinný uviesť meno a priezvisko plnoletej osoby, e-mailovú adresu a telefónne číslo, v prospech ktorej bude rezervácia uskutočňovaná.

Penzión klientovi garantuje po potvrdení rezervácie taký typ izby, ktorý je uvedený v potvrdení rezervácie. V prípade vzniku prevádzkovej alebo kapacitnej potreby si penzión vyhradzuje právo poskytnúť klientovi alebo účastníkom pobytu poskytnutie služieb v inom type izby rovnakého alebo porovnateľného štandardu ako bol typ izby uvedený v potvrdení rezervácie bez vzniku povinnosti klienta uhradiť doplatok ceny ubytovacích služieb.

Platobné podmienky

Klient je povinný zaplatiť za poskytnuté služby dohodnutú cenu, pričom uvedené platí aj pre služby, ktoré penzión poskytol tretím osobám na základe výslovnej požiadavky klienta. Ceny uvedené v cenníku penziónu sú konečné a zahŕňajú aj daň z pridanej hodnoty. V cenníkových cenách sú zahrnuté miestne dane a poplatky, poplatok za raňajky, parkovné, wifi pripojenie a letný bazén.

Penzión je oprávnený pri uzavretí zmluvy žiadať platbu vopred a to prostredníctvom platobnej karty alebo kreditnej karty alebo prostredníctvom služby internetbanking pod číslom, ktoré mu je na ním uvedený email zaslané. Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v plnej výške v prospech prevádzkovateľa penziónu (stiahnutím ceny pobytu) a oprávňuje prevádzkovateľa penziónu na prijatie tejto úhrady.

Ak sa nedohodne vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie objednaných a využitých služieb zo strany klienta je daňový doklad – pokladničný blok alebo faktúra vystavená v deň odchodu klienta z priestorov penziónu alebo v deň, kedy klient využil objednané služby penziónu. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi SR.

Rezervácia sa považuje za garantovanú zo strany penziónu dorúčením mailu o vybavení objednávky jej potvrdením, respektíve okamihom úhrady ceny za pobyt v plnej výške.

V prípade, ak klient využil okrem služieb zaplatených vopred pri online rezervácii aj iné služby, tieto sa zaväzuje zaplatiť najneskôr v deň odchodu z penziónu a to v hotovosti, alebo bezhotovostne prostredníctvom platobnej alebo kreditnej karty.

Platba kreditnou alebo platobnou kartou môže byť vykonaná pred aj po čerpaní hotelových služieb, a to na základe klientom poskytnutých údajov potrebných pre realizáciu platby. Poskytnutím údajov na platbu kreditnou alebo platobnou kartou klient vyslovuje súhlas s jej použitím. Penzión má právo aj dodatočne zúčtovať z kreditnej alebo platobnej karty rozdiely, ktoré budú zistené po jeho odchode /napríklad konzumácia, náhrada škody a pod./ s čím klient bezvýhradne súhlasí. Penzión je však povinný informovať klienta e-mailom o akomkoľvek dodatočnom vyrovnaní rozdielov z kreditnej alebo platobnej karty klienta a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania, a to bezodkladne po zistení týchto rozdielov a ich zúčtovaní.

V prípade, ak klient mešká s úhradou dlžnej sumy, je hotel oprávnený účtovať klientovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

Ubytovacie služby

Penzión je povinný dať k dispozícii klientovi rezervované izby od 15.00 hod dohodnutého dňa nástupu na pobyt. V prípade, ak sa na tom klient s hotelom vopred písomne dohodol, má nárok na odovzdanie izby pred 15.00 hod dohodnutého dňa nástupu. Klient nemá nárok na odovzdanie konkrétnej izby, ibaže sa s penziónom na tom vopred písomne dohodol.

Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a odovzdať izbu najneskôr do 12.00 hod dohodnutého dňa odchodu, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. V prípade oneskoreného odovzdania izby je penzión oprávnený účtovať klientovi 20 % z ceny ubytovania stanovenej podľa platného cenníka. V prípade ak nedôjde k odovzdaniu izby ani do 15.00 hod, penzión je oprávnený účtovať klientovi 100 % ceny ubytovania určenej podľa platného cenníka bez toho, aby klientovi vznikol nárok na užívanie hotelovej izby a služieb spojených s ubytovaním.

Ak sa klient nedostaví v dohodnutý deň príchodu ani do 22.00 hod. hotel je oprávnený rezervované izby prenechať inému klientovi.

Bezodkladne po odovzdaní čipu a kľúčov od izby je klient povinný skontrolovať stav vnútorného vybavenia izby a prípadné nedostatky, poškodenia alebo výhrady oznámiť na recepcii penziónu. V prípade, ak po ukončení pobytu klienta hotel zistí poškodenie izby, jej vnútorného vybavenia alebo chýbajúce časti, či súčasti izby, je klient povinný nahradiť hotelu skutočnú škodu v plnom rozsahu.

Pobyt klienta v penzióne upravuje ubytovací poriadok, ktorý je k dispozícii na všetkých izbách penziónu. Ubytovací poriadok je pre klienta záväzný.

Zmena alebo zrušenie rezervácie, nenastúpenie na pobyt Storno poplatky

Akékoľvek zmeny uskutočnenej online alebo offline rezervácie zo strany klienta je možné uskutočniť elektronicky zaslaním e-mailom na adresu prevádzkovateľa info@penziontrattoria.sk, telefonicky na číslach: +421 908 971 401, +421 911 213 679 alebo písomne na poštovú adresu: Tkáčska 3147/5, 080 01 Prešov. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online alebo offline rezervácie je klient povinný vždy uvádzať celé meno a adresu uvedené v online alebo offline rezervácií. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej online alebo offline 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 online alebo offline rezervácie vyhovieť, a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany prevádzkovateľa penziónu z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online alebo offline rezervácie.

Pri odstúpení klienta od zmluvy a stornovaní objednaných služieb alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného stornovania objednaných služieb náleží penziónu odškodnenie vo forme storno poplatku, ktorý je určený percentuálnym vyjadrením z ceny služieb v závislosti od časového úseku, ktorý uplynul od stornovania služby a plánovaného začiatku poskytovania služieb.

Pokiaľ nie je medzi penziónom a klientom dohodnuté inak, platia nasledovné storno poplatky určované z ceny služieb:

- Ak hosť nahlási zrušenie rezervácie ubytovania dva dni pred príchodom (48 hod.), ubytovateľ nebude účtovať storno poplatok.
- V prípade, že hosť nahlási zrušenie rezervácie ubytovania deň pred príchodom a v deň príchodu, je storno poplatok 100 % z ceny ubytovania
- V prípade, že sa hosť nedostaví na objednaný pobyt, účtuje sa mu storno poplatok vo výške 100 % z ceny ubytovania.

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 v mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou a pod.) je prevádzkovateľ penziónu oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine odstúpenia klienta

od zmluvy a zrušenie rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt klientom.

Klient potvrdením objednávky a vyjadrením súhlasu s týmito VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ penziónu 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 online rezervácie pobytu voči pohľadávke prevádzkovateľa penziónu na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky vzájomne kryjú, pričom sumu presahujúcu hodnotu vzájomného zápočtu klienta a prevádzkovateľa hotela v prospech klienta uhradí prevádzkovateľ penziónu klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny pobytu pri online rezervácii pobytu, resp. ak tento údaj nie je prevádzkovateľovi penziónu známy, na číslo účtu, ktoré klient prevádzkovateľovi hotela oznámi pri stornovaní pobytu, a to do 30 pracovných 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. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny pobytu klientov znáša klient.

Osobitné ustanovenia

V prípade osobitných požiadaviek klienta (detská postieľka, neskorý príchod alebo odchod z pobytu (late check-in alebo late check-out)) alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb je klient oprávnený obrátiť sa na recepciu prevádzkovateľa penziónu telefonicky na telefónnom číslach: +421 908 971 401, +421 911 213 679, e-mail: info@penziontrattoria.sk

Prevádzkovateľ penziónu je oprávnený poskytnúť zľavu na pobyt pre deti mladšie ako 6 rokov, a to nasledovne:

- pre deti mladšie ako 6 rokov (od 0 do 5,99 rokov vrátane) 100% zľava bez nároku na lôžko alebo prístelku

Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo zmeny vekovej kategórie ako aj výšky ním poskytovanej zľavy.

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 platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.1. 2023.