

## Všeobecné obchodné podmienky

Tieto všeobecné podmienky sú platné od 09.04.2025 a týkajú sa Penzióna Raimund – Dolný Smokovec.

Prevádzkovateľom a správcom hotela je spoločnosť:

LJJ s.r.o.

Na nížine 652/6, 05986 Nová Lesná

IČO: 55295240

(ďalej ako „Prevádzkovateľ“)

### 1. Základné ustanovenia

Ubytovanie poskytované zákazníkom v PENZIÓNE RAIMUND sa riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej ako „VOP“), ktorých súčasťou je aj ubytovací poriadok. Zákazník prijíma VOP ako zmluvné podmienky a je povinný dodržiavať ich ustanovenia.

Potvrdením rezervácie zákazník potvrdzuje, že sa s Obchodnými podmienkami a ich prílohami oboznámil, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo jednostranne ustanovenia VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke.

### 2. Rezervácia , zmena rezervácie, storno rezervácie.

Zmluva o ubytovaní medzi Prevádzkovateľom a zákazníkom vzniká odoslaním internetovej rezervácie, či už na stránke [www.hoteleuforia.sk](http://www.hoteleuforia.sk) alebo na stránke ktoréhokoľvek sprostredkovateľa, prípadne telefonickou rezerváciou. Zmluvnými stranami sú Prevádzkovateľ a zákazník.

Rezervácia je považovaná za potvrdenú po jej odoslaní zákazníkom cez ktorýkoľvek z vyššie uvedených kanálov. Zákazník si pri rezervácii vyberá konkrétne Penzión Raimund.

V prípade že zákazník požaduje dodatočne predĺženie pobytu, oproti pôvodnej rezervácii, prevádzkovateľ má právo žiadosť zamietnuť a zákazník je v tom prípade povinný to rešpektovať a chatu uvoľniť tak ako bolo dohodnuté pôvodne.

V prípade skrátenia rezervácie bude cena znížená iba v prípade že si zákazník zvolil variant bezplatného storna a že je ešte v časovom limite bezplatného storna.

V prípade zníženia počtu ubytovaných osôb bude cena znížená iba v prípade že si zákazník zvolil variant bezplatného storna a že je ešte v časovom limite bezplatného storna.

Zrušenie rezervácie zo strany zákazníka sa riadi podmienkami uvedenými v rezervácii ako storno podmienky a zvoleným variantom v rezervácii.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zrušenia rezervácie vo výnimočných prípadoch akými môžu byť technické poruchy a podobne. V tomto prípade má zákazník právo na vrátenie všetkých zaplatených záloh v plnej výške.

### 3. Online check in

Zákazník je povinný vyplniť online check in najneskôr v deň príchodu na ubytovanie. Pre tento účel dostane do emailu link, na ktorom vyplní svoje údaje a údaje všetkých spolubyvajúcich, ktorý v hoteli budú počas jednej alebo viac nocí. Táto povinnosť vzniká zo zákona v zmysle zákona číslo 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov SR v registri obyvateľov SR v platnom znení a v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení. Všetky požadované údaje je klient povinný

uviesť pravdivo, úplne a presne.

Ak pred nástupom na ubytovanie nebude formulár vyplnený, ubytovanie nebude zákazníkovi sprístupnené až do doby, pokiaľ zákazník nevyplní a neodošle online check in.

#### 4. Reklamácie

V prípade výskytu nedostatkov ubytovacej služby, zákazník má právo na reklamáciu bez zbytočného odkladu. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zaniká. (Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o zaplatení služieb, ktorých chyby reklamuje). Reklamácie môžete zasielať na email prenajímateľa: [office@penzionraimund.sk](mailto:office@penzionraimund.sk)

#### 5. Platba, vrátenie platby

Ceny ubytovania sa riadia rezervačným formulárom na príslušnej stránke, či už na stránke [www.penzionraimund.sk](http://www.penzionraimund.sk) alebo na stránke sprostredkovateľa.

Ubytovací poplatok je zahrnutý v cene ubytovania.

Prevádzkovateľom sú akceptované iba bezhotovostné platby

Pri rezervácii cez [www.penzionraimund.sk](http://www.penzionraimund.sk)

Záloha vo výške 100% ceny pobytu bude stiahnutá zákazníkovi ihneď po odoslaní rezervácie prostredníctvom platobnej brány alebo bankových tlačítok (okamžitý bankový prevod).

Prípadné vrátenie platby prevádzkovateľom bude vrátené na bankový účet zákazníka do 7 pracovných dní od vzniku nároku na vrátenie.

Pri rezervácii cez sprostredkovateľa

Záloha vo výške 100% ceny pobytu bude stiahnutá zákazníkovi podľa pravidiel stránky sprostredkovateľa.

Prípadné vrátenie platby prevádzkovateľom bude vrátené na bankový účet zákazníka do 10 pracovných dní od vzniku nároku na vrátenie.

#### 6. Zodpovednosť klienta a Prevádzkovateľa

Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu na veciach vnesených a odložených zákazníkom v priestoroch hotela. Za klenoty, peniaze a iné cennosti Prevádzkovateľ nezodpovedá.

Prevádzkovateľ nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci zákazníka. Nájdené veci sa zasielajú poštou na základe písomnej žiadosti klienta, ktorý uhradí všetky náklady s tým spojené. Nájdené veci sa na chatách neuskladňujú.

Prevádzkovateľ neručí za prípadné úrazy počas pobytu.

Povinnosťou zákazníka je správať sa vždy tak, aby svojím konaním neohrozil svoje zdravie, ani zdravie či majetok ostatných.

Zákazník je zodpovedný za škody ním spôsobené v plnom rozsahu a je povinný uhradiť pokutu podľa ubytovacieho poriadku bezodkladne.

V prípade hrubého porušovania ubytovacích podmienok, vrátane vulgárností násilností, nevhodného správania sa, môže byť klient vyzvaný na okamžité ubytovacieho zariadenia bez nároku na vrátenie už zaplateného pobytu.

Z bezpečnostných dôvodov nie je klient oprávnený nechať deti vo veku do 10 rokov bez dozoru dospelé osoby v ubytovacom zariadení ani v ostatných priestoroch a areáli hotela. Za bezpečnosť a škody spôsobené deťmi v ubytovacom zariadení zodpovedá rodič/ zodpovedná osoba.

## 7. Alternatívne 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. Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k Službám poskytnutým Hotelom upravuje Reklamačný poriadok Hotela. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Hotel vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Hotel porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Hotel ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Hotel na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Klientom, má klient 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 Hotelom ako predávajúcim je: Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozska 32, poštový priechinok 29, 827 99 Bratislava, 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 (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Klient 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/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_sk.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.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>.