

Všeobecné obchodné podmienky (VOP)

Villa Garden

prevádzka: Villa Garden, Kukučínova 983/15, 058 01 Poprad Obchodné meno: Triple Centrum s. r. o., IČO: 46484663, DIČ: 2820006442, IČ DPH: SK2820006442 Zapísaná Obchodný register Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č. 28966/V Kontakty: e-mail: info@villagarden.sk, tel.: +421 948 918 720 web: www.villagarden.sk

(ďalej aj ako „Prevádzkovateľ“, „ubytovateľ“ alebo „Villa Garden“)

Výklad pojmov a rozsah pôsobnosti

Zmluva je dohoda medzi Prevádzkovateľom a Hostom - Objednávateľom o poskytnutí ubytovania a/alebo služby (napr. masáž, wellness), uzavretá osobne, telefonicky, e-mailom alebo prostredníctvom online rezervačného systému.

Objednávateľom alebo Hostom sa rozumie:

a) tuzemská alebo zahraničná fyzická osoba, ktorá nie je podnikateľom v zmysle zákonnej definície podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky alebo príslušného zahraničného právneho poriadku, a ktorá nekoná v rámci výkonu svojho slobodného povolania, predmetu podnikania alebo podnikateľskej činnosti (ďalej aj ako „spotrebiteľ“);

b) tuzemská právnická osoba alebo fyzická osoba v postavení podnikateľa v zmysle zákonnej definície podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo zahraničná právnická alebo fyzická osoba, ktorá napĺňa znaky podnikateľa podľa príslušného zahraničného právneho poriadku, podľa ktorého bola založená, ak táto osoba koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti (ďalej aj ako „odberateľ“).

1.3. Apartmánovým domom sa rozumie: ubytovacie zariadenie s názvom Villa Garden, na adrese Kukučínova 983/15, 058 01 Poprad.

1.4. Tieto VOP sa vzťahujú na všetkých Hostí/Klientov využívajúcich služby Villa Garden.

Právny rámec

Prevádzkovateľ plní informačné povinnosti podľa právnych predpisov, najmä zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (najmä § 754 a nasl. - zmluva o ubytovaní; § 433 a nasl. - zodpovednosť ubytovateľa za odložené veci), zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, zákona č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov (povinnosti ubytovateľa) a zákona č. 582/2004 Z. z. o miestnych daniach (daň za ubytovanie).

Osobné údaje spracúvame podľa Nariadenia (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákona č. 18/2018 Z. z. - podrobnosti v dokumente Zásady spracovania a ochrany osobných údajov dostupnom na našej webovej stránke a na recepcii.

Uzatvorenie zmluvy, rezervácie a zálohy

Rezerváciu je možné vykonať osobne, telefonicky, e-mailom alebo online. Zmluva o ubytovaní alebo o poskytnutí iných služieb je uzatvorená až momentom potvrdenia rezervácie s uvedením rezervačného čísla. Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí požiadavky do rezervačného systému prevádzkovateľa hotela sa nepovažuje za záväzné akceptovanie rezervácie. Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať zaplatenie

zálohy či poskytnutie garancie kartou.

Prevádzkovateľ môže na potvrdenie rezervácie požadovať zálohu / predautorizáciu platobnej karty / kauciu. Výška a splatnosť budú uvedené pri rezervácii; nezaplatenie zálohy v stanovenej lehote môže viesť k zrušeniu rezervácie.

Pri skupinových rezerváciách a akciách si Prevádzkovateľ vyhradzuje osobitné podmienky (vyššia záloha, špeciálne storno, harmonogram platieb); budú komunikované vopred a tvoria súčasť zmluvy.

Používaním online rezervačného systému a odoslaním rezervácie Host' potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VOP, Ubytovacím poriadkom a Reklamačným poriadkom a súhlasí, aby sa nimi zmluva spravovala.

Prevádzkovateľ komunikuje s Host'om primárne e-mailom uvedeným v rezervácii; Host' je povinný uviesť správne a úplné kontaktné údaje a bezodkladne oznámiť zmenu.

Na účely uzavretia zmluvy a fakturácie je Host' povinný poskytnúť identifikačné údaje v nevyhnutnom rozsahu podľa právnych predpisov (Spotrebiteľ: meno, priezvisko, adresa, kontakty; Podnikateľ: obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ/IČ DPH, kontakty). Rozsah dokladovania totožnosti pri príchode sa riadi čl. 5 a osobitnými predpismi (evidencia ubytovaných/cudzincov).

Rezerváciu môže uskutočniť len osoba staršia ako 18 rokov; osoby mladšie ako 18 rokov sa môžu ubytovať len v sprievode alebo s preukázateľným súhlasom zákonného zástupcu.

Ceny, dane a platobné podmienky

Všetky ceny za ubytovacie služby a všetky ďalšie poplatky uvedené v týchto obchodných podmienkach sú uvádzané v mene Euro (EUR) a sú uvádzané vrátane DPH.

Daň za ubytovanie podľa miestneho všeobecne záväzného nariadenia (VZN) nie je spravidla zahrnutá v cene a hradí sa osobitne pri nástupe (sadzba podľa VZN obce/mesta platného v deň začatia pobytu).

V prípade online rezervácie pobytu môže sumu ceny za ubytovanie ubytovaný uhradiť ubytovateľovi nasledujúcimi spôsobmi:

bezhotovostným prevodom na účet ubytovateľa - prevádzkovateľa

IBAN: SK571100000002949274584

bezhotovostne prostredníctvom platobnej karty (podporované typy kariet VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD, MASTERCARD ELECTRON) počas procesu uskutočňovania rezervácie resp. bezprostredne po odoslaní objednávky.

Príchod (check-in), odchod (check-out)

Check-in od 14:00 hod.; check-out do 10:00 hod. (možná neskorá odhláška podľa obsadenosti za poplatok podľa aktuálneho cenníka).

Host' je povinný pri príchode preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti. V prípade cudzincov sa údaje zapisujú do knihy ubytovaných; Prevádzkovateľ plní ohlasovacie povinnosti podľa príslušných predpisov.

Ubytovať možno len osoby prihlásené v rezervácii; návštevy sú povolené len so súhlasom personálu a v čase denného režimu.

Nočný klud je od 22:00 hod. do 06:00 hod.; Host' je povinný rešpektovať ubytovací poriadok a pokyny personálu.

Ak nebol osobitne dohodnutý čas odhlásenia - odchodu, Host' je povinný izbu uvoľniť a odovzdať najneskôr do 10:00 hod. posledný deň pobytu; pri oneskorenom odhlásení môže byť účtovaný poplatok alebo cena ďalšej noci podľa cenníka.

Ubytovanie pred 06:00 hod. sa považuje za ubytovanie od predchádzajúcej noci a bude dodatočne účtované.

Za účelom výkonu povinností (upratovanie, výmena bielizne, údržba, odstránenie poruchy, zákonné ohlásenia) je personál oprávnený vstúpiť do izby; ak to okolnosti umožňujú, Host' bude vopred informovaný.

Návštevy sú povolené len so súhlasom personálu a v čase 08:00–22:00 hod.; prenocovanie návštev bez registrácie a bez úhrady podľa cenníka je zakázané.

Host' je povinný uzamykať vstupy do objektu a chrániť zverené kľúče/karty; poplatok za stratu je 20 €.

Ubytovací poriadok a používanie zariadenia

V celom objekte platí zákaz fajčenia, okrem vyhradených miest. Porušenie zákazu je spojené s paušálnou zmluvnou pokutou 200 € za každé porušenie a náhradou škody (napr. čistenie textílií, aktivácia EPS).

Domáce zvieratá sú povolené len po predchádzajúcej dohode; uplatní sa príslušný poplatok a pravidlá vstup zvierat do postelí a do wellness je zakázaný; majiteľ zvieratá zodpovedá za čistotu a škody.

Host' zodpovedá za škody spôsobené na zariadení a vybavení; je povinný ich bezodkladne oznámiť. Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať kauciu a jednostranne započítať náklady na opravu/čistenie.

Parkovanie je ne strážené; Prevádzkovateľ nezodpovedá za vozidlá a veci v nich.

Je zakázané premiestňovať nábytok, zasahovať do elektroinštalácie, VZT, vody alebo iných technických zariadení bez súhlasu Prevádzkovateľa. Poškodenia podobného typu môžu byť paušalizované zmluvnou pokutou až do 200 €; nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý.

V priestoroch ubytovania nie je povolené používať vlastné spotrebiče okrem bežných osobných zariadení (notebook, mobil, holiaci strojček, sušič vlasov a pod.), pokiaľ Prevádzkovateľ nerozhodne inak.

Používanie otvoreného ohňa a sviečok je zakázané. Zákaz fajčenia platí v celom objekte s výnimkou vyhradených miest; porušenie je sankcionované podľa bodu 6.1 a môže viesť k okamžitému ukončeniu pobytu bez nároku na vrátenie ceny.

Športové potreby, kočíky a iné objemné predmety je možné odkladať len na miestach na to určených; za veci ponechané na týchto miestach Prevádzkovateľ nezodpovedá, ak neboli prevzaté do osobitnej úschovy v zmysle zákona.

Kaucia/Zábezpeka (ust. § 555 Občianskeho zákonníka)

Prevádzkovateľ je oprávnený pri uzavieraní zmluvy alebo počas pobytu v apartmánovom dome požadovať od hosta pre prípad porušenia akýchkoľvek zmluvných povinností zo strany hosta, a to najmä, nie však výlučne, na úhradu nedoplatkov za služby, na náhradu vzniknutej škody na strane prevádzkovateľa, na

úhradu zmluvných pokút podľa týchto VOP a uzatvorenej zmluvy, alebo na úhradu zákonných úrokov z omeškania, ako platobnú zábezpeku peňažnú kauciu (ust. § 555 Občianskeho zákonníka), a to vo forme zabezpečenia peňažných prostriedkov na kreditnej karte hosťa (pred-autorizácia alebo poskytnutie kompletných informácií o kreditnej karte alebo iným obdobným spôsobom) až do výšky 100 % (jedensto percent) celkovej odplaty za objednané služby, dohodnutej v tej ktorej zmluve.

Masáže, wellness & Spa a zdravotné obmedzenia

Vstup do Wellness & Spa sa neodporúča hosťom, ktorí trpia zdravotnými ťažkosťami.

V prípade, že hosť nie je v hoteli ubytovaný, vstupuje do priestoru Wellness & Spa na základe zakúpeného vstupu.

Časovanie vstupu je stanovené s časovou rezervou 20 minút spolu na prezlečenie. Ak hosť využíva služby Wellness & Spa nad rámec objednaného vstupu, prevádzkovateľ má právo hosťovi doučtovať doplatok za každú ďalšiu začatú hodinu využívania služieb podľa aktuálne platného cenníka.

V prípade poskytovania služieb spojených s procedúrami, masážami je hosť povinný dodržať čas nástupu na objednanú procedúru.

V prípade, že sa hosť nedostaví na objednanú procedúru načas v termíne a v čase objednanej služby, hotel môže procedúru zrušiť a predať inému hosťovi, a to bez nároku na vrátenie peňazí. V tomto prípade hotel účtuje storno vo výške 100% z procedúry.

V prípade, že sa hosť dostaví na objednanú procedúru, masáž neskôr, objednaný čas procedúry, masáže bude skrátený o čas meškania hosťa bez nároku na úpravu ceny za objednanú procedúru, masáž, pred poskytnutím procedúry, masáže je hosť povinný dodržať hygienické požiadavky a pred procedúrou sa osprchovať.

Pred poskytnutím procedúry je hosť povinný uviesť všetky možné zdravotné ťažkosti, ktoré potvrdí svojim podpisom v zdravotnom formulári.

Hotel nenesie zodpovednosť na ujme na zdraví, ktorá bola spôsobená tým, že personál, ktorý poskytol službu nebol vopred informovaných o ťažkostiach, ktoré by za bežných okolností mohli byť vyhodnotené ako nežiadúce účinky procedúry.

Nie je povolený vstup do masérskej miestnosti pre hosťa v obuvi a oblečení, povolený je vstup v župane, v hotelových papučkách, plážovej obuvi. Neubytovaný hosť je povinný využiť skrinku na prezlečenie.

V priestore Wellness & Spa prevádzkovateľ nezodpovedá za cennosti hosťa, ak neboli uložené do úschovne, trezoru na recepcii, na základe potvrdenia pracovníkom recepcie.

V prípade, že hosť svojim správaním obťažuje iných hostí, prípadne sa nevhodne správa aj k hotelovému personálu, môže byť s hosťom ukončené poskytovanie služby vopred bez nároku na vrátenie ceny.

V prípade nerešpektovania prevádzkového poriadku vo Wellness & Spa, môže byť poskytovanie služby pre hosťa zo strany prevádzkovateľa ukončené, bez nároku na vrátenie ceny.

Zodpovednosť za škodu spôsobenú zo strany prevádzkovateľa

Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu na majetku alebo zdraví hosťa, ktorú si hosť spôsobil vlastným úmyselným alebo nedbanlivostným konaním (opomenutím konania).

Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu na veciach vnesených do priestorov apartmánového domu alebo odložených v priestoroch apartmánového domu podľa konkrétnej ZMLUVY, týchto VOP a ustanovení § 433 a nasl. Občianskeho zákonníka v účinnom znení.

Host' má obmedzený nárok na náhradu škody na vnesených alebo odložených klenotoch/šperkoch, peniazoch a iných cennostiach—ak neboli odovzdané do úschovy oproti potvrdeniu—a to najviac do sumy určenej príslušným právnym predpisom Slovenskej republiky (aktuálne v zmysle ustanovenia § 1c Nariadenia vlády SR č. 87/1995 Z. z.; a to najviac do sumy: 332,- EUR).

Bezplatným poskytnutím voľného miesta na odloženie konkrétnej hnutelnej veci na parkovisku alebo v areáli apartmánového domu nevzniká medzi prevádzkovateľom a hosťom zmluva o úschove (§ 747 a nasl. Občianskeho zákonníka v účinnom znení); a ani iná obdobná zmluva.

Hosť si musí svoje právo na náhradu škody na vnesených a odložených veciach uplatniť na recepcii apartmánového domu alebo u prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu; toto právo hosťa zanikne, ak sa neuplatní najneskôr 15. (pätnásteho) dňa po dni, keď sa hosť ako poškodený o škode dozvedel (§ 436 a nasl. Občianskeho zákonníka v účinnom znení).

Odstúpenie, zrušenie objednávky. Storno podmienky

Hosť má právo stornovať objednané služby alebo podujatie.

Ak Hosť - spotrebiteľ uzatvoril s Hotelom Zmluvu na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov Hotela podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie je hosť - spotrebiteľ oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť.

Pri stornovaní objednaných podujatí a služieb náleží hotelu odškodnenie vo forme storno poplatku, ktorý je určený percentuálnou časťou stanovenej ceny služieb alebo podujatia, v závislosti od množstva osôb, pre ktoré je dojednané podujatie /služby/ a časového úseku, ktorý uplynul odo dňa stornovania služby alebo podujatia a plánovaného začiatku poskytovania služieb alebo podujatia. Pokiaľ nie je stanovené alebo dohodnuté inak, storno poplatky určované z ceny služieb alebo podujatia sú nasledovné:

Pri ubytovaní hostí je prevádzkovateľ oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky, pokiaľ pri uvedených pobytoch nie je uvedené inak:

stornovanie 15 až 30 dní pred plánovaným nástupom na pobyt
..... 10% z ceny pobytu

stornovanie 3 až 15 dní pred plánovaným nástupom na pobyt
..... až do 50 % ceny ubytovania

stornovanie menej ako 2 dni pred plánovaným nástupom na pobyt
..... až do 100 % ceny ubytovania

v prípade stornovania LAST MINUTE a v prípade stornovania pobytu s hodnotou nižšou ako je pultový cenník až do 100 % ceny ubytovania.

Vrátenie finančných prostriedkov bude zrealizované rovnakým spôsobom, akým bola uskutočnená pôvodná platba. To znamená, že ak bola platba vykonaná platobnou

kartou, vrátenie peňazí prebehne na tú istú platobnú kartu. V prípade, že bola platba uhradená bankovým prevodom, suma bude vrátená na bankový účet, z ktorého bola platba odoslaná. Vrátenie peňazí sa uskutoční najneskôr do 14 kalendárnych dní odo dňa spracovania storna.

Odstúpenie od zmluvy zo strany prevádzkovateľa

Prevádzkovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že bola dohodnutá rezervácia s možnosťou hosťa do určitej doby odstúpiť od zmluvy bez povinnosti platby, prevádzkovateľ disponuje dopytom po takto rezervovaných izbách a hosť na spätný dopyt prevádzkovateľa sa svojho práva na odstúpenie nezriekne.

Prevádzkovateľ je tiež oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak:

bolo toto právo písomne dohodnuté s hosťom z dôvodov uvedených v zmluve alebo týchto VOP,

hosť netrvá na plnení zo strany prevádzkovateľa,

hosť má voči prevádzkovateľovi neuhradené už splatné záväzky,

pri rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba a hosť svoj záväzok včas nesplnil, prevádzkovateľ však môže odstúpiť od zmluvy najneskôr do momentu splnenia záväzku hosťom,

sa vyskytli okolnosti, za ktoré prevádzkovateľ nezodpovedá, ktoré robia splnenie zmluvy nemožným,

služby alebo podujatie boli rezervované uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov hosťa alebo iných podstatných skutočností,

má prevádzkovateľ opodstatnený dôvod domnievať sa, že využitie hotelových služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku, bezpečnosť alebo vážnosť hotela voči verejnosti bez toho, že by sa to mohlo pripisovať majiteľom resp. organizácii apartmánového domu.

Orgán dozoru a alternatívne riešenie sporov

Každý hosť – spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv vyplývajúcich zo zmluvy o ubytovaní alebo o poskytnutí iných služieb uzatvorenej podľa týchto všeobecných obchodných podmienok na subjekt alternatívneho riešenia sporov, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. V prípade, ak hosť nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ hotela vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ hotela porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na prevádzkovateľa hotela so žiadosťou o nápravu.

Ak prevádzkovateľ hotela na takúto žiadosť hosťa odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania, má hosť právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je: Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Hosť má právo zvoliť si, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Činnosť predávajúceho podlieha dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie. Ak nedôjde k dohode, môže sa hosť obrátiť na:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj

Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1

Odbor výkonu dohľadu

tel. č. 051/772 15 97

web: www.soi.sk

Záverečné ustanovenia

Pokiaľ by sa jednotlivé ustanovenia týchto Všeobecných obchodných podmienok stali neúčinnými alebo neplatnými, nedotýka sa to účinnosti ostatných ustanovení týchto Všeobecných obchodných podmienok. Host' je povinný dodržiavať ustanovenia týchto Všeobecných obchodných podmienok.

V Poprade dňa 21.10.2025