



## Všeobecné zmluvné podmienky

Chalets Dedinky, Dedinky 50, 049 73 Dedinky

Platné od 1.6.2021

Obchodné meno: Gemma Slovakia, s.r.o., Priečna 416/66, 059 14 Spišský Štiavnik  
IČO: 47673745  
IČ DPH: SK2024032241  
Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka 30133/P

### 1. Zmluvné strany

Dodávateľ: Chalets Dedinky, Gemma Slovakia, s.r.o. - poskytovateľ prenájmu a služieb odberateľovi (hostovi) za úhradu (ďalej len "dodávateľ" alebo "poskytovateľ").

Odberateľ: Objednávateľ prenájmu a služieb, ktorý s dodávateľom uzatvorí zmluvu, predmetom ktorej je poskytovanie prenájmu a iných služieb zo strany dodávateľa na základe požiadavky odberateľa (ďalej len "odberateľ" alebo "objednávateľ" alebo "host").

Uzavretím zmluvy s Chalets Dedinky sa tieto Všeobecné zmluvné podmienky stávajú pre poskytovateľa aj odberateľa záväznými a sú súčasťou uzatvorenej zmluvy.

### 2. Rezervácia prenájmu a služieb

- 2.1. Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene alebo v prospech tretej osoby.
- 2.2. Rezerváciu potvrdzuje odberateľovi (hostovi) poskytovateľ po obdržaní objednávky hosťom formou: - telefonickou  
- písomnou  
- elektronickou
- 2.3. Objednávka musí obsahovať:
  - meno a priezvisko hosťa, v prípade právnickej osoby jej názov a IČO
  - termín čerpania služieb
  - kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu hosťa, emailový kontakt
  - spôsob úhrady za služby, v prípade právnickej osoby alebo fyzickej osoby podnikateľa fakturačné údaje
- 2.4. Na základe potvrdenia objednávky poskytovateľ vystaví potvrdenie rezervácie, ktorým hosťovi potvrdí rezerváciu elektronickou formou. Potvrdením objednávky zo strany poskytovateľa je zmluva týkajúca sa potvrdených služieb medzi poskytovateľom a odberateľom (hosťom) uzatvorená, avšak ustanovenie bodu 3.9. týchto Všeobecných zmluvných podmienok tým nie je dotknuté (povinnosť poskytovateľa poskytnúť služby nastane až zaplatením zálohy).

### 3. Ceny a platobné podmienky

- 3.1. Poskytovateľ poskytuje hosťovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov ku dňu potvrdenia objednávky, resp. rezervácie.
- 3.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu ceny poskytovaných služieb počas kalendárneho roka.
- 3.3. Cena uvedená v potvrdení je záväzná.
- 3.4. Nárok na zníženie ceny nevzniká klientovi v prípade, ak bola prípadne akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.
- 3.5. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať ani kumulovať.
- 3.6. V deň odchodu je hosť povinný doplatiť všetky využité služby a ubytovanie a to v hotovosti alebo prevodom na účet.

- 3.7. Forma úhrady musí byť dohodnutá vopred.
- 3.8. Akékoľvek dojednania, ktoré by boli v inom rozsahu alebo obsahu ako tie, ktoré sú upravené v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, musia byť potvrdené písomnou formou, prípadne uvedené priamo v odberateľom písomne potvrdenej cenovej ponuke poskytovateľa; takéto písomné dojednania majú prednosť pred týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami.
- 3.9. Zálohová platba:**  
Poskytovateľ má právo žiadať od odberateľa (hosta) zálohovú platbu do výšky 100% z ceny objednaných služieb so splatnosťou najneskôr 7 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou až v momente, keď je uhradená zálohová platba na účet poskytovateľa.
- 3.10. Storno podmienky:**  
Poskytovateľ je oprávnený požadovať od objednávateľa nižšie uvedené storno poplatky v prípade, že hosť svoju rezerváciu zruší písomne, telefonicky alebo elektronicky v nasledovných lehotách:
- od zaplataenia zálohy do 15 dní pred dohodnutým termínom: 30% z celkovej sumy,
  - od 7 do 14 dní pred dohodnutým termínom: 50% z celkovej sumy stornovaných služieb,
  - od 1 do 6 dní pred dohodnutým termínom: 70% z celkovej sumy stornovaných služieb,
  - deň nástupu na pobyt: 100% z celkovej sumy stornovaných služieb,
  - pri predčasnom odchode hosťa z pobytu si poskytovateľ účtuje storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy potvrdeného zostávajúceho pobytu
- Objednávateľ rezerváciou ubytovacích a s tým súvisiacich služieb podľa týchto Všeobecných zmluvných podmienok súhlasí a berie na vedomie, že poskytovateľ je oprávnený v prípade zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku objednávateľa na vrátenie objednávateľom uhradenej ceny rezervovaných ubytovacích a s tým súvisiacich služieb voči pohľadávke poskytovateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach, a to vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú.
- 3.11. Postup zmluvných strán v prípade Vis maior (Vyššia moc)
- 3.11.1. Vyššia moc (lat. Vis maior) je zvláštna právna skutočnosť, spočívajúca v mimoriadnej, nepredvídateľnej a neodvrátiteľnej udalosti, v dôsledku ktorej vznikne prekážka v plnení zmluvných povinností, nezávisle od vôle ktorejkoľvek zo zmluvných strán. Prekážkou sa na účely týchto Všeobecných zmluvných podmienok rozumie najmä živelná udalosť, vojnový konflikt, revolúcia, teroristická činnosť, epidémia, skutočnosti vnútroštátneho charakteru (celonárodné štrajky, opatrenia legislatívneho charakteru). V takom prípade (Vis maior) poskytovateľovi nevzniká povinnosť poskytnúť objednávateľovi dohodnuté služby vôbec alebo len v následne individuálne dojednanom rozsahu a objednávateľovi nevzniká povinnosť využiť objednané služby v rezervovanom termíne.
- 3.11.2. Povinnosťou zmluvných strán je túto skutočnosť (Vis maior) oznámiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu.
- 3.11.3. V prípade, ak dôjde k prekážke v plnení zmluvných povinností na strane poskytovateľa alebo objednávateľa z dôvodu vyššej moci, sú zmluvné strany povinné dohodnúť náhradné plnenie predmetu zmluvy (nový rozsah služieb, nový termín), pričom zo strany poskytovateľa je táto povinnosť splnená tým, že v rámci svojich kapacitných možností umožní objednávateľovi využiť poskytovateľom poskytované služby v pôvodne dohodnutej cene v dobe 12 mesiacov od pôvodne dohodnutého termínu začatia využívania služieb objednávateľom; ak v uvedenej dobe 12 mesiacov objednávateľ služby nevyužije, platí, že objednávateľ svoju objednávku v celom rozsahu stornoval so storno poplatkom vo výške 100% z ceny objednaných služieb. Objednávateľ nemá právo na náhradu akejkoľvek škody vzniknutej v dôsledku Vis maior alebo iných okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 3.12. Poskytované služby
- hosť sa môže ubytovať v deň príchodu najskôr o 15:00 hod., pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak
  - hosť je povinný ubytovaciu kapacitu uvoľniť v deň odchodu do 11:00 hod., pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak, v opačnom prípade je poskytovateľ oprávnený si účtovať sumu za ďalší deň
  - v prípade, ak má hosť potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohu a poskytovateľ zo závažných dôvodov ubytovanie nemôže poskytnúť, je poskytovateľ hosťovi povinný zabezpečiť primerané náhradné ubytovanie na náklady poskytovateľa

- poskytovateľ si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než ktoré bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky
- poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach
- hosť má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli dohodnuté v potvrdenej objednávke
- malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom písomnom súhlase poskytovateľa a hosť nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvierateľom počas pobytu
- poskytovateľ môže predĺžiť pobyt hosťovi len v prípade, ak má k dispozícii voľnú kapacitu
- hosť nesie zodpovednosť za všetky ním spôsobené škody počas pobytu, v prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca
- poskytovateľ je oprávnený pobyt hosťa ukončiť a odstúpiť od zmluvy s okamžitou platnosťou a bez nároku hosťa na vrátenie akýchkoľvek peňazí aj vtedy, ak:
  - \* hosť úmyselne alebo z nebanlivosti poškodzuje majetok hotela, správa sa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálku,
  - \* obťažuje svojim spávaním ostatných hostí
  - \* zdravotný stav hosťa ohrozuje zdravie ostatných hostí
- poskytovateľ je oprávnený skontrolovať izbu hosťa počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie podľa hygienických predpisov
- ak poskytovateľ zistí po odchode hosťa poškodenie inventáru alebo odcudzenie majetku, je oprávnený doúčtovať tieto pohľadávky vyplývajúce z uvedených skutočností po oznámení hosťovi vystavením a zaslaním účtu na adresu hosťa

#### 4. Ochrana osobných údajov

Poskytovateľ v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady EÚ 2016/679 z 27.4.2016 o ochrane osobných údajov robí všetko, čo je potrebné, aby zabezpečil súlad s týmito právnymi predpismi a odberateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami týkajúcimi sa získavania a spracovávaní osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň odberateľ udeľuje poskytovateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a pre plnenie povinností uložených vyššie uvedeným zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú z právnych vzťahov medzi odberateľom a poskytovateľom. Odvolanie tohto súhlasu je možné realizovať písomne s udaním alebo bez udania dôvodu. Odberateľ ako dotknutá osoba vyhlasuje, že si je vedomý svojich práv.

#### 5. Alternatívne riešenie sporov

V prípade, že spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na žiadosť spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania spotrebiteľom, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia (kontakt nájdete <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>), alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>, alebo priamo na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>).

Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, alebo priamo na internetovej stránke <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len Kupujúci, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy vystupuje v postavení spotrebiteľa. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a Predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov medzi Predávajúcim a Kupujúcim – spotrebiteľom vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy ako spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich s Kúpnu zmluvou ako spotrebiteľskou zmluvou sú uvedené na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk) a v zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

Príslušným orgánom vykonávajúci dozor nad zákonnosťou v oblasti ochrany spotrebiteľa je:

Inšpektorát SOI pre Košický kraj  
Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1  
Odbor výkonu dozoru  
[ke@soi.sk](mailto:ke@soi.sk)  
tel. č. 055/729 07 05, 055/622 76 55  
fax č. 055/622 46 95