



## Všeobecné obchodné podmienky Horvát Family Residence

### A) Všeobecné ustanovenia a základné pojmy

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z príslušných záväzkových vzťahov (napr. kúpnej zmluvy a inej obdobnej zmluvy) uzatvorenej medzi ubytovacím zariadením Horvát Family Residence (ďalej len „Rezidencia HFR“) a hosťom, ktorej predmetom je kúpa a predaj ubytovacích služieb uvedených na internetovej stránke na [www.horvatresidence.sk](http://www.horvatresidence.sk), [www.horvatresidence.com](http://www.horvatresidence.com), alebo iným spôsobom (tel., e-mail a pod.).

Základné pojmy:

1) Rezidencia HFR sa rozumie prevádzka spoločnosti:

EUCA s.r.o

IČO: 45318760, IČ-DPH: SK2022946959

Spoločnosť EUCA s.r.o. je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sa, vložka číslo: 5214/L

Kontaktná adresa: EUCA s.r.o., Papiernická 1788/14, 034 01 Ružomberok

Číslo účtu pre bezhotovostné platby: 2944042266/1100, v tvare IBAN: SK971100000002944042266

E-mail: [info@horvatresidence.sk](mailto:info@horvatresidence.sk)

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

2) Hosťom sa rozumie každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí zmluvu o poskytnutí služieb s Rezidenciou HFR.

(ďalej len „**Kupujúci**“)

VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy (dohody), ktorou sa Poskytovateľ zaväzuje k poskytnutiu služieb a Kupujúcich k úhrade dohodnutej ceny. Právny vzťah medzi Poskytovateľom a Kupujúcim vyplývajúci zo zmluvy sa riadi ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne-záväznými predpismi Slovenskej republiky.

- A1) Poskytovanie ubytovacích služieb Kupujúcim v Rezidencii HFR, sa riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a týmito VOP v rozsahu dohodnutom medzi Kupujúcim a Poskytovateľom. Kupujúci prijíma VOP ako zmluvnú podmienku ubytovania v rezidencii HFR a využívania služieb poskytovaných Poskytovateľom a je povinný dodržiavať ich ustanovenia.
- A2.) VOP sú okrem iného zverejnené v tlačenej verzii priamo v rezidencii HFR a kupujúci má tak možnosť k ich nahliadnutiu.
- A3) Poskytovateľ si má právo ustanovenia VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke rezidencie HFR.
- A4) Zmluva medzi Poskytovateľom a Kupujúcim vzniká písomným potvrdením, ústne alebo písomne podanej žiadosti Kupujúceho o rezerváciu apartmán/apartmánov v rezidencii HFR. Zmluva o ubytovaní sa uzatvára na dobu určitú.
- A5) Zmluvnými stranami sú Poskytovateľ a Kupujúci. Pri objednávke ubytovania služieb treťou osobou zodpovedá táto osoba voči Poskytovateľovi spolu s Kupujúcim ako spoločný dlžník za všetky záväzky vyplývajúce zo zmluvy.
- A6) Prenájom miestností alebo zariadení rezidencie HFR, ako aj ich používanie na iné účely ako na ubytovanie, resp. na iné účely ako bolo zmluvne dohodnuté, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Poskytovateľa.

## **B) Podmienky a spôsob poskytovania ubytovacích služieb**

- B1) Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním elektronickej objednávky predajcovi potvrdzuje svoj súhlas s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky zmluvy, uzavreté na internetovej stránke prevádzkovej predajcom, na základe ktorej predajca dodá službu (ďalej ako „pobyt“) prezentovanú na internetovej stránke predajcu [www.horvatresidence.sk](http://www.horvatresidence.sk) kupujúcemu a na všetky vzťahy medzi predajcom a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácií služieb.
- B2) V prípade, že predajca a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.
- B3) Kupujúci podáva návrh (ďalej len "predbežná rezervácia") na uzavretie kúpnej zmluvy predajcovi vo forme e-mailovej správy zaslanej predajcovi, a/alebo vo forme kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predajcu, a/alebo vo forme telefonической objednávky kupujúceho predajcovi.
- B4) Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho je telefonické, e-mailové alebo písomné potvrdenie predajcu o akceptovaní objednávky kupujúceho po predchádzajúcom prijatí jeho objednávky a po overení voľných ubytovacích kapacít a dostupnosti termínu požadovaného kupujúcim, označené ako "potvrdenie rezervácie". Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronickeho systému predajcu, ktoré bude doručené na e-mailovú adresu kupujúceho ihneď po odoslaní objednávky, sa nepovažuje za jej záväzné akceptovanie. Na e-mailovú adresu kupujúceho budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom objednávky.
- B5) Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje údaje o názve a špecifikácii pobytu, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene pobytu, počte osôb, termín pobytu, názov ubytovacieho zariadenia a údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne iné údaje týkajúce spôsobu platby za pobyt.
- B6) Na čase príchodu na pobyt a odchodu z pobytu sa dohodne hosť s predajcom ešte pred nástupom na pobyt.

## **C) Storno poplatky**

C1) Stornovanie rezervácie vopred dohodnutých ubytovacích služieb v termíne:

- viac ako 46 dní pred nástupom – objednaný pobyt je možné zrušiť bez storno poplatku
- 45 až 31 dní pred nástupom – je storno poplatok (sa rozumie zmluvná pokuta) vo výške 50 % z celkovej zaplatenej sumy
- menej než 30 dní pred nástupom na pobyt – je storno poplatok (sa rozumie zmluvná pokuta) vo výške 100 % z celkovej zaplatenej sumy\*

\*Ak dôjde k zrušeniu objednávky v lehote kratšej ako 30 dní pred nástupom na pobyt zo zdravotných alebo iných dôvodov vylučujúcich absolvovanie pobytu a strany sa nedohodnú na náhradnom termíne pobytu, kupujúci je povinný zaplatiť predajcovi 100% z ceny objednaných služieb.

- C2) Oznámenie o stornovaní rezervácie Kupujúci zašle prostredníctvom elektronickej pošty na adresu predajcu [info@horvatresidence.sk](mailto:info@horvatresidence.sk). Oznámenie o stornovaní rezervácie sa považuje za doručené až momentom potvrdenia doručenia zo strany poskytovateľa prostredníctvom elektronickej pošty. Stornovanie sa uplatňuje aj v prípade, že Kupujúci neoznámil stornovanie rezervácie pobytu a objednaná služba nebola vyčerpaná.
- C3) V prípade, že Kupujúci chce zmeniť termín objednaného a už zaplateného pobytu, môže sa dohodnúť s Poskytovateľom na náhradnom termíne.

## **D) Práva a povinnosti Poskytovateľa**



#### D1) Poskytovateľ je povinný:

- poskytnúť na základe objednávky potvrdenej Kupujúcemu služby v dohodnutom množstve, kvalite a termíne
- zabezpečiť, aby služby spĺňali platné právne predpisy SR
- odovzdať kupujúcemu v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady predpísané platnými právnymi predpismi
- rešpektovať všetky právom chránené záujmy a práva Kupujúceho, a to najmä v nadväznosti na ochranu osobných údajov kupujúceho
- primeraným spôsobom riešiť sťažnosti a reklamácie Kupujúceho

#### D2) Poskytovateľ má právo:

- na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny zo strany Kupujúceho za objednané služby na základe údajov uvedených v potvrdení rezervácie
- neprijíť objednávku v prípade, že Kupujúcemu nevie vyhovieť v objednanom termíne pobytu z dôvodu obsadenia ubytovacích kapacít, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude Kupujúci informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny, alebo jej časti, mu Poskytovateľ vráti finančné prostriedky v lehote 14 dní na ním určený, pokiaľ sa obe strany nedohodnú inak.
- odstúpiť od zmluvy s Kupujúcim v prípade, že sa ten dopustí porušenia svojich zmluvných povinností podstatným spôsobom, a/alebo sa dopustí hrubého porušenia dobrých mravov, resp. sa dopustí takého konania, ktoré obťažuje, prípadne ohrozuje ostatných klientov alebo personál predávajúceho, resp. jeho konaním dôjde k spôsobeniu škody alebo vzniku rizika spôsobenia škody na majetku predajcu alebo tretích osôb. Pokiaľ v dôsledku odstúpenia od zmluvy s Kupujúcim nebudú vyčerpané zaplatené služby a produkty v plnom rozsahu, nemá kupujúci nárok na vrátenie ceny za nespotrebované služby a predajca nie je povinný kupujúcemu cenu za nevyužité služby vrátiť. Zaplatená cena za nevyužité služby sa považuje za zmluvnú pokutu.

### E) Práva a povinnosti Kupujúceho

#### E1) Kupujúci má právo:

- na riadne poskytnutie služieb zahrnutých do ceny pobytu, ktorý si u predajcu zakúpil
- na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytovaných služieb vrátane práva na ich odstránenie
- vyžadovať od predajcu potrebné informácie o okolnostiach a náležitostiach služieb zahrnutých do ceny pobytu
- byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami pobytu, rozsahu služieb a ceny pobytu
- uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy, a to kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb, a to i bez uvedenia dôvodu, za predpokladu rešpektovania storno podmienok uvedených v bode C1

#### E2) Kupujúci je povinný:

- poskytnúť predajcovi nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä poskytnúť pravdivé a úplné informácie, súvisiace so zabezpečovaním pobytu.
- bezodkladne oznámiť predajcovi svoje stanovisko k prípadným zmenám, s ktorými bol ním oboznámený
- pri nástupe na pobyt predložiť predajcovi prípadne poverenému pracovníkovi predajcu originál potvrdenia rezervácie pobytu
- dodržiavať ubytovací poriadok predajcu
- zaplatiť zmluvnú cenu pobytu do termínu stanoveného na rezervačnom zázname, resp. na tlačive rezervácie pobytu, prípadne faktúre



- nepoškodzovať dobré meno Poskytovateľa a v súvislosti s čerpaním služieb a produktov si počínať tak, aby sa nedopustil porušenia svojich zmluvných povinností podstatným spôsobom, a/alebo sa nedopustil hrubého porušenia dobrých mravov, resp. takého konania, ktoré by mohlo obťažovať prípadne ohrozovať ostatných klientov alebo zamestnancov rezidencie resp. konania, ktorým by mohlo dôjsť k spôsobeniu škody alebo vzniku rizika spôsobenia škody na majetku Poskytovateľa Rezidencie HFR, alebo tretích osôb

## F) Kúpna cena

F1) Ceny uvedené v cenníku, alebo na webovej stránke predajcu sú platné na príslušné obdobie, pokiaľ nedôjde k výrazným zmenám v cenách služieb, napr. v dôsledku devalvácie, zmeny sadzby dane a iných nepredvídateľných vplyvov. O zmene, ktorá má za následok zvýšenie ceny, je Poskytovateľ povinný bezodkladne informovať Kupujúceho.

Ceny pobytov nezahŕňajú daň z ubytovania, ktorá sa v zmysle platných predpisov odvádza v plnej výške Obci Lúčky.

F2) Kupujúci je povinný zaplatiť predajcovi kúpnu cenu pobytu dohodnutú v kúpnej zmluve, a/alebo podľa cenníka predajcu platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy formou bezhotovostnej platby podľa pokynov uvedených v potvrdení rezervácie na účet predajcu

F3) Predajca je oprávnený poskytnúť klientovi zľavu na kúpnu cenu. Poskytnutie zľavy nie je však zo strany kupujúceho nárokovateľné. Zľavy nie je možné kumulovať. Kupujúci sa sám vo vlastnom záujme vopred informuje u predajcu o ponúkaných zľavách. Predajca je povinný ho o zľavách pravdivo informovať. Zľavy ponúkané predajcom sú platné len pri pobytoch objednávaných priamo u predajcu (nie cez inú osobu - napr. sprostredkovateľa).

## G) Zmena podmienok poskytovaných služieb a produktov

Poskytovateľ je oprávnený zmeniť dohodnuté služby, ak nastanú okolnosti, ktoré mu bránia poskytnúť služby podľa vopred stanovených či dohodnutých podmienok. Takéto zmeny je povinný Kupujúcemu bezodkladne oznámiť najneskôr 3 dni pred nástupom na pobyt.

Kupujúci má právo na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy pobytu bez akýchkoľvek stornovaných poplatkov, ak došlo k zrušeniu pobytu zo strany Poskytovateľa.

## H) Reklamácie a sťažnosti

H1) Kupujúci je oprávnený v súvislosti s poskytovanými službami uplatniť u Poskytovateľa reklamáciu, a to v prípade, pokiaľ rozsah, obsah alebo kvalita poskytovaných služieb alebo produktov v danom individuálnom prípade je v rozpore s parametrami a podmienkami služieb, dohodnutými medzi zmluvnými stranami, alebo je v rozpore s podmienkami, ktoré sú pri poskytovaní rovnakých alebo obdobných služieb obvyklé.

H2) Reklamáciu zle poskytnutej služby je Kupujúci povinný uplatniť bezodkladne, najneskôr v deň odchodu z pobytu, a to buď osobne priamo na mieste poskytnutia služby (so spísaním zápisnice o uplatnenej reklamácií), písomne vedeniu spoločnosti na adresu Poskytovateľa, alebo elektronickou poštou na e-mail: [info@horvatresidence.sk](mailto:info@horvatresidence.sk), alebo [euca@euca.sk](mailto:euca@euca.sk). Reklamáciu podané kupujúcim nasledujúci deň po skončení pobytu a neskôr, bude Poskytovateľ považovať za neopodstatnenú.

H3) V prípade, že je reklamácia vznesená v zmysle bodu H2), a Poskytovateľ ju uzná za oprávnenú, je Poskytovateľ povinný odstrániť vadu poskytnutej služby v zmysle platnej právnej úpravy, alebo mu poskytnúť náhradné plnenie,



resp. primeranú zľavu z ceny poskytnutej služby, ktorá vzíde zo vzájomnej dohody medzi Poskytovateľom a Kupujúcim.

Pokiaľ nie je možné oprávnenú reklamáciu vybaviť okamžite vrátane poskytnutia plnenia, ktorým bude zjednaná náprava, je Poskytovateľ povinný po spísaní reklamačného protokolu vyrozumieť Kupujúceho o výsledku vybavenia reklamácie a o spôsobe jej riešenia v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia (do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie).

H4) V prípade, ak kupujúci chce vyjadriť nespokojnosť s poskytnutou službou bez uplatnenia nároku na odstránenie vady, je oprávnený podať predajcovi sťažnosť. Podanú sťažnosť je predajca povinný riešiť v zmysle všeobecne záväzných právnych noriem, ako aj v zmysle ubytovacieho poriadku rezidencie HFR.

#### I) Osobné údaje a ich ochrana

- Poskytovateľ chráni osobné údaje Kupujúceho v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V súlade s týmto zákonom:
- Kupujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov poskytuje Poskytovateľovi osobné údaje na účel vytvorenia platnej objednávky, uzavretia kúpnej zmluvy s Poskytovateľom, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok kúpnej zmluvy, spracovania elektronickej objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi Kupujúcim a Poskytovateľom.
- Kupujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať predávajúceho o ich zmene. V prípade, ak Kupujúci Poskytovateľovi neposkytne osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah
- Kupujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané Poskytovateľom, má právo od Poskytovateľa požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov.
- Kupujúci má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sú žiadosti kupujúceho v postavení dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, Poskytovateľ môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti.
- Poskytovateľ spracúva len také osobné údaje Kupujúcich, ktoré sú nevyhnutne potrebné na poskytovanie ubytovacích služieb, na získanie spätnej väzby od Kupujúceho a na zabezpečenie ich informovanosti o poskytovaných službách a zabezpečenie ich spokojnosti
- prístup k osobným údajom Kupujúceho majú len oprávnené osoby Poskytovateľa
- osobné údaje Kupujúceho sú uchovávané len v lehotách určených osobitnými predpismi, resp. na dobu nevyhnutnú na dosiahnutie účelu a sú uchovávané a likvidované v súlade s Registratúrnym poriadkom predajcu
- Poskytovateľ spracúva osobné údaje Kupujúceho na základe jeho súhlasu aj za účelom informovania kupujúcich o nových ponukách a službách Poskytovateľa a kvôli poskytnutiu výhod dlhodobým Kupujúcim. Poskytovateľ využíva takto získané osobné údaje (meno, priezvisko, e-mail, telefón) výhradne len na účel, na ktorý boli získané.
- V záujme prispôsobovania marketingových ponúk individuálnym potrebám kupujúceho bude Poskytovateľ na základe histórie objednávok kupujúceho vytvárať personalizované marketingové ponuky.
- Osobné údaje môžu byť poskytnuté tretím stranám, iba ak si to vyžadujú okolnosti a osobitný zákon (súdy, orgány činné v trestnom konaní, štátne dozorné orgány a pod.). Osobné údaje nebudú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii.

#### J) Nesplnenie zmluvnej povinnosti v dôsledku zásahu vyššej moci

V prípade, že niektorá zo zmluvných strán nebude môcť splniť svoju zmluvnú povinnosť v dôsledku zásahu vyššej moci, t. j. okolnosti vylučujúcej zodpovednosť v zmysle platných právnych predpisov, ako nepredvídateľnej a neodvráťiteľnej



**HORVÁT**  
Family Residence

objektívnej okolnosti (živelná katastrofa, štrajk, vojna, zemetrasenie, obmedzenie dodávky elektrickej energie, plynu vody od tretích strán a pod.), za takéto nesplnenie povinnosti nezodpovedá, pokiaľ vplyv takejto okolnosti nemohla odvrátiť. Za zásah vyššej moci nie je možné považovať okolnosti majúce subjektívny charakter, resp. ktoré vzniknú, ako výsledok osobných alebo ekonomických pomerov zmluvnej strany.