

Drevenice Terchová resort, Vřšky 2387, 013 06 Terchová

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

I. Zmluvné strany

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

A. prenajímateľ Optima Consulting s.r.o., Juraja Závodského 49, 010 04 Žilina, IČO: 36672424,

B. objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.

II. Rezervácia služieb:

Rezerváciu môže urobiť objednávateľ:

- vo vlastnom mene,
 - v prospech tretej osoby.
1. Rezerváciu potvrdzuje zákazníkovi prenajímateľ po obdržaní objednávky písomne.
 2. Potvrdenie rezervácie platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v potvrdení rezervácie ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu ručí jej zákonný zástupca.
 3. Potvrdením rezervácie sa prenajímateľ objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

Objednávka musí obsahovať:

- meno a priezvisko hosta,
- termín pobytu,
- kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu hosta, email,
- spôsob úhrady za služby,
- počet objednaných hostí v štruktúre dospelé osoby, deti (u detí vek),
- druh objednaných služieb.

Objednávku je prenajímateľ povinný spracovať do 24h potvrdením rezervácie alebo zamietnutím.

III. Cenové podmienky

1. Prenajímateľ poskytuje objednávateľovi ceny na základe aktuálne platných cenníkov alebo individuálne upravených cenníkov podľa dohody.
2. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná. Nárok na zníženie ceny nevzniká objednávateľovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie. Zľavy a akcie nie je možné kombinovať a kumulovať.
3. V deň odchodu je objednávateľ povinný doplatiť všetky využité služby zariadenia a to buď v hotovosti na recepcii, kreditnou kartou alebo platobnou kartou.
4. Úhrada služieb na základe vystavenej faktúry je možná na základe individuálnej dohody medzi objednávateľom a prenajímateľom.

IV. Platobné podmienky

1. Rezervácia ubytovania /1-2 apartmány alebo 1-4 izby v jednej rezervácii/. Prenajímateľ je oprávnený požadovať zaplatenie zálohovej platby pri potvrdení akejkoľvek rezervácie vo výške 100% z ceny dosiaľ objednaných služieb na základe vystaveného potvrdenia rezervácie v termíne najneskôr 15 dní pred nástupom na pobyt. Rezervácia sa stáva záväznou pripísaním zálohovej platby na účet prenajímateľa. V prípade tematických, sviatočných, silvestrovských, veľkonočných a vianočných pobytov má prenajímateľa právo žiadať od hosta zálohu vo výške 100% od dátumu uskutočnenia rezervácie pobytu, pričom v prípade neuhradenia zálohovej platby je prenajímateľ oprávnený registráciu a objednávku zrušiť.
2. Rezervácia skupinových objednávok /3 a viac apartmánov alebo 5 a viac izieb v jednej rezervácii /. Prenajímateľ je oprávnený požadovať zaplatenie zálohovej platby pri potvrdení skupinovej rezervácie vo výške 100% z ceny dosiaľ objednaných služieb na základe vystaveného potvrdenia rezervácie, v termíne najneskôr 30 dní pred nástupom na pobyt. Rezervácia sa stáva záväznou pripísaním zálohovej platby na účet prenajímateľa. V prípade tematických, sviatočných, silvestrovských, veľkonočných a vianočných pobytov má prenajímateľa právo žiadať od hosta zálohu vo výške 100% od dátumu uskutočnenia rezervácie pobytu, pričom v prípade neuhradenia zálohovej platby je prenajímateľ oprávnený registráciu a objednávku zrušiť.

Zálohovú platbu možno zrealizovať nasledovným spôsobom:

- v hotovosti,
 - prevodom na bankový účet, variabilný symbol: podľa cenovej kalkulácie,
 - platobnou kartou formou on-line rezervácie.
3. V prípade, že zálohová platba uvedená v potvrdení rezervácie/objednávky nebude uhradená v lehote podľa vyššie uvedených platobných podmienok alebo objednávateľ nezačne využívať rezervované/objednané služby v 1. deň termínu pobytu do 24:00h alebo inom dohodnutom čase, má sa za to, že účastníci od zmluvy o rezervovaní - objednaní pobytu alebo služby odstúpili. Odstúpením od zmluvy o rezervovaní - objednaní pobytu alebo služby nie sú dotknuté Stornoplatky.
 4. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení zálohovej platby objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady ceny objednaných služieb, je prenajímateľ oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o pobyte a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto všeobecných zmluvných podmienok.

V. Práva a povinnosti objednávateľa

1. K základným právam objednávateľa patrí najmä:

- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- právo vyžadovať od prenajímateľa informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
- právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,
- prípadné nedostatky reklamovať a požadovať nápravu či náhradu. Prenajímateľ prijíma len písomné reklamácie. Pri vzniku reklamácie musí byť urobený zápis o predmete reklamácie. Zápis musí byť potvrdený zástupcom objednávateľa alebo ubytovacím zariadením.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

- poskytnúť prenajímateľovi potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať údaje v zmluve o pobyte vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady (napr. žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky objednávateľa,
- zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
- nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
- zaplatiť cenu pobytu v súlade s článkom III. Všeobecných zmluvných podmienok,
- bez zbytočného odkladu oznamovať prenajímateľovi svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
- prevziať od prenajímateľa doklady potrebné pre čerpanie služieb,
- počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo prenajímateľa.
- používať všetky zariadenia rezortu, vrátane wellness centra, bazéna a vírivky, hygienickým a bezpečným spôsobom a dodržiavať pokyny prenajímateľa a personálu,
- v prípade znečistenia bazéna, vírivky alebo iného wellness zariadenia biologickým materiálom (najmä fekálie, zvratky, krv alebo iné telesné tekutiny) spôsobeného objednávateľom alebo osobou, za ktorú objednávateľ zodpovedá, uhradiť všetky náklady spojené s čistením, dezinfekciou, odstavením zariadenia z prevádzky a vzniknutou škodou,
- nepoužívať v celom areáli Drevenice Terchová resort bez predchádzajúceho písomného súhlasu prenajímateľa pyrotechniku, ohňostroje, petardy, svetlice, lampióny šťastia, otvorený oheň alebo iné obdobné predmety,
- zabezpečiť, aby všetky osoby uvedené v rezervácii alebo osoby využívajúce pobyt spolu s objednávateľom dodržiavali tieto Všeobecné zmluvné podmienky a pravidlá ubytovacieho poriadku. Objednávateľ zodpovedá za konanie týchto osôb ako za svoje vlastné konanie.

3. K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:

- zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od prenajímateľa obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
- zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
- určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s partnerom nie je zabezpečený sprievodca prenajímateľa. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov a dbá na plnenie programu služieb.

VI. Zmluvné pokuty a náhrada škody:

1. Biologické znečistenie wellness zariadení

- V prípade biologického znečistenia bazéna, vírivky alebo iného wellness zariadenia spôsobeného objednávateľom alebo osobou, za ktorú objednávateľ zodpovedá, je prenajímateľ oprávnený účtovať objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500 €.
- Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo prenajímateľa požadovať náhradu škody a všetkých nákladov spojených s odstránením následkov, najmä náklady na čistenie, dezinfekciu, odstavenie zariadenia a prípadný ušlý zisk.

2. Použitie pyrotechniky

- Za porušenie zákazu používania pyrotechniky alebo otvoreného ohňa v areáli rezortu bez súhlasu prenajímateľa je prenajímateľ oprávnený účtovať objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1 000 €.
- Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo prenajímateľa požadovať náhradu škody v plnom rozsahu.

3. Fajčenie a manipulácia s bezpečnostnými zariadeniami

- Za porušenie zákazu fajčenia v priestoroch, kde je fajčenie zakázané, je prenajímateľ oprávnený účtovať objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 500 €.
- Za neoprávnenú manipuláciu s požiarnymi zariadeniami alebo bezdôvodné privolanie zásahových zložiek je prenajímateľ oprávnený účtovať objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 300 €.

4. Zodpovednosť objednávateľa

- Objednávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú svojím konaním, ako aj konaním všetkých osôb uvedených v rezervácii alebo osôb, ktorým umožnil využívať priestory a služby rezortu.

VII. Povinnosti a práva prenajímateľa:

- K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku V. týchto Všeobecne zmluvných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva.
- Prenajímateľ je povinný pred uzatvorením zmluvy o pobyte presne, jasne, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú mu známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu pobytu,
- Prenajímateľ nie je povinný poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb,
- Prenajímateľ má právo bez finančného odškodnenia odstúpiť od realizácie služby/pobytu pri neuskutočnení služby/pobytu z dôvodu vyššej moci (extrémne podnebné javy, politické udalosti, karanténa, a podobne).

VIII. Odstúpenie od zmluvy, stornopodmienky, zmeny

1. V prípade, že objednávateľ odstúpi od zmluvy z dôvodov zásadných zmien podmienok dohody zo strany prenajímateľa má právo na:

- účasť v náhradnom termíne podľa ponuky prenajímateľa,
- vrátenie ceny pobytu a služieb objednaných, ktorú dovtedy uhradil.

2. Zákazník má právo kedykoľvek po objednaní pobytu a služieb s ním spojených svoju účasť zrušiť a to za týchto podmienok:

1. Individuálne objednávky /1-2 apartmány alebo 1-4 izby v jednej rezervácii/:

- 15 a viac dní pred nástupom na pobyt - 0% z celkovej ceny objednaných služieb,
- 8-14 dní pred nástupom na pobyt - 50% z celkovej ceny objednaných služieb,
- 1-7 dní pred nástupom na pobyt - 70% z celkovej ceny objednaných služieb,
- na tematické, sviatočné, silvestrovské, veľkonočné a vianočné pobyty sa vzťahuje 90% storno z rezervácií zrušených 29 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt,
- v deň nástupu na pobyt - 90% z celkovej ceny objednaných služieb,
- v prípade, že zákazník nastúpi na ubytovanie a počas ubytovania svoj pobyt zruší, prenajímateľ má právo účtovať 100% stornopoplatok z objednaných služieb.

2. Skupinové objednávky /3 a viac apartmánov alebo 5 a viac izieb v jednej rezervácii/:

- 30 a viac dní pred nástupom na pobyt - 0% z celkovej ceny objednaných služieb,
- 29-15 dní pred nástupom na pobyt - 50% z celkovej ceny objednaných služieb,
- 1-14 dní pred nástupom na pobyt - 70% z celkovej ceny objednaných služieb,
- na tematické, sviatočné, silvestrovské, veľkonočné a vianočné pobyty sa vzťahuje 90% storno z rezervácií zrušených 60 dní a menej pred potvrdeným nástupom na pobyt,
- v deň nástupu na pobyt - 90% z celkovej ceny objednaných služieb,
- v prípade, že zákazník nastúpi na ubytovanie a počas ubytovania svoj pobyt zruší, prenajímateľ má právo účtovať 100% stornopoplatok z objednaných služieb.

Neúčast' na pobyte je potrebné vždy zrušiť písomnou formou. Zrušenie zmluvy nastáva dňom doručenia písomného vyjadrenia, prípadne ďalších potrebných dokladov do spoločnosti prenajímateľa.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 04.08.2026.