



Všeobecné obchodné podmienky FloraVilla

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 Penziónom FloraVilla a hosťom, ktorej predmetom je kúpa a predaj ubytovacích služieb uvedených na internetovej stránke na www.floravilla.sk, alebo iným spôsobom (tel., e-mail a pod.).

Základné pojmy:

- 1) Penzión FloraVilla, Osloboditeľov 3, Rajecké Teplice, prevádzkuje spoločnosť: boneos, s.r.o., Osloboditeľov 3, 013 13 Rajecké Teplice
IČO: 35 893 451, IČ DPH: SK 2021 880 399
Spoločnosť boneos, s.r.o. je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka číslo: 61893/L
IBAN: SK86 8330 0000 0020 0052 4217
Tel.: +421 907 300 210
E-mail: info@floravilla.sk
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)
- 2) Hosťom sa rozumie každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí zmluvu o poskytnutí služieb s Penziónom FloraVilla.
(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 Penzióne FloraVilla 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 Penzióne FloraVilla a využívania služieb poskytovaných Poskytovateľom a je povinný dodržiavať ich ustanovenia.
- A2) VOP sú okrem iného zverejnené v tlačenej verzii priamo v Penzióne FloraVilla 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 Penziónu FloraVilla.



A4) Zmluva medzi Poskytovateľom a Kupujúcim vzniká písomným potvrdením, ústne alebo podaním písomnej žiadosti Kupujúceho o rezerváciu apartmánu/ apartmánov v Penzióne FloraVilla. 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 Penziónu FloraVilla, 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 poskytovateľovi potvrdzuje svoj súhlas s tým, že tieto VOP a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky zmluvy uzavreté na internetovej stránke prevádzkovej Poskytovateľom, na základe ktorej poskytovateľ dodá službu (ďalej ako „**pobyt**“) prezentovanú na internetovej stránke poskytovateľa www.floravilla.sk kupujúcemu a na všetky vzťahy medzi poskytovateľom a kupujúcim vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácii služieb.

B2) V prípade, že poskytovateľ a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od VOP, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred VOP.

B3) Kupujúci podáva návrh (ďalej len "**predbežná rezervácia**") na uzavretie kúpnej zmluvy poskytovateľovi vo forme e-mailovej správy zaslanej poskytovateľovi a/ alebo vo forme kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke poskytovateľa, a/ alebo vo forme telefonicky objednávky kupujúceho poskytovateľovi.

B4) Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho je telefonické, e-mailové alebo písomné potvrdenie poskytovateľa 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 elektronickej systému poskytovateľa, 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, počet osôb, termín pobytu, názov ubytovacieho zariadenia a údaje o poskytovateľovi (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 kupujúci s poskytovateľom ešte pred nástupom na pobyt.



C) Storno poplatky

C1) Stornovanie rezervácie vopred dohodnutých ubytovacích služieb v termíne:

- menej než 3 dni pred nástupom na pobyt – je storno poplatok (rozumie sa zmluvná pokuta) vo výške 100 % z celkovej ceny rezervácie*

*Ak dôjde k zrušeniu objednávky v lehote kratšej ako 3 dni pred nástupom na pobyt zo zdravotných alebo iných dôvodov vylučujúcich absolvovanie pobytu a strany sa nedohodnú na náhradnom termíne pobytu, kupujúci je povinný zaplatiť poskytovateľovi 100% z celkovej ceny rezervácie.

C2) Oznámenie o stornovaní rezervácie kupujúci zašle prostredníctvom elektronickej pošty na emailovú adresu poskytovateľa info@floravilla.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 objednávanom 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 účet, 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 poskytovateľa, resp. jeho konaním dôjde k spôsobeniu škody alebo vzniku rizika spôsobenia škody na majetku poskytovateľa 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 poskytovateľ 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 poskytovateľa zakúpil,
- na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytovaných služieb vrátane práva na ich odstránenie,
- vyžadovať od poskytovateľa potrebné informácie o okolnostiach a náležitostiach služieb zahrnutých do ceny pobytu,
- byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami pobytu, rozsahu služieb a cenou 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 poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä poskytnúť pravdivé a úplné informácie súvisiace so zabezpečovaním pobytu,
- bezodkladne oznámiť poskytovateľovi svoje stanovisko k prípadným zmenám, s ktorými bol ním oboznámený,
- pri nástupe na pobyt predložiť poskytovateľovi, prípadne poverenému zamestnancovi poskytovateľa elektronické, alebo originálne písomné vyhotovenie potvrdenia rezervácie pobytu,
- dodržiavať ubytovací poriadok poskytovateľa,
- 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 Penziónu FloraVilla, resp. konania, ktorým by mohlo dôjsť k spôsobeniu škody alebo vzniku rizika spôsobenia škody na majetku prevádzkovateľa Penziónu FloraVilla, alebo tretích osôb.



F) Kúpna cena

F1) Ceny uvedené v cenníku, alebo na webovej stránke poskytovateľa 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 kupujúceho bezodkladne informovať.

Ceny pobytov nezahŕňajú daň z ubytovania, ktorá sa v zmysle platných predpisov odvádza v plnej výške mestu Rajecké Teplice.

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

F3) Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť kupujúceму 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 poskytovateľa o ponúkaných zľavách. Poskytovateľ je povinný ho o zľavách pravdivo informovať. Zľavy ponúkané poskytovateľom sú platné len pri pobytach objednávaných priamo u poskytovateľa (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 kupujúceму 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 storno 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 reklamacii), písomne vedeniu spoločnosti na adresu poskytovateľa, alebo elektronickou poštou na e-mailovú adresu: info@floravilla.sk. Reklamáciu podanú 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 poskytovateľovi sťažnosť. Podanú sťažnosť je poskytovateľ povinný riešiť v zmysle všeobecne záväzných právnych noriem, ako aj v zmysle ubytovacieho poriadku Penziónu FloraVilla.

I) 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 Kupujúcich vo vzťahu k Službám poskytnutým Penziónom upravuje Reklamačný poriadok Penziónu. V prípade, ak Kupujúci (spotrebiteľ) nie je spokojný so spôsobom, ktorým Penzión vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Penzión porušil jeho práva, má Kupujúci právo obrátiť sa na Penzión ako Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu.

Ak Penzión na žiadosť Kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Kupujúcim, má Kupujúci 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 Penziónom ako Poskytovateľom je: Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo 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 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 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. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.



J) 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 poskytovateľa 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 namietat' 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 kupujúceho, 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 legislatívou,
- 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.



K) 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 neodvrátiteľnej objektívnej okolnosti (živelná pohroma, 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.