

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY REKLAMAČNÝ PORIADOK

## 1. Všeobecné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) vydané spoločnosťou INVEST – TATRA, s.r.o., so sídlom Robotnícka 258, 017 01 Považská Bystrica, IČO: 36 346 799, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č.: 15931/R (ďalej len „INVEST – TATRA, s.r.o.“ alebo len „prevádzkovateľ“), sa vzťahujú na rezerváciu ubytovacích služieb (ďalej len „služby“) poskytovaných spoločnosťou INVEST – TATRA, s.r.o. v ním prevádzkovanom Hoteli Panoráma (ďalej len „hotel“), využívanie online rezervačného systému prevádzkovaného spoločnosťou INVEST – TATRA, s.r.o., a offline rezervačného systému (telefonické a e-mailové rezervácie), platobné podmienky, storno podmienky, ako aj na všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu rezervácie služieb.

Zákazník má možnosť rezervovať si služby poskytované v Hoteli Panoráma, Štrbské Pleso. Zákazník má možnosť rezervovať si služby prostredníctvom online internetového rezervačného systému dostupného na internetovej stránke [www.hotelpanorama.sk](http://www.hotelpanorama.sk) alebo formou telefonickej alebo e-mailovej rezervácie.

Rezerváciou služieb zákazník vyhlasuje, že sa s týmito VOP oboznámil a porozumel im. Spoločnosť INVEST – TATRA, s.r.o. je oprávnená tieto VOP jednostranne zmeniť, pričom takáto zmena je voči zákazníkovi účinná odo dňa zverejnenia zmeneného znenia VOP, pričom pre rezerváciu zákazníka je rozhodujúce znenie VOP platné a účinné ku dňu uskutočnenia rezervácie zo strany zákazníka. Zákazníkovi sa pred uskutočnením každej jednotlivej rezervácie odporúča oboznámiť sa s aktuálne platným a účinným znením VOP, ktoré je prístupné na internetovej stránke [www.hotelpanorama.sk](http://www.hotelpanorama.sk). Na požiadanie zákazníka je možné aktuálne platné a účinné znenie VOP zaslať zo strany prevádzkovateľa zákazníkovi formou e-mailovej správy obsahujúcej link na aktuálne platné a účinné znenie VOP na e-mailovú adresu zákazníka uvedenú zákazníkom pri prvom kontakte so spoločnosťou INVEST – TATRA, s.r.o. pri uskutočňovaní rezervácie podľa týchto VOP.

## 2. Rezervácia

### 2.1. Online rezervácia

Pri online rezervácii má zákazník možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v hoteli podľa požiadaviek zadaných zákazníkom v online rezervačnom systéme (napr. dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby, počet izieb, počet osôb a vekové zloženie, doplnkové služby a podobne) umiestnenom na internetovej stránke prevádzkovateľa [www.hotelpanorama.sk](http://www.hotelpanorama.sk) za ceny uvedené priamo pri online rezervácii na internetovej stránke po zadaní požiadaviek zákazníka vo formulári tam umiestnenom.

Pri online rezervácii po výbere základných požiadaviek zákazníka (dátum príchodu, dátum odchodu, typ izby, počet izieb, počet osôb a vekové zloženie, doplnkové služby a pod.) zákazník vyplní všetky vo formulári požadované údaje. Pri online rezervácii zákazník uhradí cenu ním rezervovaných služieb online platbou (platba kartou), prípadne online bankovým prevodom. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby online platby pri rezervácii vo vzťahu k jednotlivým termínom. O možnostiach online platby je zákazník informovaný priamo na internetovej stránke, prostredníctvom ktorej uskutočňuje rezerváciu, po vyplnení všetkých požadovaných údajov a pred úhradou ním rezervovaných služieb a potvrdení objednávky s povinnosťou platby.

Po vyplnení všetkých požadovaných údajov vo formulári a po realizácii online platby (platba kartou) bude zákazníkovi bezodkladne zaslané na zákazníkovi zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie potvrdenie rezervácie. V potvrdení sú uvedené základné informácie o pobyte a účastníkoch pobytu, rezervovaných a uhradených službách, informácie o hoteli, informácie (formou odkazu na príslušné internetové stránky) o VOP a storno podmienkach, a ďalšie doplňujúce informácie (check-in, check-out, možnosti doplnkových služieb a pod.).

## 2.2. Offline rezervácia

### a) E-mailová rezervácia

Pri e-mailovej rezervácii má zákazník možnosť kontaktovať prevádzkovateľa emailom na e-mailovú adresu [recepia@hotelpanorama.sk](mailto:recepia@hotelpanorama.sk).

V e-maile je zákazník povinný uviesť základné požiadavky na služby (počet osôb a vek detí, počet izieb, typ izby, termín - dátum príchodu a dátum odchodu, meno a priezvisko zákazníka, prípadné ďalšie požiadavky zákazníka, doplnkové služby a pod.). Po doručení e-mailového dopytu zákazníka, prevádzkovateľ buď kontaktuje zákazníka s požiadavkou na upresnenie ním zaslaných kritérií alebo doplnenie potrebných informácií, alebo v prípade komplexného dopytu zašle prevádzkovateľ zákazníkovi na e-mailovú adresu zákazníka, z ktorej bol prevádzkovateľovi doručený e-mailový dopyt na rezerváciu služieb, cenovú ponuku služieb vypracovanú podľa požiadaviek zákazníka zadaných v e-maile.

Platnosť cenovej ponuky je 24 hodín od okamihu jej vytvorenia prevádzkovateľom a je cenovou ponukou nezáväznou, t. j. nepredstavuje právo zákazníka na ním vybrané služby (kapacitu) a cenu.

V prípade, že si zákazník z prevádzkovateľom zaslanej cenovej ponuky vyberie niektorú, v priebehu 24 hodín kontaktuje e-mailom prevádzkovateľa s potvrdením záujmu s uvedením konkrétnych údajov o pobyte a jeho podmienkach rezervovaných služieb (dátum príchodu a odchodu, typ izby, počet izieb a ich obsadenie, počet účastníkov a ich vek, stravovacie služby a pod.). Ak do momentu doručenia potvrdenia záujmu zo strany zákazníka prevádzkovateľovi dôjde k zániku možnosti rezervácie zákazníkom vybraných služieb (kapacita a podobne) alebo zmene ceny, zašle prevádzkovateľ zákazníkovi novú cenovú ponuku, a v prípade, že zákazník nemá o zmenu záujem, komunikácia medzi zákazníkom a prevádzkovateľom, ako aj dopyt a ponuka zanikajú, pričom zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody. Ak medzitým došlo k úhrade zákazníkom vybraných služieb, vráti prevádzkovateľ zákazníkovi ním uhradenú sumu v lehote 14 dní odo dňa zániku dopytu a ponuky, a to bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet zákazníka, z ktorého realizoval platbu. V prípade, že zákazníkom vybrané služby a/alebo ich cena do okamihu doručenia potvrdenia záujmu zákazníka prevádzkovateľovi sú aktuálne a platné, alebo ak zákazník v prípade, že tieto sa zmenili, prejaví záujem aj o zmenené služby a/alebo cenu, zašle prevádzkovateľ zákazníkovi e-mailom informáciu o predbežnej rezervácii obsahujúcu údaje o zákazníkom vybraných službách, meno a priezvisko zákazníka, dátum príchodu a odchodu, typ izby, počet hostí a ich vek, cenu pobytu, informáciu, čo je v cene pobytu zahrnuté, platobné podmienky, storno podmienky a podobne.

Informácia o predbežnej rezervácii je zároveň podkladom pre realizáciu úhrady zákazníkom vybraných služieb, ktorý obsahuje informácie o lehote splatnosti, variabilnom symbole platby a spôsobe platby. V prípade neuhradenia ceny riadne a včas (v správnej výške s uvedením správneho variabilného symbolu a v lehote splatnosti), je predbežná rezervácia prevádzkovateľom zrušená a zákazníkovi právo na predbežnú rezerváciu zaniká a zákazníkovi je e-mailom zaslané vyrozumienie o zrušení predbežnej rezervácie, pričom zákazníkovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.

Po úhrade zákazníkom vybraných služieb je zákazníkovi e-mailom zaslané potvrdenie rezervácie. V potvrdení rezervácie sú uvedené základné informácie o pobyte a účastníkoch pobytu, rezervovaných a uhradených službách, informácie (formou odkazu na príslušné internetové stránky) o VOP a storno podmienkach, a ďalšie doplňujúce informácie (check-in, check-out, možnosti doplnkových služieb a pod.).

Potvrdenie rezervácie je zasielané zákazníkovi e-mailom na zákazníkovi zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie, a to bezodkladne po pripísaní peňažných prostriedkov za zákazníkovi rezervované ubytovacie a s tým súvisiace služby na bankový účet prevádzkovateľa.

### b) Telefonická rezervácia

Pri telefonicknej rezervácii má zákazník možnosť kontaktovať prevádzkovateľa telefonicky na telefónnych číslach zverejnených na internetových stránkach prevádzkovateľa a v časoch určených prevádzkovateľom a zverejnených na internetových stránkach prevádzkovateľa, a to za účelom získania cenovej ponuky pre ním vybrané služby.

Telefonický rozhovor môže byť pre účely kontroly a skvalitňovania služieb poskytovaných prevádzkovateľom zaznamenaný.

Pre postup pri telefonicknej rezervácii inak platia obdobne ustanovenia bodov 2.2 písm. a) týchto VOP. V prípade, že zákazník nemá e-mailovú adresu, dohodne sa prevádzkovateľ so zákazníkom na spôsobe komunikácie a doručovania dokumentov individuálne.

### **2.3. Spoločné ustanovenia pre rezervácie**

Uskutočňovaním rezervácie zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že je osobou plnoletou (vek 18 a viac rokov) a spôsobilou na právne úkony, t.j. spôsobilou vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

Zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a zákazníkom vzniká okamihom, kedy je zákazníkovi zo strany prevádzkovateľa doručené potvrdenie rezervácie.

Do okamihu doručenia potvrdenia rezervácie zákazníkovi nie je rezervácia zákazníka záväzná pre žiadnu zo strán (ani pre zákazníka, ani pre prevádzkovateľa) a zákazníkovi nevzniká právo na vyhradenie ním dopytovanej kapacity (typ izby, počet osôb, počet izieb atď.) ani právo na cenu služieb uvedenú v cenovej ponuke, t.j. ide o tzv. nezáväznú rezerváciu. Rezervácia sa stáva záväznou až okamihom pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet prevádzkovateľa a doručením potvrdenia rezervácie.

E-mailová správa sa považuje za doručeníu o 9.00 v deň nasledujúci po jej odoslaní v prípade, ak v tejto lehote nepríde odosielajúcej strane správa o nemožnosti doručenia. V prípade, že zákazník neobdrží e-mailovú správu obsahujúcu potvrdenie rezervácie do 5 pracovných dní od úhrady ceny ním rezervovaných služieb, odporúča sa zákazníkovi kontaktovať rezervačné oddelenie prevádzkovateľa telefonicky alebo e-mailom.

Za deň úhrady rezervovaných služieb sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov v správnej (fakturovanej) výške na bankový účet spoločnosti INVEST – TATRA, s.r.o.

V prípade rezervácie uskutočňovanej zákazníkom offline v termíne 7 a menej dní pred dňom príchodu je možné uskutočniť rezerváciu služieb výlučne, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti prevádzkovateľa umožňujú. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na skrátenie lehoty splatnosti zákazníkom vybraných služieb, o ktorej prevádzkovateľ zákazníka informuje v informácii o predbežnej rezervácii.

Zákazník je povinný pri uskutočňovaní rezervácie uviesť presný počet osôb, ktoré majú byť účastníkom ním rezervovaného pobytu, v prípade detí vo veku do 18 rokov aj ich vek. Rozhodujúcim okamihom pre určenie veku detí do 18 rokov je deň nástupu na pobyt. V prípade, že zákazník, ktorý uskutočňuje rezerváciu, nie je účastníkom pobytu, je povinný uviesť meno a priezvisko plnoletej osoby, e-mailovú adresu a telefónne číslo, v prospech ktorej bude rezervácia uskutočňovaná.

Prevádzkovateľ zákazníkovi garantuje po potvrdení rezervácie taký typ izby, ktorý je uvedený v potvrdení rezervácie. V prípade vzniku prevádzkovej alebo kapacitnej potreby si prevádzkovateľ vyhradzuje právo poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkom pobytu poskytnutie služieb v izbe rovnakého alebo porovnateľného štandardu ako bol typ izby uvedený potvrdení rezervácie bez vzniku povinnosti zákazníka uhradiť doplatok ceny ubytovacích služieb.

V prípade požiadavky zákazníka na pridelenie konkrétnej izby v hoteli (napríklad konkrétne číslo izby, výhľad, poschodie, orientácia na svetovú stranu a pod.) v rámci jedného a toho istého typu izby, ako bol uvedený v potvrdení rezervácie, prevádzkovateľ požiadavke vyhovie v prípade, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti hotela umožňujú a výlučne po úhrade poplatku za rezerváciu konkrétnej izby vo výške 50% z ceny ubytovacích služieb za každú jednu noc (prenocovanie). V prípade neuhradenia poplatku alebo nezadania tejto požiadavky pri rezervácii, nie je možné zo strany prevádzkovateľa garantovať poskytnutie služieb v konkrétnej izbe. V takomto prípade nemá zákazník alebo účastník pobytu právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody, ani právo na uplatnenie reklamácie z tohto dôvodu.

### 3. Platobné podmienky

Cenu za rezervované služby je zákazník povinný uhradiť v plnej výške (100%) pri uskutočňovaní rezervácie, pokiaľ sa s prevádzkovateľom nedohodne inak.

Forma úhrady závisí od zvoleného spôsobu rezervácie služieb zákazníkom (online alebo offline rezervácia). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby platby pri rezervácii vo vzťahu k jednotlivým spôsobom rezervácie služieb alebo jednotlivým termínom. O možnostiach formy úhrady je zákazník informovaný priamo na internetovej stránke prevádzkovateľa, po vyplnení všetkých požadovaných údajov a pred úhradou ním rezervovaných služieb a potvrdení objednávky s povinnosťou platby, alebo je o tomto informovaný priamo pracovníkom prevádzkovateľa e-mailom alebo telefonicky pri offline rezervácii. Pri offline rezervácii je možná úhrada bezhotovostným bankovým prevodom alebo platbou prostredníctvom platobnej brány, pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak. Zákazník je povinný prevádzkovateľom určený spôsobom úhrady dodržať.

Bankové poplatky spojené s realizáciou úhrady ceny za zákazníkom rezervované služby znáša v plnom rozsahu zákazník.

V cene za ubytovacie a s tým súvisiace služby je zahrnutá aj daň z pridanej hodnoty v zmysle príslušných právnych predpisov. **Cena však nezahŕňa miestnu daň**, ktorú je zákazník povinný uhradiť priamo v hoteli podľa sadzieb miestnej dane platných v zmysle príslušných právnych predpisov v čase pobytu zákazníka v hoteli.

Vyúčtovanie služieb (daňový doklad) je zákazníkovi vydané v deň odchodu priamo na recepcii hotela. V prípade, že si zákazník želá vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa a rezerváciu vykonáva online spôsobom, je povinný o to prevádzkovateľa požiadať ešte pred samotnou realizáciou úhrady za pobyt, t.j. ešte predtým, než rezerváciu uhradí platobnou kartou (pri voľbe platby platobnou kartou), alebo ešte predtým, než zadá bankový platobný príkaz na úhradu (pri voľbe platby bankovým prevodom). Svoju požiadavku pri uskutočňovaní online rezervácie uvedie do položky „poznámky“ v online rezervačnom systéme, kde uvedie presné a správne fakturačné údaje právnickej osoby (obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v obchodnom registri, bankové spojenie) alebo fyzickej osoby - podnikateľa (obchodné meno, miesto podnikania, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v živnostenskom alebo inom registri, bankové spojenie) prevádzkovateľovi. Vykonanie zmeny fakturačných údajov po tom, ako zákazník pri online rezervácii vykonal úhradu platobnou kartou, alebo zadal bankový platobný príkaz na úhradu, už nie je možné. V prípade offline rezervácie je potrebné uviesť túto požiadavku a presné a správne fakturačné údaje priamo pri uskutočňovaní rezervácie v e-maile adresovanom prevádzkovateľovi alebo telefonicky. Zmena fakturačných údajov v prípade offline rezervácie po vykonaní úhrady za pobyt už nie je možná.

### 4. Zmena rezervácie, nenastúpenie na pobyt, predčasný odchod z pobytu, zrušenie rezervácie, storno podmienky

#### 4.1. Zmeny rezervácie

Akékoľvek zmeny rezervácie (zmena termínu, zmena počtu osôb alebo vekových kategórií osôb, zmena rozsahu rezervovaných služieb - obmedzenie alebo rozšírenie a podobne) sú po potvrdení rezervácie možné výlučne v prípade, ak to prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti prevádzkovateľa umožňujú. Na zmeny rezervácie po potvrdení rezervácie nemá zákazník právny nárok.

O zmenu rezervovaných ubytovacích a s tým súvisiacich služieb môže zákazník požiadať telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom rezervačného oddelenia prevádzkovateľa.

Pokiaľ zákazník požaduje takú zmenu potvrdenej rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa vyhovieť, nevzniká prevádzkovateľovi povinnosť žiadosti zákazníka na zmenu potvrdenej rezervácie vyhovieť a prevádzkovateľ má právo žiadosť zákazníka odmietnuť, pričom zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody či akékoľvek iné finančné či nefinančné plnenie zo strany prevádzkovateľa.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie žiadosti zákazníka o **zmenu termínu** rezervovaných služieb, a to výlučne za podmienok stanovených prevádzkovateľom, o ktorých prevádzkovateľ

informuje zákazníka po žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb a pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných služieb na základe žiadosti zákazníka. V prípade zmeny termínu potvrdenej rezervácie majú pred ustanoveniami týchto obchodných podmienok prednosť podmienky ustanovené prevádzkovateľom, o ktorých prevádzkovateľ informuje zákazníka pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných služieb. Zmena termínu potvrdenej rezervácie je možná len v termíne do dňa vzniku nároku prevádzkovateľa na storno poplatok v zmysle týchto obchodných podmienok za predpokladu, že to kapacitné a prevádzkové možnosti prevádzkovateľa a hotela umožňujú. V takomto prípade sa ruší predtým vydané potvrdenie rezervácie a zákazníkom uhradená cena za ním skôr rezervované služby sa považuje za úhradu (čiastočnú úhradu) zmenených rezervovaných služieb. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb vznikne povinnosť zákazníka doplatiť cenu, je zákazník povinný rozdiel v cene služieb v zmenenom termíne oproti pôvodne rezervovanému termínu prevádzkovateľovi uhradiť bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet prevádzkovateľa a spôsobom určeným v potvrdení zaslanom zákazníkovi e-mailom na ním zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní pôvodnej rezervácie. Až po úhrade doplatku zákazníkom je zákazníkovi zaslané nové potvrdenie rezervácie, a až týmto okamihom vzniká zákazníkovi právo na poskytnutie ním rezervovaných služieb v zmenenom termíne. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb nedôjde k zvýšeniu zákazníkom pôvodnej uhradenej ceny, považuje sa predtým zákazníkom uhradená cena služieb za cenu služieb v zmenenom termíne. Zmena termínu rezervovaných služieb nie je po termíne uvedenom v tretej vete tohto bodu obchodných podmienok možná.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie žiadosti zákazníka o **zmenu počtu rezervovaných lôžok, izieb alebo počtu osôb**, prípadne zmenu osôb (zmena účastníka pobytu), a to výlučne za podmienok stanovených prevádzkovateľom, o ktorých prevádzkovateľ informuje zákazníka po žiadosti zákazníka o zmenu termínu rezervovaných služieb a pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných služieb na základe žiadosti zákazníka. V prípade takejto zmeny potvrdenej rezervácie (rezervovaných služieb) majú pred ustanoveniami týchto obchodných podmienok prednosť podmienky ustanovené prevádzkovateľom, o ktorých prevádzkovateľ informuje zákazníka pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných služieb. Zmena potvrdenej rezervácie je možná len v termíne do dňa predchádzajúceho dňu príchodu za predpokladu, že to kapacitné a prevádzkové možnosti prevádzkovateľa a hotela umožňujú. Na takúto zmenu nemá zákazník právny nárok. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti zákazníka o zmenu podľa tohto bodu VOP vznikne povinnosť zákazníka doplatiť cenu, je zákazník povinný rozdiel v cene služieb oproti pôvodnej cene prevádzkovateľovi uhradiť spôsobom určeným v potvrdení zaslanom zákazníkovi e-mailom na ním zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní pôvodnej rezervácie. Až po úhrade doplatku zákazníkom je zákazníkovi zaslané potvrdenie rezervácie so zmenou a až týmto okamihom vzniká zákazníkovi právo na poskytnutie ním rezervovaných služieb v zmenenom rozsahu. V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti zákazníka o zmenu rozsahu rezervovaných služieb nedôjde k zvýšeniu zákazníkom pôvodne uhradenej ceny, považuje sa predtým zákazníkom uhradená cena za cenu služieb v zmenenom rozsahu.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti zákazníka na **zmenu potvrdenej rezervácie zo závažných dôvodov na strane zákazníka** alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (napr. úraz, závažná choroba, smrť a pod.), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti zákazníka, je zákazník povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.). Na poskytnutie zmeny alebo akejkoľvek finančnej či nefinančnej náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

#### **4.2. Nenastúpenie na pobyt, nevyužitie rezervovaných služieb v celom rozsahu**

V prípade nevyužitia rezervovaných služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu, alebo bez uvedenia dôvodov (nenastúpenie na pobyt), **nevzniká** zákazníkovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.

V prípade nevyužitia rezervovaných služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu, alebo bez uvedenia dôvodov v celom rozsahu (predčasný odchod z pobytu, neskorší dátum nástupu na pobyt), **nevzniká** zákazníkovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti zákazníka týkajúcej sa poskytnutia prípadnej náhrady za nenastúpenie na pobyt alebo nevyužitie rezervovaných služieb v

celom rozsahu zo závažných dôvodov na strane zákazníka alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu (napr. úraz, závažná choroba, smrť a podobne), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti zákazníka, je zákazník povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.). Na poskytnutie náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

#### **4.3. Zrušenie rezervácie, storno**

**Okamihom uzatvorenia zmluvy na diaľku o poskytnutí služieb nie je zákazník oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb** v zmysle § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Prevádzkovateľ umožňuje zákazníkovi potvrdenú rezerváciu zrušiť (od okamihu vzniku zmluvného vzťahu) z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla prevádzkovateľa uvedenú v bode 1 týchto VOP, alebo elektronicky e-mailom oznámením o zrušení rezervácie zaslaného na e-mailovú adresu uvedenú v potvrdení rezervácie.

V prípade zrušenia rezervácie podľa predchádzajúcej vety vzniká prevádzkovateľovi okamihom zrušenia rezervácie zo strany zákazníka právo na úhradu storno poplatku podľa aktuálne platných storno podmienok uvedených pri konkrétnej rezervácii.

Ustanovenia tohto bodu 4.3 VOP sa primerane uplatňujú aj v prípade čiastočného zrušenia rezervácie (skrátene pobytu, zníženie počtu osôb a pod.).

V prípade nenastúpenia zákazníka alebo účastníkov pobytu alebo niektorého z nich na rezervovaný pobyt podľa bodu 4.2 týchto VOP je zákazník povinný uhradiť storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb.

Pre uplatnenie storno poplatku a určenie jeho výšky je rozhodujúci deň príchodu na pobyt (deň nástupu na pobyt) uvedený v potvrdení rezervácie.

V prípade zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia zákazníka alebo účastníkov pobytu alebo niektorého z nich na pobyt zašle prevádzkovateľ zákazníkovi e-mailom oznámenie o uplatnení nároku prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle týchto VOP podľa aktuálne platných podmienok danej rezervácie odo dňa zrušenia rezervácie alebo odo dňa čiastočného zrušenia rezervácie alebo v prípade nenastúpenia na pobyt odo dňa určeného ako deň príchodu. Zákazník rezerváciou ubytovacích a s tým súvisiacich služieb podľa týchto VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ je oprávnený v prípade zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku zákazníka na vrátenie zákazníkovi uhradenej ceny rezervovaných ubytovacích a s tým súvisiacich služieb voči pohľadávke prevádzkovateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP, a to vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky zákazníka a prevádzkovateľa v prospech zákazníka uhradí prevádzkovateľ zákazníkovi rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada za rezervované ubytovacie a s tým súvisiace služby zákazníkovi, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si zákazník pri rezervácii pobytu zvolil, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny znáša v plnom rozsahu zákazník.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie zrušenia rezervácie alebo čiastočného zrušenia rezervácie zo strany zákazníka v prípade vzniku závažných dôvodov na strane zákazníka alebo niektorého z účastníkov pobytu (napr. úraz, vážna choroba, smrť, postihnutie živelnou pohromou a pod.) a zákazník je povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať.

#### **4.4. Zmena alebo zrušenie rezervácie zo strany prevádzkovateľa, vyššia moc**

V prípade, ak z dôvodov na strane prevádzkovateľa alebo hotela (prevádzkové dôvody, kapacitné dôvody a pod.)

nie je možné zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu poskytnúť po potvrdení rezervácie rezervované služby vôbec alebo čiastočne, prevádzkovateľ zákazníka o tejto skutočnosti bezodkladne informuje e-mailom na zákazníkovi zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie alebo telefonicky, pričom mu súčasne v závislosti od kapacitných a prevádzkových možností hotela predloží návrh na využitie služieb v inom termíne, a to bez povinnosti zákazníka na úhradu doplatku za takto poskytnuté služby.

V prípade, že zákazník ponuku prevádzkovateľa prijme, nemá právo na akúkoľvek ďalšiu finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.

V prípade, že zákazník ponuku prevádzkovateľa neprijme, rezervácia zákazníka sa ruší a prevádzkovateľ vráti zákazníkovi uhradenú cenu rezervovaných služieb rovnakým spôsobom, ako bola zákazníkovi realizovaná úhrada za rezervované služby, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si zákazník pri rezervácii pobytu zvolil, a to podľa aktuálne platných storno podmienok danej rezervácie odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie.

Prevádzkovateľovi nevzniká povinnosť poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu rezervované služby vôbec alebo v dojednanom rozsahu v prípade vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť sú prekážky, ktoré nastali nezávisle na vôli prevádzkovateľa, ktoré bránia v splnení jeho povinností a nemožno rozumne predpokladať, že by prevádzkovateľ túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, ani že by v čase vzniku zmluvného vzťahu mohol túto prekážku predvídať, tj. prekážky tzv. vyššej moci (živelné pohromy, pandémie, epidémie, štrajky, vojnové konflikty, katastrofy, prerušenie dodávok atď.), ktoré nespádajú pod kontrolu prevádzkovateľa a ktoré znemožňujú alebo narušujú plnenie povinností prevádzkovateľa. V prípade vzniku okolností tzv. vyššej moci je prevádzkovateľ povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať zákazníka aj s uvedením predpokladanej doby jej trvania. V takomto prípade sa prevádzkovateľ so zákazníkovi dohodne na spôsobe riešenia vzniknutej situácie individuálne. Zákazník však nemá právo na náhradu akejkoľvek škody vzniknutej v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.

## **5. Reklamačný poriadok**

Reklamačný poriadok obsiahnutý v článku 5 týchto VOP sa vzťahuje výlučne na uplatňovanie nárokov z väd služieb poskytovaných prevádzkovateľom od momentu začatia rezervácie služieb zákazníkovi do momentu nástupu zákazníka na pobyt v hoteli.

Poskytovanie služieb spoločnosťou INVEST – TATRA, s.r.o. sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň, inak právo na reklamáciu zaniká. Zákazník má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) v elektronicky prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu [repcia@hotelpanorama.sk](mailto:repcia@hotelpanorama.sk) alebo písomne na adresu sídla spoločnosti INVEST – TATRA, s.r.o. v lehote ustanovenej v týchto VOP. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti INVEST – TATRA, s.r.o. prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie. V prípade vzniku práva zákazníka na uplatnenie z nárokov väd služieb počas pobytu v hoteli, je zákazník alebo účastník pobytu povinný uplatniť tento nárok najneskôr do skončenia pobytu (do dňa odchodu) priamo na recepcii príslušného hotela, inak právo na reklamáciu zaniká.

Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie uviesť údaje o potvrdení rezervácií, pričom spoločnosť INVEST – TATRA, s.r.o. je oprávnená si od zákazníka vyžiadať aj samotné potvrdenie rezervácie. Spoločnosť INVEST – TATRA, s.r.o. po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď

po jej uplatnení. Zákazník je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti INVEST – TATRA, s.r.o. potrebnú súčinnosť vyžadovanú spoločnosťou INVEST – TATRA, s.r.o. pre riadne vybavenie reklamácie.

V prípade, že spoločnosť INVEST – TATRA, s.r.o. uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka, poskytne zákazníkovi náhradné plnenie (možnosť ubytovania v inej izbe rovnakého alebo vyššieho štandardu v rovnakom alebo náhradnom termíne). V prípade, že zákazník s poskytnutím náhradného plnenia nesúhlasí alebo v prípade, že prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti hotela neumožňujú vybavenie oprávnenej reklamácie spôsobom podľa predchádzajúcej vety, bude zákazníkovi pri oprávnenej reklamácii vrátená ním uhradená cena za rezervované služby, respektíve poskytnutá zľava zo zákazníkom uhradenej ceny za rezervované služby vo výške určenej spoločnosťou INVEST – TATRA, s.r.o.

Spoločnosť INVEST – TATRA, s.r.o. si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka.

Spoločnosť INVEST – TATRA, s.r.o. nezodpovedá za neposkytnutie služieb a/alebo nevyužitie služieb zákazníkom, či nemožnosť využiť zákazníkom rezervované a uhradené služby v plnom rozsahu z dôvodov vyššej moci. Za vyššiu moc sa považuje situácia, v dôsledku ktorej nie je možné plniť povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu (napr. prírodné katastrofy, pandémie, epidémie, trvalý nedostatok energie, ozbrojené konflikty, vojnový alebo výnimočný stav, vojna).

### **Alternatívne riešenie sporov**

V prípade, ak zákazník - spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom ktorým prevádzkovateľ ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník 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 prevádzkovateľom ako predávajúcim je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelських-sporov/146987s>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm). Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelських-sporov.soi>.

## **6. Ochrana osobných údajov**

Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách spracúvania osobných údajov a sú uverejnené na internetovej stránke [www.hotelpanorama.sk](http://www.hotelpanorama.sk).

## **7. Všeobecné ustanovenia**

Informácie poskytnuté zákazníkovi v potvrdení rezervácie sú pre zákazníka a účastníkov pobytu záväzné. Zákazník je povinný si všetky údaje v potvrdení rezervácie po jeho obdržaní riadne skontrolovať a v prípade nejasností, otázok alebo nezrovnalostí bezodkladne kontaktovať prevádzkovateľa za účelom riešenia vzniknutej situácie. Na neskoršie zistené nezrovnalosti, ktoré zákazník mal alebo mohol po obdržaní potvrdenia rezervácie zistiť, nie je možné prihliadnuť a nie sú dôvodom na uplatnenie reklamácie zo strany zákazníka alebo účastníkov pobytu.

Prevádzka hotela je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa a informácie o aktuálnych ponukách produktov a služieb, prípadných obmedzeniach v prevádzke hotela, o doplnkových službách (stravovanie, wellness), ako aj



ďalších službách poskytovaných prevádzkovateľom v mieste hotela, ako aj informácie o prípadných obmedzeniach v prevádzkach, sú dostupné denne na internetových stránkach prevádzkovateľa [www.hotelpanorama.sk](http://www.hotelpanorama.sk) alebo na recepcii hotela.

Zákazník a účastníci pobytu berú na vedomie, že čas check-in a čas check-out je určovaný individuálne hotelom v závislosti od jeho kapacitných a prevádzkových možností. Pokiaľ nie je v potvrdení rezervácie alebo následne v ubytovacom poriadku prevádzkovateľa inak, je check-in možný v deň príchodu v zmysle rezervácie od 14.00 hod. a check-out je v deň odchodu v zmysle rezervácie do 10.00 hod.

V prípade osobitných požiadaviek (detská postieľka, neskorý check-in alebo check-out, skorý check-in alebo check-out, rezervácia doplnkových služieb (masáže, wellness, parkovacie služby a pod.) je zákazník povinný kontaktovať priamo recepciu hotela. Informácie o doplnkových službách v hoteli sú dostupné na internetovej stránke hotela alebo sú zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu poskytované priamo cestou recepcie hotela. V záujme spokojnosti zákazníka, sa tomuto vždy odporúča informovať sa o všetkých osobitných záležitosti pred príchodom do hotela.

Zákazník ani účastníci pobytu nemajú právo na náhradu škody alebo akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu z dôvodu, že z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa alebo hotela nebolo možné poskytnúť zákazníkovi alebo účastníkovi pobytu doplnkové služby v plnom rozsahu (napr. obmedzenie wellness, zvýšený hluk z dôvodu organizovania oslavy v priestoroch hotela a pod.).

Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo požadovať od zákazníka alebo účastníka pobytu zábezpeku formou predautorizácie na platobnej alebo kreditnej karte zákazníka alebo účastníka pobytu alebo inú formu finančnej zábezpeky, pričom označením zábezpeky na registračnom formulári alebo osobitnom formulári dáva zákazník alebo účastník pobytu súhlas na zábezpeku a jej použitie na účely úhrady zákaznikom alebo účastníkmi pobytu čerpaných a neuhradených služieb (napr. konzumácia z minibaru, konzumácia v bare, neuhradené služby a pod.) alebo náhrady škody spôsobenej zákaznikom alebo účastníkmi pobytu počas pobytu v hoteli na majetku prevádzkovateľa alebo hotela.

## **8. Záverečné ustanovenia**

Tieto VOP, ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce na ich základe a pri uskutočňovaní rezervácie podľa týchto VOP, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmito VOP neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

Akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto VOP alebo právnych vzťahov na ich základe vzniknutých, vrátane sporu o výklad týchto VOP, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmierné vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.

Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.5.2020.

V Považskej Bystrici, dňa 1.5.2020