

Obchodné podmienky Penziónu BERE A
pri poskytovaní ubytovacích a stravovacích služieb

I. Úvodné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1. Týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej aj "VOP") sa riadia právne vzťahy medzi občianskym združením Kresťanské centrum BERE A, so sídlom Okružná 3190, 900 01 Modra, IČO: 30 794 358, zapísaným v registri občianskych združení pod číslom: VVS/1-900/90-21970 (ďalej tiež ako „Poskytovateľ“) a zákazníkmi, t. j. osobami využívajúcimi služby poskytované Poskytovateľom.
2. Službami sa rozumejú služby poskytované Poskytovateľom, a to ubytovacie služby alebo ubytovacie a stravovacie služby poskytované v priestoroch ubytovacieho zariadenia Penzión BERE A, nachádzajúceho sa na adrese Okružná 3190, 900 01 Modra (ďalej tiež ako „ubytovacie zariadenie“).
3. Poskytovateľ je zároveň prevádzkovateľom internetovej stránky penzion.berea.sk (ďalej tiež ako „internetová stránka“).
4. Kontaktné údaje Poskytovateľa sú:
e-mail: penzion@berea.sk
telefón: +421 908 390 753
5. Zákazníkom je každá osoba (fyzická alebo právnická) využívajúca služby alebo niektorú zo služieb Poskytovateľa.
6. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní zmluvy podľa týchto VOP nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
7. Zmluvou sa rozumie zmluva o poskytnutí služieb.
8. Príslušným orgánom vykonávajúci dozor nad zákonnosťou v oblasti ochrany spotrebiteľa je:
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Bajkalská 21/A
P. O. BOX č. 5
820 07 Bratislava
tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04
fax č. 02/58 27 21 70
Formulár na podávanie podnetov: <https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti/Podajte-podnet.soi>
9. V prípade akýchkoľvek sťažností alebo podnetov, tie Zákazník môže adresovať aj priamo Poskytovateľovi, pričom odporúčame Zákazníkom, aby na zasielanie sťažností a podnetov Poskytovateľovi využili e-mailovú adresu: penzion@berea.sk. Akákoľvek sťažnosť bude posúdená a vybavená do 10 pracovných dní v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Pritom o jej vybavení informujeme spotrebiteľa rovnakou formou, akou spotrebiteľ sťažnosť, alebo podnet Poskytovateľovi doručil.

II. Rezervácia ubytovacích služieb – uzatvorenie zmluvy

1. Zákazník môže uskutočniť rezerváciu služieb ponúkaných Poskytovateľom nasledovnými spôsobmi:
 - a) osobne na adrese ubytovacieho zariadenia,
 - b) telefonicky,
 - c) e-mailom,
 - d) prostredníctvom formulára umiestneného na internetovej stránke penzion.berea.sk/booking.

2. Zákazník je pri rezervácii povinný uviesť nasledovné údaje:
 - počet osôb využívajúcich služby,
 - počet izieb, o rezerváciu ktorých má Zákazník záujem,
 - typ izieb, o rezerváciu ktorých má Zákazník záujem,
 - dátum príchodu,
 - dátum odchodu,
 - kontaktné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, telefónne číslo, e-mail,
 - rozsah služieb, t. j. či má záujem iba o ubytovacie služby, alebo o ubytovacie a stravovacie služby súčasne.

3. V prípade, že Zákazník uskutočnil rezerváciu prostredníctvom formulára umiestneného na internetovej stránke Poskytovateľa podľa bodu 1 písm. d) tohto článku VOP, považuje sa odoslanie formulára za návrh na uzatvorenie zmluvy o poskytnutí služby. Odoslaním formulára Zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami umiestnenými na internetovej stránke Poskytovateľa. K uzatvoreniu zmluvy dochádza akceptáciou návrhu zo strany Poskytovateľa, ktorá sa uskutoční tak, že Poskytovateľ zašle Zákazníkovi na e-mailovú adresu uvedenú Zákazníkom vo formulári dokument s názvom *Potvrdenie rezervácie*.

4. V prípade, že Zákazník uskutoční rezerváciu niektorým zo spôsobov podľa bodu 1 písm. a), b) alebo c) tohto článku VOP, bude Zákazník po uskutočnení rezervácie kontaktovaný zo strany Poskytovateľa, ktorý mu doručí dokument s názvom *Informácie k rezervácii*. Doručenie tohto dokumentu sa považuje za návrh na uzatvorenie zmluvy zo strany Poskytovateľa. Dokument s názvom *Informácie k rezervácii* bude Zákazníkovi doručený na e-mailovú adresu oznámenú Poskytovateľovi zo strany Zákazníka alebo mu bude predložený osobne v priestoroch ubytovacieho zariadenia. Súčasťou predmetného dokumentu sú aj tieto Všeobecné obchodné podmienky, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Zákazníkom a ktoré Zákazník prijatím návrhu na uzatvorenie zmluvy potvrdzuje.

5. Akceptáciou návrhu na uzatvorenie zmluvy zo strany Zákazníka (v prípade postupu podľa bodu 4 týchto VOP) sa rozumie e-mailom vyjadrený súhlas s dokumentom *Informácie k rezervácii* alebo podpis tohto dokumentu zo strany Zákazníka.

6. K uzatvoreniu zmluvy dochádza doručením akceptácie návrhu na uzatvorenie zmluvy druhej zmluvnej strane.

7. Dokument s názvom *Potvrdenie rezervácie* a dokument s názvom *Informácie k rezervácii* obsahuje nasledovné údaje:
 - identifikačné a kontaktné údaje Poskytovateľa,
 - identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu: meno, priezvisko, telefónne číslo, e-mail,
 - identifikáciu a adresu ubytovacieho zariadenia,
 - dátum a najskorší čas príchodu,
 - dátum a najneskorší čas odchodu,
 - číslo rezervácie,
 - počet osôb, ktoré budú ubytované,
 - počet rezervovaných izieb,
 - typ rezervovaných izieb,
 - odkaz na tieto Všeobecné obchodné podmienky,
 - rozsah služieb, t. j. či má záujem iba o ubytovacie služby, alebo o ubytovacie a stravovacie služby súčasne.

8. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a zaniká splnením záväzkov Poskytovateľa a Zákazníka.
9. Zmluva môže zaniknúť aj dohodou zmluvných strán, prípadne odstúpením od nej.

III. Cena za služby

1. Cena za služby je súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, pričom táto cena bude zo strany Poskytovateľa oznámená Zákazníkovi ešte pred uzatvorením zmluvy. Táto cena je finálna a neobsahuje žiadne ďalšie poplatky. Výška ceny závisí od dĺžky trvania zmluvy, ako aj rozsahu služieb a počtu ubytovaných hostí. Cena zahŕňa daň za ubytovanie vo výške 1,00 € na osobu a prenocovanie.
2. Cenu za služby je možné uhradiť v hotovosti alebo bezhotovostným prevodom / hotovostným vkladom na účet Poskytovateľa, na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom v deň odchodu Zákazníka z ubytovacieho zariadenia (splatnosť faktúry je 14 kalendárnych dní). Spôsob úhrady ceny za služby je na Zákazníkovi.
3. Cena za služby bude zo strany Zákazníka hradená:
 - v prípade platby v hotovosti – v deň odchodu ubytovacieho zariadenia, t. j. v deň zániku zmluvy,
 - v prípade platby bezhotovostným prevodom / hotovostným vkladom na účet Poskytovateľa, na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom – v lehote splatnosti podľa vystavenej faktúry.
4. Základným platidlom je mena euro. Poskytovateľ nie je platcom DPH.

IV. Zmena rezervácie zo strany Zákazníka

1. Akékoľvek zmeny rezervácie sú možné výlučne po dohode s Poskytovateľom služieb a nie sú právne nárokovateľné.
2. Zmenami rezervácie sa rozumejú najmä: zmena príchodu, zmena odchodu, zmena typu izby, zmena počtu izieb, zmena počtu ubytovaných hostí, zmena rozsahu služieb a podobne.
3. O zmenu rezervácie je Zákazník oprávnený požiadať osobne, telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu. Pri žiadosti o zmenu rezervácie musí zákazník uviesť číslo rezervácie, ktoré mu bolo oznámené Poskytovateľom. Žiadosť o zmenu rezervácie môže uskutočniť výlučne Zákazník, s ktorým bola uzatvorená zmluva alebo týmto Zákazníkom písomne splnomocnená osoba.
4. Zmena rezervácie vzniká výlučne na základe vzájomnej dohody zmluvných strán, pričom s touto zmenou môže byť spojená aj zmena ceny za službu objednanú Zákazníkom. Do momentu, kým nedôjde zo strany zmluvných strán k zmene rezervácie platí pôvodná rezervácia – a teda pôvodná zmluva.
5. Po obdržaní žiadosti o zmenu rezervácie zo strany Zákazníka zašle Poskytovateľ (v prípade, že so zmenou alebo jej časťou súhlasí) Zákazníkovi dokument s názvom *Zmena rezervácie*, ktorým sa rozumie návrh na uzatvorenie dodatku k zmluve. Tento dokument bude zo strany Poskytovateľa zaslaný Zákazníkovi e-mailom na e-mailovú adresu Zákazníka uvedenú v pôvodnej rezervácii alebo mu bude doručený osobne v priestoroch ubytovacieho zariadenia.
6. K zmene rezervácie a teda aj k zmene uzatvorenej zmluvy dochádza akceptáciou návrhu podľa bodu 5 tohto článku VOP zo strany Zákazníka, ktorú Zákazník uskutoční buď vyjadrením súhlasu prostredníctvom e-mailu alebo podpisom dokumentu *Zmena rezervácie*. Momentom akceptácie návrhu Poskytovateľa podľa bodu 5 dochádza k zmene zmluvy.

V. Zrušenie rezervácie zo strany Zákazníka

1. Zákazník je oprávnený zrušiť rezerváciu služieb, a teda odstúpiť od uzatvorenej zmluvy, a to za podmienok stanovených v týchto VOP. Zrušenie zmluvy sa uskutoční buď doručením e-mailu Poskytovateľovi alebo doručením písomného zrušenia rezervácie.
2. Zrušenie rezervácie musí obsahovať nasledovné informácie:
 - identifikačné údaje Zákazníka,
 - číslo rezervácie.
3. V prípade zrušenia rezervácie vzniká v určitých prípadoch Poskytovateľovi nárok na uhradenie storno poplatku, a to za nasledovných podmienok:
 - a) V prípade, že Zákazník zruší rezerváciu skôr ako 60 dní pred dátumom príchodu, t. j. pred dátumom začatia poskytovania služieb, nehradí Zákazník žiadne storno poplatky.
 - b) V prípade, že Zákazník zruší rezerváciu v čase medzi 59. a 31. dňom pred dátumom príchodu, t. j. pred dátumom začatia poskytovania služieb, je Zákazník povinný uhradiť na účet Poskytovateľa na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom storno poplatok vo výške 20 % z ceny objednaných služieb.
 - c) V prípade, že Zákazník zruší rezerváciu v čase medzi 30. a 7. dňom pred dátumom príchodu, t. j. pred dátumom začatia poskytovania služieb, je Zákazník povinný uhradiť na účet Poskytovateľa na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom storno poplatok vo výške 50 % z ceny objednaných služieb.
 - d) V prípade, že Zákazník zruší rezerváciu v čase menej ako 6 dní (vrátane šiesteho dňa) pred dátumom príchodu, t. j. pred dátumom začatia poskytovania služieb, je Zákazník povinný uhradiť na účet Poskytovateľa na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaných služieb.
4. V prípade, že Zákazník v deň príchodu, t. j. v deň začatia poskytovania služieb, nenastúpi na ubytovanie a nedostaví sa do ubytovacieho zariadenia, je povinný uhradiť cenu za služby v rozsahu 100 % z ceny objednaných služieb.

VI. Zmena alebo zrušenie rezervácie zo strany Poskytovateľa

1. V prípade, že zo strany Poskytovateľa nie je možné poskytnúť Zákazníkovi ním objednané služby (úplne alebo čiastočne) v zmysle uzatvorenej zmluvy, je Poskytovateľ povinný bezodkladne o tejto skutočnosti informovať Zákazníka a to takým spôsobom, akým bola uzatvorená zmluva. Poskytovateľ zároveň poskytne Zákazníkovi náhradnú službu zodpovedajúcu rozsahu a obsahu pôvodne dohodnutej služby. V prípade, že zo strany Zákazníka dôjde k prijatiu tejto náhradnej služby (spôsobom akým bola náhradná služba poskytnutá), dochádza akceptáciou náhradnej služby zo strany Zákazníka k zmene zmluvy.
2. V prípade, že Zákazník neakceptuje náhradnú službu Poskytovateľa podľa bodu 1 tohto článku VOP, zmluva zaniká doručením oznámenia o neakceptovaní náhradnej služby zo strany Zákazníka Poskytovateľovi.
3. Poskytovateľ je oprávnený zrušiť rezervácie, a teda odstúpiť od zmluvy bez poskytnutia náhradnej služby v prípade, ak nastanú okolnosti vylučujúce zodpovednosť Poskytovateľa. O uvedenej skutočnosti je Poskytovateľ povinný bezodkladne informovať Zákazníka, a to takým spôsobom, akým bola uzatvorená zmluva.

4. Okolnosťami, vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa podľa bodu 3 tohto článku VOP, sa rozumejú také prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa a bránia Poskytovateľovi v splnení jeho povinností podľa zmluvy a nemožno rozumne predpokladať, aby ich Poskytovateľ v čase vzniku zmluvy mohol predvídať a Poskytovateľ nemôže túto prekážku odstrániť. Ide prekážky z dôvodu vyššej moci, najmä o: živelné pohromy, výnimočný stav, vojnový stav, núdzový stav, štrajk, prerušenie dodávok energií a podobne.

VII. Všeobecné ustanovenia týkajúce sa ubytovania

1. Poskytovateľ je povinný začať s poskytovaním služby Zákazníkovi, a teda umožniť mu ubytovanie, v deň začatia poskytovania služby od 14:00 hod.
2. Zákazník je povinný ukončiť poskytovanie služby, a teda vyprázdniť izbu, v ktorej mu boli poskytované ubytovacie služby v posledný deň poskytovania služby, a to do 10:00 hod.
3. Zákazník je povinný na začiatku ubytovania upozorniť Poskytovateľa na akékoľvek vady, poškodenia, či iné nedostatky izby poskytnutej mu Poskytovateľom vrátane jej zariadenia.
4. Zákazník zodpovedá za akékoľvek škody, ktoré spôsobil v izbe, ubytovacím zariadením, ako aj na vybavení a zariadení ubytovacieho zariadenia a izby, ako aj na majetku tretích osôb, on alebo osoby, ktoré využívajú služby poskytované Poskytovateľom na základe zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.
5. Zákazník je pri využívaní služieb povinný rešpektovať zmluvu, tieto VOP, pokyny Poskytovateľa a jeho zamestnancov, ako aj všeobecne záväzné právne predpisy. V prípade porušenia týchto povinností je Poskytovateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy a ukončiť poskytovanie služieb Zákazníkovi.
6. Zákazník a všetky osoby, ktoré využívajú služby poskytované Poskytovateľom na základe zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, sú povinné dodržiavať zákaz fajčenia v celom ubytovacím zariadení. Za porušenie tohto zákazu je osoba porušujúca tento zákaz povinná uhradiť Poskytovateľovi pokutu vo výške 100,00 €, za splnenie ktorej zodpovedá Zákazník a v prípade, že táto povinnosť nebude splnená zo strany porušujúcej osoby, je Zákazník povinný túto pokutu uhradiť.
7. V prípade straty kľúčov od izby je Zákazník povinný uhradiť Poskytovateľovi pokutu vo výške 10,00 €.
8. Zákazník má možnosť objednať si popri ubytovacích službách tiež stravovacie služby. Tieto sa riadia nasledovným režimom:
 - a) Raňajky prebiehajú v jedálni penziónu formou bufetových stolov, a to v čase od 8:00 hod. do 9:30 hod., prípadne ináč podľa dohody s ubytovanou skupinou. V prípade, že sa Zákazník v uvedenom čase nedostaví na raňajky, nemá nárok na poskytnutie náhradnej stravy ani na vrátenie peňazí.
 - b) Obedy prebiehajú v jedálni penziónu tak, že Zákazník má možnosť zvoliť si jedlo podľa aktuálneho denného menu zhotoveného Ubytovacím zariadením. Obedy prebiehajú v čase od 12:00 hod. do 14:00 hod., prípadne ináč podľa dohody s ubytovanou skupinou. V prípade, že sa Zákazník v uvedenom čase nedostaví na obed, nemá nárok na poskytnutie náhradnej stravy ani na vrátenie peňazí.
 - c) Večere prebiehajú v jedálni penziónu tak, že Zákazník má možnosť zvoliť si jedlo podľa aktuálneho denného menu. Večere prebiehajú v čase od 18:00 hod. do 19:30 hod., prípadne ináč podľa dohody s ubytovanou skupinou. V prípade, že sa Zákazník v uvedenom čase nedostaví na večeru, nemá nárok na poskytnutie náhradnej stravy, ako ani na vrátenie peňazí.

VIII. Odstúpenie Zákazníka od zmluvy bez uvedenia dôvodu

1. Spotrebiteľ je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa uzatvorenia zmluvy.
2. Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, odstúpenie od zmluvy oznámiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty Poskytovateľovi alebo toto odstúpenie odovzdať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu Poskytovateľa, ktorá je: Penzión BEREA, so sídlom Okružná 3190, 900 01 Modra.
3. Odstúpenie od zmluvy možno u Poskytovateľa uplatniť tiež osobne, v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (napr. e-mail). Uplatnenie odstúpenia od zmluvy je možné uskutočniť aj prostredníctvom Formulára na odstúpenie od zmluvy, ktorý je sprístupnený na internetovej stránke Poskytovateľa a tiež k nahliadnutiu na adrese ubytovacieho zariadenia. Spotrebiteľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť aj ústne a to najmä jednoznačne formulovaným vyhlásením spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy. Odporúčame spotrebiteľovi, aby v odstúpení od zmluvy uviedol číslo rezervácie.
4. Odstúpením od zmluvy sú si zmluvné strany povinné vrátiť navzájom poskytnuté plnenia.
5. Spotrebiteľ nemôže, s poukazom na § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytovanie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania alebo poskytovanie stravovacích služieb, ak sa poskytovanie služieb začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

IX. Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že Zákazník, ktorý je spotrebiteľ, nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť Zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Zákazníkom, Zákazník 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. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Poskytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk; 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 riešenie sporov on-line, dostupnú na webovej stránke ec.europa.eu/consumers/odr. Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov medzi Poskytovateľom a Zákazníkom – spotrebiteľom vyplývajúcich zo zmluvy ako spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich so zmluvou ako spotrebiteľskou zmluvou sú uvedené na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk a v zákone č.391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

X. Záverečné ustanovenia

1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu Všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny Všeobecných obchodných podmienok je splnená jeho umiestnením na Internetovej stránke Poskytovateľa. V prípade zmeny vo Všeobecných obchodných podmien-

kach, vzťah medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, sa riadi podľa Všeobecných obchodných podmienok platných a účinných pri uzatvorení zmluvy, a to až do momentu jej zániku.

2. Na zmluvné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s fyzickými osobami, ktoré pri uzatváraní zmluvy podľa týchto VOP nekonajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, sa vzťahujú okrem všeobecných ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, aj osobitné predpisy, najmä zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Poskytovateľa a zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
3. Na zmluvné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s právnickými osobami, resp. s fyzickými osobami – podnikateľmi, sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
4. Tieto Všeobecné obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť Reklamačného poriadku, ktorý je sprístupnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
5. Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1.3.2021.