

Všeobecné obchodné podmienky pre poskytovanie ubytovania spoločnosťou Apartments Care s.r.o.

IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE POSKYTOVATEĽA:

Obchodné meno:	Apartments Care s.r.o.
Sídlo:	Nový Smokovec 19217, 062 01 Vysoké Tatry, Slovenská republika
IČO:	52 222 195
IČ DPH:	SK2120955551
Registrácia:	Obchodný register Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 37789/P
e-mail:	info@aptcare.sk

DEFINÍCIE POJMOV

„**AC**“ – spoločnosť Apartments Care s.r.o., so sídlom Nový Smokovec 19217, 062 01 Vysoké Tatry, IČO: 52 222 195, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 37789/P, ktorá je ubytovateľom, správcom Ubytovacích zariadení a poskytovateľom Ubytovania.

„**GDPR**“ – nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES.

„**Klient**“ – fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvára s AC Zmluvu o ubytovaní; ak Objednávku vykonáva iná osoba v prospech ubytovaných osôb, Klientom je aj táto osoba v rozsahu záväzkov, ktoré výslovne prevzala.

„**Objednávka**“ – objednávka Ubytovania vykonaná prostredníctvom webového sídla www.tatrystay.sk, e-mailom, telefonicky, osobne alebo prostredníctvom rezervačných nástrojov Sprostredkovateľa ubytovania a doručená AC.

„**Online check-in**“ – diaľkový registračný proces pred nástupom na Ubytovanie, prostredníctvom ktorého Klient poskytne údaje potrebné na uzavretie a plnenie Zmluvy o ubytovaní, evidenciu hostí, overenie totožnosti, výber miestnej dane a plnenie ďalších zákonných povinností AC.

„**OZ**“ – zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

„**Self check-in**“ – spôsob nástupu na Ubytovanie bez stálej recepcie alebo fyzickej prítomnosti pracovníka AC, pri ktorom sa prístupové údaje, kód, karta alebo kľúč sprístupnia Klientovi po splnení podmienok podľa týchto VOP a Záväznej objednávky.

„**SOI**“ – Slovenská obchodná inšpekcia.

„**Sprostredkovateľ ubytovania**“ – osoba alebo online platforma, ktorá sprostredkúva alebo prepredáva Ubytovanie, najmä Booking.com, Airbnb, Agoda alebo Expedia.

„**Ubytovanie**“ – poskytnutie ubytovacej služby a s ňou spojených alebo súvisiacich služieb Klientovi zo strany AC.

„**Ubytovacie zariadenie**“ – budova, byt, apartmán, izba, priestor alebo iné zariadenie spravované AC, v ktorom AC poskytuje Klientom za úhradu Ubytovanie.

„**VOP**“ – tieto všeobecné obchodné podmienky, ktoré obsahujú aj ubytovací poriadok.

„**Vyhlasenie**“ – vyhláska Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried, v znení neskorších predpisov.

„**Zákon o alternatívnom riešení sporov**“ – zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

„**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“ – zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

„**Zákon o pobyte cudzincov**“ – zákon č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

„**Zákon o štátnej kontrole**“ – zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

„**Zákoník práce**“ – zákon č. 311/2001 Z. z. Zákoník práce v znení neskorších predpisov.

„**Záväzná objednávka**“ – Objednávka prijatá a potvrdená zo strany AC alebo Sprostredkovateľa ubytovania, ktorá obsahuje najmä identifikáciu Ubytovacieho zariadenia, termín, cenu, počet osôb a osobitné platobné a storno podmienky.

„**Zmluva o ubytovaní**“ – zmluva medzi AC a Klientom podľa § 754 a nasl. OZ, ktorú tvoria najmä Záväzná objednávka, tieto VOP a prípadné ďalšie podmienky výslovne oznámené Klientovi pred uzavretím zmluvy.

PREAMBULA

Ubytovanie Klientov v Ubytovacích zariadeniach sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, Záväznou objednávkou a týmito VOP. Záväzná objednávka a VOP spolu tvoria Zmluvu o ubytovaní. Ak bola rezervácia vykonaná prostredníctvom Sprostredkovateľa ubytovania, osobitné podmienky ceny, platby a storna uvedené pri konkrétnej rezervácii majú prednosť pred všeobecnou úpravou týchto VOP. Kogentné ustanovenia právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa majú vždy prednosť.

Klient zodpovedá za to, že s podmienkami Ubytovania oboznámi všetky osoby, pre ktoré Ubytovanie objednal alebo ktorým umožní vstup do Ubytovacieho zariadenia. Neznalosť VOP alebo ubytovacieho poriadku nezbavuje Klienta ani ubytované osoby povinnosti ich dodržiavať.

PODMIENKY UBYTOVANIA

1. Tieto VOP sa vzťahujú na Ubytovanie v Ubytovacích zariadeniach spravovaných AC a na súvisiace služby poskytované AC, ak pri konkrétnej službe nebolo písomne dohodnuté inak.
2. Orgánom dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa je najmä Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov. Aktuálne kontaktné údaje sú zverejnené na www.soi.sk.
3. AC poskytuje Ubytovanie v rozsahu dohodnutom v Záväznej objednávke. Fotografie, opis a vybavenie Ubytovacieho zariadenia majú zodpovedať stavu v čase uzavretia Zmluvy o ubytovaní; nepodstatné zmeny vybavenia, ktoré neznižujú dohodnutý štandard, nie sú porušením zmluvy.
4. Zmluva o ubytovaní je uzavretá doručením potvrdenia Objednávky Klientovi, prípadne iným okamihom určeným rezervačným systémom alebo podmienkami Sprostredkovateľa ubytovania. Ak je podmienkou potvrdenia alebo zachovania rezervácie úhrada ceny alebo zálohy, rezervácia je pre AC záväzná až po jej riadnej a včasnej úhrade.
5. Niektoré Ubytovacie zariadenia fungujú výlučne v režime Self check-in a nemajú stálu recepciu ani pracovníka prítomného pri príchode Klienta. Informácia o Self check-in môže byť uvedená v opise Ubytovacieho zariadenia, Záväznej objednávke alebo v pokynoch k pobytu. Pri takomto Ubytovacom zariadení nie je AC povinné zabezpečiť osobný check-in na mieste, ak to nebolo výslovne dohodnuté.

6. AC ubytuje iba riadne registrované osoby. Klient je povinný v lehote uvedenej v pokynoch k pobytu, najneskôr však pred sprístupnením prístupových údajov, pravdivo a úplne vykonať Online check-in za všetky ubytované osoby a poskytnúť údaje nevyhnutné na identifikáciu, vedenie knihy ubytovaných, výber miestnej dane, vystavenie dokladu a plnenie zákonných povinností AC.
7. Pri ubytovaní cudzinca je AC povinné overiť jeho totožnosť, zabezpečiť vyplnenie úradného tlačiva o hlásení pobytu a doručiť ho príslušnému policajnému útvaru v zákonnej lehote. Cudziniec je povinný na žiadosť AC predložiť platný cestovný doklad alebo preukaz totožnosti a podpísať alebo elektronicky potvrdiť vyplnené hlásenie pobytu v rozsahu umožnenom právnymi predpismi a používaným systémom.
8. Online check-in môže byť vykonávaný prostredníctvom informačného systému AC alebo prostredníctvom systému zmluvného poskytovateľa, ktorý spracúva osobné údaje podľa pokynov AC. Oficiálny odkaz je Klientovi zaslaný prostredníctvom komunikačného kanála použitého pri rezervácii, rezervačného portálu alebo z domény oznámenej AC. Pravosti odkazu si môže Klient overiť na info@aptcare.sk; takáto žiadosť však sama osebe neodkladá povinnosť dokončiť check-in v určenej lehote.
9. V rozsahu potrebnom na diaľkové overenie totožnosti môže byť Klient vyzvaný na bezpečné zadanie údajov z identifikačného dokladu alebo na nahratie jeho obrazu. Rozsah, účel, právny základ, príjemcovia a doba uchovávania sú uvedené v podmienkach spracúvania osobných údajov zverejnených na www.tatrystay.sk/gdpr/. AC nesmie požadovať údaje, ktoré nie sú potrebné na uvedený účel alebo na splnenie zákonnej povinnosti.
10. Prístupový kód, kľúč, elektronická karta alebo pokyny umožňujúce vstup do Ubytovacieho zariadenia budú Klientovi sprístupnené až po splnení všetkých podmienok nástupu na pobyt, najmä po úplnej úhrade splatných súm, vykonaní Online check-in, poskytnutí povinných údajov, overení totožnosti a uhradení miestnej dane alebo zábezpeky, ak boli dohodnuté.
11. Ak Klient odmietne alebo včas nevykoná Online check-in, neposkytne povinné údaje, odmietne primerané overenie totožnosti, poskytne nepravdivé údaje alebo nesplní inú podmienku nevyhnutnú na zákonné poskytnutie Ubytovania, AC je oprávnené odmietnuť sprístupnenie Ubytovacieho zariadenia alebo nástup na pobyt. Takýto postup sa nepovažuje za zrušenie rezervácie zo strany AC, ale za nesplnenie povinnosti na strane Klienta; uplatnia sa dohodnuté storno alebo no-show podmienky a Klient nemá nárok na vrátenie ceny, okrem prípadov, keď kogentný právny predpis alebo osobitné podmienky rezervácie určujú inak.
12. Ak Online check-in nemožno dokončiť výlučne pre preukázateľnú technickú poruchu systému na strane AC alebo jeho poskytovateľa, Klient bezodkladne kontaktuje AC. AC poskytne primeraný náhradný bezpečný spôsob registrácie na diaľku. Povinnosť AC zabezpečiť náhradný postup nevzniká, ak je problém spôsobený zariadením, internetovým pripojením, nečinnosťou alebo nesprávnym postupom Klienta a Klient nevyužije primeranú súčinnosť ponúknutú AC.
13. Klient a všetky ubytované osoby berú na vedomie, že vstupy a vybrané spoločné priestory môžu byť monitorované kamerovým systémom na účely ochrany života, zdravia, majetku a bezpečnosti. Monitorované priestory sú označené a podrobnosti o spracúvaní údajov sú uvedené v podmienkach ochrany osobných údajov AC.
14. AC je oprávnené vo výnimočných prípadoch, najmä pri havárii, technickej poruche alebo inej objektívnej prekážke, ponúknuť Klientovi náhradné Ubytovanie porovnateľnej alebo vyššej kategórie. Ak Klient primerané náhradné Ubytovanie odmietne, AC mu vráti zaplatenú cenu za neposkytnutú časť pobytu; ďalšie nároky sa posudzujú podľa kogentných právnych predpisov.
15. Ak nebolo dohodnuté inak, Ubytovacie zariadenie je v deň príchodu k dispozícii od 15:00 hod. a Klient je povinný ho v deň odchodu uvoľniť najneskôr do 10:00 hod. Pri odchode do 12:00 hod. môže AC účtovať 50 % ceny jednej noci a po 12:00 hod. 100 % ceny jednej noci, ak neskorší odchod nebol vopred písomne odsúhlasený. AC je oprávnené skontrolovať stav a inventár bez zbytočného odkladu po check-oute.

CENA UBYTOVANIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

16. Klient je povinný zaplatiť dohodnutú cenu Ubytovania, miestnu daň, zábezpeku a ďalšie vopred oznámené poplatky v lehotách a spôsobom uvedeným v Závaznej objednávke alebo v platobných pokynoch.

17. AC je oprávnené požadovať úhradu až do výšky 100 % ceny pred nástupom na pobyt. Ak Klient cenu alebo zálohu neuhradí riadne a včas, AC môže rezerváciu zrušiť alebo od Zmluvy o ubytovaní odstúpiť a uplatniť dohodnuté storno podmienky.

18. Za deň úhrady bankovým prevodom sa považuje deň pripísania finančných prostriedkov na účet AC. Pri platbe kartou alebo cez Sprostredkovateľa ubytovania sa platba považuje za vykonanú po potvrdení autorizácie a prijatia platby príslušným systémom.

19. Faktúra alebo iný účtovný doklad bude vystavený na základe údajov poskytnutých Klientom. Klient je povinný oznámiť úplné fakturačné údaje a prípadné uplatnenie príspevku na rekreáciu podľa § 152a Zákonníka práce najneskôr pred vystavením dokladu. AC nie je povinné dodatočne meniť správne vystavený doklad, ak zmenu neumožňujú účtovné alebo daňové predpisy.

20. Cena zahŕňa len služby výslovne uvedené v Závaznej objednávke. Dodatočné služby, zvýšenie počtu osôb, predĺženie pobytu alebo iná zmena rezervácie sa účtujú podľa aktuálnej ponuky a sú účinné až po potvrdení AC.

21. Spotrebiteľ je povinný uhradiť iba také dodatočné platby a poplatky, s ktorými bol pred uzavretím zmluvy výslovne oboznámený a s ktorými súhlasil, ak zákon neustanovuje inak. AC nebude účtovať poplatok za spôsob platby presahujúci skutočné náklady prípustné podľa zákona.

22. Klient nie je oprávnený jednostranne započítať voči pohľadávke AC spornú alebo nesplattnú pohľadávku; tým nie sú dotknuté práva spotrebiteľa, ktoré nemožno zmluvne vylúčiť.

PRÁVA A POVINNOSTI AC A KLIENTA

23. Klient prevezme a vráti kľúče, karty, ovládače alebo iné prístupové prostriedky podľa pokynov AC. Pri strate alebo poškodení uhradí preukázané náklady na náhradu, deaktiváciu, výmenu zámku alebo bezpečnostné opatrenia, najmenej však poplatok uvedený v Závaznej objednávke alebo cenníku, ak bol Klientovi vopred oznámený.

24. Ak Klient pobyt skráti z dôvodov na svojej strane, nemá nárok na vrátenie ceny za nevyužitú časť pobytu, ak Závazná objednávka alebo kogentný právny predpis neurčuje inak.

25. Klient nesmie bez súhlasu AC premiestňovať pevné alebo ťažké vybavenie, zasahovať do elektrickej, vodovodnej, vykurovacej, bezpečnostnej alebo inej inštalácie ani vykonávať zmeny v Ubytovacom zariadení.

26. Deti a osoby, ktoré vyžadujú dohľad, nesmú zostať bez primeraného dohľadu zodpovednej dospeléj osoby. Do Ubytovacieho zariadenia je zakázané prinášať zbrane, strelivo, výbušniny, horľaviny, omamné alebo psychotropné látky a iné nebezpečné predmety, okrem predmetov držaných a uložených v súlade so zákonom a s predchádzajúcim písomným súhlasom AC.

27. V čase od 22:00 hod. do 06:00 hod. je Klient povinný dodržiavať nočný pokoj a zdržať sa konaní obťažujúceho ostatné osoby alebo susedov. Opakované alebo závažné rušenie sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy o ubytovaní.

28. Fajčenie vrátane elektronických cigariet je v interiéri zakázané, ak nie je pri konkrétnom priestore výslovne uvedené inak. Pri porušení zákazu je Klient povinný uhradiť primerané a preukázané náklady na mimoriadne čistenie, odstránenie zápachu, prípadné vyradenie priestoru z prevádzky a vzniknutú škodu; AC môže vopred určiť paušálny poplatok do 200 EUR, ak bol Klientovi oznámený.

29. V Ubytovacom zariadení sa môžu zdržiavať iba riadne registrované osoby. Návšteva tretej osoby je možná len so súhlasom AC a nesmie viesť k prekročeniu kapacity. Za neprihlásenú osobu môže AC požadovať doplatenie ceny, miestnej dane, nákladov na dodatočnú registráciu a primeraného poplatku oznámeného vopred; AC je zároveň oprávnené pobyt ukončiť.

30. Domáce zvieratá sú povolené iba v Ubytovacích zariadeniach, pri ktorých to AC výslovne uvádza, po predchádzajúcom oznámení a úhrade príslušného poplatku. Pri zatajení zvieratá alebo porušení zákazu je Klient povinný uhradiť cenu za zviera, mimoriadne čistenie, spôsobenú škodu a zmluvnú pokutu uvedenú v Závaznej objednávke alebo cenníku, ak bola vopred transparentne dohodnutá. AC môže vstup zvieratá odmietnuť z objektívnych hygienických, bezpečnostných alebo prevádzkových dôvodov; tým nie sú dotknuté práva osoby sprevádzanej asistenčným psom podľa zákona.
31. Pri nadmernom znečistení presahujúcom bežné užívanie je Klient povinný uhradiť primerané náklady na mimoriadne čistenie, odvoz odpadu, dezinfekciu alebo obnovenie prevádzky, spravidla do 150 EUR, a pri vyšších preukázaných nákladoch ich skutočnú výšku.
32. Športové vybavenie, bicykle, lyže, kočíky a obdobné predmety možno ukladať iba na miesta určené AC, ak ich Ubytovacie zariadenie má k dispozícii. Klient zodpovedá za škodu spôsobenú ich nesprávnym uložením alebo používaním.
33. AC môže odmietnuť ubytovať osobu mladšiu ako 18 rokov bez sprievodu zákonného zástupcu alebo ním splnomocnenej plnoletej osoby, ak nebolo vopred písomne dohodnuté inak.
34. AC môže odmietnuť ubytovanie alebo ukončiť pobyt, ak počet osôb prekračuje rezervovanú alebo povolenú kapacitu, osoba je zjavne pod vplyvom alkoholu alebo iných látok a ohrozuje bezpečnosť, odmieta dodržiavať pokyny AC, porušuje zákon, dobré mravy, domový poriadok alebo závažným spôsobom naruša pokojné užívanie objektu.
35. Predĺženie pobytu je možné len po potvrdení AC a úhrade ceny. AC môže ponúknuť iné Ubytovacie zariadenie alebo izbu.
36. Klient je povinný bezodkladne po vstupe skontrolovať zjavný stav Ubytovacieho zariadenia a oznámiť AC zistené poškodenie alebo nedostatok, ideálne s fotografiou. Neoznámenie nedostatku samo osebe neznamena, že Klient automaticky zodpovedá za každú neskôr zistenú škodu; AC však môže zohľadniť všetky dostupné dôkazy o stave pred pobytom a po ňom.
37. Pracovníci AC alebo poverené osoby môžu vstúpiť do Ubytovacieho zariadenia v nevyhnutnom rozsahu na vykonanie dohodnutej služby, údržby, odstránenie poruchy, kontrolu bezpečnosti, odvrátenie hrozacej škody, záchranu života alebo zdravia, pri dôvodnom podozrení na závažné porušenie zmluvy alebo po skončení pobytu. Ak to okolnosti umožňujú, AC Klienta vopred informuje.
38. Klient nesmie používať poškodené, nebezpečné alebo nadmerne príkonové elektrické zariadenia ani zariadenia odporujúce účelu Ubytovania. Bežná osobná elektronika a spotrebiče na osobnú hygienu sú povolené, ak sa používajú bezpečne a podľa návodu.
39. Pri odchode je Klient povinný Ubytovacie zariadenie primerane upratať, vyniesť odpad podľa pokynov, uzavrieť vodu, vypnúť spotrebiče, zhasnúť, zavrieť okná a dvere a zabezpečiť Ubytovacie zariadenie.
40. AC môže odmietnuť alebo ukončiť Ubytovanie, ak zdravotný stav osoby objektívne predstavuje bezprostredné a vážne riziko pre zdravie alebo bezpečnosť iných osôb a riziko nemožno odstrániť primeraným opatrením. Klient zodpovedá za preukázané náklady na nevyhnutnú odbornú dezinfekciu alebo dezinsekciiu, ak potreba vznikla jeho zavineným konaním alebo zatajením relevantnej skutočnosti.
41. Klient je povinný dodržiavať bezpečnostné, protipožiarne, hygienické a prevádzkové pokyny oznámené AC a bezodkladne hlásiť poruchu, haváriu, úraz, požiar, stratu prístupového prostriedku alebo inú mimoriadnu udalosť.
42. Klient nesmie Ubytovacie zariadenie ďalej prenajímať, poskytovať tretím osobám za odplatu, používať na podnikateľské podujatia, výrobu audiovizuálneho obsahu na komerčné účely, večierky alebo inú činnosť odlišnú od bežného prechodného ubytovania bez predchádzajúceho písomného súhlasu AC.
43. Klient zodpovedá za správanie všetkých ubytovaných osôb a osôb, ktorým umožnil vstup, v rozsahu prípustnom právnymi predpismi. Porušenie povinnosti takouto osobou sa na účely Zmluvy o ubytovaní považuje za porušenie povinnosti Klienta.
44. Pri podstatnom alebo opakovanom porušení VOP je AC oprávnené po primeranej výzve, ak ju okolnosti umožňujú, pobyt ukončiť a požadovať okamžité opustenie Ubytovacieho zariadenia. Klient v takom

prípade nemá nárok na vrátenie ceny za nevyužitú časť pobytu, ak ukončenie spôsobil porušením svojich povinností; nárok AC na náhradu škody a dohodnuté sankcie tým nie sú dotknuté.

ZODPOVEDNOSŤ AC A KLIENTA

45. AC zodpovedá za veci vnesené alebo odložené Klientom v rozsahu a za podmienok ustanovených najmä § 433 až § 436 OZ. Ustanovenia týchto VOP nemožno vykladať ako vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti, ktorú podľa kogentného právneho predpisu nemožno vylúčiť.

46. Klient je povinný stratu, poškodenie alebo odcudzenie veci oznámiť AC bez zbytočného odkladu a poskytnúť potrebnú súčinnosť. Cennosti, vyššiu hotovosť a obdobné veci je Klient povinný uschovať spôsobom primeraným ich povahe; ak AC ponúka osobitnú úschovu, odporúča sa ju využiť.

47. Zabudnuté veci AC eviduje a primerane uschová spravidla 30 dní od skončenia pobytu, ak povaha veci nevyžaduje kratšiu dobu alebo osobitný postup. Vrátenie alebo zaslanie sa uskutoční po overení osoby a na náklady Klienta. Veci bez zjavnej hodnoty, rýchlo sa kaziace alebo hygienicky rizikové môže AC zlikvidovať bezodkladne.

48. AC nezodpovedá za škodu alebo nemožnosť poskytnutia služby spôsobenú okolnosťou mimo jeho primeranej kontroly, ktorú nemohlo rozumne predvídať alebo odvrátiť, najmä výpadkom verejných sietí, zásahom orgánu verejnej moci, živelnou udalosťou, epidémiou, vojnou alebo bezpečnostnou udalosťou. AC však poskytne Klientovi práva, ktoré mu v takej situácii priznáva kogentný právny predpis alebo Závazná objednávka.

49. Klient zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí porušením právnej alebo zmluvnej povinnosti on, ubytovaná osoba alebo osoba, ktorej umožnil vstup. Za maloletú osobu zodpovedá osoba podľa príslušných právnych predpisov.

50. Náhrada škody sa určí podľa primeraných a preukázaných nákladov na opravu, odborné čistenie, obnovenie funkčnosti alebo obstaranie porovnateľnej náhrady so zohľadnením opotrebenia, ak právny predpis neurčuje inak. AC je oprávnené škodu započítať proti zloženej zábezpeke a zvyšok vyúčtovať faktúrou.

51. Klient je povinný uhradiť riadne vyúčtovanú škodu v lehote uvedenej vo výzve alebo faktúre. Pri omeškaní má AC nárok na zákonný úrok z omeškania a účelne vynaložené náklady spojené s uplatnením pohľadávky v rozsahu dovolenom zákonom.

52. Osoba, ktorá objednáva Ubytovanie pre tretiu osobu, zodpovedá spolu s ubytovaným Klientom za platobné a iné záväzky len vtedy, ak vystupuje ako zmluvná strana alebo takúto zodpovednosť výslovne prevzala pri Objednávke.

53. AC nezodpovedá za nepriamu škodu, ušlý zisk alebo stratu príležitosti, ak vznikli bez porušenia povinnosti AC alebo v dôsledku okolnosti mimo jeho kontroly. Toto obmedzenie sa neuplatní na škodu na zdraví, škodu spôsobenú úmyselne alebo z hrubej neobstaranosti ani na inú zodpovednosť, ktorú nemožno zákonne obmedziť.

54. Ak má Ubytovacie zariadenie parkovacie miesto, nejde o strážené parkovisko, pokiaľ nebolo výslovne dohodnuté inak. AC nezodpovedá za vozidlo ani veci v ňom nad rámec zodpovednosti vyplývajúcej z kogentných právnych predpisov.

REKLAMÁCIE A ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

55. Klient je povinný oznámiť vadu Ubytovania bez zbytočného odkladu po jej zistení, aby AC mohlo vadu preskúmať a odstrániť alebo ponúknuť primerané náhradné plnenie. Oznámenie možno vykonať na kontaktoch uvedených v Závaznej objednávke alebo na info@apartmentcare.sk.

56. AC poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a uvedie lehotu na jej odstránenie, ktorá neprekročí zákonnú lehotu 30 dní. Ak AC zodpovednosť za vadu odmietne, písomne oznámi dôvody odmietnutia.

57. Spotrebiteľ má právo podať AC žiadosť o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že AC porušilo jeho práva. Ak AC na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie v zákonnej lehote, spotrebiteľ sa môže obrátiť na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o alternatívnom riešení sporov.

58. Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov je najmä SOI; informácie a elektronický formulár sú dostupné na www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov. Zoznam všetkých oprávnených subjektov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

59. Reklamácia, žiadosť o nápravu ani začatie alternatívneho riešenia sporu nezavazujú Klienta povinnosti uhradiť nespornú časť splatnej ceny alebo dodržiavať bezpečnostné a prevádzkové povinnosti.

STORNO PODMIENKY A ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

60. Pri rezervácii Ubytovania na presne dohodnutý termín spotrebiteľ nemá zákonné právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu v 14-dňovej lehote, pretože ide o ubytovaciu službu poskytovanú v presne dohodnutom čase alebo lehote. Právo zrušiť rezerváciu sa riadi storno podmienkami Záväznej objednávky a týmto VOP.

61. Ak Záväzná objednávka neurčuje inak, pri zrušení rezervácie zo strany Klienta platia tieto storno podmienky:

- a) pri zrušení najneskôr 7 dní pred nástupom na pobyt sa storno poplatok neúčtuje;
- b) pri zrušení 4 až 6 dní pred nástupom sa účtuje 50 % z celkovej ceny Ubytovania;
- c) pri zrušení 3 a menej dní pred nástupom alebo pri nedostavení sa na pobyt sa účtuje 100 % z celkovej ceny Ubytovania;
- d) pri pobyte v období od 22. decembra do 8. januára sa pri zrušení najneskôr 14 dní pred nástupom storno poplatok neúčtuje; pri neskoršom zrušení sa účtuje 100 % ceny;
- e) pri rezervácii cez Sprostredkovateľa ubytovania alebo www.tatrystay.sk majú prednosť storno podmienky uvedené a odsúhlasené pri konkrétnej rezervácii, vrátane nevratnej ceny.

62. Za zrušenie alebo no-show na strane Klienta sa považuje aj situácia podľa bodu 11, keď Klient pre nesplnenie povinného Online check-in, odmietnutie overenia totožnosti, neposkytnutie zákonom vyžadovaných údajov alebo neuhradenie splatných súm nemôže nastúpiť na pobyt alebo mu nemožno vydať prístupové údaje.

63. Pri vrátení platby môže AC odpočítať iba také skutočné, nevratné a vopred transparentne oznámené náklady, ktorých odpočítanie pripúšťa zákon alebo podmienky konkrétnej rezervácie. Tým nie je dotknuté právo AC na dohodnutý storno poplatok.

64. Ak Klient neuhradí cenu alebo zálohu v určenej lehote, AC môže rezerváciu zrušiť alebo od Zmluvy o ubytovaní odstúpiť. Uplatnenie storno poplatku sa riadi Záväznou objednávkou a týmto VOP.

65. Storno podmienky sa vzťahujú na všetky objednané služby, pokiaľ pri konkrétnej službe nebolo dohodnuté inak.

66. Pri skrátení pobytu z dôvodov na strane Klienta je AC oprávnené ponechať si cenu za celý pôvodne objednaný pobyt, ak Záväzná objednávka alebo kogentný právny predpis neurčuje inak.

67. AC môže od Zmluvy o ubytovaní odstúpiť alebo pobyt okamžite ukončiť najmä pri závažnom porušení bodov 6 až 13, 26 až 34, 37 až 44 alebo pri ohrození osôb či majetku. Klient nemá nárok na vrátenie ceny za nevyužitú časť pobytu, ak dôvod odstúpenia spočíva na jeho strane. Nárok na náhradu škody a dohodnuté sankcie zostáva zachovaný.

68. AC je oprávnené opraviť zjavne nesprávnu cenu spôsobenú technickou alebo administratívnou chybou, ak je vzhľadom na obvyklú cenu, termín a okolnosti zrejmé, že ide o omyl. AC bezodkladne oznámi správnu cenu a Klient môže zmenu odmietnuť; v takom prípade sa zmluva zruší a AC vráti prijatú platbu. Práva Klienta podľa kogentných predpisov zostávajú zachované.

69. Ak AC zruší pobyt z dôvodu na svojej strane a neposkytne primerané náhradné Ubytovanie, vráti Klientovi cenu za neposkytnutú časť služby bez zbytočného odkladu. Tým nie sú dotknuté ďalšie práva, ktoré spotrebiteľovi priznáva kogentný právny predpis.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

70. Právne vzťahy neupravené Zmluvou o ubytovaní sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä OZ, Zákonom o ochrane spotrebiteľa a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.

71. Ak je niektoré ustanovenie VOP neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti. Namiesto dotknutého ustanovenia sa použije zákonná úprava alebo výklad, ktorý sa čo najviac približuje jeho dovoľnému hospodárskemu účelu bez zásahu do kogentných práv spotrebiteľa.

72. AC môže VOP primerane meniť najmä z dôvodu zmeny právnych predpisov, služieb, technických alebo bezpečnostných postupov. Na konkrétnu rezerváciu sa použije znenie VOP sprístupnené Klientovi pred uzavretím Zmluvy o ubytovaní, ak sa strany výslovne nedohodnú inak alebo zmena nevyplýva priamo zo zákona.

73. Komunikácia na e-mailovú adresu, telefónne číslo alebo účet v rezervačnej platforme uvedené Klientom sa považuje za komunikáciu doručенú Klientovi, keď sa dostane do jeho dispozičnej sféry. Klient je povinný sledovať tieto komunikačné kanály a oznámiť ich zmenu.

74. Podmienky spracúvania osobných údajov tvoria samostatný dokument dostupný na www.tatrystay.sk/gdpr/. VOP samy osebe nenahrádzajú informačné povinnosti AC podľa GDPR.

75. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť 1. júla 2026 a nahrádzajú predchádzajúce všeobecné obchodné podmienky AC pre rezervácie uzavreté po tomto dátume.