

VŠEOBECNÉ PODMIENKY

A

UBYTOVACÍ PORIADOK

**Článok I**

**Úvodné ustanovenia**

Tento Všeobecné podmienky a Ubytovací poriadok upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi ubytovateľom:

**IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE**

Obchodné meno: **EUNICA Megaboards, s.r.o.**

Sídlo: Mariánske námestie 30/5, 010 01 Žilina, Slovenská republika

IČO: 47 328 631

DIČ: 2023814199

IČ DPH: SK2023814199

Zápis: Obchodný register OS Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č. 59584/L

Zastúpený: Michal Ďurana, konateľ spoločnosti

**KONTAKTNÉ ÚDAJE**

Adresa na doručovanie : EUNICA Megaboards, s.r.o.,Mariánske námestie 30/5, 010 01 Žilina, SR

Kontakt: e-mail: frisova@eunica.sk, tel.: +421 948 456 899

WEB: <https://drevenicabukovina.sk/>

(ďalej aj ako „**Ubytovateľ**“ alebo „**my**“)

a

hosťom (ďalej aj ako „Hosť“ alebo „Vy“), ubytovaným v našom ubytovacom zariadení na DREVENICA BUKOVINA zriadeného na adrese Bukovina 1452, 013 06 Terchová (ďalej aj ako „**Ubytovacie zariadenie**“) v súlade so Zmluvu o ubytovaní uzatvorenej podľa ustanovenia §754 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „**Zmluva o ubytovaní**“) na základe záväznej rezervácie Hosťa prostredníctvom rezervačného formuláru zverejnenom na našej webovej stránke: <https://drevenicabukovina.sk/>, poprípade prostredníctvom nášho e-mailu frisova@eunica.sk alebo telefonicky: +421 948 456 899.

Všeobecné podmienky a Ubytovací poriadok (ďalej aj ako VPUP“) sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o ubytovaní a zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať ich ustanovenia. Hosť je povinný sa s týmito Všeobecnými podmienkami a Ubytovacím poriadkom riadne oboznámiť pred uzatvorením Zmluvy o ubytovaní.

**Článok II**

**Práva a povinnosti zmluvných strán pri rezervácii pobytu a pri plnení Zmluvy o ubytovaní**

1. Zmluva o ubytovaní uzatváraná medzi Ubytovateľom a Hosťom na základe žiadosti Hosťa zaslanej prostredníctvom rezervačného formuláru zverejnenom na webovej stránke Ubytovateľa: <https://drevenicabukovina.sk/>, poprípade prostredníctvom e-mailu: frisova@eunica.sk alebo telefonicky nadobúda platnosť až písomným (príp. elektronickým) potvrdením (akceptáciou) zo strany Ubytovateľa. Samotná rezervácia ubytovania nezakladá žiadne záväzky zmluvným stranám, teda bez záväzného potvrdenia rezervácie zo strany Ubytovateľa sa Zmluva o ubytovaní nepovažuje za uzatvorenú a Ubytovateľ nie je povinný Hosťa na základe jeho žiadosti ubytovať vo svojom Ubytovacom zariadení.
2. Zo zmluvy o ubytovaní uzatvorenej medzi Ubytovateľom a Hosťom vznikne Hosťovi právo, aby mu Ubytovateľ poskytol prechodné ubytovanie na dohodnutú dobu alebo na dobu vyplývajúcu z účelu ubytovania v Ubytovacom zariadení. Za ubytovanie a služby s ním spojené je Hosť povinný zaplatiť Ubytovateľovi cenu v dohodnutej lehote. S cenou za ubytovanie a s lehotou na jej úhradu je Hosť oboznámený vopred. Ceny za ubytovanie sú zverejnené na webovej stránke Ubytovateľa: <https://drevenicabukovina.sk/drevenica/> vrátane DPH.
3. Hosť je povinný pri rezervácii ubytovania uviesť základné náležitosti Zmluvy o ubytovaní – identifikačné a osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého bydliska a adresu na doručovanie, kontaktné údaje (e-mail a telefónne číslo), dátum príchodu a odchodu (dobu ubytovania).
4. Na základe zaslanej rezervácie pobytu Ubytovateľ následne elektronicky e-mailom doručí Hosťovi Potvrdenie rezervácie spolu s platobnými podmienkami (cena za ubytovanie, IBAN, variabilný symbol, text poznámky a špecifikácia predmetu zmluvy).
5. Ubytovateľ je oprávnený vzniknuté pohľadávky vyúčtovať Hosťovi ako splatné a vyžadovať okamžitú platbu. Hosť nie je oprávnený bez písomného súhlasu Ubytovateľa započítať voči pohľadávke Ubytovateľa akúkoľvek splatnú a/ alebo nesplatnú peňažnú pohľadávku.
6. Hosť má právo užívať priestory, ktoré mu boli na ubytovanie vyhradené, ako aj užívať určené spoločné priestory Ubytovacieho zariadenia a používať služby, ktorých poskytovanie je s ubytovaním výlučne spojené.
7. Hosť je povinný užívať priestory vyhradené mu na ubytovanie a plnenia spojené s ubytovaním; v týchto priestoroch nesmie Hosť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Ubytovateľa vykonávať žiadne zmeny.
8. Ubytovateľ je povinný odovzdať Hosťovi priestory vyhradené mu na ubytovanie v stave spôsobilom na užívanie a zabezpečiť mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytovaním.
9. Hosť je povinný ubytovacie priestory riadne prevziať spôsobom osobitne dohodnutým s Ubytovateľom.
10. Hosť má povinnosť vyhradené priestory a ďalšie služby riadne užívať na účel ubytovania tak, aby nedošlo k poškodeniu, zničeniu či strate ubytovacích predmetov. K uvedených povinnostiam sa vzťahujú aj povinnosti Hosťa uvedené v článku III. týchto VPUP.
11. Oprávnenie používať služby, ktorých poskytovanie je spojené s ubytovaním, sa týka služieb poskytovaných Ubytovateľom bez toho, aby bolo k tomu potrebné osobitné dojednanie. Ich rozsah je stanovený dohodou pred uzatvorením Zmluvy o ubytovaní.
12. Akýkoľvek podnájom alebo ďalší prenájom Ubytovacieho zariadenia, ako aj jeho používanie na iné účely ako na ubytovanie resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v Zmluve o ubytovaní, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Ubytovateľa.
13. Poškodenia majetku Ubytovateľa je Hosť povinný uhradiť v závislosti od rozsahu spôsobenej škody a/alebo odcudzenie majetku Ubytovateľa v závislosti od druhu odcudzenej veci. V prípade úmyselného poškodenia a/alebo odcudzenia majetku Ubytovateľa bude podané oznámenie k začatiu trestného stíhania. Výška spôsobenej škody bude Ubytovateľom vyčíslená a predložená Hosťovi na jej úhradu.

**Článok II**

**Storno pobytu a ukončenie Zmluvy o ubytovaní**

**ZÁNIK ZMLUVY O UBYTOVANÍ**

1. Zmluva o ubytovaní môže zaniknúť:

1. **uplynutím doby, na ktorú bola objednaná** (Zmluva o ubytovaní teda končí dohodnutým dňom odchodu Hosťa z Ubytovacieho zariadenia),
2. **odstúpením od Zmluvy o ubytovaní zo strany Hosťa alebo zo strany Ubytovateľa** v súlade s ustanovením §759 zákona č, 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „Občiansky zákonník),

***Hosť je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o ubytovaní:*** *aj pred uplynutím dohodnutej doby z akéhokoľvek dôvodu, pričom pri odstúpení od Zmluvy o ubytovaní uhrádza (s prihliadnutím na čas medzi odstúpením od zmluvy a nástupným termínom) STORNO POPLATOK vyčíslený v tomto článku týchto VPUP titulom ujmy vzniknutej Ubytovateľovi predčasným zrušením ubytovania.*

*V prípade, ak dôjde k tomu, že Hosť zmarí Zmluvu o ubytovaní najmä (nie však výlučne) tým, že nenastúpi na prechodné ubytovanie v dohodnutý termín bez toho, aby mal Ubytovateľ možnosť poskytnúť ubytovací priestor inému), zodpovedá Hosť za spôsobenú škodu v súlade s ustanovením §420 Občianskeho zákonníka.*

***Ubytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o ubytovaní****: v súlade s ustanovením §759 Občianskeho zákonníka ak Hosť v Ubytovacom zariadení aj napriek výstrahe hrubo porušuje dobré mravy alebo inak hrubo porušuje svoje povinnosti zo Zmluvy o ubytovaní a týchto VPUP. Za výstrahu sa považuje aj ústne oznámenie o upustení konania, ktorým Hosť porušuje dobré mravy.*

*Ubytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o ubytovaní aj v prípade, ak Hosť neuhradí cenu za ubytovanie vyčíslenú v potvrdzujúcom e-maily zo strany Ubytovateľa na základe jeho rezervácie, a to do 5 pracovných dní od doručenia tohto potvrdenia v prípade, ak je úhrada ceny za ubytovanie dohodnutá zmluvnými stranami ako platba vopred. Cena za ubytovanie sa považuje za uhradenú dňom pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet Ubytovateľa. Po uplynutí tejto lehoty Ubytovateľ zašle Hosťovi Oznámenie o odstúpení od Zmluvy o ubytovaní (teda Oznámenie o zrušení rezervácie).*

*V prípade odstúpenia od Zmluvy o ubytovaní zo strany Ubytovateľa má Ubytovateľ právo na náhradu škody podľa §420 Občianskeho zákonníka a náhradu ujmy, ktorá vznikne Ubytovateľovi odstúpením od Zmluvy o ubytovaní.*

*Ubytovateľ je oprávnený od Zmluvy o ubytovaní mimoriadne odstúpiť najmä v prípadoch: vyššia moc alebo iné okolnosti, za ktoré Ubytovateľ nezodpovedá, robia splnenie zmluvy nemožným (napr. náhla potreba rekonštrukcie Ubytovacieho zariadenia, oprava zničenej veci v Ubytovacom zariadení); izby boli rezervované za uvedenia zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov podstatných skutočností napr. v osobe Hosťa alebo účelu; Ubytovateľ má opodstatnený dôvod na domnienku, že využitie ubytovacích služieb by mohlo ohroziť hladkú prevádzku Ubytovacieho zariadenia, bezpečnosť alebo vážnosť Ubytovacieho zariadenia na verejnosti. Pri odstúpení od zmluvy podľa tohto odseku zo strany Ubytovateľa nevzniká Hosťovi žiaden nárok na náhradu škody.*

1. zo všeobecných dôvodov zániku právneho vzťahu, najmä z dôvodu nemožnosti plnenia (§575 Občianskeho zákonníka) alebo smrťou Hosťa (§579 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
2. Žiaden zo spôsobov zániku Zmluvy o ubytovaní uvedených v bode 1 tohto článku nie je viazaný na podmienky zabezpečenia bytovej náhrady alebo na obdobnú podmienku.
3. Hosť je povinný dodržiavať ustanovenia týchto VPUP. V prípade, že hrubo poruší svoje povinnosti alebo dobré mravy, má Ubytovateľ právo odstúpiť od Zmluvy o ubytovaní pred uplynutím dohodnutého času v súlade s bodom 1. písm. b) tohto článku.
4. Odstúpením ktorejkoľvek zmluvnej strany od Zmluvy o ubytovaní Zmluva o ubytovaní zaniká a Hosť je povinný bezodkladne vypratať poskytnuté priestory na ubytovanie. V prípade, ak Hosť nesplní svoju povinnosť vypratať ubytovací priestor Ubytovacieho zariadenia včas (do 1 hodiny od výzvy Ubytovateľa), Ubytovateľ má právo na náhradu škody s tým spojenú.

**STORNO POPLATKY**

V prípade odstúpenia od Zmluvy o ubytovaní zo strany Hosťa v súlade s týmto článkom VPUP pred jeho príchodom je Ubytovateľ oprávnený uplatniť si nasledovný storno poplatok:

* viac ako 40 dní pred nástupom na pobyt - 0% storno poplatok;
* 21 až 39 dní pred nástupom na pobyt - 50% storno poplatok;
* 20 a menej dní pred nástupom na pobyt - 100% storno poplatok.

V prípade vážnych opätovných obmedzení súvisiacich s ochorením COVID-19, nariadených úradom vlády SR, Ubytovateľ bude akceptovať zrušenie termínu v plnom rozsahu a s vrátením 100% zaplatenej ceny pobytu.

**Článok III**

**Ubytovací poriadok**

1. Ubytovací poriadok sa považuje za zmluvné podmienky Zmluvy o ubytovaní v súlade s ustanovením §53 a 54 Občianskeho zákonníka. Zmluvné strany sú povinné dodržiavať práva a povinnosti uvedené v tomto Ubytovacom poriadku.
2. Ubytovacie zariadenie poskytne ubytovanie len Hosťovi, ktorý sa pred začatím poskytovania ubytovania v ubytovacom zariadení riadne prihlási na ubytovanie u Ubytovateľa. Pri prihlásení sa na ubytovanie pred začatím poskytovania ubytovania je Hosť povinný umožniť poverenému pracovníkovi Ubytovateľa, aby overil totožnosť Hosťa, za týmto účelom je Hosť povinný predložiť svoj platný doklad totožnosti (občiansky preukaz, pas) v zmysle zákona č. 253/1998 Z. z. o hlásení pobytu občanov SR v registri obyvateľov v platnom znení. Každý Klient, ktorý nie je občanom SR, je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z.z. o pobyte cudzincov v znení neskorších právnych predpisov vyplniť a odovzdať Ubytovateľovi úradné tlačivo o hlásení pobytu a uviesť v ňom pravdivo a úplne všetky požadované údaje.
3. Návštevy Hostí ubytovacieho zariadenia musia byť pri príchode ohlásené aj u Ubytovateľa.
4. Užívanie ubytovania v Ubytovacom zariadení je povolené len osobám, ktoré nie sú postihnuté infekčnými chorobami. Ubytovateľ má právo odmietnuť ubytovať Hosťa s prenosnou chorobou, parazitickou infekciou alebo inou chorobou, ktorá by mohla predstavovať zdravotné riziko pre ostatných Hostí. V prípade, že Hosť zakrýva takýto stav a napriek tomu, že sa ubytoval, má Ubytovateľ právo požiadať takého Hosťa, aby zaplatil náklady spojené s profesionálnym bojom proti škodcom a / alebo dezinfekciou Ubytovacieho zariadenia.

5. Hosťa je možné **ubytovať od 15.00 hod. dňa nástupu.** Ubytovacie zariadenie je Hosťovi rezervované do 20.00 hod. dňa nástupu a do toho istého času je naše Ubytovacie zariadenie povinný Hosťa ubytovať, ak nie je v rezervácii uvedené inak. V prípade ak Hosť nenastúpi do uvedeného času, Ubytovacie zariadenie môže s ubytovaním voľne disponovať.

6. Ubytovacie zariadenie poskytuje hosťom služby v rozsahu a kvalite určenej príslušnou vyhláškou o kategorizácii ubytovacích zariadení, podľa ktorej je Ubytovacie zariadenie zaradené.

7. Klient pri obsadení izby vo vlastnom záujme prekontroluje stav a funkčnosť zariadení na izbe a prípadné závady ihneď nahlási Ubytovateľovi.

8. Hosť súhlasí s tým, že do Ubytovacieho zariadenia počas celej doby trvania jeho prenájmu má Ubytovateľ právo vstúpiť za účelom vykonania svojich povinností (údržba).

9. Ubytovacie zariadenie môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť Hosťovi iné ubytovanie (inú izbu), ako bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

10. V izbe a spoločenských priestoroch Ubytovacieho zariadenia nesmie Hosť bez súhlasu vedenia ubytovacieho zariadenia prevádzať zmeny na zariadení, ani robiť zásahy do elektrickej a inej inštalácie.

11. Za klenoty, peniaze a iné cennosti zodpovedá Ubytovateľ iba v tom prípade, ak ich prevzal do úschovne (trezoru) ubytovacieho zariadenia na základe písomnej zmluvy o úschove. Ubytovateľ nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci v priestoroch Ubytovacieho zariadenia.

12. V čase od 22.00 hod. do 6.00 hod. je Hosť povinný dodržiavať nočný kľud.

13. Z bezpečnostných dôvodov nie je povolené ponechávať deti do 10 rokov veku bez dozoru dospelých na izbe, chodbách a ostatných spoločenských priestoroch Ubytovacieho zariadenia.

14. Hosť je povinný pri odchode z izby uzavrieť vodovodné uzávery, zhasnúť elektrické spotrebiče a osvetlenie miestností a pri odchode zavrieť dvere, okná.

15. Po ukončení dohodnutej doby na ubytovanie je Hosť povinný opustiť areál Ubytovacieho zariadenia **do 10.00 hod.** Ak tak Hosť nevykoná, má Ubytovateľ právo zaúčtovať mu predĺženie pobytu podľa platného cenníka. Ubytovacie zariadenie sa považuje za uvoľnený potom, čo Hosť vynesie z Ubytovacieho zariadenia všetky svoje veci, odovzdá kľúče Ubytovateľovi a oznámi odhlásenie sa z ubytovania (tzv. check out). Ubytovateľ si vyhradzuje právo skontrolovať inventár izieb, úhradu a spotrebu Hosťa, a to najneskôr do 1 hodiny od uvoľnenia izby Hosťom.

16. Ak Hosť požiada o predĺženie ubytovania, môže mu Ubytovateľ ponúknuť aj inú izbu ako tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný. V takomto prípade Hosť nemá nárok na ubytovanie v izbe, v ktorej bol pôvodne ubytovaný, a ani na ubytovanie v inej izbe Ubytovacieho zariadenia, pokiaľ to z kapacitných alebo prevádzkových dôvodov nie je možné.

17. Za škody spôsobené na majetku Ubytovateľa resp. za stratu kľúčov zodpovedá Hosť podľa platných predpisov.

18. V priestoroch celého Ubytovacieho zariadenia a jeho spoločných priestoroch je zakázané najmä:

1. poškodzovať alebo ničiť majetok Ubytovacieho zariadenia, manipulovať s akýmkoľvek technickým alebo technologickým vybavením a zariadením Ubytovacieho zariadenia a vykonávať akékoľvek činnosti, ktoré ohrozujú bezpečnosť majetku Ubytovacieho zariadenia a osôb, ktoré sa v ňom nachádzajú,
2. správať sa nespoločensky, výtržnícky alebo iným spôsobom neakceptovateľne, či už formou slovného alebo fyzického prejavu,
3. fajčiť (možnosť fajčenia iba na mieste vyhradenom pred vchodom do budovy),
4. držať a užívať narkotiká a iné omamné a zakázané látky,
5. vnášať alebo držať u seba predmety ohrozujúce verejnú bezpečnosť, život a zdravie návštevníkov a Ubytovateľa,
6. používať športové náradie a predmety väčších rozmerov (lyže, sánky, bicykle, boxy atď.) v Ubytovacom zariadení mimo odkladacích priestorov na to určených,
7. organizovať a hrať verejné hazardné hry, rozdávať politické letáky,
8. narábať s otvoreným ohňom mimo ohniska (teda mimo priestoru na to určenom),
9. používať akékoľvek vlastné elektrospotrebiče (okrem predmetov osobnej hygieny) bez prechádzajúceho písomného povolenia Ubytovateľa,
10. prenechať a poskytnúť ubytovanie iným osobám, ktoré nie sú Hosťami Ubytovacieho zariadenia,
11. vnášať do Ubytovacieho zariadenia strelné zbrane a iné nebezpečné predmety,
12. zariaďovať ubytovacie priestory Ubytovacieho zariadenia vlastným zaradením (s výnimkou vecí bežnej osobnej potreby),
13. premiestňovať nábytok bez predchádzajúceho písomného súhlasu Ubytovateľa
14. brať do Ubytovacieho zariadenia zvieratá bez predchádzajúceho písomného súhlasu Ubytovateľa,
15. znečisťovať priestory Ubytovacieho zariadenia,
16. obťažovať Hostí hlukom.

19. V prípade, ak Ubytovateľ umožní Hosťovi vstup do Ubytovacieho zariadenia so zvieraťom, majiteľ tohto zvieraťa musí preukázať jeho nezávadný zdravotný stav a počas pobytu dodržať všetky veterinárne a hygienické predpisy. K pobytu domácich zvierat je potrebný súhlas Ubytovateľa. Zvieratám je zakázaný vstup do tých priestorov a pobyt v nich, kde sú skladované potraviny, pripravované alebo podávané jedlá a nápoje. Psi musia nosiť vo všetkých spoločných priestoroch Ubytovacieho zariadenia náhubok a musia byť vedené na vodítku. Nie je dovolené, aby zvieratá boli v priestoroch Ubytovacieho zariadenia, a to vrátane izby, ponechávané bez dozoru ubytovaného Hosťa (majiteľa alebo sprevádzanej osoby). Zvieratá nesmú odpočívať – ležať na lôžku alebo na ostatnom zariadení, ktoré slúži k odpočinku Hosťa. Nie je povolené používať sprchu alebo umývadlo na kúpanie alebo umývanie zvierat. Na kŕmenie zvierat sa nesmie používať inventár, ktorý slúži k príprave alebo podávaniu pokrmov Hosťom. Osoba, ktorá sprevádza zviera zodpovedá za dodržiavanie nočného kľudu v dobe od 22,00 hodiny do 6,00 hodiny a znáša zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvieraťom na majetku Ubytovateľa.

20. Medzi spoločné priestory Ubytovacieho zariadenia patrí aj záhradný altánok nachádzajúci sa v areály. Ubytovateľ nezodpovedá za konanie Hostí Ubytovacieho zariadenia. Hosť je povinný pri užívaní spoločných priestorov a zariadení nachádzajúcich sa s nich pristupovať s osobitnou zodpovednosťou a je povinný predchádzať akýmkoľvek škodám na majetku a zdraví.

**Článok IV**

**Reklamačný poriadok**

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných v Ubytovacom zariadení na základe zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vydáva tento reklamačný poriadok:

**PRÁVO NA REKLAMÁCIU**

1. Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb.

**PREDMET REKLAMÁCIE**

1. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe Hosť reklamuje ihneď pri zistení nedostatku, priamo u obsluhujúceho pracovníka Ubytovateľa. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred započatím konzumácie.
2. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb Hosť uplatní u Ubytovateľa, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice, v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej doby. Bez predloženia dokladu o kúpe Ubytovateľ nemusí reklamáciu uznať. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u Ubytovateľa bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.
3. Hosť pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytýka vadu alebo nedostatok.

**POSTUP PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE**

***Ubytovacie služby***

1. Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:
* výmena chybného alebo doplnenie chýbajúceho drobného vybavenia izby
* pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, a pod.) a ak Ubytovateľ nemôže Hosťovi poskytnúť iné náhradné ubytovanie, má Hosť právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania alebo na odstúpenie od zmluvy o ubytovaní pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.
1. Každú reklamáciu prijíma Ubytovateľ prostredníctvom e-mailu: frisova@eunica.sk, alebo telefonicky: +421 948 456 899. Reklamáciu vybavuje Ubytovateľ, ktorý vydá písomné potvrdenie o prijatí reklamácie a rozhodne o spôsobe jej vybavenia.
2. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je Ubytovateľ povinný s Hosťom spísať záznam o reklamácii. V zázname Hosť uvedie presné označenie poskytnutej služby, alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku. Ak Hosť pri uplatňovaní reklamácie odovzdá Ubytovateľovi písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácii výslovne uvedená.
3. O opodstatnenosti reklamácie rozhodne Ubytovateľ ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.
4. Hosť obdrží kópiu záznamu o reklamácii a spôsobe jej vybavenia, a po 14 dňoch je kontaktovaný za účelom zistenia spokojnosti s priebehom reklamačného konania.

**SÚČINNOSŤ HOSŤA PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE**

1. Klient je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.
2. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní Ubytovateľovi prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa presvedčil o oprávnenosti reklamácie.

**Článok V**

**Záverečné ustanovenia**

1. Tieto VPUP boli formulované a ustanovené v dobrej viere, za účelom nastavenia podmienok Zmluvy o ubytovaní uzatvorenej medzi Ubytovateľom a Hosťom, nastavenia pravidiel správania sa v Ubytovacom zariadení, za účelom splnenia zákonných podmienok a úprav korektných vzťahov medzi Ubytovateľom a Hosťom. Tieto VPUP sú záväzné pre Ubytovateľa aj pre Hosťa, pričom práva Hosťa vo vzťahu k Ubytovateľovi vyplývajúce zo Zmluvy o ubytovaní zostávajú týmito VPUP nedotknuté. Právne vzťahy a podmienky tu výslovne neupravené ako aj prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v platnom znení.
2. Ak ktorékoľvek ustanovenie týchto VPUP je alebo sa kedykoľvek stane neplatným alebo nevykonateľným v akomkoľvek ohľade, platnosť a vykonateľnosť zostávajúcich ustanovení týchto VPUP nebude dotknutá ani narušená. Zmluvné strany sa týmto zaväzujú rokovať o nahradení akéhokoľvek neplatného alebo nevykonateľného ustanovenia novým ustanovením, pričom tieto nové ustanovenia sa budú čo najviac blížiť významu tých neplatných alebo nevykonateľných ustanovení, ktoré sa nimi nahrádzajú.
3. VPUP v ich aktuálnom znení sú dostupné elektronicky na internetovej stránke Ubytovateľa na adrese: <https://drevenicabukovina.sk/>.

1. Ubytovateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť/doplniť tieto VPUP, a to najmä pri zmene súvisiacich právnych noriem alebo pri zmene spôsobu vedenia poriadku ubytovacieho zariadenia. Upozornenie na zmenu týchto VPUP nie je podmienkou nadobudnutia ich účinnosti a Hosť je tak povinný zoznámiť sa s ich aktuálnym znením predtým ako odošle záväznú rezerváciu.
2. Hosť zaslaním rezervácie potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito Všeobecnými podmienkami a Ubytovacím poriadkom, cenníkom Ubytovacieho zariadenia a podmienkami ubytovania.
3. Tieto VPUP nadobúdajú účinnosť od 01.01.2019