

Všeobecné obchodné podmienky a postup objednávanía pobytov

1. Vznik zmluvného vzťahu

zmluvný vzťah medzi Kúpeľmi Vyšné Ružbachy a.s. (ďalej „KVR, a.s.“) a objednávateľom (zákazník, fyzická alebo právnická osoba) vzniká na základe:

- uzavretia zmluvy o pobyte,
- zaplatením pobytu,
- prijatím objednávateľom podpísanej prihlášky na pobyt a jej potvrdením zo strany „KVR, a.s.“.

Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených na zmluve ručí objednávateľ. Potvrdením zmluvy o pobyte sa „KVR, a.s.“ objednávateľovi zaväzujú zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

2. Objednávanie pobytu

Pobyt si objednávateľ môže objednať v „KVR, a.s.“ osobne, telefonicky, e-mailom, alebo faxom. „KVR, a.s.“ zašlú záväznú prihlášku na pobyt, kde je uvedená cena pobytu a všetky informácie nevyhnutné na pobyt. Objedávateľ uvedie úplné a správne údaje v záväznej prihláške a zašle (doručí) ju do „KVR, a.s.“. Uzavretím zmluvy, resp. potvrdením objednávky si spoločnosť „KVR, a.s.“ vyhradzuje právo žiadať zaplatenie 100% z ceny pobytu pred nástupom na pobyt.

Po vyplatení celkovej ceny pobytu dostáva objednávateľ Ubytovací preukaz – voucher a pokyny na pobyt. V ubytovacom preukaze je uvedený názov objektu ubytovania, kontakt, termín a počet objednaných kapacít.

V prípade objednania služieb v lehote kratšej ako 3 dni pred začiatkom pobytu je objednávateľ povinný uhradiť 100% ceny objednaných služieb pri nástupe na pobyt. Údaje uvedené na ubytovacom poukaze sú záväzné a meniť ich možno iba po dohode s „KVR, a.s.“.

3. Podmienky účasti na pobyte

Podmienkou účasti na pobyte v „KVR, a.s.“ je:

- zaplatenie zmluvnej ceny pobytu do termínu stanoveného v zmluve o pobyte, resp. faktúre
- predloženie prihlášky na pobyt, voucher alebo potvrdenie pobytu na recepcii.

4. Spôsob úhrady

Zmluvnú cenu je možné zaplatiť:

- v hotovosti pri nástupe v „KVR, a.s.“,
- bankovým prevodom na účet „KVR, a.s.“ pred nástupom.

5. Práva a povinnosti zákazníka

Klient má právo:

- na poskytnutie služieb v dohodnutom rozsahu, ako aj na podanie potrebných informácií k cene, obsahu a programu pobytu,
- byť informovaný o zmenách termínov, rozsahov služieb a cenách pobytu, prípadne zrušení pobytu,
- vyžadovať riadne a kvalitné poskytnutie služieb spolu s dodatočnými informáciami k službám,
- reklamovať prípadne nedostatky ihneď na mieste prostredníctvom oprávnených pracovníkov „KVR, a.s.“ a žiadať ich nápravu.

- na zrušenie objednaných služieb t.j. odstúpenie od zmluvy pri súčasnom akceptovaní storno podmienok
- písomne oznámiť zmenu v osobe účastníka, nová osoba musí potvrdiť, že súhlasí so zmluvou o pobyte.
- klient má právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch do uzavretia zmluvy. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy informuje klient KVR, a.s. o svojom rozhodnutí jednoznačným vyhlásením (list zaslaný poštou, e-mailom na adresu KÚPELE VYŠNÉ RUŽBACHY, a.s., Vyšné Ružbachy 48, 065 02, e-mail: rezervacie@ruzbachy.sk, recepciat1@ruzbachy.sk resp. strand@ruzbachy.sk. Na tento účel môže slúžiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý tvorí prílohu týchto VOP. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

Po odstúpení od zmluvy má KVR, a.s. vrátiť všetky platby ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy (kúpnu cenu). Platby Vám budú vrátené do 14 dní odo dňa doručenia Vášho oznámenia do KVR ,a.s..

Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe.

- Ak ste požiadali o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť KVR, a.s., uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa, kedy ste KVR, a.s. oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.

Klient má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie náhrady bez storno poplatkov iba v prípadoch:

- zrušenia pobytu zo strany „KVR, a.s.“,
- závažných zmien v programe (za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovania, ak je náhrada ubytovania rovnaká, alebo vyššej kategórie).

Klient je povinný:

- dodržiavať ustanovenia ubytovacieho poriadku „KVR, a.s.“,
- nahlásiť všetkých účastníkov pobytu aj v prípade, že nehradia náklady na pobyt,
- deti do 18 rokov sa môžu zúčastniť pobytu iba v sprievode dospelých osôb, ktoré za ne zodpovedajú, alebo s písomným súhlasom dospeléj osoby,
- skontrolovať, či všetky zaplatené služby má uvedené na doklade o účasti na pobyte,
- zaplatiť „KVR, a.s.“ dohodnutú cenu,
- riadiť sa informačnými materiálmi, ktoré upresňujú podmienky pobytu v „KVR, a.s.“,
- poskytnúť „KVR, a.s.“ spoluprácu, ktorá je potrebná k zaisteniu služieb vo veciach prípadných zmien, reklamácií, či poistných udalostí,
- v prípade zrušenia účasti na pobyte uhradiť storno poplatky.
- preukazovať sa pri nástupe na pobyt na recepcii preukazom totožnosti (platný OP, pas) za účelom vedenia evidencie ubytovaných
- cudzí štátny príslušník je povinný predložiť ďalšie doklady o pobyte na území SR, ktoré vyplývajú z príslušnej platnej legislatívy (Zákon č.48/2002 Z.z. o pobyte cudzincov v platnom znení)
- v posledný deň skončenia pobytu je klient povinný riadne a včas odovzdať priestory, ktoré mu boli na prechodné ubytovanie vyhradené, v súvislosti s objednanými službami počas jeho pobytu v KVR, a.s..

V prípade, že do zmluvného vzťahu na strane objednávateľa vstupujú právnické osoby sú tieto povinné:

- oboznámiť účastníkov pobytu so všetkými podmienkami účasti na pobytoch
- zabezpečiť u účastníkov pobytu plnenie základných povinností klientov a ich osobnú súčinnosť pri poskytovaní objednaných služieb.

Klienti, ktorým má byť poskytnutá zdravotná starostlivosť, musia pred nástupom na pobyt zvážiť svoj zdravotný stav s ohľadom na podmienky miesta pobytu (kontraindikácie) a pri nástupe na kúpeľnú zdravotnú starostlivosť musia absolvovať vstupnú prehliadku.

6. Práva a povinnosti „KVR, a.s.“

- KVR, a.s.“ sú povinné pred uzavretím zmluvy o pobyte informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú im známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu pobytu. Ak nastanú okolnosti brániace poskytnúť služby klientovi podľa vopred dohodnutých podmienok „KVR, a.s.“ si vyhradzuje právo zmeniť program alebo cenu pobytu, presunúť dobu konania pobytu, zmeniť ubytovacie zariadenie alebo pobyt zrušiť. V prípade zmeny ubytovacieho zariadenia musí náhradné ubytovanie spĺňať podobný štandard.
- Tieto zmeny sú „KVR, a.s.“ povinné bezodkladne oznámiť objednávateľovi najneskôr do 3 dní pred začatím pobytu.
- KVR, a.s. majú právo od zmluvy odstúpiť, alebo predčasne ukončiť klientovi pobyt, alebo odstúpiť od pokračovania v podávaní voľne predajných procedúr v prípade, ak klient aj napriek upozorneniu a výstrahe zo strany KVR, a.s. hrubo porušuje dobré mravy, nevhodným spôsobom obťažuje resp. ohrozuje ostatných klientov, zamestnancov kúpeľov, ich bezpečnosť, zdravie, majetkové hodnoty alebo inak hrubo porušuje svoje povinnosti.
- KVR, a.s. ako poskytovateľ služieb sú oprávnené:
 - výhradne a jednostranne pristúpiť ku zmene týchto VOP
 - vykonať zmenu sortimentu, rozsahu, obsahu, resp. podmienok ponúkaných služieb a produktov
 - vykonať zmenu cenníka (cien produktov a služieb) a zmenu poskytovania zazmluvnených produktov a služieb za podmienok upravených v týchto VOP
 - inkasovať storno poplatky vo výške a za podmienok upravených v týchto VOP
 - kompenzovať svoj nárok vyplývajúci zo storno poplatku z vykonanej úhrady klienta za objednané služby
 - nepriať a neubytovať klienta, nepotvrdiť mu rezerváciu, objednávku, resp. voucher v prípade, že s daným klientom boli v minulosti negatívne skúsenosti počas jeho pobytu v niektorom z ubytovacích zariadení KVR, a.s..

7. Zľavy z pobytov

V prípade nároku klienta na zľavu, klient si ju uplatňuje pri objednávke pobytu. V prípade, že tak neurobí, zľava mu nebude priznaná. Zľavy nie je možné navzájom spájať, sčítavať, kombinovať a nevzťahujú sa na lastminutové pobyty, akciové pobyty a špeciálne ponuky. Klient si môže uplatniť vyššiu zo zliav na ktoré má nárok.

8. Storno podmienky

Pobyt sa môže stornovať len písomnou formou na adresu KVR, a.s. Počet dní určujúcich výšku storna sa počíta odo dňa doručenia do kúpeľov

Výška storno poplatkov je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na pobyt alebo čerpanie služieb nasledovne:

Základný storno poplatok 10,- €/ na osobu sa účtuje po zaradení do príslušného pobytu.

30 – 22 dní pred nástupom na pobyt 20% ceny z uhradenej sumy

21 –11 dní pred nástupom na pobyt 30% ceny z uhradenej sumy

10 – 6 dní pred nástupom na pobyt 50% ceny z uhradenej sumy

5 – a menej dní pred nástupom na pobyt 75% ceny z uhradenej sumy

Klientovi nie je poskytovaná žiadna finančná náhrada za objednané a nevyčerpané služby a ani za zmeny objednaných služieb počas pobytu (ubytovanie, stravovanie, liečebné procedúry).

Pri predčasnom ukončení pobytu zo strany klienta, alebo pri neabsolvovaní všetkých objednaných a potvrdených voľnopredajných procedúr nie je klientovi poskytovaná žiadna finančná ani iná náhrada za stravovanie, ubytovanie, liečenie, procedúry a ani iná náhrada za ďalšie objednané služby.

9. CENY

- Cenníky sú zverejnené v elektronickej podobe na webovej stránke kúpeľov, prípadne môžu byť poskytnuté na vyžiadanie v tlačenej verzii.
- Všetky ceny v cenníku sú uvedené podľa : - typu pobytu
- sezóny
- liečebného domu
- kategórie izby (1-lôžková, 2-lôžková, apartmán,....)
- druhu voľne predajných procedúr
- Ak pobyt klienta spadá do rôznych sezón, vypočíta sa cena za pobyt podľa počtu nocí, ktoré pripadajú na jednotlivé sezónne obdobia.
- KVR, a.s. si vyhradzuje právo zmeny cien a obsahu balíčkov služieb.

10. Reklamácia, zodpovednosť za škody

V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v zmluve o pobyte, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť si právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste poskytnutia služby, alebo u povereného zástupcu „KVR, a.s.“, tak aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava.

Ak nie je možné o reklamácií Klienta rozhodnúť ihneď, zodpovedný zamestnanec KVR,a.s. je povinný reklamáciu alebo sťažnosť Klienta zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Ak sa jedná o zložitejší prípad KVR, a.s. sú povinné po starostlivom preskúmaní reklamácie rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia spravidla do 3 dní, najneskôr však do 30 dní.

Ak klient nie je spokojný so spôsobom, ktorým sa vybaví jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, má právo obrátiť sa na KVR,a.s.so žiadosťou o nápravu. Ak KVR,a.s. žiadosť Klienta zamietnu, alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovedia, má Klient právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „Návrh“). Subjektom ARS je Slovenská obchodná inšpekcia, alebo iná právnická osoba zapísaná do zoznamu subjektov ARS vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „Ministerstvo“). Návrh môže kupujúci podať u subjektu ARS v listinnej podobe, v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice; Návrh môže kupujúci podať aj prostredníctvom formuláru dostupného na webovom sídle SOI www.soi.sk, alebo prostredníctvom platformy ARS dostupnej na webovej stránke EÚ http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe KVR,a.s., alebo okolnosti na strane Klienta, na základe ktorých Klient úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a hotelom zabezpečené služby, nevzniká Klientovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorú sám nezavinil a nezavinili ju ani jeho dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená Klientovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním pobytu a služieb, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

Reklamačný poriadok je umiestnený na všetkých prevádzkach KVR,a.s. na viditeľnom mieste, dostupnom klientovi.

11. Ostatné podmienky

Objednávateľ potvrdzuje svojím podpisom zmluvy o pobyte, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnou rozsahu ich prijíma.

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

Komu : KÚPELE VYŠNÉ RUŽBACHY, a.s., Vyšné Ružbachy 48, 065 02

- Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy na tento tovar/od zmluvy
- poskytnutí tejto služby* :
- Dátum objednania/dátum prijatia*
- Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*
- Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*
- Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)
- Dátum

*Nehodiace sa prečiarknite.