# 1. Úvodné ustanovenia

**1.1** Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sa vzťahujú na poskytovanie služieb prevádzkovateľom Kamennej chaty pod Chopkom 1985 m n/m, Horná Lehota 697 (ďalej len „chata“) spoločnosťou Kamienka s. r. o., Mierová 388/17, 976 46 Valaská, IČO: 53 622 740, zapísaná v OR vedenom OS Banská Bystrica , oddiel Sro, vložka č. 41084/S, (ďalej len „Prevádzkovateľ“), na platobné a storno podmienky rezervácií uskutočnených klientom, ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri rezervácii lôžka a služieb v chate.

**1.2** Klient je oprávnený využívať ubytovacie služby chaty len v prípade, že súhlasí s VOP. Klientovi sa odporúča vo vlastnom záujme oboznámiť sa s týmito VOP pred uskutočnením rezervácie. Pri opakovanom využívaní služieb chaty je klient povinný vždy sa oboznámiť s aktuálnym znením VOP. Prevádzkovateľ chaty si vyhradzuje právo jednostranne tieto VOP zmeniť, pričom zmena VOP je účinná odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke prevádzkovateľa chaty. Potvrdením rezervácie klient vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito VOP a ich prílohami.

**1.3** Súhlasom s týmito VOP klient vyhlasuje, že dosiahol vek minimálne 18 rokov a je spôsobilý vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

# 2. Rezervácia

**2.1** Rezerváciu možno uskutočniť vo vlastnom mene.

**2.2** Pri rezervácií má klient možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v chate podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (dátum príchodu, dátum odchodu, výber lôžka).

**2.3** Pri rezervácii pre začiatok a koniec pobytu, lôžka vyplní všetky požadované údaje.

**2.4** Po vyplnení požadovaných údajov, po realizácii úhrady v zmysle týchto VOP a po preverení údajov bude klientovi bezodkladne zaslané na ním zadanú e-mailovú adresu potvrdenie rezervácie s uvedením rezervačného čísla. Pridelené rezervačné číslo slúži na potvrdenie rezervácie, ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek zmien alebo stornovania rezervácie a potvrdenie pri nástupe na pobyt. Z uvedeného dôvodu je klient povinný rezervačné číslo bezpečne uschovať.

## 3. Platobné podmienky

**3.1** Potvrdením rezervácie dáva klient súhlas na realizáciu úhrady za rezervovaný pobyt v prospech prevádzkovateľa chaty a oprávňuje prevádzkovateľa na realizáciu tejto úhrady. Úhradu za rezervovaný pobyt je klient povinný realizovať vopred platbou vo výške plnej ceny lôžka v stanovenom období.

**3.2** Po úspešnom prijatí platby bude vystavená faktúra o prijatí a klientovi odoslané potvrdenie rezervácie.

## 4. Zmeny rezervácie a storno podmienky

**4.1** Akékoľvek zmeny v rezervácii zo strany klienta je možné uskutočniť telefonicky alebo e-mailom prostredníctvom recepcie chaty na:

- telefónnom čísle: +421 903 995 039
- e-mailovej adrese: kamienka@kamennachata.sk

Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej rezervácie je klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo pridelené a zaslané klientovi pri uskutočňovaní rezervácie. Pokiaľ klient požaduje zmenu uskutočnenej rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, prevádzkovateľ chaty uskutoční všetky kroky za účelom vyhotovenia požiadavkám klienta, avšak prevádzkovateľ chaty nie je povinný požiadavke klienta na zmenu uskutočnenej rezervácie vyhovieť, a klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany prevádzkovateľa chaty z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej rezervácie.

**4.2** Prevádzkovateľ chaty si vyhradzuje právo požadovať od hosťa pri rezervácii platbu vo výške 100 % z ceny ubytovania. Rezervácia sa stáva pre chatu záväznou až po obdržaní úhrady  platby na účet prevádzkovateľa chaty. V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie vzniká prevádzkovateľovi chaty nárok na storno poplatok z výšky zaplatenej ceny nasledovne:

- 1,-€ za každé stornované ložko - viac ako 14 dní pred nástupom klienta na pobyt
- 50 % z výšky uhradenej zálohy - 14 až 7 dní pred nástupom klienta na pobyt
- 100 % z výšky uhradenej zálohy - 7 a menej dní pred nástupom klienta na pobyt

**4.3** V prípade nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt vzniká prevádzkovateľovi chaty nárok na storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaného lôžka a služieb.

**4.4** V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt vzniká prevádzkovateľovi chaty nárok na storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb.

**4.5** V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo v prípade čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt v mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou a pod.) je prevádzkovateľ chaty oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenie rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt klientom.

**4.6** V prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt zašle prevádzkovateľ chaty klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku prevádzkovateľa na storno poplatok a jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 dní odo dňa odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo odo dňa čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo odo dňa začiatku pobytu v prípade nenastúpenia klienta na pobyt. Klient potvrdením objednávky a vyjadrením súhlasu s týmito VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ chaty je oprávnený v prípade odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt jednostranne započítať pohľadávku klienta na vrátenie klientom uhradenej ceny pobytu pri uskutočnení rezervácie pobytu voči pohľadávke prevádzkovateľa chaty na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky klienta a prevádzkovateľa chaty v prospech klienta uhradí prevádzkovateľ chaty klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny pobytu pri rezervácii pobytu, a to do 30 pracovných dní odo dňa nasledujúceho po dni odstúpenia klienta od zmluvy a zrušenia rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia na pobyt. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny pobytu klientov znáša klient.

**4.7** Na určenie počtu dní pri výpočte storno poplatkov je rozhodujúci deň doručenia písomného odstúpenia od zmluvy a zrušenia rezervácie.

# 5. Osobitné ustanovenia

**5.1** V prípade nejasností alebo otázok, ktoré vzniknú pri rezervácii, je klient oprávnený obrátiť sa na recepciu chaty telefonicky na telefónnom čísle: +421 903 995 039 alebo emailom: kamienka@kamennachata.sk

**5.2** Check-in je možný v deň začiatku pobytu v zmysle rezervácie od 16.00 h. Check-out je v posledný deň pobytu v zmysle rezervácie do 10.00 h, pokiaľ vopred nebolo dohodnuté inak.

**5.3** Ak sa klient neubytuje najneskôr do 20.00 h dňa začiatku pobytu, považuje sa to za nenastúpenie na pobyt (čl. 4 VOP) , pokiaľ vopred nebolo dohodnuté inak. V takomto prípade si prevádzkovateľ chaty vyhradzuje právo ponúknuť ubytovaciu jednotku iným klientom.

**5.4** Prevádzkovateľ chaty je povinný ubytovať klienta, ktorý sa dostavil na check-in od 16.00 h do 21.00 h.

**5.5** Pokiaľ klient pri check-oute v stanovenom čase neuvoľní izbu, bude mu účtovaná za každú ďalšiu začatú hodinu suma 15 eur s DPH, pokiaľ nebolo dohodnuté inak.

**5.6** V prípade osobitných požiadaviek (prístelka, neskorý nástup alebo odchod z pobytu (early check-in alebo late check-out), alebo záujmu o rezerváciu doplnkových služieb, je klient oprávnený obrátiť sa na obsluhu pri hlavnej pokladni na chate alebo

- na telefónnom čísle: +421 903 995 039
- alebo e-mailom: kamienka@kamennachata.sk

**5.7** Prevádzkovateľ chaty je oprávnený poskytnúť zľavu na pobyt pre deti mladšie ako 12 rokov, a to:

- pre deti do 12 rokov zľava 50 % z ceny ubytovania s raňajkovými službami

Prevádzkovateľ chaty si vyhradzuje právo zmeny vekovej kategórie ako aj výšky poskytovanej zľavy.

**5.8** Prevádzkovateľ chaty si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť klientovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

**5.9** Prevádzkovateľ chaty je oprávnený s okamžitou platnosťou ukončiť pobyt klienta a odstúpiť od zmluvy bez nároku na finančnú refundáciu, pokiaľ hosť poškodzuje majetok chaty alebo porušuje ubytovací poriadok. Prevádzkovateľ chaty je oprávnený nárokovať si u klienta všetky škody vzniknuté správaním klienta, pri ktorom dochádza k poškodzovaniu majetku chaty.

**5.10** Podmienky rezervácie skupinových pobytov sa upravujú individuálne na základe dohody s prevádzkovateľom chaty.

**5.11** Ak hosť spôsobí chate poškodenie na majetku, má chata nárok na finančnú náhradu škody priamo na mieste. Výška sa bude špecifikovať na základe obstarávacej ceny poškodeného majetku. V prípade, že sa chata a klient nedohodnú hneď a dobrovoľne na mieste, má chata právo privolať k doriešeniu škody policajnú hliadku.

**5.12** V prípade nerešpektovania požiarnych bezpečnostných opatrení ako:

- zákaz fajčenia v priestoroch chaty
- nedovolené používanie otvoreného ohňa v priestoroch chaty
- v iných prípadoch spustenia falošného poplachu môže byť zo strany poskytovateľa služieb vyúčtovaný poplatok až do výšky 5.000 EUR.

## 6. Ochrana osobných údajov a ochrana súkromia

**6.1** Prevádzkovateľ vykonáva spracúvanie osobných údajov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. v aktuálnom a platnom znení (ďalej len „Zákon“).

**6.2** Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje klientov za účelom rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania. Osobné údaje sú spracúvané po dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracúvania – rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania, avšak maximálne po dobu dvoch rokov od zberu týchto údajov. Osobné údaje spracúvané na účel rezervácie, predaja využívania služieb klientmi v ubytovacích zariadeniach prevádzkovateľa a kontroly ich využívania sú Prevádzkovateľom spracúvané na základe § 10 ods. 3 písm. b) Zákona bez súhlasu dotknutých osôb.

**6.3** Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje klienta na účely marketingu, v prípade ich výslovného súhlasu, ktorý môže klient udeliť vyplnením údajov pri online rezervácii a kliknutím na súhlas so spracovaním osobných údajov.

**6.4** Rozsah spracovávaných osobných údajov obsahuje: meno a priezvisko, adresa, dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu, email, telefónne číslo. Klient poskytnutím údajov a podpísaním súhlasu so spracovaním osobných údajov v zmysle § 11 ods. 1 Zákona udeľuje prevádzkovateľovi súhlas na spracovávanie osobných údajov v informačných systémoch Prevádzkovateľa. Klient zároveň udeľuje súhlas, aby spracované osobné údaje v rozsahu meno a priezvisko, email, mobilné telefónne číslo, mohli byť použité na účely priameho marketingu (ponuka služieb spoločnosti, zasielanie obchodných oznámení a informovanie o marketingových akciách formou správ elektronickej pošty vrátane služby krátkych správ). Klient zároveň udeľuje prevádzkovateľovi súhlas s prenosom osobných údajov do zahraničia v rámci Európskej únie. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že s osobnými údajmi nebude nakladať a zaobchádzať v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Súhlas so spracúvaním osobných údajov sa udeľuje po dobu 3 rokov a tento súhlas môže klient kedykoľvek písomne odvolať zaslaním odvolania súhlasu na adresu sídla prevádzkovateľa, okrem prípadov, keď Zákon neustanovuje inak. Klient udelením súhlasu zároveň potvrdzuje, že bol poučený o svojich právach uvedených v Zákone (najmä § 28 Zákona), ako aj v zákone č. 40/1964 Zb. Občianskom zákonníku v znení neskorších predpisov, najmä na informácie o stave spracúvania osobných údajov v informačnom systéme, na opravu nesprávnych alebo neaktuálnych spracúvaných osobných údajov, na likvidáciu osobných údajov, ak bol splnený účel spracúvania a na likvidáciu osobných údajov, ak došlo k porušeniu Zákona, a že ním poskytnuté osobné údaje sa zhodujú so skutočnosťou, a že sú úplné, pravdivé a presné a zároveň udeľuje súhlas na dobu 3 rokov na zasielanie obchodných a reklamných materiálov akoukoľvek elektronickou formou správ týkajúcich sa služieb poskytovaných prevádzkovateľom a jeho obchodných partnerov, pričom klient je oprávnený udelený súhlas kedykoľvek odvolať písomným oznámením zaslaným na kontaktnú adresu prevádzkovateľa prípadne na emailovú adresu uvedenú priamo v obchodných a reklamných materiáloch.

**6.5** Prevádzkovateľ počas spracúvania osobných údajov môže vykonávať spracovateľské operácie, ktoré zahŕňajú cezhraničný prenos poskytnutých osobných údajov do zahraničia v rámci členských štátov Európskej únie, resp. prístup k týmto údajom zo zahraničia prostredníctvom vzdialeného prístupu z dôvodu administrácie informačného systému sprostredkovateľom so sídlom v tejto krajine. Počas prenosu prevádzkovateľ dbá na maximálne zabezpečenie ochrany osobných údajov šifrovaním a využívaním softwarových aj hardwarových nástrojov pre zabezpečenie prenášaných údajov.

**6.6** Prevádzkovateľ používa vysoko etické štandardy a rešpektuje súkromie klientov. S výnimkou poskytnutia údajov vyžadovaných zákonom alebo inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, prevádzkovateľ neposkytne ani nesprístupní bez súhlasu klienta žiadne osobné údaje tretím stranám alebo iným príjemcom. Rezervačný systém využíva v súčasnosti najmodernejšie systémy šifrovania citlivých dát.

**6.7** Prevádzkovateľ v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky vykonáva všetky opatrenia a operácie na spracúvanie osobných údajov tak, aby dotknuté osoby boli riadne a včas poučené o svojich právach, ktoré im prislúchajú z právnych predpisov Slovenskej republiky, ale aj na základe európskej legislatívy a záväzných medzinárodných zmlúv a dohovorov. V prípade obdržania oprávnenej žiadosti dotknutej osoby, prevádzkovateľ vybaví túto žiadosť do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti.

**6.8** Dotknutá osoba má právo najmä na základe písomnej žiadosti adresovanej prevádzkovateľovi žiadať informácie o tom, či jej osobné údaje sú alebo nie sú v informačných systémoch prevádzkovateľa spracúvané, z akého zdroja boli jej osobné údaje získané, informácie o rozsahu alebo zozname spracúvaných osobných údajov, opravu alebo likvidáciu svojich neúplných, nesprávnych alebo neaktuálnych osobných údajov, likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania už pominul, alebo, ktoré sú predmetom spracúvania neoprávnene.

**6.9** Dotknutá osoba má právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov na iné účely ako na tie, na ktoré boli osobné údaje právoplatne poskytnuté a proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré by mohli neoprávnene a odôvodnene zasahovať do jej práv a právom chránených záujmov, pokiaľ je táto námietka oprávnená. Prevádzkovateľ je povinný takéto osobné údaje bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovolia.

**6.10** Dotknutá osoba má právo v prípade podozrenia na neoprávnené spracúvanie osobných údajov podať návrh na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochranu osobných údajov. Dotknutá osoba, ktorá nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, uplatňuje svoje práva prostredníctvom právneho zástupcu. Práva dotknutej osoby, ktorá už nežije, môže uplatniť blízka osoba podľa osobitných právnych predpisov Slovenskej republiky.

## 7. Záverečné ustanovenia

**7.1** Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

**7.2** Pokiaľ by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo alebo sa stalo neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

**7.3** Klient pri potvrdení rezervácie vyjadruje svoj súhlas s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať. Prevádzkovateľ chaty si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny VOP je splnená umiestnením zmenených VOP na internetovej stránke prevádzkovateľa chaty www.kamennachata.sk

**7.4** Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.04.2024

Kamenná chata pod Chopkom 1985 m n/m
976 81 Horná Lehota 697

**Prevádzkovateľ:**
Kamienka s.r.o. Mierová 388/17, 976 46 Valaská
IČO: 53 622 740, DIČ: 21 21 470 659, IČ DPH: SK 2121 470 659
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu B. Bystrica oddiel: Sro, vložka č.: 41084/S

Bankové spojenie: VUB, a.s.
IBAN: SK29 0200 0000 0044 5181 3455