

# Všeobecné obchodné podmienky

Bio háj, s.r.o. – ďalej len BH

## I. Vznik zmluvných vzťahov- Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

A:/ prenajímateľ apartmánov Bio háj, s.r.o., Šuleková 2 , 811 06 Bratislava, IČO: 47070331

B:/ objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba

1. Zmluvný vzťah medzi BH a objednávateľom vzniká uzatvorením zmluvy o pobyte t.j. prijatím objednávateľom podpísanej zmluvy o pobyte a jej potvrdením zo strany BH, ako aj prijatím záväznej internetovej rezervácie potvrdenej obidvoma zmluvnými stranami. Zmluva o pobyte platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve o pobyte ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.

2. Obsah zmluvy o pobyte sa určuje podľa katalógu, dodatočných ponúk BH zákazníkom potvrdených objednávok týchto Všeobecne zmluvných podmienok, prípadne Osobitných podmienok priložených k potvrdenej objednávke.

3. Potvrdením zmluvy o pobyte sa BH objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

## II. Cenové podmienky

1. Ceny pobytov organizovaných BH sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi BH a objednávateľom.

## III. Platobné podmienky

1. BH má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.

2. BH je oprávnený požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o pobyte, resp. pri potvrdení internetovej rezervácie. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:  
A: Pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50% z ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak.  
B: najneskôr 30 dní pred nástupom na pobyt je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak.

3. objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení zmluvne dohodnutej ceny dosiaľ objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady ceny dosiaľ objednaných služieb, je BH oprávnený odstúpiť od uzavretej zmluvy o pobyte a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto všeobecne zmluvných podmienok.

## IV. Práva a povinnosti objednávateľa

1. K základným právam objednávateľa patrí najmä:

A/ právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb

B/ právo vyžadovať od BH informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

C/ právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,

D/ právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto Všeobecne zmluvných podmienok,

E/ prípadné nedostatky reklamovať a požadovať nápravu či náhradu. BH prijíma len písomné reklamácie. Pri vzniku reklamácie musí byť urobený zápis o predmete reklamácie. Zápis musí byť potvrdený zástupcom BH, alebo ubytovacím zariadením. Bez tohto nevzniká nárok na reklamáciu.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

A/ Poskytnúť BH potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať údaje v zmluve o pobyte vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť

d'alsie doklady (napr. žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky BH,

B/ zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,

C/ nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,

D/ zaplatiť cenu pobytu v súlade s článkom III. Všeobecne zmluvných podmienok

E/ bez zbytočného odkladu oznamovať BH svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,

F/ prevziať od BH doklady potrebné pre čerpanie služieb,

G/ počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb, alebo BH

3. K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:

A/ zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecne zmluvnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od BH obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,

B/ zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,

C/ určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s partnerom nie je zabezpečený sprievodca BH  
Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov a dbá na plnenie programu služieb.

## **V. Povinnosti a práva Bio Háj, s.r.o.**

1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku IV. týchto Všeobecne zmluvných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva BH

2. BH je povinný pred uzatvorením zmluvy o pobyte presne, jasne, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu pobytu,

3. BH nie je povinný poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

4. BH má právo bez finančného odškodnenia odstúpiť od realizácie pobytu aj v týchto prípadoch:  
A/ z dôvodu vyššej moci (extrémne podnebné javy, politické udalosti, karanténa, a podobne).

## **VI. Cestovné poistenie**

1. Účastníci pobytu BH nemajú poistenie zahrnuté v cene. Poistenie je dobrovoľný príplatok k cene pobytu. BH neposkytuje služby cestovného poistenia a tieto služby sa musia riešiť cez tretie strany.

2. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi pobytu a spoločnosti Bio Háj s.r.o neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

## **VII. Odstúpenie od zmluvy, storno, zmeny**

1. V prípade, že zákazník odstúpi od zmluvy z dôvodov zásadných zmien podmienok dohody zo strany BH má právo na:

- Účasť v náhradnom termíne podľa ponuky Bio Háj.
- Vrátenie ceny pobytu a služieb objednaných, ktorú dovtedy uhradil.

2. Zákazník má právo kedykoľvek po objednaní pobytu a služieb s ním spojených svoju účasť zrušiť, a to za týchto podmienok:

- Klientovi bude účtovaná záloha vo výške 50% z ceny ubytovanie. V tomto prípade má klient nárok na bezplatné storno, pokiaľ svoj pobyt zruší 30 a viac dní pred nástupom na pobyt.
- Pri rezervácii zľavenej ponuky bude účtovaná celková cena za pobyt v okamihu rezervácie. V prípade storna, úpravy rezervácie alebo nedostavenia sa na pobyt (no-show) bude účtovaná celková cena rezervácie.
- V prípade, že klient nastúpi na ubytovanie a počas ubytovania svoj pobyt zruší, ubytovateľ má právo účtovať 100% storno poplatok z objednaných služieb.
- Ak si prajete zrušiť Vašu rezerváciu, je nutné ju zrušiť online, prostredníctvom potvrdzovacieho emailu, ktorý obdržíte krátko po vykonaní rezervácie, alebo sa obráťte na recepciu Bio Háj .

## **VIII. Riešenie sporov**

Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike vo všeobecnej sústave súdov. Príslušný súd je miestne príslušný súd v sídle kraja žalovaného.

Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k Službám poskytnutým BH upravuje Reklamačný poriadok BH. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým BH vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že BH porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na BH ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak BH na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania Klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 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 BH ako predávajúcim je:

Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk), alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_sk.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm). Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na

internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.

**Zmena termínu: 10 eur/osoba je možná najneskôr 10 dní pred nástupom na pobyt**

Zrušenie zmluvy nastáva dňom doručenia písomného vyjadrenia prípadne ďalších potrebných dokladov do spoločnosti Bio háj s.r.o. , v prípade, že klient nastúpi na ubytovanie a počas ubytovania svoj pobyt zruší, ubytovateľ má právo účtovať 100% storno poplatok z objednaných služieb.