

## Všeobecné podmienky poskytovania ubytovacích a súvisiacich služieb apartmánov v projekte VILLA ERDÓDY RESORT

Ďakujeme vám, že ste sa rozhodli využiť ubytovacie a súvisiace služby apartmánov VILLA ERDÓDY RESORT a dovoľujeme si vás požiadať o dodržiavanie nasledovných pravidiel:

Prevádzkovateľom apartmánového domu VILLA ERDÓDY RESORT je spoločnosť **HBH Services, r. o.**, so sídlom: Pionierska 1033, 925 22 Veľké Úľany, SR, IČO: 54 528 330, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava I, v Oddiele: Sro, vo vložke č. 51424/T, [www.villaerdody.sk](http://www.villaerdody.sk), [rezervacie@villaerdody.sk](mailto:rezervacie@villaerdody.sk)

### 1. Ubytovacie a súvisiace služby apartmánu

- Klient si môže objednať ubytovacie a súvisiace služby apartmánov osobne, telefonicky, písomne, prostredníctvom rezervačného systému na internetovej stránke [www.villaerdody.sk](http://www.villaerdody.sk), [rezervacie@villaerdody.sk](mailto:rezervacie@villaerdody.sk), príp. iných internetových rezervačných portálov, ktoré propagujú ubytovacie služby v projekte VILLA ERDÓDY RESORT v záujme prevádzkovateľa. V prípade takto uskutočnenej objednávky sa zaväzuje prevádzkovateľ čo najskôr vyzrozumieť klienta o predbežnej akceptácii jeho rezervácie.
- Prevádzkovateľ poskytuje klientovi len služby spojené a súvisiace s krátkodobým rekreačným ubytovaním v apartmánoch.
- Klient sa zaväzuje, že počas jeho pobytu v apartmáne bude ubytovaných len toľko osôb, koľko bolo na začiatku riadnym spôsobom nahlásených prevádzkovateľovi. Bez súhlasu prevádzkovateľa, nie je dovolené ubytovať ani prenocovať ďalšie osoby.
- Rezervácia je po potvrdení zo strany prevádzkovateľa pre klienta záväzná a klient je povinný bezodkladne uhradiť na účet prevádzkovateľa celkovú cenu rezervácie do dohodnutého termínu.
- Prevádzkovateľ má právo do 48 hodín od uhradenia prvej platby zo strany klienta (50 % z celkovej ceny rezervácie pri cene za ubytovanie vyššej ako 500Eur vrátane miestnej dane), zrušiť, bez uvedenia dôvodu, danú rezerváciu a je povinný klientovu platbu vrátiť na účet klienta, do 48 hodín od oznámenia zrušenia rezervácie klientovi „
- Klient zašle prevádzkovateľovi vždy po uhradení platby potvrdenie o úhrade a prevádzkovateľ zašle klientovi vždy po prijatí platby daňový doklad k prijatej platbe.
- Celková platba za rezerváciu/pobyt klienta je rozdelená do troch krokov. Prvá rezervačná platba klienta (50 % z celkovej ceny rezervácie) je splatná zo strany klienta obratom po zaslaní podkladov k úhrade rezervácie zo strany prevádzkovateľa. Zálohová platba vo výške 50 % z celkovej sumy za pobyt sa vystavuje len v prípade, ak celková suma za pobyt vrátane platby za turistickú daň je vyššia ako 500 Eur. Po jej uhradení sa stáva rezervácia celkovo záväznou zo strany klienta a záväznou zo strany prevádzkovateľa do 48 od prijatia prvej platby klienta. Druhá platba (doplatok do 100 % ceny rezervácie) je splatná pre klienta najneskôr do viac ako 7 dní pred nástupom na pobyt. Bez úhrady tejto druhej platby, v hore uvedenej lehote maximálne do viac ako 7 dní pred nástupom na pobyt, nebude klientovi umožnený nástup na pobyt zo strany prevádzkovateľa a rezervácia sa automaticky zruší pre klienta bez možnosti vrátenia prvej platby (50 % z celkovej ceny rezervácie), ktorá sa stáva storno poplatkom klienta pre tento prípad. Tretia platba (celkové vyúčtovanie za rezerváciu a pobyt klienta) je splatná pre klienta v lehotách a podmienkach uvedených na vyúčtovacej faktúre zaslanej klientovi zo strany prevádzkovateľa do 10 pracovných dní od ukončenia pobytu klienta (v ojedinelých prípadoch, kedy prevádzkovateľ rieši vyčíslenie náhrady škody spôsobenej klientom, aj neskôr). Táto vyúčtovacia faktúra bude podľa uváženia prevádzkovateľa reflektovať prípadné zmeny v rámci rezervácie klienta (počet hostí, daň z ubytovania), ako aj klientom využité doplnkové služby (napr. wellness), prípadne škody spôsobené zo strany klienta na apartmáne, jeho zriaďovacích predmetoch, susedných apartmánoch a samotnom apartmánovom dome.
- Pokiaľ nie je rezervácia zo strany klienta uhradená do dohodnutého termínu, je prevádzkovateľ oprávnený uvoľniť rezervovaný termín pre iných klientov.

- Prevádzkovateľ vydá klientovi prostredníctvom ubytovacej služby kľúče od apartmánu, resp. kľúče môžu byť klientovi vydané aj bezkontaktné prostredníctvom bezpečnostnej schránky umiestnenej na budove.
- Klient predtým ako sa ubytuje, skontroluje, či nie sú poškodené niektoré položky inventáru. V prípade, že zistí poškodenie niektorej položky inventáru, oznámi túto skutočnosť ihneď ubytovacej službe. Neskoršie zistenia nemôžu byť akceptované. Klient preberá následne celkovú zodpovednosť za poskytnutý apartmán vrátane predmetného inventára.
- Akékoľvek poistenie klienta nie je zahrnuté v cene poskytnutých ubytovacích a súvisiacich služieb.
- Samostatné ubytovanie v apartmáne nie je povolené osobám mladším ako 18 rokov.

### 1. **Nástup na pobyt**

- Nástupy na pobyt sú stanovené nasledovne :
- check in po 14:00 hod. (od 18:00 hod. prostredníctvom bezpečnostnej schránky)
- check out od 8:00 hod. do 10:00 hod.
- V prípade zmeny nástupu na pobyt zo strany klienta je tento povinný o tomto informovať ubytovaciu službu na prevádzkovateľom poskytnutom telefónnom čísle ubytovacej služby.

### 3. **Pobyt**

- V apartmánoch je prísny zákaz fajčenia a narábania s otvoreným ohňom, vrátane balkónov a loggií!
- Do apartmánu je zakázané vodiť psov a iné zvieratá.
- Klient súhlasí, že do apartmánu počas celej doby jeho pobytu má právo, na základe dohody s klientom, vstúpiť za účelom vykonania svojich služobných povinností pracovník údržby, ubytovacej a upratovacej služby, prípadne prevádzkovateľ alebo majiteľ daného apartmánu.
- V čase od 22.00 do 06.00 hod. je klient povinný dodržiavať nočný klud, priebežne platné prevádzkové predpisy, domový poriadok objektu ako aj priame pokyny prevádzkovateľa a ubytovacej služby.
- Súčasťou poskytnutia ubytovacích a súvisiacich služieb apartmánu je bezplatné poskytnutie vonkajšieho parkovacieho miesta klientovi pre jedno motorové vozidlo na určenom mieste v blízkosti apartmánového domu. Parkovacie miesto nie je strážené, prevádzkovateľ nezodpovedá za odcudzenie, prípadne za škodu na motorovom vozidle akokoľvek spôsobenú treťou stranou, prípadne z titulu viz-major. Odporúčame našim klientom, aby sa vždy presvedčili o riadnom uzamknutí a zabezpečení auta.
- Prevádzkovateľ nezodpovedá za veci (cennosti, peniaze a pod.) donesené klientom do priestorov apartmánu, ako aj za škodu spôsobenú na uložených veciach.
- Klient je povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, majetku, prírode i životnom prostredí. V rámci prevencie klient aj počas pobytu v poskytnutom apartmáne bude mať zamknuté vchodové dvere do apartmánového domu a vstupné dvere na apartmáne. Pred odchodom z apartmánu klient riadne skontroluje uzatvorenie vodovodných kohútikov, zhasnutie svetiel, vypnutie elektrických spotrebičov a uzatvorenie okien a dverí na apartmáne.
- V apartmáne nesmie klient bez súhlasu prevádzkovateľa premiestňovať interiérové zariadenie, vykonávať akékoľvek zmeny, alebo úpravy na zariadení apartmánu, vykonávať zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie.
- V apartmáne nie je klientovi dovolené používať vlastné elektrické a plynové prenosné spotrebiče.
- V prípade požiaru je klient povinný sa riadiť pokynmi zodpovedných pracovníkov (v zmysle požiarneho evakuačného plánu apartmánového domu) a po príchode hasičskej jednotky, pokynmi veliteľa zásahu.
- Z bezpečnostných dôvodov, neodporúčame ponechávať deti do 12 rokov bez dozoru dospelé osoby.

#### 1. **Storno podmienky pre zrušenie rezervácie zo strany klienta/hostá**

- Klient môže zrušiť rezerváciu aj telefonicky (+421 910 51 00 11 **počas pracovných dní od 8:00hod do 17:00hod**), avšak vždy s následným písomným potvrdením zrušenia rezervácie (do 24 hodín) na e-mail [rezervacie@villaerdody.sk](mailto:rezervacie@villaerdody.sk) . Rezervácia klienta sa záväzne ruší až po obdržaní písomného zrušenia rezervácie zo strany prevádzkovateľa.
- Bez storno poplatku klienta do viac ako 30 dní pred nástupom klienta na pobyt
- 50 % z celkovej ceny objednaných služieb v rozmedzí 29 až 7 dní pred nástupom klienta na pobyt.
- 100 % z celkovej ceny objednaných služieb menej ako 7 dní pred nástupom klienta na pobyt
- V prípade nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt, vzniká prevádzkovateľovi apartmánov nárok na storno poplatok vo výške 100 % z ceny objednaných a potvrdených služieb. 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 apartmánov oprávnený /po odsúhlasení majiteľa apartmánu/ vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku klienta na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine odstúpenia klienta od zmluvy/dohody a zrušenie rezervácie alebo čiastočného odstúpenia klienta od zmluvy/dohody a čiastočného zrušenia rezervácie alebo nenastúpenia klienta na rezervovaný pobyt klientom.

#### 5. **Ukončenie pobytu**

- Klient je povinný osobne odovzdať apartmán, priamo ubytovacej službe, v takom stave, v akom ho prevzal. Klient zodpovedá za všetky škody, ktoré spôsobil on sám, alebo osoby spoločne s ním užívajúce apartmán. V prípade, že dôjde ku závažnému poškodeniu apartmánu alebo jeho zariadenia, prevádzkovateľ má právo požadovať náhradu za skutočne vynaložené prostriedky (resp. odhadované v trhovej hodnote) použité na opravu, alebo navrátenie pôvodného stavu. Posúdenie závažnosti poškodenia apartmánu, prípadne iných dotknutých záležitostí, určí prevádzkovateľ alebo správca apartmánového domu a o tomto bude spísaný protokol vrátane vyhotovenia príslušnej fotodokumentácie, na základe ktorého si bude môcť prevádzkovateľ uplatňovať náhradu škody podľa príslušných právnych predpisov. V takomto prípade bude klientovi vystavený príslušný daňový doklad za skutočne vynaložené náklady (odhadované) na opravu alebo na vrátenie poškodených zariadení apartmánu do pôvodného stavu, ktorý je klient povinný uhradiť do 10 dní od doručenia daňového dokladu. Ak klient neuhradí daňový doklad v lehote jej splatnosti, prevádzkovateľ postúpi pohľadávku tretej osobe, ktorá má oprávnenie právne zastupovať prevádzkovateľa, resp. majiteľa apartmánu.
- V prípade straty kľúčov alebo prístupových čipov je účtovaný prevádzkovateľom poplatok vo výške 20 Eur.
- **Pri nástupe na pobyt bude od klienta vybraná vratná záloha vo výške 100 Eur pre prípad spôsobenia drobných škôd.**
- Prevádzkovateľ apartmánov VILLA ERDÓDY RESORT si vyhradzuje právo okamžite ukončiť pobyt v apartmáne, ak klient porušuje „Všeobecné podmienky poskytovania prenájmu apartmánov“, domový a prevádzkový poriadok objektu, nedodržuje priame pokyny prevádzkovateľa alebo ubytovacej služby, ak klient spôsobil výrazné poškodenia apartmánu, alebo zariadení apartmánového domu, alebo ak správanie klienta je počas jeho pobytu v apartmáne neprístoje.
- Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zrušiť pobyt/rezerváciu dopredu/počas pobytu v dôsledku udalostí, ktorým nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení maximálneho úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností. Prevádzkovateľ je povinný okamžite ako sa o týchto udalostiach dozvedel, oznámiť túto skutočnosť klientovi. V tomto prípade umožní klientovi realizáciu pobytu v inom termíne vhodnom pre klienta.

- **Uhradením platby/čiastočnej platby za ubytovacie a súvisiace služby apartmánu klient potvrdzuje, že sú mu tieto „Všeobecné podmienky poskytovania ubytovacích a súvisiacich služieb apartmánov " známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich akceptuje.**

Platnosť: od 01.01.2024