



# Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť **Drevenice Liptov**, s.r.o., so sídlom: Lazisko 175, 032 11 Lazisko, Slovenská republika, IČO: 54 848 580, spoločnosť zapísaná v ORSR Žilina, oddiel: Sro, Vložka číslo: 80364/L (ďalej ako „**Poskytovateľ**“) poskytuje služby krátkodobého ubytovania pod značkou „Drevenice Liptov“ a s tým súvisiace ostatné služby (ďalej ako "**Služby**").
- 1.2. Poskytovateľ prevádzkuje Webovú stránku [www.dreveniceliptov.sk](http://www.dreveniceliptov.sk) (ďalej ako „Webová stránka“), prostredníctvom ktorej informuje o svojich službách a umožňuje realizovať objednávku.
- 1.3. Služby sú prezentované a ponúkané najmä prostredníctvom nasledovných online kanálov (ďalej ako „**Online kanály**“):
  - Webová stránka,
  - Ubytovacie portály (Airbnb, Booking a Hauzi) (ďalej ako „**Ubytovacie portály**“),
  - Sociálne siete (Facebook, Instagram).
- 1.4. Všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a osobou, ktorá si objedná ponúkané Služby prostredníctvom Online kanálov (ďalej ako "**Zákazník**").
- 1.5. Zmluvou sa rozumie zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, ktorej predmetom je dodanie objednaných Služieb (ďalej len "**Zmluva**").

## 2. Spôsob objednania Služby a uzavretie Zmluvy

- 2.1. V prípade záujmu Zákazníka o Služby je Zákazníkovi spracovaná a odoslaná ponuka na dodanie služieb (ďalej ako „**Ponuka**“). V prípade objednania Služieb prostredníctvom Webovej stránky alebo prostredníctvom Ubytovacích portálov je ponuka spracovaná automaticky v týchto systémoch.
- 2.2. Zákazník si objednáva Služby prostredníctvom vyplnenia elektronického objednávkového formulára uvedeného na Webovej stránke Poskytovateľa (ďalej ako "**Objednávka**"), alebo prostredníctvom Ubytovacích portálov, prípadne telefonicky alebo inými elektronickými prostriedkami
- 2.1. Poskytovateľ informuje Zákazníka pred odoslaním Objednávky Zákazníka o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienkach v zmysle § 3 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzatváraných na diaľku.
- 2.2. Zákazník vyplní všetky požadované údaje uvedené v Objednávke. Zákazník definitívne potvrdí Objednávku tlačidlom „Zarezervovať“. Objednávka sa považuje za doručенú Poskytovateľovi, ak dôjde Poskytovateľovi a bude obsahovať vyplnené všetky povinné identifikačné údaje. Objednávka doručенá Poskytovateľovi sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy zo strany Zákazníka. Poskytovateľ sa zaväzuje zaslať Zákazníkovi bezodkladne po prijatí Objednávky oznámenie o jej prijatí. Toto oznámenie, ktoré sa zasiela automaticky po prijatí do elektronického systému Poskytovateľa neslúži na záväznú akceptáciu.
- 2.3. Doručенou Objednávkou je Zákazník viazaný a k jej účinnému odvolaniu zo strany Zákazníka dôjde len v prípade, ak toto odvolanie dôjde (bude doručенé) Poskytovateľovi skôr, ako Poskytovateľ uskutoční akceptáciu Objednávky Zákazníka elektronicky podľa nasledovného bodu.



- 2.4. Po akceptovaní Ponuky zo strany Zákazníka je Zákazník zaevidovaný v elektronickom systéme Prevádzkovateľa pre správu ubytovania a zákazníkov (ďalej ako „Property Management System“ - „PMS“) a Poskytovateľ uskutoční akceptáciu Objednávky Zákazníka elektronicky na e-mailovú adresu Zákazníka uvedenú v Objednávke (ďalej ako " **Potvrdenie rezervácie** ").
- 2.5. Zmluva medzi Poskytovateľom a Zákazníkom sa považuje za uzavretú odoslaním Potvrdenia rezervácie Objednávky Poskytovateľom Zákazníkovi.
- 2.6. Následne je Zákazníkovi vystavená elektronická zálohová faktúra (ďalej ako „**Zálohová faktúra**“) v prípade ak je termín dodania Služieb viac ako 28 dní odo dňa vystavenia alebo elektronická faktúra za dodanie Služieb (ďalej ako „**Faktúra**“) v prípade ak je termín dodania Služieb 28 dní a menej odo dňa vystavenia.
- 2.7. Splatnosť Zálohovej faktúry je 3 dni, splatnosť Faktúry uplynie 28 dní pred termínom dodania Služieb.
- 2.8. Faktúry je možné uhradiť bankovým prevodom na účet Poskytovateľa alebo prostredníctvom online platby prostredníctvom služby Barion.
- 2.9. Potvrdenie rezervácie Objednávky obsahuje informáciu o:
  - 2.9.1. špecifikácii objednanej Služby,
  - 2.9.2. cene objednanej Služby,
  - 2.9.3. termíne dodania Služby,
- 2.10. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť cenu Služby uvedenú na Webovej stránke Poskytovateľa pri Objednávkach všetkých Služieb, pokiaľ zistí, že cena bola uvedená chybné. O tejto skutočnosti je Poskytovateľ povinný informovať Zákazníka.

### 3. Zrušenie Objednávky alebo odstúpenie od Zmluvy

- 3.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neakceptovať Objednávku, t.j. zrušiť Objednávku pred uzavretím Zmluvy, v prípade:

- chybné uvedenej ceny alebo popisu Služby uvedenej na Webovej stránke Poskytovateľa,
- nedostupnosti Služby,
- ak sa výrazným spôsobom zmenila cena Služby,
- z dôvodov vyššej moci,
- ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od Poskytovateľa spravodlivo požadovať, nie je schopný poskytnúť Službu Zákazníkovi v cene uvedenej na Webovej stránke Poskytovateľa alebo na Ubytovacích portáloch, alebo poskytnúť Službu zodpovedajúcu popisu Služby uvedenej na Webovej stránke Poskytovateľa, alebo poskytnúť Službu v lehote určenej podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok; pokiaľ sa Poskytovateľ s Zákazníkom nedohodnú inak napr. na inom plnení.

O stornovaní, resp. zrušení Objednávky Poskytovateľom bude Poskytovateľ bezodkladne informovať Zákazníka e-mailom, a to na e-mailovej adrese Zákazníka uvedenom/vej v Objednávke.

- 3.2. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od uzavretej Zmluvy z dôvodu:

- ak cena Služby nebola uhradená v lehote splatnosti,
- nedostupnosti Služby,
- nemožnosti realizácie Služby,
- ak Poskytovateľ prerušil poskytovanie Služby,



- vyššej moci,
- ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od Poskytovateľa spravodlivo požadovať, nie je schopný poskytnúť Službu Zákazníkovi.

Poskytovateľ je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Zákazníka telefonicky alebo e-mailom.

### 3.3. Zákazník je oprávnený zrušiť Objednávku za nasledovných podmienok:

- v prípade ak bola chybné uvedená cena alebo popis Služby na Webovej stránke Poskytovateľa a Zákazník nemá záujem o poskytnutie Služby za podmienok alebo za cenu ponúkanú Poskytovateľom a to do 3 dní od kedy sa o tejto skutočnosti dozvedel.

### 3.4. V prípade, ak Zákazník zruší záväznú Objednávku, ktorá bola akceptovaná Poskytovateľom z iného dôvodu ako je uvedené v bode 3.3. má Prevádzkovateľ právo uplatniť si voči Zákazníkovi Storno poplatky (ďalej ako „Storno poplatky“). Výška Storno poplatkov závisí od termínu zrušenia Objednávky:

#### 3.4.1. Storno poplatky pre Služby krátkodobého ubytovania:

- Zrušenie Objednávky viac ako 28 dní pred termínom dodania Služieb (nástupom na pobyt) bez storno poplatkov,
- Zrušenie Objednávky 28 až 22 dní pred nástupom na pobyt - 30% z celkovej ceny ubytovania,
- 21 až 15 dní pred nástupom na pobyt - 50% z celkovej ceny ubytovania,
- 14 až 8 dní pred nástupom na pobyt - 80% z celkovej ceny ubytovania,
- 7 a menej dní pred nástupom na pobyt - 100% z celkovej ceny ubytovania.

#### 3.4.2. Storno poplatky pre ostatné Služby:

- Zrušenie Objednávky viac ako 24 hodín pred termínom dodania ostatných Služieb bez storno poplatkov,
- Zrušenie Objednávky menej ako 24 hodín pred termínom dodania ostatných Služieb - 50% z celkovej ceny ostatných Služieb,

## 4. Cena a platobné podmienky

### 4.1. Zákazník je povinný za objednanú Službu, ktorej Objednávka bola Poskytovateľom akceptovaná, zaplatiť cenu zodpovedajúcu objednanej Službe (ďalej len "Cena") v lehote splatnosti po uzatvorení Zmluvy, a to riadne a včas.

### 4.2. Cena za Službu je cena vybranej Služby uvedená v Cenníku, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto Všeobecných obchodných podmienok a je zverejnený na Webovej stránke Poskytovateľa. Poskytovateľ nie je platiteľom dane z pridanej hodnoty (ďalej len "DPH").

### 4.3. Cenu uhradí Zákazník nasledovným spôsobom:

- bezhotovostne prevodom na bankový účet
- bezhotovostne prostredníctvom platobnej brány Barion.



Pokiaľ Cena nebude uhradená v lehote splatnosti, Objednávka môže byť zo strany Poskytovateľa zrušená. O čom bude Zákazník informovaný e-mailom na adresu uvedenú v Objednávke.

## 5. Termín dodania

- 5.1. Služby budú Zákazníkovi poskytnuté/poskytované v lehote uvedenej v Objednávke ako "Termín dodania" (ďalej ako "Termín dodania").
- 5.2. Termín dodania je presne určený a nie je možné ho bez predchádzajúcej dohody zmluvných strán meniť.
- 5.3. V prípade, že Službu nie je možné poskytnúť v Termíne dodania podľa Objednávky, Poskytovateľ je o tejto skutočnosti povinný Zákazníka bezodkladne informovať spolu s uvedením informácie o náhradnom termíne poskytnutia Služby, prípadne Poskytovateľ ponúkne Zákazníkovi inú Službu, t.j. ponúkne Zákazníkovi náhradné plnenie. Pokiaľ Zákazník prejaví súhlas s poskytnutím Služby v navrhovanom náhradnom termíne, je Poskytovateľ povinný poskytnúť Službu v tomto dodatočnom termíne.
- 5.4. Ak Poskytovateľ nemôže splniť Zmluvu, Poskytovateľ má právo odstúpiť od Zmluvy podľa článku 3. bod 3.2. Všeobecných obchodných podmienok.

## 6. Podmienky poskytnutia Služby

- 6.1. Poskytovateľ poskytuje Zákazníkovi Služby - ubytovanie v objektoch „Drevenice Liptov“ a dodatočné služby vo forme využívania doplnkového vybavenia - krb, gril, súkromný bazén, súkromná fínska sauna, bicykle, elektrické bicykle, detské ihrisko a pod. (ďalej ako „Vybavenie“).
- 6.2. Dodanie Služieb sa uskutočňuje v priestoroch Poskytovateľa - Drevenice Liptov, Lazisko 175, 032 11 Lazisko, SR.
- 6.3. Poskytovateľ informuje emailom každého Zákazníka o možnosti a podmienkach využívania Vybavenia. Poskytovateľ nezabezpečuje akýkoľvek dozor v rámci využívaných priestorov. Akékoľvek využívanie objektov a dodatočného Vybavenia je na vlastnú zodpovednosť Zákazníka.
- 6.4. Je zakázané využívať Vybavenie pod vplyvom alkoholu, omamných a psychotropných látok, alebo liekov, ktoré môžu negatívne vplyvať na schopnosti osoby. Rovnako je zakázané nechať využívať Vybavenie deťom bez dozoru plnoletej osoby.
- 6.5. Poskytovateľ v žiadnom prípade nezodpovedá za akúkoľvek škodu na osobnom majetku alebo zdraví osôb, ku ktorým dôjde počas využívania Služieb v priestoroch Poskytovateľa.

## 7. Reklamačný poriadok

- 7.1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť Zákazníkovi poskytnutie Služby špecifikovanej v Akceptácii Objednávky v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi. Reklamáciu, sťažnosť alebo iný podnet (ďalej ako "Reklamácia") poskytnutej Služby je možné uskutočniť, ak bola Služba poskytnutá Zákazníkovi v rozpore



- so Zmluvou, Všeobecnými obchodnými podmienkami alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 7.2. Reklamáciu je nutné uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu akonáhle Zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom Reklamácie, najneskôr však do posledného dňa kedy je Zákazníkovi poskytované krátkodobé ubytovanie, t.j. v deň odchodu Zákazníka.
- 7.3. Zákazník môže uplatniť Reklamáciu:
- 7.3.1. elektronicky na adrese elektronickej pošty Poskytovateľa: [email@dreveniceliptov.sk](mailto:email@dreveniceliptov.sk),
  - 7.3.2. písomne na adrese sídla Poskytovateľa,
- 7.4. Reklamácia musí obsahovať popis konkrétnych nedostatkov – popis nedodanej Služby, alebo popis skutočností, ktoré sú v rozpore s objednanou Službou.
- 7.5. K Reklamácií je potrebné priložiť Objednávku na poskytnutú Službu, opísať vadu Služby a čas jej zistenia, číslo Objednávky a ďalej uviesť pri fyzickej osobe: meno, priezvisko, bydlisko, adresu na doručovanie písomností (pre účely vybavenia reklamácie) alebo pri právnickej osobe: obchodné meno, sídlo, IČO a adresu na doručovanie písomností (pre účely vybavenia reklamácie).
- 7.6. Spôsob vybavenia Reklamácie určí Poskytovateľ ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie sa Reklamácia vybaví bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch možno Reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 7.7. Reklamácia sa nevzťahuje najmä na vady súvisiace s poskytnutou Službou, ktoré vzniknú zavinením Zákazníka resp. tretej osoby, a ak vada súvisiaca s poskytnutou Službou vznikla najmä: nesprávnym konaním Zákazníka resp. tretej osoby, alebo mechanickým poškodením Vybavenia súvisiaceho s poskytnutou Službou bez pričinenia Poskytovateľa, ak vada spočíva v samotnom bežnom opotrebení Vybavenia primerane s prihliadnutím na dobu, ktorá uplynula od prevzatia Vybavenia, a iných príčinách na ktoré nedal dôvod Poskytovateľ. Poskytovateľ nezodpovedá ani za vady súvisiace s poskytnutou Službou, ktoré vznikli nezávisle od možností Poskytovateľa pri živelných katastrofách a/alebo v dôsledku pôsobenia vyššej moci a pod.
- 7.8. V prípade ak druhou zmluvnou stranou Zmluvy uzavretej s Poskytovateľ nie je spotrebiteľ v zmysle § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa ale podnikateľ, zodpovednosť Poskytovateľa za vady sa riadi výhradne príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

## 8. Práva a povinnosti Zákazníka a Poskytovateľa

### 8.1. Poskytovateľ je povinný:

- 8.1.1. poskytnúť na základe Objednávky potvrdenú Akceptáciou, t.j. po uzatvorení Zmluvy Zákazníkovi Služby v dohodnutom množstve, kvalite a lehote,
- 8.1.2. bezodkladne po uzavretí Zmluvy, poskytnúť Zákazníkovi potvrdenie o uzavretí Zmluvy elektronicou poštou na adresu Zákazníka uvedenú v Objednávke v zmysle bodu 2.4.
- 8.1.3. pravidelne informovať o aktuálnych obmedzeniach poskytovania Služby, ak takéto obmedzenia vzniknú, na Webovej stránke Poskytovateľa.



Drevenice Liptov, s.r.o. Lazisko 175, 032 11 Lazisko, Slovenská republika  
IČO: 54 848 580, tel.: +421 905 829 030, [email@dreveniceliptov.sk](mailto:email@dreveniceliptov.sk)

8.2. Poskytovateľ má právo na riadne a včasné zaplatenie Ceny od Zákazníka za dodanie Služieb vopred v zmysle článku 2 bod 2.6 a 2.7. Všeobecných obchodných podmienok.

8.3. Zákazník je povinný:

8.3.1. zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú Cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane ceny za dodatočné Vybavenie, ak bolo objednané,

8.4. Zákazník má právo na dodanie Služieb v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami.

## 9. Záverečné ustanovenia

9.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú záväzné odo dňa ich zverejnenia na Webovej stránke Poskytovateľa. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto Všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny Všeobecných obchodných podmienok je splnená ich umiestnením na Webovej stránke Poskytovateľa.

9.2. Všeobecné obchodné podmienky platia v tom rozsahu a znení, v ktorom sú uvedené na Webovej stránke Poskytovateľa v deň odoslania Objednávky Zákazníkom Poskytovateľa. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeny Ceny uvedenej v Cenníku.

9.3. Odoslaním Objednávky Zákazník prehlasuje, že sa oboznámil s Cenou Služby, dodacími podmienkami a tieto akceptuje, ďalej že sa oboznámil a súhlasí so Všeobecnými obchodnými podmienkami a Reklamačným poriadkom podľa článku 7. Všeobecných obchodných podmienok, platnými a účinnými v čase odoslania Objednávky Zákazníkom a informáciami poskytnutými na Webovej stránke Poskytovateľa pred odoslaním Objednávky, a zároveň s informáciami, ktoré mu boli zaslané po odoslaní Objednávky.

9.4. Zákazník odoslaním Objednávky Poskytovateľovi udeľuje Poskytovateľovi v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len "Zákon o ochrane osobných údajov") svoj súhlas so spracovávaním svojich osobných údajov uvedených v Objednávke, ako aj so spracovávaním iných ním poskytnutých údajov nemajúcich charakter osobných údajov, a to na účely uzavretia, realizácie a plnenia Zmluvy uzatváraanej medzi Zákazníkom a Poskytovateľom podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok, ako aj na účely zasielania informácií o ponuke ďalších Služieb Poskytovateľa, na účely kontaktovania a zasielania informácií Poskytovateľom Zákazníkovi o činnosti Poskytovateľa, o usporadúvaných akciách Poskytovateľa, o ponúkaných výrobkoch, službách a iných aktivitách Poskytovateľa vrátane zasielania týchto informácií Poskytovateľom Zákazníkovi aj elektronickými prostriedkami (najmä e-mail, SMS správy, online marketing). Tento súhlas so spracovaním svojich údajov na účely uvedené v predchádzajúcej vete (vrátane kontaktovania Zákazníka Poskytovateľom a zasielania informácií Poskytovateľom Zákazník v zmysle predchádzajúcej vety) udeľuje Zákazník Poskytovateľovi na čas do odvolania tohto súhlasu Zákazníkom. Zákazník má právo udelený súhlas kedykoľvek odvolať ústne, alebo zaslaním písomného oznámenia o odvolaní tohto súhlasu na e-mailovú adresu Poskytovateľa alebo zaslaním tohto písomného odvolania súhlasu na adresu prevádzky Poskytovateľa: Lazisko 175, 032 11 Lazisko. Zákazník udeľuje súhlas dobrovoľne. Zákazník prehlasuje, že údaje uvedené v Objednávke sú pravdivé. Zákazník má vo vzťahu ku svojim spracovávaným osobným údajom práva podľa § 19 a nasl. ustanovení Zákona o ochrane osobných údajov.

9.5. Poskytovateľ je viazaný svojou ponukou poskytnutia Služby od Akceptácie Objednávky alebo Poskytovateľom až do doby poskytnutia Služby Zákazníkovi, pokiaľ neustanovuje niektoré ustanovenie Všeobecných obchodných podmienok inak. Zmluva je uzatvorená na dobu určitú a to do splnenia záväzkov zmluvných strán podľa Zmluvy.



Drevenice Liptov, s.r.o. Lazisko 175, 032 11 Lazisko, Slovenská republika  
IČO: 54 848 580, tel.: +421 905 829 030, [email@dreveniceliptov.sk](mailto:email@dreveniceliptov.sk)

- 9.6. Zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom a Zákazníkom a podmienky poskytovania príslušných Služieb dohodnuté odlišne od Všeobecných obchodných podmienok majú prednosť pred aplikáciou týchto Všeobecných obchodných podmienok.
- 9.7. Poskytovateľ informuje Zákazníka, ktorý je spotrebiteľom v zmysle platnej právnej úpravy, že orgánom vykonávajúcim dozor ohľadom ochrany práv spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia.
- 9.8. Poskytovateľ sa zaväzuje Zmluvu archivovať v elektronickej forme spolu s príslušnými Všeobecnými obchodnými podmienkami po dobu 5 rokov. Takto archivovaná Zmluva nie je dostupná Zákazníkovi.

Dátum: 26.08.2022

Aktualizácia: 8.9. 2022