

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s.

Čl. 1. Všeobecné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky /ďalej v texte len „VOP“ upravujú právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi Kúpeľmi Nový Smokovec a s. a klientmi /ďalej v texte len „zmluvné strany“/ v rámci poskytovania služieb KNS pričom vytvárajú základnú právnú úpravu týchto vzťahov. V jednotlivých prípadoch - právnych vzťahoch medzi KNS a klientmi je možné sa od týchto VOP odchýliť a niektoré náležitosti právnych vzťahov riešiť individuálne. Individuálna úprava môže vyplývať zo zmluvy medzi KNS a klientom, z inej dohody zmluvných strán, ako i z jednostranného vyhlásenia KNS. Platí, že individuálna úprava, ktorá nieš právne vzťahy odlišne od VOP má prednosť pred úpravou obsiahnutou vo VOP.

2. Obchodné podmienky zmluvného partnera môžu byť akceptované iba v prípade, ak budú výslovne vopred písomne dohodnuté.

3. VOP upravujú podmienky poskytovania komplexných služieb KNS.

Čl. 2. Vznik zmluvného vzťahu

- Medzi zmluvnými stranami zmluvný vzťah - právny vzťah - vzniká v zásade na základe:
 - zmluvy alebo ineého dvojstranného právneho úkonu
 - písomnej, telefonicky alebo e-mailovo záväznej objednávky klienta, záväznou sa stáva objednávka po jej potvrdení zo strany KNS
 - čerpania služieb KNS
 - uplatnenia darčekovej poukážky vydané KNS so súhlasom, resp. potvrdením KNS o možnosti čerpania služieb v danom termíne
 - akceptovaním pozývacieho listu a nastúpením na kúpeľní leiečbu
- Záväzná objednávka klienta bude obsahovať najmä:
 - označenie, že sa jedná o objednávku
 - meno a adresu objednávateľa v prípade fyzickej osoby
 - názov, sídlo a identifikačné obchodné údaje v prípade práv. osoby
 - dátum príchodu a odchodu na pobyt, počet a mená klientov
 - požadovaný typ pobytu a služieb
 - požiadavky na ubytovanie /hotel, typ izby/
 - požiadavky na stravovanie a ostatné doplnkové služby
 - miesto a dátum vystavenia

Čl. 3. Dĺžka pobytu, príchod a odchod

1. Klient si môže pobyt objednať osobne, telefonicky, emailom alebo poštou. Po prijatí objednávky odosú KNS klientovi na adresu uvedenú v e-maili, liste alebo na adresu uvedenú v telefonickej objednávke potvrdenie a pokyny na pobyt.

2. Dĺžka pobytu je stanovená želaním klienta a výberom pobytového balíka. V prípade hôch zdravotných poistovní je dĺžka pobytu stanovená fixne na 21 resp. 28 dní.

3. Dňom príchodu je prvý deň pobytu. Za deň odchodu sa považuje deň nasledujúci za posledným dňom spojeným s prenocovaním, spojený s poskytnutím raňajok.

4. Príchod na ubytovanie je možný od 13,00, v mimoriadnych prípadoch podľa pokynov recepcie, do 19,00 hod. V prípade neoznámenia o neskoršom príchode vopred môže byť rezervácia zrušená a izba poskytnutá inému hosťovi.

5. Izby musia byť uvoľnené a odovzdané do 10,00 hod. V prípade oneskoreného uvoľnenia izby Vám hotel začítuje plnú cenu ubytovania. Zmluvné nároky klienta sa týmto nezakladajú.

Čl. 4. Ceny, služby

1. Klient je povinný za poskytnuté ubytovacie, stravovacie a doplnkové služby zaplatiť platnosť, resp. dohodnutú cenu. Toto platí aj pre služby a výdavky KNS voči tretím osobám, ktoré podieľali svojimi požiadavkami klient.

2. Dohodnutá cena, ktorú má zaplatiť klient a dohodnuté služby, ktoré má poskytnúť KNS vyplývajú z dokumentu, ktorý zakladá zmluvný vzťah (či 2, bod 1).

3. Pokiaľ nebola cena dohodnutá podľa čl. 3., bodu 1., platia ceny uvedené v platných cenníkoch KNS. Ceny zahŕňajú aj platnú daň z pridanej hodnoty, ak sa jedná o služby, ktoré tejto daň podliehajú. 4. Cenníky sú k dispozícii na recepcii hotela Palace a tiež sú uverejnené v elektronickej podobe na webovej stránke kúpeľov, prípadne môžu byť na vyžiadanie poskytnuté aj v tlačenej verzii.

5. Ak by pobyt klienta spadal do dvoch alebo viaceror sezón, vypočíta sa celková čiastka za pobyt podľa počtu nocí, ktoré pripadajú na jednotlivé sezónne obdobia alkivholte. KNS majú právo rozdelenie sezón meniť. 6. KNS si vyhradzujú právo zmeny cien a obsahu balíčkov služieb.

Čl. 5. Zľavy z cien

1. V prípade nároku klienta na zľavu si ju klient uplatňuje na začiatku pobytu a najneskôr pred uzatvorením účtu za pobyt. V prípade, že tak neurobí, zľava mu priznaná dodatočne nebude. Zľavy nie je možné vzájomne spájať, sčítavať, či kombinovať. Klient si môže uplatniť iba jednu zo zľav, na ktorú má nárok, a stále platí tá pre neho najvýhodnejšia.

Čl. 6. Platobné podmienky

1. Po potvrdení objednávky zo strany KNS môže byť klient vyzvaný uhradiť zálohu vo výške až 100% z ceny pobytu na bankový účet KNS najneskôr do 21 dní pred nástupom na pobyt. V prípade rezervácie a potvrdenia objednávky na pobyt v lehote kratšej ako 21 dní pred termínom nástupu, je potrebné uhradiť cenu za pobyt obratom a potvrdenie o úhrade zaslať e-mailom KNS. V prípade, že záloha nebude uhradená podľa týchto podmienok, bude objednávka na pobyt zrušená. 2. KNS ako poskytovateľ služieb vydáva darčekové poukazy, ktoré môže klient použiť na čerpanie jednotlivých služieb. Darčekové poukazy si je možné objednať vopred. Platnosť darčekového poukazu je uvedená na jeho prednej strane. Klient môže jednotlivé služby čerpať na základe darčekového poukazu výhradne len do doby trvania jeho platnosti. V prípade, že služby vyčerpané nebudú, klient stráca nárok na čerpanie poskytnutej služby, a to bez akýchkoľvek náhrady. Služba vybraná z ponuky KNS, uvedená na darčekovom poukaze bude poskytnutá klientovi - osobe, ktorá sa týmto poukazom preukáže. Termín čerpania služieb si je klient povinný objednať na kontaktné e-mailovej adrese. Po potvrdení rezervácie zo strany KNS sa táto stáva záväznou a termín poskytnutia služby je možné zmeniť len v vážnych dôvodoch, pričom náhradný termín je možné dohodnúť najneskôr 7 dní pred rezervovaným termínom.

3. Klient realizuje platbu za pobyt, iné služby v hotovosti, bankovým prevodom, platobnou kartou alebo šekovou poukážkou.

4. Kúpna cena sa považuje za zaplatenú v tom momente, ku ktorému bola celá pripísaná na účet KNS v banke uvedenej v zmluve, resp. na faktúre, alebo uvedená v potvrdení objednávky. Nezaplatenie v zmysle s dohodnutými podmienkami sa považuje za podstatné porušenie zmluvy, resp. dohody.

5. Faktúra za poskytnuté služby zo strany KNS má splatnosť 14 dní odo dňa jej vystavenia.

6. Pri podstatnom porušení zmluvy klientom alebo v prípade riadneho nezaplatenia kúpnej ceny a nezaplatenia v termíne uvedenom v zmluve, na faktúre, alebo v potvrdení objednávky, majú KNS právo od zmluvy odstúpiť, alebo objednávku stornovať.

V uvedených prípadoch má KNS nárok na náhradu škody.

7. Neoddeliteľnou súčasťou pobytu je miestny poplatok - daň z ubytovania, ktorá sa účtuje k cene ubytovania a jej výška je aktuálne upravená Všeobecne záväznými nariadením mesta Vysoké Tatry.

Čl. 7. Storno podmienky

1. Služby KNS možno stornovať na adresu KNS iba písomnou formou. Počet dní určujúcich výšku storna sa počíta odo dňa doručenia oznámenia storna.

2. a) výška storno poplatkov je:

- | | |
|------------------|-----------------------------|
| o 29 a viac dní: | 0 % z celkovej ceny pobytu |
| o 28 – 22 dní: | 25 % z celkovej ceny pobytu |
| o 21 – 15 dní: | 50 % z celkovej ceny pobytu |
| o 14 – 8 dní: | 75 % z celkovej ceny pobytu |
| o 7 – 0 dní: | 100% z celkovej ceny pobytu |

b) výška storno poplatkov počas veľkonočných a silvestrovských pobytov:

- | | |
|------------------|------------------------------|
| o 57 a viac dní: | 0 % z celkovej ceny pobytu |
| o 56 - 43 dní: | 25 % z celkovej ceny pobytu |
| o 42 - 29 dní: | 50 % z celkovej ceny pobytu |
| o 28 - 15 dní: | 75 % z celkovej ceny pobytu |
| o 14 - 0 dní: | 100 % z celkovej ceny pobytu |

3. Ak klient hodnovorne preukáže písomným potvrdením, že z vážnych dôvodov /ustavné liečenie, živelná pohroma, vážne ochorenie a úmrtie člena rodiny, pri ochorení potvrdením od všeobecného lekára, spoločnosť si vyhradzuje právo vyžadovať si aj stanovisko od odborného lekára/ nemohol využiť objednané služby, KNS nebudú storno poplatky účtovať.

4. Typ izby, ktorý si klienti vybrali po dohode s prijímacou kanceláriou je záväzný, každá zmena typu izby počas pobytu klienta z jeho poňetu bude splatená jednorazovým poplatkom 50 €. Nástupný termín je záväzný.

5. Klientovi nie je poskytovaná žiadna finančná náhrada za objednané a nevyčerpané služby, ani za zmeny objednávky služieb počas pobytu / ubytovanie, stravovanie, liečebné procedúry/.

6. Za riadne a včas vykonanú zmenu osoby klienta sa neúčtuje žiadny poplatok.

7. Pokiaľ sú KNS z určitého dôvodu povinné vrátiť klientovi adekvátnu čiastku zaplatených služieb, vykonajú tak do 30 dní od vzniku nároku. Táto finančná čiastka bude poskytnutá o príslušný storno poplatok uvedený výškou. Transakčné náklady spojené s vrátením ceny služieb idú na vrub klienta.

Čl. 8. Práva a povinnosti klienta

1. Klient má právo:

- na poskytnutie služieb v dohodnutom rozsahu, ako aj o podanie potrebných informácií k cene, obsahu, resp. programu pobytu,
- na zrušenie objednaných služieb, t. j. odstúpenie od zmluvy pri súčasnom akceptovaní storno podmienok,
- písomne oznámiť zmenu v osobe účastníka spolu s ostatnými náležitosťami, ktoré obsahuje objednávka na pobyt,
- Príchod na ubytovanie je možný od 13,00, v mimoriadnych prípadoch podľa pokynov recepcie, do 19,00 hod. V prípade neoznámenia o neskoršom príchode vopred môže byť rezervácia zrušená a izba poskytnutá inému hosťovi.
5. Izby musia byť uvoľnené a odovzdané do 10,00 hod. V prípade oneskoreného uvoľnenia izby Vám hotel začítuje plnú cenu ubytovania. Zmluvné nároky klienta sa týmto nezakladajú.

g. v prípade zrušenia objednávky pobytu oznámiť túto skutočnosť KNS a akceptovať storno poplatky

h. objednávateľ, ktorý pobyt v KNS zabezpečil pre tretie osoby, je povinný oznámiť účastníkov pobytu s týmto VOP a zabezpečiť, aby uvedené povinnosti z nich vyplývajúce boli účastníkmi dodržiavané i. preukazovať sa v odboytých stredkách KNS identifikačnými predmetmi /hotelový preukaz, elektronická karta,./, ktoré obdržia pri nástupe na pobyt na recepcii. Identifikačné predmety sú neprenosné a nie je dovolené užívať v nich pozmeňovať. Pri odchode z pobytu je klient povinný odovzdať elektronickú kartu od izby na recepcii. V prípade preukázateľného zneužitia identifikačných predmetov je klient povinný zaplatiť poplatok vo forme sankcie vo výške 100 eur a úhradu spôsobenej škody.

i. preukazovať sa pri nástupe na pobyt na recepcii preukazom totožnosti /platný občiansky preukaz, pas/ za účelom vedenia evidencie ubytovaných

k. cudzí štátny príslušník je povinný KNS predložiť ďalšie doklady o pobyte na území SR, ktoré vyplývajú z príslušnej platnej legislatívy o pobyte cudzincov

Čl. 9. Práva a povinnosti kúpeľov

1. KNS budú pred uzatvorením zmluvy o pobyte pravdivo informovať o všetkých zásadných skutočnostiach, ktoré sú známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu pobytu. Ak nastanú okolnosti brániace poskytnúť služby klientovi podľa vopred dohodnutých podmienok, KNS ponúknu alternatívu možnosť služby. V prípade zmeny ubytovacieho zariadenia musí náhradné ubytovanie spĺňať podobný štandard. Tieto zmeny sú KNS povinné bezodkladne objednávatelovi oznámiť.

2. KNS majú právo od zmluvy odstúpiť, alebo predčasne ukončiť klientovi pobyt v prípade, ak klient aj napriek upozomeniu a výstraha zo strany KNS hrubo porušuje dobré mravy, nevhodným spôsobom obťažuje, resp. ohrozuje ostatných klientov, zamestnancov KNS, ich bezpečnosť, zdravie, majetkové hodnoty alebo inak hrubo porušuje svoje povinnosti.

3. KNS ako poskytovateľ služieb sú oprávnené:

- pristúpiť ku zmeň týto VOP
- vykonať zmenu sortimentu, rozsahu, obsahu resp. podmienok ponúkaných služieb a produktov
- 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

Čl. 10. Ubytovací poriadok

1. Prijímať návštevy na izbách bez súhlasu pracovníka recepcie je zakázané.

2. Klient súhlasí s tým, že do jeho izby počas trvania jeho pobytu môže vstúpiť za pracovným účelom chýžňá, údržbár, prípadne iný poverený pracovník hotela. Ak tomu chce hosť zabrániť, vyvesí z vonkajšej strany svojich dverí kartičku „NERÚŠIŤ“. Toto neplatí, ak je vstup nevyhnutný v prípade, že to vyžaduje naliehavosť riešenia situácie /napr. hrozba havária, porušovanie podmienok ubytovania, najmä ak sú tým rušení ostatní hostia a pod./

3. Na izbach nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické prenosné spotrebiče. Toto obmedzenie sa nevzťahuje na používanie elektrických spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu hosťa (holiaci stroječk, sušiče vlasov a pod.).

4. Host' je povinný pri nástupe na pobyt skontrolovať zariadenie izby a všetky nedostatky neodkladne nahlásiť na recepciu, inak preberá zodpovednosť za neskor zistené škody.

5. V izbe ani v celom objekte KNS nesmie klient premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akýkoľvek zásah do elektrickej siete alebo inej inštalácie.

6. Klient nesmie vylievat' do umývadla kávoový odpad a iné nečistoty.

7. Pred odchodom je hosť povinný na izbe uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlo, uzavrieť dvere a vypnúť všetky elektrické spotrebiče.

8. Z bezpečnostných dôvodov je zakázané ponechať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých v izbe, ani v ostatných priestoroch hotela.

9. Hosťom nie je dovolené brať do izieb športové náradie a väčšie predmety, na úschovu ktorých sú vyhradené miesta (lyžiarené). Pohyb v lyžiarkach nie je povolený vo všetkých budovách. Bicykle nie je možné uložiť v žiadnom z priestorov KNS, sú na to vyhradené stojany, ktoré sa nachádzajú vonku. Za pripadé odčudzenie však KNS nezodpovedá.

10. V čase od 22,00 do 6,00 hod. musí hosť dodržiavať nočný pokoj.

11. V KNS je zákaz sušenia húb a bylin v priestoroch hotela a na izbach.

12. Celý areál KNS vrátane interiéru je nefajčiarsky, preto je klient povinný túto skutočnosť dodržiavať. (nefajči pri vyhradené miesta na fajčenie) V budovách (izba, balkón, chodba, WC) bude porušenie sankcionované sumou 100 €.

13. Zvieratá nie je možné zo zdravotných dôvodov v KNS ubytovať.

14. Veci klientov v priestoroch KNS zabudnuté sa klientovi zasielajú poštou na základe jeho žiadosti, pričom klient hradi všetky výdaje s tým spojené.

15. Liečebný poriadok

1. Klient absolvujúci v KNS liečebný pobyt je povinný rešpektovať pokyny ošetrojúceho lekára KNS a každú zmenu svojho zdravotného stavu ihneď hlásiť v ambulancii v hoteli Branisko.

2. Klient je povinný absolvovať naordinované procedúry v stanovenom čase. V prípade ich zmeškania sa náhrada neposkytuje. Každá zmena procedúr je spoplatnená sumou 5 €.

3. Prílohu procedúr v jednotlivých pobytloch je uvedený v cenníkoch a v zmluve zo ZP. Druh procedúr určuje lekár KNS pri vstupnej lekárskej konzultácii. Ak je v pobytových balíkoch druh procedúr pevne stanovený, môže v rámci konzultácie lekár klientovi zmeniť procedúry s prihľadnutím na jeho zdravotný stav.

4. Neodporúčame nosiť so sebou na procedúry peniaze a cenné predmety.

5. Odporúčame čo najčastejši pobyt vonku v rámci aktívnej klimatickej liečby.

6. V KNS v priestoroch podávania procedúr dodržiujte ticho aj počas dňa.

7. Opalovanie môže zhoršiť zdravotný stav, hlavne pri užívaní hormonálnych preparátov a antibiotík – mieru a intenzitu konzultujte s lekárom.

8. V prípade neoddržiavania liečebného poriadku môže byť klient predčasne prepustený z liečby po predložom upozomení hlavnou sestrou alebo lekárom KNS.

9. Svojnóle ukončenie kúpeľnej liečby bude považované za závažné porušenie liečebného poriadku a bude nahliásené zdravotnej poisťovni. Úšlý zisk si bude u klienta spoločnosť KNS, a s. a nárokovať.

10. V deň ukončenia pobytu je klient povinný odovzdať podpísaný Liečebný preukaz, v ktorom sú zaznamenané absolvované procedúry, na recepcii v hoteli Palace.

Čl. 12. Odmietnutie poskytnutia služieb

1. KNS sú je oprávnené v prípade kontraindikácií kúpeľnej liečby poskytnúťe služby odmietnuť.

2. KNS majú právo odmietnuť objednávku, ktorá nesplňa požiadavky nutné k objednaniu služieb, prípadne sú údaje v objednávke neúplné, nepresné alebo rozporuplné.

3. Pre klienta sú informácie, ktoré obdrží v potvrdení objednávky, zaslanej KNS, záväzné. Klient je povinný potvrdenie objednávky skontrolovať a prípadné nezrovnalosti ihneď oznámiť KNS, ktoré zabezpečia a zašlú nové potvrdenie objednávky. Pokiaľ tak klient neurobí, nebude na tieto chyby či nezrovnalosti pri príchode do kúpeľov brany zreteľ.

4. V prípade, že je objednávka klienta zasielaná emailom, KNS potvrdzuje objednávku na rovnakú emailovú adresu, z ktorej obdržal objednávku. Ak klient požaduje zaslať potvrdenie objednávky na inú emailovú adresu, KNS tak urobí v prípade, že táto požiadavka bude jednoznačne v komunikácii uvedená.

Čl. 13. Nesplnenie zmluvnej povinnosti v dôsledku zásahu vyššej moci

1. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán nebude môcť splniť svoju zmluvnú povinnosť v dôsledku zásahu vyššej moci, t.j. okolnosti vylučujúcej zodpovednosť v zmysle platných právnych predpisov, ako nepredvídateľnej a neodvráťiteľnej objektivnej okolnosti (živelná katastrofa, štrajk, vojna, zemetrasenia a pod.) za taketo nesplnenie povinnosti nezodpovedá, pokiaľ vplyv takieto okolnosti nemohla odvrátiť. Za zásah vyššej moci nie je možné považovať okolnosti majuce subjektívny charakter, resp. ktoré vzniknú, ako výsledok osobných alebo ekonomických pomerov zmluvnej strany.

Čl. 14.Reklamačný poriadok

1. Spoločnosť KNS, a. s. s týmto reklamačným poriadkom v súlade s §18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.

2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákoník v znení neskorších predpisov (ďalej len „O.Z“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „O.S“), zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a z mene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky

3. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste, dostupnom klientovi a zároveň, ako súčasť všeobecných obchodných podmienok je zverejnený na internetovej stránke KNS, a. s. (www.kupelens.sk).

4. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté, vzniká klientovi právo na reklamáciu. Klient je povinný uplatniť si právo na odstránenie reklamovanej služby bez zbytočného odkladu (v čase zistenia reklamovanej skutočnosti) a to vedúcemu príslušného oddelenia a zápisom do Knihy evidencie

reklamácií vedenej na príslušnom oddelení. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

5. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého výška závädu alebo nedostatok, predovšetkým blok z elektronickej registrácie podniknice. Bez predloženia dokladu o kúpe KNS nemusia reklamáciu uznať.

6. Reklamáciu na predaný tovar alebo poskytnuté služby vybavuje službu konajúci pracovník príslušného strediska (oddelenia) prednostne dohodou s klientom. Ak nie je možné reklamáciu vybrať dohodou k spokojnosti klienta, službukonajúci pracovník zavieduje reklamáciu do Knihy reklamácií. Potvrdenie o prijatí reklamácie vydá klientovi. Následne postúpi reklamáciu prostredníctvom vedúceho oddelenia vedeniu spoločnosti na ďalšie vybavenie. O spôsobe vybavenia reklamácie rozhodne vydenie KNS najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom. V tejto lehote je KNS, a. s. povinná o spôsobe vybavenia reklamácie informovať klienta. Nedostatký týkajúce sa stravovacích služieb, musia byť reklamované v čase zistenia reklamovanej skutočnosti a to priamo u obsluhujúceho pracovníka.

7. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové úbytky, ktoré sú z rozsahu poskytnutia krytia výslovne vyhlásené. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe KNS, alebo okolnosti na strane klienta, na základe ktorých klient úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a kúpeľmi zabezpečené služby, nevzniká klientovi nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb. KNS nezodpovedajú za škodu, ktorú samé nezavinia a nezavinili ju ani ich dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená klientovi tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním pobytu a služieb, alebo osobou, ktorá nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

8. V prípade, že klient nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, klient má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania klientom, má klient právo nájsť na začiatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia §12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zмене a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke http://www.mhs.sk/); klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Čl. 15.Zodpovednosť za škody

1. Podmienkou náhrady škody na klientmi vnesených veciach, ceninách, klenotoch, hotovosti a ich ekvivalentoch nad 100 € je ich uloženie na vyhradených miestach prípadne v trezore, ktorý sa nachádza na recepcii. Vnesené sú veci, ktoré sú uložené na miestach určených na ubytovanie alebo uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané pracovníkovi hotela. V prípade, že nie sú takto vnesené predmety uložené, je táto skutočnosť dostatočným dôkazom nesplnenia povinnosti poškodeného predchádzať vzniku škody, podľa §415 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. (Za uloženie vecí do trezora na hotelovej izbe hotel nezodpovedá).

2. KNS zodpovedajú podľa Občianskeho zákonníka len za škody na cennoctiach, klenotoch a peňažných prostriedkoch do výšky 332 eur, ku ktorých odcudzeniu nedošlo porušením § 415 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, zo strany klienta.

3. Právo na náhradu škody sa musí uplatniť bez zbytočného odkladu. Za škody na majetku KNS spôsobené klientom je zodpovedný klient sám. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku KNS sú KNS oprávnené na náhradu škody v hodnote, ktorá zodpovedá zapísanému rovnakej náhrady za zničený inventár. S klientom sa svoje škodová udalosť, osou poškodeného inventáru bude musieť klient uhradiť.

Klient v prípade zhodnotenia alebo poškodenia zariadenia v izbe ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené neploletými osobami, ako aj za škody spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil klient.

5. V prípade spôsobenej škody klientom na majetku KNS, je klient povinný uhradiť náhradu vzniknuté škody najneskôr v deň ukončenia pobytu u KNS.

6. Priestory na parkovanie v areáli KNS nie sú strážené a z tohto dôvodu, KNS, a. s. nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté na motorových vozidlách.

Čl. 16 Informácie o spracúvaní osobných údajov

„KNS ako prevádzkovateľ poskytuje i kúpeľnú starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním kúpeľnej starostlivosti spracová osobné údaje v zmysle zákona 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zмене a doplnení niektorých zákonov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov.“

Čl. 17 Ostatné ustanovenia

1. Miestom poskytnutia služieb sú zariadenia so sídlom KNS.

2. Vylučné sídlo súdo konajúceho v sporoch z obchodnom styku je totožné so sídlom KNS.

3. Prípadné súdne spory vyplývajúce z obchodného vzťahu sa riadia platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

4. V prípade, že niektoré ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok sú alebo sa stanú neplatnými, neúčinnými alebo nerealizovateľnými, nebude týmto v ostatných vyplvnená platnosť, účinnosť a realizovateľnosť ostatných ustanovení týchto všeobecných obchodných podmienok.

4. Vznikom zmluvného vzťahu klient potvrdzuje s týmto podmienkami svoj bezvýhradný súhlas.

Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť od 1.7.2019.

Ing. Jozef Vilím
predseda predstavenstva
generálny riaditeľ