

## Všeobecné obchodné podmienky ubytovania Apartmány Black M (ďalej aj ako „VOP“)

### Článok 1

#### Úvodné ustanovenia

1. Tieto obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti ubytovateľa, ktorým je Marián Čierny Black M so sídlom Vodárenská 23, Banská Štiavnica, IČO: 44981589, zapísaný: Okresný úrad Žiar nad Hronom, číslo živnostenského registra: 680-14555 (ďalej aj ako „ubytovateľ“) a ubytovaného, vyplývajúce zo zmluvy o ubytovaní uzatvorenej medzi ubytovateľom a ubytovaným (ďalej len „zmluva o ubytovaní“), za účelom poskytovania a využívania ubytovacích služieb na rekreačné účely (ďalej len „ubytovacie služby“) v apartmánoch.
2. Spoločnosť Marián Čierny Black M využíva rezervačný systém spoločnosti HORECA GROUP, teda prostredníctvom tohto on-line rezervačného systému zabezpečuje ubytovacie služby ubytovanému. Zmluva medzi ubytovateľom a ubytovaným vzniká podľa podmienok uvedených v článku 5 bod 2 týchto VOP, aj napriek tomu, že ubytovaný urobí on-line rezerváciu cez rezervačný systém spoločnosti HORECA GROUP.
3. Na účely týchto VOP sa za ubytovaného považuje fyzická alebo právnická osoba, ktorá využije on-line rezervačný systém alebo uzavrie zmluvu o ubytovaní.
4. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvu o ubytovaní, využívanie on-line rezervačného systému, platobné a storno podmienky ako aj na všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu vzniknutého pri rezervácii. Identifikačné a kontaktné údaje ubytovateľa: Marián Čierny Black M so sídlom Vodárenská 23 Banská Štiavnica , IČO: 44981589, zapísaný: Okresný úrad Žiar nad Hronom, číslo živnostenského registra: 680-14555 IČO: 44981589 DIČ: 1049133646 IČ DPH: SK1049133646 Kontaktné údaje ubytovateľa: e-mail: [info@blackm.sk](mailto:info@blackm.sk), telefón: +421915256540, adresa pre uplatnenie reklamácií: Marián Čierny Black M Vodárenská 23 Banská Štiavnica. Osobne u ubytovateľa na adrese: Penzión Black M Kutnohorská 12 Banská Štiavnica dolina e-mailom na adrese: [info@blackm.sk](mailto:info@blackm.sk), Bankové spojenie pre bezhotovostné platby ubytovateľovi:  
názov banky: VUB Banka a. s.  
IBAN: SK04 0200 0000 0026 5015 6954  
BIC (SWIFT): SUBASKBX  
Orgán dozoru: Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46,  
974 00 Banská Bystrica 1, Odbor výkonu dozoru [bb@soi.sk](mailto:bb@soi.sk), tel. č. 048/412 49 69, 048/415 18 71
5. Ubytovaný odoslaním on-line rezervácie ubytovateľovi prostredníctvom internetovej stránky ubytovateľa ([www.blackm.sk](http://www.blackm.sk)) vyjadruje svoj súhlas s tým, aby sa týmito obchodnými podmienkami spravovala zmluva o ubytovaní uzatvorená medzi ubytovaným a ubytovateľom, ako aj vzťah vzniknutý pri alebo v súvislosti s uzatváraním zmluvy o ubytovaní, alebo pri reklamacii ubytovacích služieb poskytovaných ubytovateľom.

6. Tieto obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o ubytovaní. Ak si ubytovateľ a ubytovaný písomne dohodnú iné podmienky, ako sú podmienky stanovené týmito obchodnými podmienkami, tak ustanovenia takejto písomnej dohody majú prednosť pred týmito obchodnými podmienkami.
7. Ubytovateľ a ubytovaný sa dohodli, že ak záväzkový vzťah založený medzi nimi uzatvorením zmluvy o ubytovaní alebo vzniknutý medzi nimi v súvislosti s uzatváraním zmluvy o ubytovaní obsahuje cudzí prvok (napr. ubytovaný je občanom iného štátu ako Slovenskej republiky), tak sa takýto vzťah spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.
8. Neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP je Ubytovací poriadok a Reklamačný poriadok, oba zverejnené na tejto internetovej stránke.

## Článok 2

### On-line rezervácia, uzatvorenie zmluvy o ubytovaní

1. Ubytovaný je oprávnený využívať on-line rezervácie len v prípade, že súhlasí s týmito obchodnými podmienkami. Ubytovaný je povinný oboznámiť sa s týmito obchodnými podmienkami pred ukončením rezervácie. Potvrdením rezervácie ubytovaný vyslovuje bezvýhradný súhlas s týmito obchodnými podmienkami.
2. Používaním on-line rezervačného systému ubytovaný fyzická osoba vyhlasuje, že dosiahol vek minimálne 18 rokov a je spôsobilý vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.
3. On-line rezervácia zaslaná ubytovateľovi je návrhom na uzatvorenie zmluvy o ubytovaní za zmluvných podmienok podľa týchto obchodných podmienok.
4. Ubytovateľ je oprávnený potvrdiť ubytovanému doručenie rezervácie bezodkladne po jej doručení ubytovateľovi. Takéto potvrdenie doručenia rezervácie nie je potvrdením o záväznej akceptácii rezervácie a nepovažuje sa za uzatvorenie zmluvy. Potvrdenie má len informatívny charakter za účelom potvrdenia prijatia formuláru rezervácie ubytovateľom, obsahom potvrdenia budú identifikačné údaje ubytovateľa a ubytovaného, označenie ubytovacej jednotky, počet nocí, osôb, príchod a odchod, cena za ubytovanie, zvolený spôsob platby.
5. Záväznú akceptáciu rezervácie ubytovaného ubytovateľom, ubytovateľ uskutoční zaslaním e-mailovej správy na e-mailovú adresu ubytovaného, po riadnej a včasnej úhrade ceny za ubytovanie podľa týchto VOP, pričom takáto správa bude označená ako „Potvrdenie rezervácie“. **Týmto momentom, teda zaslaním „Potvrdenia rezervácie“ dochádza k uzatvoreniu zmluvy o ubytovaní.** V tele správy budú uvedené identifikačné údaje ubytovateľa a ubytovaného, označenie ubytovacej jednotky, počet nocí, osôb, príchod a odchod, cena za ubytovanie, zvolený spôsob platby. Prílohou tohto mailu bude faktúra. Na e-mailovú adresu ubytovaného mu budú v prípade potreby zasielané všetky aj ďalšie informácie súvisiace s jeho rezerváciou. Ubytovateľ upovedomuje ubytovaného, že ubytovanie je rezervované až týmto Potvrdením o rezervácii, a teda až po úhrade ceny za ubytovanie. Údaje potrebné k vyhotoveniu faktúry sú:

- Pri fyzickej osobe: Priezvisko/Meno, dátum narodenia, trvalý pobyt, číslo občianskeho preukazu, prípadne rodné číslo, telefónne číslo, e-mail, číslo cestovného pasu (v prípade, že osoba nemá pridelené rodné číslo ani číslo OP)
- Pri právnickej osobe: obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, telefónne číslo, e-mail.

### **Článok 3**

#### **Zrušenie on-line rezervácie, storno poplatky**

1. Ubytovaný má právo stornovať rezerváciu pobytu prostredníctvom e-mailu alebo písomne poštou. Stornovanie rezervácie je účinné voči ubytovateľovi dňom doručenia oznámenia o stornovaní rezervácie.
2. Storno poplatok sa rozumie dohodnutá zmluvná pokuta ubytovanému, v prípade ak ubytovaný zruší rezerváciu pobytu, prípadne na pobyt nenastúpi, a to aj bez predchádzajúceho zrušenia rezervácie pobytu.
3. V prípade stornovania rezervácie pobytu v lehote viac ako 8 dní pred nástupom na pobyt, nebude ubytovateľ účtovať ubytovanému storno poplatok. V prípade stornovania rezervácie pobytu 0 – 7 dní (vrátane) pred nástupom na pobyt, má ubytovateľ nárok účtovať si storno poplatok vo výške 100 % z ceny ubytovania. Ubytovateľ je oprávnený na storno poplatok aj v prípade, ak ubytovaný nenastúpil na pobyt, a to aj bez toho, aby ubytovaný stornoval rezerváciu pobytu. Na úhradu storno poplatku je ubytovateľ oprávnený si započítať uvedenú sumu so zaplatenou cenou za ubytovanie.
4. V prípade závažných dôvodov stornovania rezervácie pobytu na strane ubytovaného, na základe oznámenia a predloženia dôveryhodných dôkazov o príčine závažných dôvodov ubytovateľovi, je možné storno poplatok znížiť, prípadne odpustiť. Odpustenie, resp. zníženie, poplatku však nie je právne nárokovateľné.
5. Ubytovateľ má nárok do 24 hodín od doručenia Potvrdenia rezervácie zrušiť on-line rezerváciu (odstúpiť od zmluvy), a to z dôvodu overbookingu, teda z dôvodu oneskorenej rezervácie ubytovacích služieb z rôznych rezervačných portálov. V takomto prípade ubytovateľ o tejto skutočnosti upovedomí ubytovateľa o zrušení on-line rezervácie (odstúpení od zmluvy) a vráti ubytovanému uhradenú cenu za ubytovanie. Ubytovaný nemá nárok na náhradu škody, ktorá by mu v súvislosti so zrušením rezervácie (odstúpením od zmluvy) mohla vzniknúť. Taktiež nemá nárok na akékoľvek iné náhrady ani poplatky.

### **Článok 4**

#### **Platobné podmienky**

1. Všetky ceny za ubytovacie služby a všetky ďalšie poplatky uvedené v týchto obchodných podmienkach sú uvádzané v mene Euro (EUR) a sú uvádzané vrátane DPH.
2. Ubytovaný je povinný zaplatiť za ubytovacie služby cenu podľa objednávky. Spolu s cenou ubytovania je ubytovaný povinný zaplatiť poplatky v zmysle týchto obchodných podmienok, na ktoré ubytovateľovi vznikol nárok za podmienok uvedených v týchto obchodných podmienkach. Ceny za ubytovanie sú uvedené

bez miestnej dane, tú uhradí ubytovaný na mieste, pri nástupe na ubytovanie v zmysle týchto VOP.

3. V prípade on-line rezervácie pobytu môže sumu ceny za ubytovanie ubytovaný uhradiť ubytovateľovi nasledujúcimi spôsobmi:
  - bezhotovostným prevodom na účet ubytovateľa  
IBAN: SK04 0200 0000 0026 5015 6954  
BIC (SWIFT): SUBASKBX
  - bezhotovostne prostredníctvom platobnej karty (podporované typy kariet VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD, MASTERCARD ELECTRON) počas procesu uskutočňovania rezervácie resp. bezprostredne po odoslaní objednávky.
4. V súlade s platným VZN o miestnych daniach obce Banská Štiavnica je ubytovaný povinný uhradiť daň za ubytovanie vo výške 1€/noc/osoba. Táto je splatná na mieste. V prípade zmeny VZN o miestnych daniach obce Banská Štiavnica a zmeny výšky miestnej dane, ubytovaný je povinný ubytovateľovi uhradiť miestnu daň vo výške podľa aktuálne platného VZN o miestnych daniach obce Banská Štiavnica .
5. Ďalšie poplatky môže ubytovaný uhradiť na mieste nasledovným spôsobom:
  - v hotovosti
  - bezhotovostne prostredníctvom platobnej karty.
6. Práva a povinnosti uvedené v týchto VOP sa vzťahujú primerane na ubytovaného ako aj na spoluubytované osoby.
7. VOP platia od 15.05.2023

## UBYTOVACÍ PORIADOK

### Black M Penzión

IČO: 44981589

Tel. kontakt: +421915256540

e-mail: [info@blackm.sk](mailto:info@blackm.sk)

Marián Čierny Black M so sídlom Vodárenská 23, Banská Štiavnica,

IČO: 44981589, zapísaný: Okresný úrad Žiar nad Hronom,

číslo živnostenského registra: 680-14555

**(ďalej aj ako „ubytovateľ“)**

1. V apartmánoch Black M môže byť ubytovaný výlučne ubytovaný, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Pri nástupe na pobyt je hosť povinný preukázať sa platným identifikačným dokladom – občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti.
2. Osoby mladšie ako 15 rokov sa môžu ubytovať a využívať ubytovacie služby len v sprievode osoby staršej ako 18 rokov. Osoby vo veku 15 – 18 rokov, iba so súhlasom svojho zákonného zástupcu.
3. Práva a povinnosti uvedené v ubytovacom poriadku sa vzťahujú primerane na ubytovaného ako aj na spoluubytované osoby.
4. Ubytovanie v apartmáne je povolené len osobám, ktoré netrpia infekčnou chorobou.
5. Užívanie apartmánu (obsadenie apartmánu) je ubytovaným možné v čase, ktorý bol dohodnutý s ubytovateľom. Ak nebol ubytovací čas vopred dohodnutý, odhlási sa ubytovaný z pobytu do 10:00 hod. v posledný deň pobytu a v tomto čase aj apartmán uvoľní a odovzdá ubytovateľovi kľúče (vstupné karty) dohodnutým spôsobom (na recepcii). Ak tak ubytovaný neurobí do 11:00 hod., ubytovateľ je oprávnený účtovať ubytovanému aj nasledujúci deň.
6. Ubytovaný sa môže ubytovať v deň nástupu po 14:00, vo výnimočných prípadoch, po dohode s ubytovateľom, skôr. Ubytovaný, ktorý sa ubytuje pred 6:00 hod., uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
7. Počet ubytovaných (dospelých a detí) musí zodpovedať počtu osôb uvedených na rezervačnom formulári. Počet a druh zvierat musí zodpovedať počtu uvedenému v rezervačnom formulári.
8. Za ubytovanie hradí ubytovaný cenu, podľa platného cenníka umiestneného na tejto internetovej stránke. Cena za ubytovanie sa hradí vopred pred nástupom na ubytovanie v súlade s VOP.
9. Za škody spôsobené na majetku apartmánu, prípadne objektu zodpovedá ubytovaný podľa reálnych cien inventáru apartmánu/objektu.

Poškodenie nehnuteľného majetku, napríklad viditeľne poškodená omietka, poškrabaná alebo obliata stena a všetky ďalšie poškodenia podobného typu podliehajú pokute do výšky 500 €. Nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý.

- O výške škody a pokuty rozhodne ubytovateľ. Následne bude ubytovanému účtovaná príslušná čiastka, vystavená faktúra a doklad o uhradení pokuty.
10. V prípade akýchkoľvek škôd, ktoré vzniknú neohľaduplým zaobchádzaním s vecami nachádzajúcimi sa v priestoroch objektu a jeho zariadením, je ubytovaný povinný škodu nahlásiť a primerane znášať náklady, ktoré vzniknú ubytovateľovi pri ich odstraňovaní.
  11. Pri prihlásení ubytovaný zloží vratnú kauciu 0 € za apartmán pre prípad zničenia vecí, poškodenia apartmánu. Ubytovateľ vykoná pri odchode ubytovaného za jeho prítomnosti kontrolu ubytovacích priestorov. V prípade, že zariadenie je v stave a rozsahu ako pri nástupe na pobyt, je ubytovanému pri odchode vrátená kaucia. V prípade, že zariadenie bolo poškodené alebo chýba, je táto hodnota zariadenia odpočítaná z kaucie klienta, prípadne žiadaný doplatok do skutočnej hodnoty podľa tohto ubytovacieho poriadku.
  12. Ubytovateľ odovzdá ubytovaným kľúče (kartu) od vstupu do apartmánu – izby pri nástupe hosťa na ubytovanie.
  13. Ubytovateľ je povinný odovzdať ubytovanému apartmán – izbu v stave spôsobilom na riadne užívanie a nerušený pobyt podľa dohody. V súlade s kategóriou ubytovacieho zariadenia je prádlo vymieňané raz za sedem dní. Štandardne, ak pobyt trvá sedem a menej dní, ubytovateľ nezabezpečuje upratovanie apartmánu a vynášanie smetí počas pobytu ubytovaného.
  14. V rámci bezpečnosti je ubytovaný povinný uzamknúť vstupy do objektu, apartmán zabezpečiť alarmom. Strata kľúča/karty bude účtovaná vo výške 5 €.
  15. Exteriér ubytovacieho zariadenia je zabezpečený kamerovým systémom. Kamery sú umiestnené mimo interiérov ubytovacieho zariadenia.
  16. V čase od 22:00 do 6:00 je v ubytovacom zariadení nočný klud, ktorý je ubytovaný povinný dodržiavať.
  17. V ubytovacom zariadení je prísne zakázané fajčiť, manipulovať s otvoreným ohňom a používať sviečky. Porušenie tohto zákazu sa pokutuje sumou 200 €. Pre fajčiarov sú určené vonkajšie priestory (terasa objektu). V tomto prípade je potrebné mať na zreteli zvýšené požiarne riziko a náhradu prípadnej vzniknutej škody na majetku a zariadení.
  18. V objekte je na viditeľnom a ubytovanému prístupnom mieste vyvesený požiarne poriadok. Ubytovovaný je povinný riadiť sa pri svojom pobyte týmto požiarne poriadkom.
  19. Prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia nezodpovedá za peniaze a veci ubytovanými vnesené do objektu, priestorov určených na ubytovanie alebo na uloženie vecí.
  20. Ubytovateľ si vyhradzuje právo ukončiť pobyt ubytovaného bez nároku na náhradu za ubytovanie v prípade, ak ubytovaný v ubytovacom zariadení porušuje dobré mravy alebo inak akokoľvek porušuje ubytovací poriadok.
  21. Ubytovateľ môže vo výnimočných prípadoch poskytnúť ubytovanému iné ubytovanie než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

22. Ak ubytovaný požiada o predĺženie pobytu, môže mu ubytovateľ poskytnúť aj iný apartmán ako ten, v ktorom bol pôvodne ubytovaný.
23. Ubytovovaný súhlasí s tým, že do jeho apartmánu počas doby trvania jeho pobytu má právo vstúpiť za účelom vykonania svojich služobných povinností ubytovateľ, údržbár, upratovačka, prípadne iné osoby splnomocnené ubytovateľom.
24. O prípadných návštevách v apartmáne je ubytovaný povinný vopred informovať ubytovateľa a budú mu umožnené až po súhlase ubytovateľa pričom prítomnosť návštevy v apartmáne – izbe je povolená od 8:00 do 22:00. Ubytovateľ je oprávnený od takejto návštevy žiadať identifikačný doklad. Ubytovateľ je oprávnený návštevu neumožniť. Návšteva v žiadnom prípade nie je oprávnená v apartmáne prenocovať, bez súhlasu ubytovateľa a úhrady ceny podľa aktuálneho stanoveného cenníka.
25. V apartmáne, rovnako ako iných priestoroch objektu ubytovaný nesmie premiestňovať zariadenie, vykonávať opravy alebo akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie. Všetky poškodenia podobného typu podliehajú pokute do výšky 200 €. Nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý.
26. V objekte ubytovacieho zariadenia a osobitne v apartmáne nie je ubytovanému povolené používať vlastné elektrické spotrebiče. Toto sa netýka osobného počítača, mobilného telefónu a elektrických spotrebičov slúžiacich k osobnej hygiene ubytovaného.
27. Psy a iné domáce zvieratá do 10kg sa môžu zdržiavať v priestoroch apartmánu len so súhlasom ubytovateľa, za predpokladu, že majiteľ hodnoverne preukáže dobrý zdravotný stav týchto zvierat. Pobyť zvieratá sa účtuje podľa stanoveného cenníka.
28. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechávať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých ani v apartmáne, ani v ostatných priestoroch objektu. Za každých okolností zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt.
29. Ubytovaným nie je dovolené brať do izieb športové náradie a predmety, prípadne iné predmety (napr. kočíky), ak je na ich odloženie vyhradené iné miesto – na prízemí. Prístavba nie je uzamykateľná. Ubytovateľ nezodpovedá za stratu a poškodenie vecí uložených v prístavbe na bicykle.
30. Sťažnosti ubytovaných hostí a prípadné návrhy na zlepšenie prevádzky ubytovacieho zariadenia prijíma prevádzkovateľ. Kniha prianí a sťažností a Reklamačný poriadok je k dispozícii u ubytovateľa.
31. Ak si ubytovaný objedná pobyt a z rôznych príčin musí náhle odísť, objednané služby mu budú účtované v plnej cene aj v prípade, keď ich neužije.
32. Na parkovanie je pre jeden apartmán vyhradené jedno miesto, ktoré je nestrážené.
33. **Ubytovateľ nezodpovedá za stratu a poškodenie vecí uložených v apartmáne ani v celom objekte. Ubytovateľ neberie veci do úschovy. Ubytovateľ nezodpovedá za stratu a poškodenie motorového vozidla ani vecí ponechaných v motorovom vozidle ubytovaného.**

34. Pri odchode zhasne ubytovaný v apartmáne svetlá, vypne všetky používané elektrospotrebiče, uzavrie vodovodné uzávery a všetky dvere a kľúč/kartu odovzdá ubytovateľovi. Ubytovaný je povinný vykonať základné upratanie apartmánu.
35. Ubytovaný, ktorý je ubytovaný v apartmáne je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že ich závažným spôsobom poruší, má ubytovateľ právo zmluvný vzťah s ním ihneď zrušiť a domáhať si náhradu. Závažnosť porušenia ubytovacieho poriadku posudzuje ubytovateľ.
36. Ubytovaný odoslaním on-line rezervácie ubytovateľovi ako aj uzavretím zmluvy o ubytovaní ubytovateľovi potvrdzuje, že si Ubytovací poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach, právach a povinnostiach upravených v tomto Ubytovacom poriadku.

Ubytovací poriadok platí od 15.05.2023



# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Black M Penzión

IČO: 44981589

Tel. kontakt: +421915256540

e-mail: [info@blackm.sk](mailto:info@blackm.sk)

Marián Čierny Black M so sídlom Vodárenská 23, Banská Štiavnica,

IČO: 44981589, zapísaný: Okresný úrad Žiar nad Hronom,

číslo živnostenského registra: 680-14555

(ďalej aj ako „ubytovateľ“)

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií poskytovaných služieb v apartmánoch Black M Penzión je v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení vydaný tento reklamačný poriadok:

### Článok 1

#### Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na ubytovacie služby objednané a zakúpené ubytovaným u ubytovateľa. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady ubytovacích služieb u ubytovateľa ubytovaným zákazníkom (ďalej aj ako „zákazník“ alebo „ubytovaný“). Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok zverejnený na internetovej stránke ubytovateľa. Ubytovaný odoslaním on-line rezervácie ubytovateľovi potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie ubytovacích služieb vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

### Článok 2

#### Právo zákazníka na reklamáciu

1. V prípade, ak sú zákazníkovi v apartmánoch Black M Penzión poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

### Článok 3

#### Uplatnenie reklamácie

1. Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu

u ubytovateľa. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra, doklad o zaplatení a pod.), pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do odchodu ubytovaného.

2. Ubytovateľ spíše záznam o reklamáci s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Ubytovateľ je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ubytovateľ, alebo určená osoba vydá ubytovanému potvrdenie o uplatnení reklamácie v písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť dôvody reklamácie uvádzané ubytovaným a poučiť ubytovaného o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a primerane z ustanovení § 622 a 623 Občianskeho zákonníka.
3. Ubytovateľ, alebo určená osoba je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ihneď a bezodkladne po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť. O výsledku reklamácie vydá ubytovateľ ubytovanému bezodkladne potvrdenie v písomnej forme.
4. Ubytovateľ je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitejších prípadoch oboznámi zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

#### **Článok 4**

##### **Chyby odstrániteľné**

1. Zákazník má právo požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to – výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia apartmánu, odstránenia chyby technického charakteru v apartmáne pridelenom zákazníkovi.

#### **Článok 5**

##### **Chyby neodstrániteľné**

1. V prípade ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru v apartmáne pridelenom zákazníkovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a ak ubytovateľ nemôže zákazníkovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie a apartmán bude napriek týmto nedostatkom poskytnutý ubytovanému, má ubytovaný právo na:
  - 1.1. primeranú zľavu zo základnej ceny platného cenníka alebo
  - 1.2. odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie peňazí za nevyčerpané noci

#### **Článok 6**

##### **Povinnosti ubytovaného**

1. Ubytovaný je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytovanej služby. Ak to vyžaduje povaha vecí, musí ubytovaný umožniť pracovníkom ubytovania prístup do apartmánu, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

## **Článok 7**

### **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 15.05.2023

## **INFORMAČNÁ POVINNOSŤ**

### **o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**

#### **Alternatívne riešenie sporov**

Podľa § 3 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov, každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ/ubytovaný spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ/ubytovaný právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.

Ak ubytovaný nie je spokojný so spôsobom, ktorým ubytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že ubytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na ubytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak ubytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 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 ubytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, [www.soi.sk](http://www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam takýchto subjektov je možné získať na stránke <http://www.mhsr.sk>); Ubytovaný má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Ubytovateľ je povinný využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.