



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE UBYTOVACÍCH SLUŽIEB v APARTMÁNE č. 219 v HOTELI CROCUS – ŠTRBSKÉ PLESO.

Článok I. Účastníci zmluvného vzťahu

- Účastníkmi zmluvného vzťahu pri poskytovaní služieb sú:
 - na jednej strane firma Robcentra ktorá vstupuje do zmluvného vzťahu:
 - priamo s klientom,
 - prostredníctvom obchodného partnera, s ktorým má uzatvorenú zmluvu.
 - nezmuvným obchodným partnerom na báze platnej potvrdennej objednávky na druhej strane klienti, ktorými môžu byť:
 - tuzemci
 - cudzozemci v rozsahu a za podmienok stanovených osobitnými právnymi predpismi, najmä však devízovým zákonom.
- Účasť na pobyte dohodne klient sám, jeho zákonní zástupcovia, prípadne osoby nimi poverené. Účasť na pobyte môže pre klienta dohodnúť aj právnická osoba, ktorá priamo vstupuje do práv a povinností ako klient.
- Objednávku „Rezerváciu“ môže uplatniť klient telefonicky alebo písomne prostredníctvom internetu.
- Potvrdenie „Rezervácie“ sa uskutočňuje prostredníctvom internetu.

Článok II. Služby a spôsob ich zabezpečovania

- Robcentra nezabezpečuje stravovacie a doplnkové služby hotela. Môže ich však klientom sprostredkovať za úhradu. Klient apartmánu č. 219 má možnosť zakúpiť si služby hotela priamo na recepcii. Reklamáciu týchto ponúkaných služieb si klient nárokuje u prevádzkovateľa zariadenia resp. prevádzkovateľa hotela.

Článok III. Vznik zmluvných vzťahov pri zabezpečovaní služieb

- Zmluvný vzťah medzi Robcentra a klientom vzniká:
 - zaplatením zálohy alebo úplnej ceny služieb,
 - podpísaním zmluvy,
 - súhlasným potvrdením dokladu „Rezervačný záznam“, „Objednávka“, „Zálohová faktúra“, alebo „Faktúra - daňový doklad“ (písomne, e-mailom),
 - vystavením, odovzdaním, zaslaním Prihlášky na pobyt – Voucheru,
 - nastúpením klienta na pobyt alebo poskytnutím služby,
- Vznikom zmluvného vzťahu v zmysle čl. III bod 1 má Robcentra nárok na uplatnenie storno poplatku podľa čl. X bod 1.

Článok IV. Podmienky účasti na pobytoch

- Podmienkou účasti na pobyte v apartmáne č. 219 je:
 - zaplatenie zmluvnej ceny pobytu alebo služieb do termínu stanoveného na zálohovej faktúre, alebo faktúre. Robcentra je oprávnená požadovať platbu vopred.
 - hosť je povinný pri prihlásení preukázať sa dokladom totožnosti. Predloží Prihlášku na pobyt - Voucher resp. potvrdenie pobytu. Pracovník recepcie vydá na meno hosťa ubytovací preukaz s vyznačením čísla apartmánu a objednaných služieb počas pobytu.
 - zaplatenie miestnych poplatkov (daň z ubytovania), pokiaľ nie sú zahrnuté v cene pobytu, v prospech obecných úradov stanovených vo všeobecnom a záväznom nariadení príslušného mesta / obce na recepcii hotela.
- Klient, ktorý pre nesplnenie podmienok uvedených v bode 1 na pobyt nenastúpi, alebo sa na ňom nemôže inak zúčastniť (alebo sa zúčastní a Robcentre vzniknú dodatočné výlohy), znáša náklady, ktoré vzniknú Robcentre. Je povinný uhradiť aj prípadnú vzniknutú škodu.
- Osoba mladšia ako 15 rokov sa môže zúčastniť na pobyte len v sprievode a pod dohľadom dospelé osoby.

Článok V. Práva a povinnosti klienta

- K základným právam klienta patrí:
 - právo na poskytnutie služieb zahrnutých do ceny pobytu, ktoré si klient zakúpil u firmy Robcentra alebo jej obchodného partnera.
 - právo na reklamáciu poskytnutých služieb vrátane práva na ich odstránenie, doplnenie služieb, náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z ceny zaplatených služieb v zmysle Reklamačného poriadku spoločnosti Robcentra.
 - právo vyžadovať od Robcentra potrebné informácie o okolnostiach a náležitostiach služieb zahrnutých do ceny pobytu alebo iných doplnkových služieb.
 - právo byť bezodkladne informovaný o prípadných zmenách, rozsahu služieb alebo ceny pobytu.
- K základným povinnostiam klienta patrí:
 - poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná na zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä poskytnúť pravdivé a úplné informácie súvisiace so zabezpečovaním pobytu v súlade s platným Reklamačným a ubytovacím poriadkom spoločnosti Robcentra.
 - Klient je povinný v priestoroch hotela dodržiavať a rešpektovať Ubytovací poriadok prevádzkovateľa hotela Crocus ktorý je platný pre všetkých ubytovaných hosti.
 - Ak klient svojim konaním porušuje ubytovací poriadok môže byť vylúčený z účasti na pobyte, pričom stráca akýkoľvek nárok na náhradu nevyužitých služieb predmetného pobytu. Je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré vzniknú z dôvodu vylúčenia klienta z účasti na pobyte. Tým nie je dotknuté právo Robcentra na prípadnú náhradu škody.
- Každý klient zodpovedá za svoj zdravotný stav. Pred nástupom na pobyt alebo pred poskytnutím služby je klient povinný zhodnotiť svoj zdravotný stav s ohľadom na miesto realizácie pobytu, typ a rozsah služieb alebo dĺžku pobytu.

Článok VI. Ceny pobytov

- Cena za ubytovanie vyplýva z potvrdenia „Rezervácie“. Pokiaľ nebolo dohodnuté inak, platí cenník na internetovej stránke www.apartman-strbske-pleso.sk. Cenník ubytovania pre predmetný apartmán môže byť odlišný od cenníka hotela CROCUS a.s. ktorý je prevádzkovateľom hotela. Hotel Crocus a.s. ponúka odlišné produkty a služby a nie je možné si u neho nárokovat ceny určené pre apartmán č. 219.

Článok VII. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne dôsledky

- Robcentra je oprávnená zmeniť dohodnuté služby, ak nastanú okolnosti, ktoré jej bránia poskytnúť služby podľa vopred stanovených či dohodnutých podmienok. Takéto zmeny je povinná klientovi bezodkladne oznámiť najneskôr 3 dni pred nástupom na pobyt.
- Robcentra môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iný apartmán ako bolo dohodnuté pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdeného objednávky.
- Klient má právo na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie zaplatenej zálohy alebo úplnej ceny služieb bez akýchkoľvek stornovacích poplatkov:
 - pri zrušení pobytu zo strany Robcentra,
 - pri závažnej zmene termínu, alebo ceny pobytu.

Článok VIII. Poistenie účastníkov pobytov

- Účastníci pobytov si môžu v prípade záujmu dohodnúť poistenie priamo u Robcentra, kde pracovníci sprostredkujú poistenie a zašlu potvrdenie emailom. Klient má možnosť zakúpiť si poistenie typu B v ktorom je zahrnuté poistenie batožiny a vecí osobnej potreby, poistenie zodpovednosti za škody, úrazové poistenie, poistenie predčasného návratu a nečerpaných služieb, alebo poistenie typu A, ktoré je rozšírené aj o poistenie storna pobytu. Poistenie typu A je možné zakúpiť si najneskôr 7 dní pred nástupom klienta na pobyt. Poistná zmluva vzniká výhradne medzi klientom a poisťovňou.
- Pokiaľ klient nevyužije možnosť poistiť sa, nemôže od Robcentra vznášať žiadne nároky na náhradu škody, ktorá by bola inak krytá poistením.
- V konaní o odškodnení poisťovne udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu ku klientovi a Robcentre neprináleží posudzovať existenciu, resp. výšku uplatňovaných nárokov v tomto vzťahu.

Článok IX. Predčasné ukončenie zmluvného vzťahu

- V prípade ak klient zašle písomné oznámenie o skončení zmluvného vzťahu, resp. odstúpení od zmluvy, je zmluvný vzťah predčasne ukončený. Účasť na pobyte je stornovaná ku dňu, keď je Robcentre doručené písomné oznámenie (email s požiadavkou stornovania jeho účasti na zakúpenom pobyte).
- Náklady spojené so skončením zmluvného vzťahu hradí klient.
- Pri nenastúpení na pobyt, vylúčení z účasti, dobrovoľnom nečerpaní služieb alebo vlastným pričinením účastníka, neprináleží klientovi žiadna náhrada. Robcentre vzniká nárok na uplatnenie zmluvnej pokuty (stornopoplatku) podľa čl. X bod 1.

Článok X. Zmluvné pokuty (Stornopoplatky)

- Stornovacie podmienky pri skončení zmluvného vzťahu

Stornovací poplatok	
100 % z ceny pobytu /alebo služby	v deň nástupu
80 % z ceny pobytu /alebo služby	6 až 1 dní pred nástupom
50% z ceny pobytu /alebo služby	14 až 7 dní pred nástupom
30% z ceny pobytu /alebo služby	29 až 15 dní pred nástupom
20% z ceny pobytu /alebo služby	30 dní pred nástupom

- V prípade ak zaplatená cena služieb je vyššia ako suma stornopoplatku, vzniknutý rozdiel vráti Robcentra klientovi do 21 dní odo dňa platného skončenia zmluvného vzťahu podľa čl. IX ods. 1 bezhotovostným platobným stykom.

Článok XI. Reklamačné konanie

- V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb pobytu sú na nižšej úrovni ako boli dohodnuté a stanovené ponukou, vzniká klientovi právo na reklamáciu. Pri pobyte sa za predmet reklamácie nepovažujú škody a majetkové ujmy, ktoré sú v rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
- Ďalší postup reklamačného konania sa riadi Reklamačným poriadkom Robcentra.

Článok XII. Záverečné ustanovenia

- Tieto podmienky vstupujú do platnosti dňom 01.06.2011.
- Osobitné obchodné podmienky upravuje písomná zmluva so spoločnosťou Robcentra.