

## Všeobecné obchodné podmienky

DE PLANO, s.r.o. – ďalej len DE PLANO

### I. Vznik zmluvných vzťahov

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

A:/ prenajímateľ apartmánov DE PLANO, s.r.o., Zámocká 20 811 01 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 36830780

B:/ objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba

1. Zmluvný vzťah medzi DE PLANO a objednávateľom vzniká uzatvorením zmluvy o pobyte t.j. prijatím objednávateľom podpísanej zmluvy o pobyte a jej potvrdením zo strany DE PLANO, ako aj prijatím záväznej internetovej rezervácie potvrdenej obidvoma zmluvnými stranami. Zmluva o pobyte platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve o pobyte ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.
2. Obsah zmluvy o pobyte sa určuje podľa katalógu, dodatočných ponúk DE PLANO zákazníkom potvrdených objednávok týchto Všeobecne zmluvných podmienok, prípadne Osobitných podmienok priložených k potvrdenej objednávke.
3. Potvrdením zmluvy o pobyte sa DE PLANO objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

### II. Platobné podmienky

1. DE PLANO má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
2. objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení zmluvne dohodnutej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady ceny objednaných služieb, je DE PLANO oprávnený odstúpiť od uzavretej zmluvy o pobyte a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VI. týchto všeobecne zmluvných podmienok.
3. Objávateľ môže uhradiť cenu služieb prostredníctvom platobnej karty za použitia platobnej brány Besteron. Toto riešenie zabezpečuje rýchlu a bezpečnú transakciu s okamžitým potvrdením o zaplatení.

### III. Práva a povinnosti objednávateľa

1. K základným právam objednávateľa patrí najmä:
  - A/ právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
  - B/ právo vyžadovať od DE PLANO informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - C/ právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
  - D/ právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto Všeobecne zmluvných podmienok,
  - E/ prípadné nedostatky reklamovať a požadovať nápravu či náhradu. DE PLANO

prijíma len písomné reklamácie. Pri vzniku reklamácie musí byť urobený zápis o predmete reklamácie. Zápis musí byť potvrdený zástupcom DE PLANO, alebo ubytovacím zariadením. Bez tohto nevzniká nárok na reklamáciu.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
  - A/ Poskytnúť DE PLANO potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať údaje v zmluve o pobyte vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady (napr. žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky DE PLANO,
  - B/ zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
  - C/ nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
  - D/ zaplatiť cenu pobytu v súlade s článkom III. Všeobecne zmluvných podmienok
  - E/ bez zbytočného odkladu oznamovať DE PLANO svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
  - F/ prevziať od DE PLANO doklady potrebné pre čerpanie služieb,
  - G/ počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb, alebo DE PLANO
3. K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:
  - A/ zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecne zmluvnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od DE PLANO obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
  - B/ zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník, C/ určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s partnerom nie je zabezpečený sprievodca DE PLANO Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov a dbá na plnenie programu služieb.

#### IV. Povinnosti a práva DE PLANO, s.r.o.

1. K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku IV. týchto Všeobecne zmluvných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva DE PLANO
2. DE PLANO je povinný pred uzatvorením zmluvy o pobyte presne, jasne, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu pobytu,
3. DE PLANO nie je povinný poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
4. DE PLANO má právo bez finančného odškodnenia odstúpiť od realizácie pobytu aj v týchto prípadoch:
  - A/ z dôvodu vyššej moci (extrémne podnebné javy, politické udalosti, karanténa, a podobne).
  - B/DE PLANO môže od Zmluvy o pobyte pred uplynutím dohodnutej doby odstúpiť, ak Objednávateľ v ubytovacom zariadení aj napriek výstrahe hrubo porušuje dobré mravy alebo inak hrubo porušuje svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o pobyte, prípadne ak správaním Objednávateľa dochádza alebo hrozí vznik škody na majetku, živote alebo zdraví DE PLANO alebo tretích osôb.
5. DE PLANO má právo vymáhať od objednávateľa cenu za poškodené zariadenia a vybavenia, ktoré objednávateľ počas svojho pobytu spôsobil v ubytovacom zariadení DE

PLANO.

Cestovné poistenie

1. Účastníci pobytu DE PLANO nemajú poistenie zahrnuté v cene. Poistenie je dobrovoľný príplatok k cene pobytu. DE PLANO neposkytuje služby cestovného poistenia a tieto služby sa musia riešiť cez tretie strany.
2. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi pobytu a spoločnosti DE PLANO s.r.o neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

### 3. Odstúpenie od zmluvy, storno, zmeny

1. V prípade, že zákazník odstúpi od zmluvy z dôvodov zásadných zmien podmienok dohody zo strany DE PLANO nemá právo na:
  - a) Účasť v náhradnom termíne.
  - b) Vrátenie ceny pobytu a služieb objednaných, ktorú dovtedy uhradil.
  - c) Zákazník má právo kedykoľvek po objednaní pobytu a služieb s ním spojených svoju účasť zrušiť, bez nároku na vrátenie ceny za pobyt.

## V. Riešenie sporov

Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike vo všeobecnej sústave súdov. Príslušný súd je miestne príslušný súd v sídle kraja žalovaného.

Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k Službám poskytnutým DE PLANO upravuje Reklamačný poriadok DE PLANO. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým DE PLANO vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že DE PLANO porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na DE PLANO ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak DE PLANO na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 60 (**šesťdesiatich**) dní odo dňa jej odoslania Klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 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 DE PLANO ako predávajúcim je: Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk), alebo

iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-rieseniaspotrebiteľských-spor-ov-1> pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-disputeresolution/index\\_sk.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-disputeresolution/index_sk.htm). Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-rieseniespotrebiteľských-sporov.soi>.