



VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

Twistovo - RZ Oliwa resort

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len „VZP“) upravujú práva a povinnosti spoločnosti medzi Twistovo, s.r.o., so sídlom Tomášikova 3/A, 821 01 Bratislava IČO: 36 823 830, DIČ: 2022439595, IČ DPH: SK2022439595 , (ďalej len “prevádzkovateľ”) a objednávateľom služieb (ďalej len „klient“)
- 1.2 Prevádzkovateľ zabezpečuje klientovi ubytovacie, stravovacie, relaxačné a doplnkové služby rekreačného zariadenia Oliwa Resort, so sídlom Teplická 864/102, Trenčianska Teplá (ďalej len „RZ“) za úhradu.
- 1.3 Potvrdením rezervácie klient vyslovuje súhlas s VZP
- 1.4 Prevádzkovateľ sa zaväzuje dodržať zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v jeho aktuálnom znení

2. REZERVÁCIA

- 2.1 Rezerváciu môže urobiť klient vo vlastnom mene, alebo v prospech tretej osoby.
- 2.2 Rezerváciu vyhotovuje RZ Oliwa resort po prijatí objednávky klientom formou písomného alebo elektronického dopytu.

Rezervácia musí obsahovať

- 2.2.1 meno a priezvisko klienta
- 2.2.2 termín pobytu
- 2.2.3 údaje klienta – telefónne číslo a e-mailovú adresu
- 2.2.4 počet ubytovaných hostí /dospelých
- 2.2.5 počet ubytovaných hostí/detí

- 2.3 Na základe zaslanej rezervácie prevádzkovateľ záväzne potvrdí elektronicky klientovi objednané služby

3. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 3.1. Cena za pobyt je uvedená na stránke prevádzkovateľa. Pre klienta je záväzná tá cena, ktorá bude uvedená v potvrdení rezervácie.
- 3.2. Cenu je možné meniť v prípade zmeny počtu osôb, resp. rozsahu služieb
- 3.3 Prevádzkovateľ má právo v rámci rezervačného procesu žiadať od klienta zálohovú platbu vo výške 30% so splatnosťou do 5 pracovných dní od potvrdenia rezervácie

3.4 V prípade neuhradenia zálohovej platby v dohodnutom termíne je prevádzkovateľ oprávnený rezerváciu zrušiť

3.5 Všetky ceny sú uvedené s DPH

3.6 Rezervácia sa stáva záväznou v momente, keď je zálohová platba pripísaná na účet prevádzkovateľa

3.7 Zálohovú platbu je možné realizovať :

3.7.1 v hotovosti v RZ Oliwa resort

3.7.2 prevodom na bankový účet, na základe vystavenej zálohovej faktúry

3.8. Prevádzkovateľ môže požadovať storno poplatky v prípade, že klient rezerváciu zruší písomnou formou v nasledovných lehotách:

28 dní pred pobytom – 10% zo zálohovej platby

27-15 dní pred pobytom – 50% zo zálohovej platby

14-0 dní pred pobytom – 100% zo zálohovej platby

Zmena termínu rezervácie je možná bezplatne po konzultácii s prevádzkovateľom.

4. UBYTOVACÍ PORIADOK, STRAVOVANIE A ZODPOVEDNOSŤ

4.1 Na základe rezervácie ubytovania sa klient môže ubytovať v deň príchodu v čase od 14:00 do 19:00. Po telefonickej dohode sa čas ubytovania môže líšiť.

4.2 Pokiaľ klient nenastúpi na pobyt v termíne uvedenom na rezervácii, nevzniká mu nárok na vrátenie zálohovej platby

4.3 Klient je povinný izby uvoľniť v deň odchodu do 14,00 hod. Ak klient neuvoľní ubytovaciu kapacitu do 14,00 hod, RZ je oprávnené účtovať klientovi sumu za ďalší pobytový deň, ak nebolo dohodnuté inak.

4.4 V prípade, ak má klient potvrdenú rezerváciu a zaplatenú zálohovú platbu a prevádzkovateľ z dôvodu vyššej moci alebo nepredvídateľných udalostí ubytovanie klientovi neposkytne, je povinný ponúknuť klientovi iný termín alebo vrátiť uhradenú zálohovú platbu.

4.5 Prevádzkovateľ môže na žiadosť klienta predĺžiť jeho pobyt v prípade, ak je voľná kapacita, môže mu ponúknuť aj inú izbu v inej cenovej relácii, ako tú, v ktorej bol ubytovaný.

4.6 Klient má právo na poskytnutie všetkých služieb, ktoré boli uvedené v potvrdenej rezervácii. Dohodnuté stravovanie vo forme plnej penzie začína v deň príchodu večerou a končí v deň odchodu obedom. Klient má nárok požadovať náhradu za neprevzatú stravu iba v prípade, ak to nahlási vopred, t.j. obed do 19:00 hod predchádzajúceho dňa a večeru do 8:00 hod aktuálneho dňa. Inak mu táto náhrada neprináleží.

4.7 V priestoroch jedálne, krbovej miestnosti a letnej terasy klienti nie sú oprávnení konzumovať vlastné potraviny a nápoje. Taktiež nie je povolené vynášanie jedál mimo priestory jedálne.

4.8 Fajčenie je v interiéri zakázané, povolené je iba v exteriéri a to na vyhradených miestach

4.9 Odporúčame klientom, aby si svoje cenné veci odložili do trezoru u prevádzkovateľa, v opačnom prípade zodpovednosť za svoje cenné veci preberá klient.

- 4.10 Zabudnuté veci klientov prevádzkovateľ uchováva po dobu 1 týždňa v priestoroch Oliwa Resort. Prevádzkovateľ zabudnuté veci pošle poštou klientovi len v prípade požiadania a na náklady klienta.
- 4.11 Domáce zvieratá je možné ubytovať v priestoroch Oliwa Resort len po súhlase prevádzkovateľa a za poplatok uvedený v cenníku služieb. Klient nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvierateľom počas pobytu. Klient je povinný zbierať po zvieratách exkrementy po celom areáli Oliwa Resort počas pobytu. Domáce zvieratá musia byť pod dohľadom majiteľa.
- 4.12 Prevádzkovateľ na žiadosť klienta zabezpečí privolanie Rýchlej lekárskej starostlivosti na náklady klienta.
- 4.13 Klienti sú povinní počas pobytu chovať sa podľa etických a morálnych pravidiel
- 4.14 Klienti sú povinní pred opustením izby skontrolovať, či sú všetky svetlá vypnuté a uzatvorené všetky vodovodné batérie
- 4.15 Klienti sú povinní dodržiavať pravidlá nočného kludu v čase od 22:00-6:00 h.
- 4.16 V deň odchodu sú klienti povinní uhradiť všetky prípadne vzniknuté nedoplatky za stravu či iné služby, ktoré počas pobytu využili.
- 4.17 V prípade ak sa po odchode klienta zistí neuhradený účet, prevádzkovateľ má právo žiadať od klienta dodatočné zaplatenie účtu
- 4.18 V prípade, že klient skončí svoj pobyt z akéhokoľvek dôvodu skôr ako bolo dohodnuté v rezervácii, prevádzkovateľ má právo účtovať klientovi sumu za ubytovanie v dĺžke celého dohodnutého pobytu
- 4.19 Klient nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené ním počas trvania pobytu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca
- 4.20 V prípade sťažností alebo reklamácie je klient povinný túto skutočnosť nahlásiť prevádzkovateľovi okamžite a bezodkladne
- 4.21 Klient je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom RZ Oliwa resort.