**APLEND, s.r.o.**

I. Všeobecné ustanovenia

1. APLEND s.r.o., so sídlom V. Žingora 3883/66, 036 01 Martin, IČO: 45 512 558, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, vložka č.: 52883/L (ďalej len „APL“) za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností v súvislosti s poskytovaním služieb ubytovania ako aj ďalších súvisiacich služieb cestovného ruchu (ďalej len „Služba“ alebo „Služby“) vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky poskytovania Služieb (ďalej len „VOP“).
2. Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy o poskytnutí Služieb uzatvorenej medzi zákazníkom APL a APL ako poskytovateľom Služieb, predmetom ktorej je záväzok APL poskytnúť zákazníkom nimi objednané Služby a záväzok zákazníkov uhradiť APL za poskytnuté Služby dohodnutú cenu Služieb.

II. Definičné pojmy

1. APL znamená spoločnosť APLEND s.r.o., so sídlom V. Žingora 3883/66, 036 01 Martin, IČO: 45 512 558, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, vložka č.: 52883/L, korešpondenčná adresa: APLEND Tatry Holiday Resort Tatranská 4 Veľký Slavkov, 059 91, ktorá je poskytovateľom Služieb.
2. Objednávateľ (zákazník) znamená fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem využívať  alebo využíva Služby vo svoj prospech alebo pre tretiu osobu a uzatvára s APL Zmluvu o pobyte.
3. Služba znamená poskytovanie ubytovacích služieb a/alebo aj stravovacích služieb a iných služieb cestovného ruchu v Zariadeniach APL zo strany APL jednotlivým Objednávateľom.
4. Zmluva o pobyte znamená zmluva o poskytnutí ubytovania a iných služieb cestovného ruchu uzatvorená medzi APL a Objednávateľom, ktorej predmetom je:
5. záväzok APL poskytnúť Objednávateľovi Služby v Zariadeniach APL bližšie špecifikovaných v Zmluve o pobyte, a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok ďalej uvedených v Zmluve o pobyte a týchto VOP, a súčasne predmetom ktorej je
6. záväzok Objednávateľa zaplatiť APL cenu za dodané Služby (odplatu) vo výške, spôsobom dohodnutej v Zmluve o pobyte v nadväznosti na tieto VOP.
7. Zariadenia APL znamená zariadenie, ktoré vlastní alebo  prevádzkuje ALP za účelom poskytovania Služieb Objednávateľom
8. Internetová stránka APL znamená internetová stránka APL na doméne <https://www.aplend.com/sk/>.
9. Identifikačné údaje Objednávateľa znamená u fyzickej osoby meno, priezvisko, titul, adresa trvalého bydliska, dátum narodenia, miesto narodenia, číslo dokladu totožnosti, u právnickej osoby názov, sídlo, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, identifikačné číslo pre DPH ak je platcom DPH, zodpovedná osoba konajúca v mene spoločnosti.
10. Katalóg dodatočných ponúk APL znamená katalóg Služieb poskytovaných APL.

III. Uzavretie Zmluvy o pobyte a Objednanie Služieb

1. Zmluva o pobyte vzniká na základe akceptácie Objednávateľom doručenej objednávky Služby (rezervácie) zo strany APL.
2. Objednávateľ má právo doručiť objednávku (tzn. rezerváciu) Služby ALP (i) osobne v prevádzkových priestoroch Zariadení APL, (ii) písomne prostredníctvom e-mail rezervácie alebo (iii) prostredníctvom online rezervačného formulára na stránke APL.
3. Na akceptáciu rezervácie Služby sa vyžaduje potvrdenie zo strany APL. V prípade, ak si APL túto povinnosť nesplní a rezerváciu Služby písomne nepotvrdí najneskôr v lehote do 2 pracovných dní od jej doručenia, má sa za to, že rezerváciu APL neakceptoval.
4. Zmluva o pobyte je uzavretá v momente doručenia záväzného akceptovania rezervácie Služby, ktoré sa realizuje vo forme e-mailovej správy APL zaslaného Objednávateľovi alebo písomného tlačiva na niektorej z prevádzok zariadení APL.
5. Obsah Zmluvy o pobyte sa určuje podľa Katalógu dodatočných ponúk APL, potvrdených objednávok, týchto VOP, prípadne Osobitných podmienok priložených k potvrdenej objednávke.
6. Zmluvou o pobyte sa APL Objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť Služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

IV. Cenové podmienky

1. Ceny pobytov organizovaných APL sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi APL a Objednávateľom.
2. APL sa môže s Objednávateľom dohodnúť na individuálnej zľave z ceny.
3. Cena za Služby je vo výške uvedenej v potvrdení rezervácie zaslanej APL Objednávateľovi.
4. Cena všetkých Služieb, ako aj suma poplatkov a náhrad uvedených v Zmluve o pobyte je stanovená vrátane DPH.
5. Úhradou ceny Služieb sa rozumie ich pripísanie v plnej vyúčtovanej výške v prospech účtu APL.
6. Pri nástupe na ubytovanie v Zariadeniach APL je APL oprávnený požadovať od Objednávateľa, aby Objednávateľ uhradil do depozitu sumu individuálne dojednanú v Zmluve o pobyte  v hotovosti ako kauciu (zábezpeku), ktorá slúži na úhradu prípadných škôd spôsobených Objednávateľom v  Zariadení APL. V prípade, ak Objednávateľ nespôsobí žiadnu škodu, APL je povinný kauciu vrátiť najneskôr v posledný deň pobytu.

V. Platobné podmienky

1. Cena za Služby je splatná najneskôr pri ukončení  poskytovania Služieb, pokiaľ nebolo dohodnuté v Zmluve o pobyte alebo týchto VOP inak. APL má právo na zaplatenie ceny objednaných Služieb vo forme preddavku (až do výšky 100 % z ceny Služieb) a teda pred ich poskytnutím, v takomto prípade je  Objednávateľ povinný uhradiť cenu Služieb pred ich poskytnutím. Cenu za Služby je Objednávateľ oprávnený APL uhrádzať formou prevodom z bankového účtu (na základe zálohovej faktúry), bankovou kartou, prípadne v hotovosti  v prevádzkových priestoroch Zariadení APL..
2. APL je oprávnený požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise Zmluvy o pobyte, resp. pri potvrdení internetovej rezervácie. Výška preddavkov  je v takomto prípade 100% z ceny dosiaľ objednaných Služieb, ak nebolo dohodnuté inak.
3. Objednávateľ má nárok na poskytnutie Služieb len po zaplatení zmluvne dohodnutej ceny dosiaľ objednaných Služieb. V prípade, že Objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady ceny dosiaľ objednaných Služieb, je APL oprávnený odstúpiť od uzavretej Zmluvy o pobyte a požadovať zaplatenie storno poplatku podľa článku IX. týchto VOP.

VI. Práva a povinnosti Objednávateľa

1. K základným právam Objednávateľa patrí najmä:
2. právo užívať priestory, ktoré mu boli na ubytovanie vyhradené, ako aj užívať spoločné priestory ubytovacieho zariadenia a súčasne užívať služby, ktorých poskytovanie je s ubytovaním spojené,
3. právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených Služieb,
4. právo vyžadovať od APL informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených Služieb,
5. právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých Službách,
6. právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania Služieb odstúpiť od Zmluvy o pobyte podľa článku IX. týchto VOP,
7. má právo na okamžité odstránenie porúch v ubytovacom zariadení, ktoré vznikli počas jeho pobytu.  V prípade, ak vznik poruchy zavinil Objednávateľ, resp. akákoľvek tretia osoba, ktorá užíva ubytovacie zariadenie s vedomím Objednávateľa, Objednávateľ je povinný uhradiť všetku škodu, ktorá APL vznikla, vrátane nákladov potrebných na odstránenie poruchy/škody,
8. prípadné nedostatky reklamovať a požadovať nápravu či náhradu a to v súlade s čl. X. týchto VOP. V prípade nečerpania Služieb si Objednávateľ nechá na recepcii Zariadenia APL zaznamenať nečerpanie Služieb do dielov voucheru.
9. K základným povinnostiam Objednávateľa patrí najmä:
10. povinnosť užívať Služby len spôsobom, ktorý je vymedzený v  súlade so Zmluvou o pobyte a VOP, s prípadnými pokynmi APL ako aj  v súlade so príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
11. povinnosť oboznámiť sa pred začatím využívania Služieb s obsahom týchto VOP,
12. povinnosť užívať Zariadenie APL tak, aby nedochádzalo k škodám na majetku, poškodeniu vnútorného zariadenia a vybavenia tohto zariadenia,
13. izby v Zariadení APL musia byť v dohodnutý deň odchodu odovzdané APL najneskôr do 10:00 hod, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak a to v stave v akom bola izba prevzatá (tzn. bez akékoľvek poškodenia),
14. povinnosť dodržiavať nočný kľud od 22.00 do 6.00 ,
15. povinnosť užívať priestory vyhradené mu na ubytovanie v Zariadeniach APL a plnenia spojené s ubytovaním v Zariadeniach APL riadne; v týchto priestoroch nesmie Objednávateľ ako ubytovaný bez súhlasu APL vykonávať žiadne zmeny (napr. presun alebo výmenu nábytku, zariadenia, príslušenstva a pod.),
16. povinnosť telefonicky oznámiť APL na telefónnom čísle +421 904 744 000, alebo na telefónnom čísle, ktoré APL oznámi Objednávateľovi v deň začatia poskytovania Služieb akékoľvek poruchy, škody alebo iné obdobné skutočnosti, ktoré sa vyskytli v ubytovacom zariadení ktoré bolo prenechané do užívania Objednávateľa na základe Zmluvy o pobyte bez ohľadu na to, kto ich vznik zavinil,
17. povinnosť poskytnúť APL požadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia poruchy alebo iného nedostatku poskytovanej Služby,
18. povinnosť poskytnúť APL 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 APL ďalšie doklady vyžadované právnymi predpismi ,
19. zabezpečiť u osôb do 15 rokov veku sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje a tým predchádzať vzniku škôd,
20. nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov ktorým majú byť Služby poskytované,
21. zaplatiť cenu Služieb v súlade s článkom IV. týchto VOP v nadväznosti na Zmluvu o pobyte,
22. bez zbytočného odkladu oznamovať APL svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých Služieb,
23. prevziať od APL doklady potrebné pre čerpanie Služieb.
24. K povinnostiam Objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:
25. oboznámiť svojich účastníkov s týmito VOP ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od APL obdrží Objednávateľ , najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite Služieb,
26. zabezpečiť, aby všetci príjemcovia Služieb ako fyzické osoby (zákazníci) plnili základné povinnosti Objednávateľa vymedzené v týchto VOP, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba  výlučne len fyzická osoba ako príjemca Služieb v Zariadeniach APL,
27. určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s Objednávateľom, ktorým je právnická osoba nie je zabezpečený sprievodca priamo zo strany APL. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne prijatie poskytovaných  Služieb.

VII. Povinnosti a práva APL ako poskytovateľa Služieb

1. APL je povinný poskytovať Objednávateľovi a ostatným zákazníkom dohodnuté Služby v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých Zmluve o pobyte . Pri poskytovaní Služieb je APL viazaný Zmluvou o pobyte, týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike.
2. APL je povinný odovzdať Objednávateľovi priestory určené v Zmluve o pobyte na ubytovanie v stave spôsobilom na riadne užívanie a zabezpečiť mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytovaním.
3. Objednávateľovi sú k dispozícií rezervované izby v Zariadeniach APL od 15.00 hod dohodnutého dňa príchodu. Objednávateľ nemá právo na skoršie ubytovanie v rezervovanom priestore,  ak sa s APL osobitne nedohodne inak. .
4. APL 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 APL alebo tretích osôb.
5. APL ako poskytovateľ Služieb sa zaväzuje oznámiť Objednávateľovi nemožnosť poskytnutia Služby bez zbytočného odkladu, potom čo sa o dôvode spôsobujúcom objektívnu nemožnosť ich poskytnutia dozvedel.
6. APL je oprávnený ukončiť poskytovanie Služby ubytovania v nevyhnutnom rozsahu bez predchádzajúceho upozornenia Objednávateľa, ak sú Služby ubytovania využívané v rozpore so Zmluvou o pobyte.
7. O zodpovednosti APL za veci vnesené do ubytovacích priestorov Zariadení APL ubytovaným alebo pre neho platia ustanovenia § 433 a 436 Občianskeho zákonníka.
8. APL 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  Objednávateľa na objednanie Služieb.

VIII. Cestovné poistenie

1. Objednávateľ a príjemcovia Služieb nemajú poistenie zahrnuté v cene Služby. APL neposkytuje a ani nesprostredkováva cestovné poistenie a tieto služby si Objednávateľ je oprávnený zabezpečiť samostatne.

IX. Odstúpenie od Zmluvy o pobyte, storno poplatky, zmeny Zmluvy o pobyte

1. Odstúpenie od Zmluvy o pobyte / storno Zmluvy o pobyte zo strany Objednávateľa:
	1. Objednávateľ, ktorý je spotrebiteľom môže odstúpiť od Zmluvy o pobyte kedykoľvek pred uplynutím dohodnutej doby trvania Služieb (tzn. aj počas pobytu); ujmu vzniknutú APL ako poskytovateľovi Služieb predčasným zrušením Služby je Objednávateľ povinný nahradiť, iba ak APL nemohol ujme zabrániť. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak je Objednávateľom podnikateľ nie je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o pobyte podľa § 759 ods. 1 Občianskeho zákonníka.
	2. Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o pobyte v prípade, ak APL zásadne zmenil obsah alebo rozsah objednaných Služieb z dôvodov hodných osobitného zreteľa ktorými sú najmä výskyt poruchy Zariadenia APL v ktorom mala byť Služba poskytnutá, ktorá objektívne znemožňuje Službu poskytnúť, alebo z vážnych objektívnych dôvodov (tzv. vyššej moci ako je definovaná v bode 6 tohto článku VOP) , ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od APL spravodlivo požadovať, nie je schopný APL Službu poskytnúť (ďalej len „zásadné zmeny podmienok Služby“)
	3. V prípade, že Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o pobyte z dôvodov zásadných zmien podmienok Služby zo strany APL má Objednávateľ právo požadovať od APL :
		1. náhradný termín poskytnutia objednaných Služieb podľa ponuky APL alebo,
		2. vrátenie ceny   objednaných Služieb, ktorú dovtedy Objednávateľ ALP uhradil a to v plnej výške.
	4. Objednávateľ má súčasne právo kedykoľvek po objednaní Služieb požadovať od APL storno Zmluvy o pobyte (odstúpiť od Zmluvy o pobyte) aj bez uvedenia dôvodu a to za týchto podmienok:
	5. Bezplatné storno Zmluvy o pobyte v prípade, ak sa Objednávateľ nevyužil zľavnenú ponuky Služieb označenú ako Ubytovanie s raňajkami a 10% zľavou alebo Ubytovanie s 10% zľavou (alebo NON-REF), ktoré bude zrealizované najneskôr 5 dní pred začatím poskytovania Služieb (nástupom na pobyt v Zariadení APL);
	6. V prípade, ak sa Objednávateľ  požiadal APL o storno Služieb neskôr ako 5 dní pred začatím poskytovania Služieb (nástupom na pobyt v Zariadení APL) bude Objednávateľovi účtovaný storno poplatok  vo výške  100 % z ceny ubytovacích Služieb v nadväznosti na ustanovenie bodu 5 tohto článku. Objednávateľ má nárok na bezplatné storno Zmluvy o pobyte, pokiaľ svoj pobyt zruší v lehote 5 a viac dní pred nástupom na pobyt v Zariadení APL;
	7. Pri rezervácii zľavnenej ponuky Služieb označenej ako Ubytovanie s raňajkami a 10% zľavou alebo Ubytovanie s 10% zľavou (alebo NON-REF) je Objednávateľovi účtovaná celková cena Služby  v okamihu  zrealizovania  rezervácie Služby. V prípade ak Objednávateľ požiadal APL o storno predmetnej zľavnenej ponuky Služieb označenej ako Ubytovanie s raňajkami a 10% zľavou alebo Ubytovanie s 10% zľavou (alebo NON-REF) bude Objednávateľovi účtovaný storno poplatok  vo  výške rovnajúcej sa celkovej  cene rezervovaných ubytovacích Služieb (100% storno poplatok z ceny ubytovacích Služieb v nadväznosti na ustanovenie bodu 5 tohto článku) ;
	8. V prípade, že Objednávateľ začne využívať Služby (nastúpi na pobyt v Zariadení APL)  a počas využívania Služieb  objednaný pobyt zruší, z iného dôvodu ako je uvedený v bode 3 tohto článku APL má právo účtovať storno poplatok až do výšky rovnajúcej sa 100% ceny ubytovacích Služieb za každý aj začatý deň objednaných Služieb;
	9. Výška storno poplatkov podľa bodu 4 tohto článku je závislá od výšky ujmy ALP spôsobenej predčasným zrušením Zmluvy o pobyte zo strany Objednávateľa, v prípade ak APL nemohol vzniku ujmy na jeho strane zabrániť  z dôvodu, že aj napriek jeho snahe urýchlene obsadiť ubytovaciu kapacitu treťou osobou nemohol APL prenechať ubytovaciu kapacitu objednanú Objednávateľom ako spotrebiteľom tretej osobe.
	10. Ak si Objednávateľ praje zrušiť rezerváciu Služieb, je povinný ju zrušiť online, prostredníctvom potvrdzovacieho emailu, ktorý obdrží  krátko po vykonaní rezervácie Služieb, alebo je povinný sa obrátiť  na rezervačné oddelenie APL a to na telefónnom čísle: +421 904 744 000 alebo e-mail: tatry@aplend.com . Právo na odstúpenie od Zmluvy o pobyte alebo storno Zmluvy o pobyte podľa tohto článku môže u APL uplatniť len Objednávateľ, jeho právny nástupca alebo nimi splnomocnená osoba pričom je povinný  uviesť aj číslo rezervácie / objednávky alebo číslo Zmluvy o pobyte.
2. Odstúpenie od Zmluvy o pobyte zo strany APL:

7.     APL je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o pobyte  výlučne len z vážnych objektívnych dôvodov, ktorými sú (i) mimoriadne, nepredvídateľné, neodvrátiteľné a nezavinené udalosti, ktoré nastali nezávisle od vôle APL, ak nemožno rozumne predpokladať, že by APL tieto prekážky alebo ich následky vedel prekonať alebo odvrátiť, ktorými sú predovšetkým neodvrátiteľné živelné udalosti alebo (ii) existencia a následné odstraňovanie substanciálnych (podstatných) škôd na Zariadeniach APL v dôsledku, ktorých nemôže APL Služby poskytnúť, alebo (iii) z dôvodov neovplyvniteľných štátom nariadených  opatrení (nariadení) napríklad orgánmi verejnej moci nariadených  protiepidemiologických opatrení v súvislosti so zabránením šírenia nákazlivej ľudskej choroby (napr. COVID 19 ) dôjde zo strany orgánov verejnej moci k zákazu prevádzkovania niektorej časti Zariadení APL ktoré spolu zapríčinia nedostupnosť Služby, ktorá znemožnila realizáciu splnenia povinností APL vyplývajúcu zo Zmluvy o pobyte. APL má taktiež právo odstúpiť od Zmluvy o pobyte v prípade, ak bolo v elektronickom obchode pri konkrétnom druhu Služieb uvedených, že môže byť po jeho objednaní nedostupná, alebo v prípade, ak Objednávateľ v Zariadení APL aj napriek výstrahe hrubo porušuje dobré mravy alebo inak hrubo porušuje svoje povinnosti zo Zmluvy o pobyte.

8. APL je oprávnený využiť právo na odstúpenie od Zmluvy pobyte z dôvodov podľa bodu 7 pís. B) tohto článku bezodkladne od kedy sa o dôvode na odstúpenie dozvedel.

9. V prípade, ak APL využil právo na odstúpenie od Zmluvy o pobyte je momentom doručenia odstúpenia od Zmluvy o pobyte táto zrušená a APL je povinný vrátiť Objednávateľovi všetky ním prijaté peňažné prostriedky, ktoré od Objednávateľa za účelom poskytnutia vybranej Služby prijal.

10. V prípade, ak na základe jednej objednávky Služby bolo Objednávateľom objednaných viacero druhov Služieb vzťahuje sa právo na odstúpenie od Zmluvy o pobyte zo strany APL z dôvodov vymedzených v bode 7 pís. B) tohto článku  len na tú Službu, ktorú v oznámení o odstúpení od Zmluvy o pobyte označí APL. V takomto prípade je APL povinný vrátiť Objednávateľovi alikvotnú časť ceny Služby zodpovedajúcej cene Služby, ktorú APL Objednávateľovi z dôvodov uvedených v bode 6 tohto článku nevie objektívne poskytnúť.

11. V prípade, ak APL oznámi Objednávateľovi, že z dôvodov podľa bodu 7 pís. B) tohto článku nevie poskytnúť Objednávateľovi objednanú Službu ako celok má právo Objednávateľ, ktorý je spotrebiteľom právo na odstúpenie od zvyšku plnenia, ktoré má byť na základe Zmluvy o pobyte zo strany APL poskytnuté a súčasne má právo na vrátenie celkovú cenu Služieb.

12. APL je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o pobyte aj v prípade ak Objednávateľ neuhradí cenu Služby podľa podmienok uvedených v Zmluve o pobyte.

1. Zmena termínu objednaných Služieb :

Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ má právo požadovať APL o zmenu termínu Služieb (pobytu) 5 dní pred dňom začatia poskytovania Služieb (nástupom na pobyt v Zariadení APL) v prípade ak bola táto žiadosť doručená APL najneskôr 5  dní pred dňom, ktorý má byť podľa Zmluvy o pobyte dňom začatia poskytovania Služieb, to neplatí, ak Objednávateľ využil zľavnenú ponuku Služieb označenej ako Ubytovanie s raňajkami a 10% zľavou alebo Ubytovanie s 10% zľavou (alebo NON-REF). Pre vylúčenie pochybností platí, že zmena termínu objednaných Služieb neskôr ako 5 dní pred začatím poskytovania Služieb (nástupom na pobyt v Zariadení APL) alebo zmena termínu zľavnenej ponuky Služieb označenej ako Ubytovanie s raňajkami a 10% zľavou alebo Ubytovanie s 10% zľavou (alebo NON-REF) APL neakceptuje.

X. Reklamácia služieb a zodpovednosť za škodu

1. Ak sa vyskytne   pri poskytovaní Služby vada, má Objednávateľ právo vadu Služby reklamovať resp. uplatniť si u APL právo zo zodpovednosti za vady poskytnutej Služby. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby Objednávateľ prípadnú vadu poskytovaných Služieb riadne popísal a špecifikoval.
2. V prípade, ak na začiatku poskytovania Služby, pri odovzdávaní ubytovacieho zariadenia Objednávateľovi, zistí Objednávateľ nedostatky, ktoré pokladá za vadu ním objednanej Služby, je povinný okamžite na takéto vady upozorniť APL, prípadne jeho zástupcu a požadovať ich odstránenie.
3. Objednávateľ uplatňuje reklamáciu (i) osobne v jednotlivých prevádzkach Zariadení APL za účasti povereného pracovníka APL, alebo (ii) písomne na adrese: APLEND Tatry Holiday Resort Tatranská 4 Veľký Slavkov, 059 91, (iii) e-mailom na adrese: tatry@aplend.com
4. Z podanej reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka a čo sa ňou sleduje. V podanej reklamácii je potrebné opísať najmä skutočnosti presne identifikujúce reklamovanú Službu jej časť alebo iný nedostatok. Objednávateľ je povinný predložiť spolu s podanou reklamáciou zároveň všetky doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej Služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je APL oprávnený vyzvať Objednávateľa na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. V prípade, že Objednávateľ reklamovaný nárok neupresní, alebo nedoloží doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej Služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, APL bude pri vybavovaní reklamácie vychádzať z dostupných informácií a podkladov.
5. V prípade osobne podanej reklamácie je APL povinný vyhotoviť  potvrdenie.. V prípade, ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, je APL povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Objednávateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
6. Po uplatnení reklamácie zo strany Objednávateľa je Poskytovateľ povinný poučiť Objednávateľa o jeho nasledujúcich právach:
7. Objednávateľ má právo, aby bola jeho reklamácie vybavená niektorým zo spôsobov ustanoveným zákonom a to bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie  , za zákonné vybavenie reklamácie sa považuje:
* bezodkladné riadne poskytnutie Služby (t.j. poskytnutie služby v súlade s príslušnými právnymi predpismi),
* dohoda o zrušení poskytnutej Služby a vysporiadanie všetkých záväzkov,
* poskytnutie primeranej kompenzácie zo strany Poskytovateľa  za vadné poskytnutie Služby,
* odôvodnené zamietnutie;
1. Objednávateľ má právo požadovať od APL, aby:
* poskytoval Služby v bežnej kvalite,
* poskytoval Služby za dohodnuté ceny,
* vo vzťahu k Objednávateľovi dodržiaval zásadu rovnakého zaobchádzania,
* neukladal Objednávateľovi povinnosť bez právneho dôvodu,
* neupieral Objednávateľovi jeho práva,
* nekonal v rozpore s dobrými mravmi;
1. Objednávateľ má právo určiť spôsob vybavenia reklamácie, najmä má právo požadovať, aby:
* bola Služba poskytovaná zo strany APL poskytnutá v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
* bolo pochybenie pri poskytnutí Služby zo strany APL bezodkladne odstránené,
* boli nesprávne vyrubené poplatky alebo iné odplatné plnenia primeraným spôsobom vykompenzované,
* bola poskytnutá Objednávateľovi primeraná kompenzácia zo strany APL za vadné poskytnutie Služby,
1. Objednávateľ má právo požadovať, aby APL na základe rozhodnutia Objednávateľa podľa pís. c) tohto bodu určil spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní do dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu poskytnutej Služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia;
2. vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
3. O vybavení reklamácie rozhodne APL bezodkladne, ihneď v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a o výsledku reklamácie bude Objednávateľ informovaný bez zbytočného odkladu písomne najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia  reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Objednávateľ  právo odstúpiť od Zmluvy o pobyte.

XI. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. V prípade, ak Objednávateľ nie je spokojný s vybavením svojej reklamácie má možnosť obrátiť sa na všeobecný súd alebo Slovenskú obchodnú inšpekciu so sídlom: Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99  Bratislava.
2. Spotrebiteľská legislatíva sa snaží vzniku súdnych sporov predchádzať. Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých predpisov priniesol nové možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s Poskytovateľom rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi.
3. Orgánom alternatívneho riešenia sporu je aj Slovenská obchodná inšpekcia so sídlom Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99  Bratislava.
4. V rámci predmetného inštitútu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ďalej len aj len ako „ARS“) má Objednávateľ právo obrátiť sa na APL so žiadosťou o nápravu v prípade, že nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo sa domnieva, že APL porušil jeho práva. Ak na túto žiadosť APL do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, Objednávateľ sa môže s návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) obrátiť na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt“); možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Pred samotným alternatívnym riešením sporu by teda mala predchádzať snaha Objednávateľ vyriešiť svoj spor s APL priamou komunikáciou, až následne bude možné pristúpiť k alternatívnemu riešeniu. Zoznam subjektov, ktoré sú oprávnené spor alternatívne vyriešiť je dostupný na webovej stránke [Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky](https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1). Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Objednávateľ. Na ustanovenia Zmluvy o pobyte, ktoré zaväzujú Objednávateľa podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.
5. Subjekt po preskúmaní návrhu zistí, či môže začať alternatívne konanie alebo návrh odmietne. K odmietnutiu subjekt pristúpi, ak:
	1. Objednávateľ podá neúplnú žiadosť,
	2. subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
	3. vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS,
	4. vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
	5. vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii,
	6. ide o neopodstatnený alebo anonymný návrh.
6. Okrem toho môže subjekt návrh odmietnuť ak, sa týka sporu nižšej hodnoty ako 20 eur a samostatným dôvodom na odmietnutie môže byť aj nemožnosť riešenia sporu z dôvodu, že by subjekt ARS musel vyvinúť neprimerané úsilie, napríklad právne náročné prípady, ktoré si vyžadujú náročné dokazovanie, ktoré svojou povahou spadajú do rozhodovacej právomoci súdov. O odmietnutí návrhu je subjekt povinný Objednávateľa informovať.
7. Z uvedeného vyplýva, že hlavným cieľom alternatívneho konania je nájsť kompromisné riešenie pre zúčastnené strany a dopomôcť im k uzavretiu súkromnoprávnej dohody a predchádzať tak prípadnému súdnemu sporu a zvyšovaniu nákladov. Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok tohto konania je pre strany sporu záväzná, pričom možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.
8. V prípade, že nie je možné dosiahnuť výsledok alternatívneho konania vo forme uzavretia dohody a subjekt nadobudne, dôvodné podozrenie, že konaním alebo opomenutím APL boli porušené práva Objednávateľa, ukončí konanie vydaním odôvodneného stanoviska, voči ktorému nie je možné podať opravný prostriedok.
9. Počas alternatívneho konania môže dôjsť k odloženiu návrhu, ak:
10. začal vo veci konať skôr konať iný orgán,
11. vo veci sa už právoplatne rozhodlo pred všeobecným alebo rozhodcovským súdom,
12. strany sporu neposkytujú potrebnú súčinnosť,
13. Objednávateľ sa rozhodol ukončiť svoju účasť v konaní,
14. vec nie je možné postúpiť inému subjektu z dôvodu porušenia zásady nezaujatosti všetkých osôb poverených vedením subjektu v rámci dotknutého subjektu a strany sporu súčasne nevyjadrili písomný súhlas s pokračovaním subjektu týmito osobami.
15. Objednávateľ môže podať návrh na začatie konania aj prostredníctvom online platformy <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
16. Ustanovenia tohto článku VOP sa vzťahujú len na Objednávateľa, ktorý sa podľa osobitných právnych predpisov považuje za spotrebiteľa.

XII. Mimosúdne riešenie sporov

1. Všetky ustanovenia Zmluvy o pobyte a VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Právne vzťahy Zmluvy o pobyte a VOP výslovne neupravené sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ostatnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy o pobyte a týchto VOP platí právo Slovenskej republiky aj v prípade, že Objednávateľ je cudzinec, zahraničná osoba alebo osoba bez štátnej príslušnosti, ak nie je v Zmluve o pobyte uvedené inak.
3. Všetky spory vzniknuté z právneho vzťahu vzniknutých na základe Zmluvy o pobyte alebo súvisiacich so Zmluvou o pobyte, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik Zmluvy o pobyte sa Objednávateľ a APL pokúsia prednostne riešiť dohodou. Ak k dohode nedôjde, bude spor s konečnou platnosťou rozhodovaným súdom príslušným podľa Civilného sporového poriadku.
4. Ak Zmluva o pobyte neustanovuje inak, všetky nároky vyplývajúce zo Zmluvy o pobyte musia byť voči druhej strane uplatnené písomne.

XIII. Doručovanie písomností

1. Písomnosti sa doručujú osobne, kuriérskou službou, poštou alebo elektronickými prostriedkami (e-mail) na dohodnutú adresu, na adresu sídla druhej zmluvnej strany alebo na adresu, ktorú si zmluvné strany za týmto účelom určia.
2. Za osobné doručenie sa považuje osobné prevzatie písomnosti zmluvnou stranou, resp. osobou poverenou zmluvnou stranou na preberanie písomností.
3. Písomnosti doručované Objednávateľovi sa považujú za doručené okamihom (i) kedy ich Objednávateľ obdrží, alebo (ii) okamihom kedy ich odmietne prevziať, alebo (iii) uplynutím 7 dňa po dni od kedy podľa údajov APL dôjde do dispozičnej sféry vplyvu Objednávateľa.
4. Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené nasledujúci deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.

XIV. Záverečné ustanovenia

1. Na vzťahy neupravené týmito VOP sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, zákona č. 102/2014 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 250/2007 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v prípade ak je Objednávateľom Spotrebiteľ. V prípade, ak je Objednávateľom podnikateľ, tak sa na právne vzťahy medzi Objednávateľom ktorým je podnikateľ a APL aplikujú ustanovenia zákona č. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších právnych predpisov a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
2. Orgán dozoru v prípade právnych vzťahov s Objednávateľom, ktorý je spotrebiteľom sú príslušné orgány Slovenskej obchodnej inšpekcie - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 alebo Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Prešove pre Prešovský kraj, so sídlom: Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1, Odbor výkonu dozoru Telefón: 051/7721597 (ďalej len „SOI“).
3. APL si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto VOP aj bez predchádzajúceho upozornenia Objednávateľa avšak s právnymi účinkami len do budúcna (ďalej len „Zmena VOP“). V prípade Zmeny VOP sa riadia právne vzťahy medzi APL a Objednávateľom časovou verziou (znením) VOP, ktoré bola platná a účinná v momente odoslania objednávky Služby Objednávateľom a táto časová verzia (znenie) VOP je naďalej prístupné na internetovej stránke APL
4. Neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP je aj reklamačný poriadok.
5. Tieto VOP a reklamačný poriadok sú k dispozícií sú zverejnené na webovom sídle APL: https://www.aplend.com/sk/
6. V prípade, ak by niektoré z ustanovení týchto VOP bolo ale sa stalo neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení VOP.
7. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 14.09.2022.