

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY APLEND, s.r.o.

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. APLEND s.r.o., so sídlom Tatranská 4, 059 91 Veľký Slavkov, IČO: 45 512 558, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, Oddiel: Sro, vložka č.: 48632/P (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 zákazníkovi ním objednané Služby a záväzok zákazníka uhradiť APL za poskytnuté Služby dohodnutú cenu Služieb.

II. DEFINIČNÉ POJMY

1. **APL** znamená spoločnosť Tatranská 4, 059 91 Veľký Slavkov, IČO: 45 512 558, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, Oddiel: Sro, vložka č.: 48632/P, korešpondenčná adresa: APLEND Tatry Holiday Resort Tatranská 4 Veľký Slavkov, 059 91, ktorá je poskytovateľom Služieb – pri dodaní Služby Spotrebiteľovi obchodník a teda osoba, ktorá v súvislosti so Zmluvou o pobyte (ako spotrebiteľskou zmluvou), z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.
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. **Predajná cena** – konečná cena Služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní
4. **Spotrebiteľ** – fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
5. **Služba** znamená poskytovanie ubytovacích služieb a/alebo aj stravovacích služieb a iných služieb cestovného ruchu v Zariadeniach APL zo strany APL jednotlivým Objednávateľom.
6. **Zmluva o pobyte** znamená zmluva o poskytnutí ubytovania a iných služieb cestovného ruchu uzatvorená medzi APL a Objednávateľom, ktorej predmetom je 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 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 APL 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.
11. **Spolupracujúci partner** znamená fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá prevádzkuje zariadenie/poskytuje služby, ktoré sa na základe uzatvorenej Zmluvy o spolupráci s APL poskytujú zákazníkom APL za zvýhodnené ceny, resp. sa im poskytujú určité výhody pri využívaní služieb Spolupracujúceho partnera. Aktuálny zoznam Spolupracujúcich partnerov je uvedený na www.myaplend.com.
12. **Služba Spolupracujúceho partnera** znamená služba, ktorú poskytuje Spolupracujúci partner, a ktorú môžu využívať členovia vernostného programu MyAplend za zvýhodnené ceny po preukázaní sa QR kódom alebo so zákazníckym číslom priradeným členovi vernostného programu MyAplend.

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 APL (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 akceptácii 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.

7. APL je povinný označiť Službu Predajnou cenou jednoznačným a ľahko čitateľným spôsobom.
10. APL je povinný v každom oznámení o znížení ceny Služby uviesť predchádzajúcu cenu Služby.
11. Predchádzajúca cena Služby je najnižšia cena, za ktorú APL predával alebo poskytoval Službu:
 - a) v období 30 dní pred znížením ceny Služby, alebo
 - b) od začiatku predaja alebo poskytovania Služby, ak APL predával alebo poskytoval Služby v období kratšom ako 30 dní pred znížením ceny.
12. APL môže pri postupnom znižovaní ceny Služby uviesť ako predchádzajúcu cenu Služby pôvodnú cenu Služby pred prvým znížením ceny Služby bez ohľadu na čas predaja alebo poskytovania Služby.

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), kreditnou 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:**
 - a) 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,
 - b) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených Služieb,
 - c) právo vyžadovať od APL informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených Služieb,
 - d) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých Službách,
 - e) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania Služieb odstúpiť od Zmluvy o pobyte podľa článku IX. týchto VOP,
 - f) 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,

- g) 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.

2. K základným povinnostiam Objednávateľa patrí najmä:

- a) 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,
- b) povinnosť oboznámiť sa pred začatím využívania Služieb s obsahom týchto VOP,
- c) povinnosť užívať Zariadenie APL tak, aby nedochádzalo k škodám na majetku, poškodeniu vnútorného zariadenia a vybavenia tohto zariadenia,
- d) 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),
- e) povinnosť dodržiavať nočný klud od 22.00 do 6.00 ,
- f) 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.),
- g) 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,
- h) povinnosť poskytnúť APL požadovanú alebo inak potrebnú súčinnosť za účelom odstránenia poruchy alebo iného nedostatku poskytovanej Služby,
- i) 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 ,
- j) 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,
- k) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov ktorým majú byť Služby poskytované,
- l) zaplatiť cenu Služieb v súlade s článkom IV. týchto VOP v nadväznosti na Zmluvu o pobyte,
- m) bez zbytočného odkladu oznamovať APL svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých Služieb,
- n) prevziať od APL doklady potrebné pre čerpanie Služieb.

3. K povinnostiam Objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:

- a) 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,
- b) 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,
- c) 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 dispozícii 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 A ZÁNİK ZMLUVY O POBYTE PRE NEMOŽNOSŤ PLNENIA

A. 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 :
 - a) náhradný termín poskytnutia objednaných Služieb podľa ponuky APL alebo,
 - b) 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, pričom je povinný uhradiť APL storno poplatky vo výške o ktorej APL Objednávateľa vopred informoval pred uzatvorením Zmluvy o pobyte. Informácia o výške storno poplatkov podľa prechádzajúcej vety je dostupná Objednávateľovi pri online rezervácii Služby na webovom sídle APL v časti „výber cenníka“ v ostatných prípadoch je táto informácia poskytnutá Objednávateľovi v rámci ponuky Služieb zaslanej Objednávateľovi prostredníctvom e-mailu.
 5. 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. 6. Ak si Objednávateľ praje zrušiť rezerváciu Služieb (odstúpiť od Zmluvy), 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.

B. Odstúpenie od Zmluvy o pobyte zo strany APL:

1. APL môže od Zmluvy o pobyte pred uplynutím dohodnutej doby odstúpiť, ak ubytovaný v ubytovacom zariadení aj napriek výstrahe hrubo porušuje dobré mravy alebo inak hrubo porušuje svoje povinnosti zo zmluvy (najmä, nie však výlučne, znečisťovanie a poškodzovanie ubytovacieho zariadenia a jeho okolia, vykonávanie zmien v ubytovacom priestore, rušenie nočného klľudu, nezaplatenie ceny za ubytovanie a pod.). 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.
2. APL je oprávnený využiť právo na odstúpenie od Zmluvy pobyte z dôvodov podľa bodu 1 pís. B) tohto článku bezodkladne od kedy sa o dôvode na odstúpenie dozvedel.
3. V prípade, ak APL využil právo na odstúpenie od Zmluvy o pobyte, je momentom doručenia odstúpenia od Zmluvy o pobyte Objednávateľovi táto zrušená a APL je povinný vrátiť Objednávateľovi všetky ním prijaté peňažné prostriedky, ktoré od Objednávateľa za účelom poskytnutia vybranej Služby prijal. Tým však nie je dotknuté právo na náhradu škody a ušlého zisku, ktorá v dôsledku konania Objednávateľa APLENDU ako poskytovateľovi Služby vznikla.
4. 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 1 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, vo vzťahu ku ktorej bolo uplatnené právo APL na odstúpenie. .

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

C. Zánik Zmluvy o pobyte pre nemožnosť plnenia

1. Ak sa plnenie stane nemožným, povinnosť APL plniť, t.j. poskytnúť Službu zanikne. O nemožnosť poskytnúť Službu pôjde najmä vtedy, ak nastanú objektívne, vážne dôvody, akými sú: i) mimoriadne, nepredvídateľné, neodvratiteľné 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 neodvratiteľné živelné udalosti alebo (ii) existencia a následné odstraňovanie substanciálnych (podstatných) škôd na ubytovacích zariadeniach prevádzkovaných APL, v dôsledku ktorých nemôže APL objednanú Službu poskytnúť, alebo (iii) z dôvodov neovplyvniteľných štátom nariadených opatrení (nariadení,) /napríklad ak dôjde zo strany orgánov verejnej moci z dôvodu nariadených protiepidemiologických opatrení v súvislosti so zabránením šírenia nákazlivej ľudskej choroby (napr. COVID 19) k zákazu prevádzkovania ubytovacích zariadení v správe APL, ktoré spolu zapríčinia nedostupnosť Služby, ktorá znemožnila realizáciu splnenia povinností APL vyplývajúcu zo Zmluvy o pobyte.
2. Ak sa nemožnosť týka len časti plnenia, zanikne povinnosť, len pokiaľ ide o túto časť (napríklad v prípade, ak nie je možné poskytnúť Službu po celú dobu, na ktorej sa zmluvné strany dohodli, ale iba po jej časť); Objednávateľ má však právo ohľadne zvyšujúceho plnenia od Zmluvy o pobyte odstúpiť. Pre formu odstúpenia od zmluvy platí rovnako bod 6 uvedený v písmene A. tohto článku VOP.
3. Objednávateľ nemá nárok na náhradu škody v prípade nezavinenej nemožnosti plnenia zo strany APL z dôvodov uvedených v bode 1.
4. V prípade nezavinenej nemožnosti plnenia zo strany APL z dôvodov uvedených v bode 1 si môžu zmluvné strany dohodnúť náhradný termín poskytnutia Služby. V prípade, ak sa zmluvné strany na náhradnom termíne poskytnutia Služby nedohodnú, má Objednávateľ právo na vydanie bezdôvodného obohatenia (t.j. už uhradených peňažných prostriedkov za Službu, ktorá nebola poskytnutá).

D. Zmena termínu objednaných Služieb :

1. 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 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 10% zľavou (alebo NON-REF) APL neakceptuje.
2. Poplatky za zmenu termínu objednaných Služieb
Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny termínu poskytovania nezľavnených alebo NON-REF Služieb (pobytu) skôr ako 5 dní pred dňom začatia poskytovania Služieb (nástupom na pobyt v Zariadení APL) podľa bodu 1 tohto článku je zmena termínu poskytovania Služieb bezodplatná. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak má dôjsť k zmene termínu poskytovania akýchkoľvek objednaných Služieb (pobytu)

neskôr ako 5 dní pred dňom začatia poskytovania Služieb najneskôr však v deň predchádzajúci dňu začatia poskytovania Služieb je poplatok za zmenu termínu poskytovania Služieb vo výške zodpovedajúcej 50 % ceny objednaných Služieb.

X. UPLATNENIE PRÁVA ZO ZODPOVENOSTI ZA VADY SLUŽBY A A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Ak sa vyskytne pri poskytovaní Služby vada, má Objednávateľ právo vadu Služby vytknúť resp. uplatniť si u APL právo zo zodpovednosti za vady poskytnutej Služby. Pre správne posúdenie práva zo zodpovednosti za vady Služby je nutné, aby Objednávateľ prípadnú vadu poskytovaných Služieb riadne popísal a špecifikoval. Ak APL zodpovedá za vadu služby, Objednávateľ ako Spotrebiteľ má voči APL ako obchodníkovi právo na odstránenie vady Služby alebo má právo na primeranú zľavu z ceny Služby alebo právo od zmluvy o dodaní Služby (Zmluvy o pobyte) odstúpiť.
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 právo zo zodpovednosti za vady Služby (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. V podanom uplatnení vady Služby je potrebné opísať najmä kto si ju uplatňuje skutočnosti identifikujú vadne poskytnutú Službu, resp. iný nedostatok Služby poskytnutej zo strany APL Objednávateľovi a čo Objednávateľ požaduje. .
5. APL je povinný poskytnúť Objednávateľovi, ktorý je Spotrebiteľom písomné potvrdenie o vytknutí vady Služby a o lehote, v ktorej vadu Služby odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady Služby, bezodkladne po vytknutí vady Objednávateľom, ktorý je Spotrebiteľom. .

APL je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi, ktorý je spotrebiteľom dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady Služby, ak APL odmietne zodpovednosť za vady Služby.

XI. VERNOSTNÝ PROGRAM MYAPLEND – PODMIENKY ČLENSTVA A ČERPANIA JEHO VÝHOD

1. Členom programu MyAplend sa môže stať fyzická osoba staršia ako 18 rokov, ktorá spĺňa podmienky pre členstvo v programe MyAplend podľa tohto článku VOP.
2. Členom programu MyAplend sa nemôže stať právnická osoba (napr. obchodná spoločnosť) a ani fyzická osoba - podnikateľ, ktorá vykonáva podnikateľskú činnosť na základe zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov alebo na základe iného oprávnenia.
3. Členstvo v programe MyAplend vzniká registráciou na www.myaplend.com a súčasne vyjadrením súhlasu s týmito VOP a so spracovaním osobných údajov na účel členstva vo vernostnom programe MyAplend.
4. Zákazníkovi je v rámci registračného procesu po zadaní a potvrdení osobných údajov na www.myaplend.com zaslaný na ním uvedenú e-mailovú adresu overovací webový odkaz a až po kliknutí naň sa zákazníkovi potvrdí registrácia a aktivuje jeho osobné konto MyAplend dostupné na webovom sídle www.myaplend.com. Do osobného konta

MyAplend sa zákazník môže prihlásiť po zadaní prihlasovacieho mena a hesla. Prihlasovacie meno je totožné so zadanou e-mailovou adresou pri registrácii a heslo je totožné s heslom zadaným zákazníkom pri registrácii do vernostného programu MyAplend. Po registrácii zákazníka v klientskej zóne MyAplend získa zákazník prístup k jedinečnému zákazníkemu číslu, ktoré je taktiež vyjadrené aj ako QR kód prostredníctvom ktorého si môže uplatňovať svoje benefity člena vernostného programu MyAplend.

5. Zákazník je oprávnený kedykoľvek počas trvania registrácie vo vernostnom programe MyAplend sám si zmeniť nastavené heslo do osobného konta MyAplend. Zmena údajov Zákazníka v osobnom konte MyAplend a to telefónneho čísla, adresy zákazníka je možná len na základe osobitnej písomnej/elektronickej žiadosti zákazníka zaslanej na emailovú adresu APL: myaplend@myaplend.com ktorá obsahuje osobné údaje zákazníka a jeho pôvodnú prihlasovaciu emailovú adresu.
6. APL nenesie zodpovednosť a nezodpovedá za akékoľvek škody vzniknuté v súvislosti s prístupom do osobného konta zákazníka na www.myaplend.com. Zákazník je povinný utajovať a chrániť svoje prihlasovacie údaje k osobnému kontu MyAplend s cieľom zamedziť ich zneužitiu. APL nenesie zodpovednosť za škodu a za iné dôsledky spôsobené sfaľovaním alebo nesprávnym vyplnením údajov pri vzniku, zmene alebo zániku členstva vo vernostnom programe MyAplend.
7. Člen vernostného programu MyAplend je oprávnený využívať Služby ponúkané spoločnosťou APLEND (ubytovacie a stravovacie služby) za zvýhodnené ceny, a to vrátane nákupu darčkových poukážok a služieb určených pre tretie osoby. Člen vernostného programu MyAplend je tiež oprávnený využívať zvýhodnené ceny produktov a služieb Spolupracujúcich partnerov, prípadne využívať iné výhody v súvislosti s využívaním služieb Spolupracujúceho partnera. Člen vernostného programu MyAplend získava tiež odmeny (výhody) pri nákupe v ubytovacích a reštauračných zariadeniach APL. Zoznam zliav a iných výhod uplatniteľných na základe členstva vo vernostnom programe MyAplend v zariadeniach APL a v zariadeniach Spolupracujúcich partnerov je uvedený na www.myaplend.com.
8. Nákup Služieb za zvýhodnené ceny realizuje člen vernostného programu MyAplend na stránke www.myaplend.com po prihlásení sa do osobného konta MyAplend. Pri výbere konkrétnej Služby prostredníctvom www.aplend.com bude zákazníkovi zobrazená zvýhodnená cena pre člena vernostného programu MyAplend. V prípade, ak má zákazník záujem využiť zľavy alebo iné výhody vo vzťahu k službám ponúkaným Spolupracujúcimi partnermi, preukáže sa svojím QR kódom a zákazníckym číslom, ktoré má k dispozícii v rámci klientskej zóny MyAplend; to isté platí vo vzťahu k zľavám zo stravovacích služieb v reštauračných zariadeniach APL.
9. Službu Spolupracujúceho partnera za zvýhodnenú cenu poskytne Spolupracujúci partner po preukázaní sa zákazníka QR kódom alebo so zákazníckym číslom priradeným členovi vernostného programu MyAplend.
10. APL si vyhradzuje právo aktualizovať zoznam Spolupracujúcich subjektov, druhu benefitov, výšky zliav a spôsob ich uplatňovania; takýto aktualizovaný zoznam je vždy prístupný zákazníkovi na www.myaplend.com.
11. V osobnom konte MyAplend má zákazník prístup k svojmu kontu s osobnými údajmi, zákazníckym číslom a QR kódom, k svojim objednávkam, rezerváciám a darčkovým poukážkam.
12. Členstvo vo vernostnom programe MyAplend zaniká:
 - a) rozhodnutím APL o okamžitom zániku členstva v súlade s bodom 13 a 14 tohto článku VOP; v prípade rozhodnutia APL o okamžitom zániku členstva nie je možné

- viac v budúcnosti pre tú istú osobu obnoviť členstvo vo vernostnom programe MyAplend (a to ani registráciou pri využití inej e-mailovej adresy).
- b) vypovedaním členstva vo vernostnom programe MyAplend zo strany zákazníka v súlade s bodom 14 tohto článku VOP
 - c) ukončením činnosti programu MyAplend na základe rozhodnutia APL
 - d) v prípade ak zákazník odvolal súhlas so spracovaním osobných údajov za účelom registrácie vo vernostnom programe MyAplend a to momentom doručenia listiny o odolaní tohto súhlasu.
13. Členstvo vo vernostnom programe MyAplend zaniká okamžite ak:
- a) zákazník zneužil výhody poskytované programom MyAplend,
 - b) zákazník porušil čl. VI. bod 2 písm. a), c), e) – l) týchto VOP,
 - c) zákazník poskytol nepravdivé údaje v žiadosti o registráciu;
 - d) zákazník umožnil využívanie jeho osobného konta vo vernostnom programe MyAplend tretej osobe (to sa nevzťahuje na prípady, kedy zákazník zakúpi Služby alebo darčkové poukážky alebo využije poskytované zľavy pre tretie osoby).
14. V prípade, ak APL zistí u zákazníka dôvody pre okamžitý zánik jeho členstva v programe MyAplend, je oprávnený zablokovať osobné konto zákazníka v klientskej zóne MyAplend aj bez predchádzajúceho upozornenia a členstvo v programe zaniká dňom zistenia dôvodov na okamžitý zánik členstva v programe MyAplend.
15. Zákazník má právo vypovedať členstvo vo vernostnom programe MyAplend, a to písomne na adrese sídla APL alebo elektronicky na e-mailovej adrese: myaplend@myaplend.com“ a to aj bez uvedenia dôvodu. V tomto prípade zaniká členstvo zákazníka vo vernostnom programe MyAplend uplynutím kalendárneho mesiaca v ktorom bolo doručené písomné oznámenie zo strany zákazníka APL a spoločnosť APL je povinná vykonať bezodkladne príslušné zmeny v osobnom konte MyAplend vedúce k zrušeniu osobného konta zákazníka vo vernostnom programe MyAplend.
16. Služby ALP zakúpené so zľavou vyplývajúcou z vernostného programu MyAplend ostávajú v platnosti aj po prípadnom zániku členstva.
17. Ukončením členstva v programe MyAplend z akéhokoľvek dôvodu a akýmkoľvek spôsobom stráca člen programu MyAplend všetky práva a nároky, ktoré súviseli s členstvom v programe MyAplend,
18. Zvýhodnené ceny, zľavy, odmeny a všetky ďalšie výhody pre členov programu MyAplend nie sú právne vymáhatelné.

MyAplend BODY

19. APL sa zaväzuje, že do konta MyAplend bude členom vernostného programu MyAplend pripisovať MyAplend BODY v súlade s týmito VOP. Informácie o aktuálnej výške bodov sú dostupné v konte každého člena vernostného programu MyAplend - na webovej stránke www.myapled.com.
20. MyAplend BODY je oprávnený využívať výhradne člen vernostného programu MyAplend. Každý člen vernostného programu MyAplend je odmeňovaný za využívanie ubytovacích služieb v Zariadeniach APL, **ktoré boli objednané (rezervované) prostredníctvom** (i) e-mail rezervácie, (ii) telefonickú rezerváciu alebo (iii) prostredníctvom online rezervačného formulára na stránke APL.
21. Každý člen vernostného programu MyAplend získa automaticky za každé objednané (rezervované) ubytovanie v Zariadeniach APL podľa bodu 20 tohto článku jeden (1) BOD a to za každé celé (1) jedno EURO z celkovej uhradenej ceny ubytovacích služieb v Zariadeniach APL. APL si vyhradzuje právo udeliť členovi vernostného programu

- MyAplend bonusové MyAplend BODY a to v súlade s marketingovou akciou APL alebo kompenzačným programom pre Zákazníkov APL.
22. MyAplend BODY budú pripísané do konta člena vernostného programu MyAplend momentom zakúpenia pobytu v Zariadeniach APL (tzn. momentom potvrdenie rezervácie pobytu) v súlade s bodom 20 tohto článku. MyAplend BODY sa stanú aktívne za účelom získania zľavy alebo inej výhody podľa týchto VOP až dňom check in-u (23:59 hod) pobytu objednaného podľa bodu 20 tohto článku v Zariadeniach APL.
 23. MyAplend BODY je možné využiť v súlade s týmito VOP v lehote 500 dní odo dňa ich aktivácie v konte člena vernostného programu MyAplend, ak nie je dojednané inak. Platnosť MyAplend BODOV sa predlži dňom použitia (čerpania) MyAplend BODOV alebo dňom nového objednania pobytu v Zariadeniach APL (rezervácie) v súlade s bodom 20 a to o ďalších 500 dní.
 24. Členovia vernostného programu MyAplend sú oprávnení získať MyAplend BODY (i) využiť za účelom získania zľavy z konečnej ceny ubytovacích služieb v Zariadeniach APL alebo (ii) využiť pri objednaní (rezervácii) špeciálnych ponúk ponúkaných zo strany ALP, ktoré bude APL ponúkať členom vernostného programu MyAplend.
 25. Člen vernostného programu MyAplend je oprávnený počas objednávky (rezervácie) ubytovacích služieb v Zariadeniach APL v **osobitnom webovom rozhraní apland.hotelion.com** dostupnom prostredníctvom konta člena vernostného programu MyAplend sám zvoliť koľko aktívnych MyAplend BODOV pri kúpe ubytovania v Zariadeniach APL využije, **najviac však do výšky podľa bodu 27 tohto článku.**
 26. Maximálna výška zľavy za rezerváciu ubytovacích služieb v Zariadeniach APL členom vernostného programu MyAplend je **až najviac 50 % z celkovej ceny** týchto ubytovacích služieb v Zariadeniach APL.
 27. APL si vyhradzuje právo určiť pre konkrétny pobyt, termín, Službu alebo Zariadenie APL koľko aktívnych MyAplend BODOV bude zodpovedať jednému (1) EURU konečnej zľavy / ceny pobytu alebo inej Služby. Na účely podľa predchádzajúcej vety APL vyhlasuje, že každých v rozmedzí **od 20 - 50 MyAplend BODOV bude zodpovedať jedno (1) EURO** konečnej zľavy z ceny pobytu alebo inej Služby.

ZĽAVOVÝ PROGRAM – „ZĽAVA 10 % V REŠTAURAČNÝCH ZARIADENIACH APL“

28. Člen zľavového programu – „zľava 10 % v reštauračných zariadeniach APL“, má nárok na zľavu vo výške 10 % z pôvodnej ceny všetkých jedál vo všetkých reštauračných zariadeniach APL.
29. Pre získanie členstva v zľavovom programe – „zľava 10 % v reštauračných zariadeniach APL“ je žiadateľ, ktorý má o členstvo v zľavovom programe – „zľava 10 % v reštauračných zariadeniach APL“ záujem, povinný vyplniť formulár prístupný. Po vyplnení a odoslaní formuláru žiadateľ následne obdrží poštovou zásielkou alebo osobným odovzdaním kartu, ktorá slúži na preukázanie oprávnenia na získanie členstva v zľavovom programe – „zľava vo výške 10 % z pôvodnej ceny jedál v reštauračných zariadeniach APL“.
30. Zľavový program – „zľava vo výške 10 % z pôvodnej ceny jedál v reštauračných zariadeniach APL“ nie je možné kombinovať s oprávnením na získanie zvýhodnených cien plynúcim z členstva vo vernostnom programe MyAplend.
31. APL si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo zrušiť tento zľavový program – „zľava 10 % v reštauračných zariadeniach APL“, a to po predchádzajúcom oznámení členovi zľavového programu – „zľava 10 % v reštauračných zariadeniach APL“.

XII. 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. 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 Objednávateľa 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. 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.
4. Jedným z orgánov 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, ktorej táto pôsobnosť vyplýva priamo zo zákona.
5. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov musí obsahovať:
 - a) meno a priezvisko Objednávateľa ako spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b) presné označenie poskytovateľa služby,
 - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
 - e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na poskytovateľa služby so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s poskytovateľom služby bol bezvýsledný,
 - f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) z. č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších právnych predpisov.
6. K návrhu Objednávateľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Objednávateľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 z. č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších právnych predpisov, a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu

alternatívneho riešenia sporov. Objednávateľ môže podať návrh na začatie konania aj prostredníctvom online platformy: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

7. Ak návrh neobsahuje náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje Objednávateľa ako spotrebiteľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň Objednávateľa ako spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.
8. Subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej v texte len ako „subjekt ARS“) po preskúmaní návrhu zistí, či môže začať alternatívne konanie alebo návrh odmietne. K odmietnutiu subjekt ARS pristúpi, ak:
 - a) Objednávateľ ako spotrebiteľ podal neúplný návrh a nedoplní ho ani napriek výzve subjektu ARS v určenej lehote a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu,
 - b) subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
 - c) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS,
 - d) vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
 - e) vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) z. č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších právnych predpisov,
 - f) ide o neopodstatnený návrh; za neopodstatnený návrh sa považuje najmä návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení návrhu a priložených dokladov zrejmé, že ním Objednávateľ ako spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti, g. ide o anonymný návrh,
 - g) požiadal Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky o vyčiarknutie zo zoznamu.
9. Ak osobitný predpis neustanovuje inak alebo z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva niečo iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak:
 - a) Objednávateľ ako spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede poskytovateľa služby na žiadosť Objednávateľa o nápravu alebo od márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy Objednávateľ odoslal poskytovateľovi služby žiadosť o nápravu, na ktorú poskytovateľ služby neodpovedal,
 - b) sa Objednávateľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s poskytovateľom služby,
 - c) vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
 - d) sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a Objednávateľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
 - e) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.
10. Z vyššie uvedeného vyplýva, že hlavným cieľom alternatívneho riešenia sporov 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.

11. Ustanovenia tohto článku VOP sa vzťahujú len na Objednávateľa, ktorý sa podľa osobitných právnych predpisov považuje za spotrebiteľa.

XIII. PRÁVNÝ PORIADOK A 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.

XIV. DORUČOVANIE PÍ SOMNOSTÍ

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.

XV. 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. 108/2024 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa a doplnení niektorých zákonov 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. Informácia o spôsobe akým APL ako obchodník zabezpečuje, že hodnotenie Služieb (produktov), ktoré predáva alebo poskytuje, pochádzajú od spotrebiteľov, ktorí produkt skutočne kúpili alebo použili: APL každé hodnotenie Služieb ktoré zverejní na

webovom sídle APL zverifikuje či ho poskytla osoba Objednávateľ a to tým, že overí dostupné údaje osoby, ktorá hodnotenie poskytla s tými údajmi, ktoré eviduje o Objednávateľovi.

3. 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“).
4. APL si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto VOP aj bez predchádzajúceho upozornenia Objednávateľ a avšak s právnymi účinkami len do budúcnosti (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 prístupná na internetovej stránke APL
5. Tieto VOP sú zverejnené na webovom sídle APL: <https://www.aplend.com/sk/>
6. V prípade, ak by niektoré z ustanovení týchto VOP bolo alebo sa stalo neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení VOP.
7. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 14.07.2025 .