

Všeobecné obchodné podmienky

poskytovateľa služieb **ZÁMOK VIGLAŠ s. r. o., so sídlom Kremnická 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 967 641, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava II, oddiel Sro, vložka č.: 38543/B, prevádzka: Hotel Grand Viglaš, Zámocká 602, 962 02 Viglaš**

I. Definície pojmov a úvodné ustanovenia

Účelom týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) je vytvoriť právny rámec a upraviť práva a povinnosti medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní Služieb (ako sú ďalej definované). VOP sú vypracované podľa § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy a/alebo Rezervácie, na základe ktorých prevádzkovateľ poskytuje Klientovi Služby a Klient uhrádza za poskytnuté Služby odmenu. Odchylné dohody ohľadne Zmluvy a/alebo Rezervácie a ich prípadných dodatkov majú prednosť pred znením VOP.

Definície pojmov

- 1) Hotelom sa rozumie ubytovacie zariadenie s označením Hotel Grand Viglaš, adresa Viglaš 602, 962 02 Viglaš, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť ZÁMOK VIGLAŠ s. r. o., so sídlom Kremnická 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35967641, DIČ: 2022099926, IČ DPH: SK2022099926, zapísaná v Obchodnom registri Mestského Bratislava III, odd. Sro, vložka č. 38543/B (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „Hotel“).
- 2) Klientom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s Hotelom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle Hotelu záväznú Rezerváciu, alebo v mene ktorej Organizátor uzatvorí zmluvu o poskytnutí služieb, alebo v mene ktorej zašle Organizátor Hotelu záväznú Rezerváciu.
- 3) Organizátor je fyzická alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie alebo rezerváciu skupiny klientov VOP v mene alebo na účet Klienta a za tým účelom vstupuje do zmluvného vzťahu s Hotelom.
- 4) Zmluvnými stranami sú Hotel a Klient.
- 5) Early check out sa rozumie predčasný odchod Klienta a ukončenie pobytu v Hoteli pred dohodnutým dňom odchodu z Hotela.
- 6) Early check in sa rozumie skorší check-in Klienta na pobyt v Hoteli pred 14:00 hod. v dohodnutý deň príchodu do Hotela.
- 7) Late check out sa rozumie neskorší odchod Klienta a ukončenie pobytu v Hoteli po 10:00 hod. v dohodnutý deň odchodu z Hotela.



- 8) No show sa rozumie nenastúpenie Klienta na pobyt v Hoteli bez zrušenia rezervácie Služieb Klientom.
- 9) Predautorizáciou sa rozumie zadržanie finančných prostriedkov Klienta na jeho platobnej karte
- 10) Službou sa rozumie akékoľvek služby poskytované Hotelom najmä nie však výlučne ubytovacie, stravovacie, kongresové služby a služby wellness.
- 11) Zmluvný vzťah medzi Hotelom a Klientom o poskytovaní Služieb môže byť uzatvorený vo forme:
 - a) uzatvorenia písomnej Zmluvy o poskytnutí služieb (ďalej len „Zmluva“) alebo
 - b) písomné alebo e-mailové potvrdenie Rezervácie Hotelom
- 12) Vyššia moc (lat. vis maior) znamená udalosť, ktorá nastala nezávisle od vôle Hotela, a ktorá mu bráni v plnení Služieb Klientovi, pokiaľ nemožno rozumne predpokladať, že by Hotel túto udalosť alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, alebo že by v čase vzniku záväzku voči Klientovi túto udalosť predvídal.
- 13) Skupinou je spravidla skupina 10 (desať) osôb a viac osôb (resp. rezervácia min. 10 (desiatich) izieb obsadených 1 (jednou) alebo 2 (dvoma) osobami), ktoré si spoločne rezervujú Služby Hotela alebo si Služby Hotela rezervujú v rovnakom termíne.
- 14) Podujatím sa rozumie spoločenská akcia, ktorej sa zúčastňuje väčší počet Klientov, t. j. spravidla 10 (desať) osôb a viac, a ktorá je spojená s poskytovaním viacerých druhov Služieb Hotela.
- 15) Cenník Hotela je cenník izieb Hotela a iných Služieb platný v čase uzatvorenia Zmluvy, vytvorenia Rezervácie a/alebo v čase poskytovania Služieb.
- 16) Ubytovací poriadok je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky ubytovania v Hoteli, je umiestnený na recepcii Hotela a na webovej stránke Hotela www.grandviglas.com a je pre Klienta Hotela záväzným momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.
- 17) Reklamačný poriadok je dokument Hotela, ktorý upravuje podmienky reklamácie Služieb poskytnutých Hotelom, je umiestnený na recepcii Hotela a na webovej stránke Hotela www.grandviglas.com a je pre Klienta Hotela záväzným momentom prihlásenia sa na pobyt v Hoteli.
- 18) Akciovými pobytmi sa rozumie akciové pobyty last minute, first minute a pod., ktoré sú v ponuke Hotela označené ako „Akciové pobyty“.
- 19) Korkovným sa rozumie cena za prinesenú fľašu vína, piva alebo iných alkoholických nápojov vrátane destilátov. V prípade, že objem fľaše, resp. nádoby v ktorej je nápoj prinesený presiahne 1l, je Korkovné účtované za každý liter nápoja alebo na osobu, podľa dohody z hotelom.
- 20) Informačné povinnosti Hotela podľa § 10a ods. 1 písm. e) a f) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov sú splnené v reklamačnom poriadku Hotela uverejnenom na stránke www.grandviglas.com a umiestnenom na recepcii Hotela.
- 21) Klient pri realizácii Rezervácie potvrdzuje súhlas s týmito VOP.
- 22) Hotel si vyhradzuje právo na zmeny týchto VOP. Povinnosť písomného vyhotovenia VOP je splnená ich umiestnením na stránke Hotela www.grandviglas.com.

II. Služby

- 1) Uzatvorením Zmluvy sa Hotel zaväzuje poskytnúť Klientovi Služby v dohodnutom rozsahu, najmä v rozsahu uvedenom v Zmluve, a kvalite, pričom Klient má povinnosť zaplatiť Hotelu za Služby dohodnutú cenu, ako aj nahradiť prípadnú škodu spôsobenú v súvislosti s využitím týchto Služieb.
- 2) Hotel poskytuje ubytovacie služby za nasledovných podmienok:
 - a) Hotel je povinný na základe Zmluvy prenechať Klientovi do dočasného užívania rezervovaný typ izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu Klienta na ubytovanie. Klient má nárok na Early check in len v prípade, že sa na tom s Hotelom pri uzatváraní Zmluvy výslovne dohodol;
 - b) Klient nemá nárok dostať do užívania konkrétnu izbu v Hoteli, ibaže sa s Hotelom na tom osobitne dohodol;
 - c) Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 10:00 hod. dohodnutého dňa odchodu z ubytovania v Hoteli, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté medzi Zmluvnými stranami inak;
- 3) v prípade Late check out je Hotel oprávnený účtovať Klientovi poplatok vo výške
 - a) 20,- EUR (dvadsať eur) pri odchode z ubytovania v Hoteli do 12:00 hod. dohodnutého dňa odchodu;
 - b) 40,- EUR (štyridsať eur) pri odchode z ubytovania v Hoteli do 14:00 hod. dohodnutého dňa odchodu;
 - c) 80,- EUR (osemdesiat eur) pri odchode z ubytovania v Hoteli do 17:00 hod. dohodnutého dňa odchodu;
 - d) 100 % (sto percent) ceny izby uvedenej v Cenníku Hotela pri odchode z ubytovania v Hoteli po 17:00 hod. a neskôr dohodnutého dňa odchodu, s tým, že Klient je povinný uhradiť tieto poplatky bez toho, aby Klientovi vznikli nároky na ďalšie Služby Hotela spojené s ubytovaním;
- 4) v prípade Early check in je Hotel oprávnený účtovať Klientovi poplatok vo výške
 - a) cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc v prípade príchodu na ubytovanie pred 12:00 hod.,
 - b) 20,- EUR (dvadsať eur) v prípade príchodu na ubytovanie od 12:00.
- 5) ak sa Klient nezaregistroval v Hoteli do 22:00 hod. dohodnutého dňa príchodu do Hotela, Hotel je oprávnený rezervovanú izbu prenechať inému Klientovi, pokiaľ nebolo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- 6) Klient je povinný si izbu bezodkladne po pri príchode do Hotela a ubytovaní prezrieť a akékoľvek jej prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepcii Hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby alebo jej inventáru. V prípade, že Hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení ubytovania Klienta bez toho, aby Klient na tieto skutočnosti upozornil recepciu Hotela, je Klient povinný nahradiť Hotelu škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu.
- 7) Klient sa zaväzuje dodržiavať Ubytovací poriadok Hotela zverejnený na webovej stránke www.grandviglas.com a umiestnený na recepcii Hotela.
- 8) Hotel nezodpovedá za nesplnenie Služieb objednaných objednávateľom resp. Klientom v dôsledku Vyššej moci.

III. Rezervácia služieb

- 1) Rezerváciou sa rozumie záväzná rezervácia Služieb Klientom prostredníctvom webovej stránky Hotela www.grandviglas.com, v inom rezervačnom systéme (napr. booking.com, expedia.com a pod.), emailom na adrese reservations@grandviglas.com, resp. recepcia@grandviglas.com alebo v prípade podujatí písomná objednávka, alebo e-mailová objednávka zaslaná na e-mail zodpovedného pracovníka Hotela.
- 2) Objednávka musí obsahovať :
 - a) meno a priezvisko Klienta alebo názov firmy,
 - b) termín pobytu alebo konania podujatia,
 - c) počet hostí (počet dospelých osôb a počet detí s uvedením veku),
 - d) kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mailová adresa)
 - e) adresu trvalého pobytu Klienta alebo sídla firmy,
 - f) rozsah objednaných služieb,
 - g) u skupín spôsob úhrady za objednané služby.
- 3) Na základe objednávky Hotel vystaví potvrdenie o rezervácii vrátane zálohovej faktúry a odošle ich Klientovi písomnou alebo elektronickou formou.
- 4) Ak Klient zrealizuje online rezerváciu Služieb, akékoľvek zmeny v nej môže uskutočniť:
 - a) prostredníctvom rezervačného oddelenia Hotela: reservations@grandviglas.com resp. recepcia@grandviglas.com
 - b) písomne doporučeným listom zaslaným na poštovú adresu Hotela Hotel The Grand Viglaš, Viglaš 602, 962 02 Viglaš.
- 5) Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je Klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo, ktoré mu bolo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané na e-mailovú adresu ním zadanú pri uskutočňovaní online rezervácie.
- 6) Pokiaľ Klient požaduje zmenu uskutočnenej Rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, Hotel uskutoční všetky kroky za účelom vyhovenia požiadavkám Klienta, avšak Hotel nie je povinný požiadavke Klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť a Klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany Hotela z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej Rezervácie.
- 7) V prípade Akciových pobytov je počet ubytovacích jednotiek - izieb vyhradených na ubytovanie v rámci Akciových pobytov obmedzený a Klient nemá právo si nárokovať ubytovanie v Hoteli v rámci Akciových pobytov.

IV. Ceny Služieb a platobné podmienky

- 1) Klient je povinný zaplatiť Hotelu za poskytnutú Službu dohodnutú cenu, to platí aj pre Službu, ktorú Hotel poskytol na základe výslovnej požiadavky Klienta tretím osobám.
- 2) Pokiaľ nebola medzi Zmluvnými stranami v Zmluve dohodnutá cena Služby, je Klient povinný zaplatiť za poskytnutú Službu cenu uvedenú v Cenníku Hotela za jednotlivé Služby, ktorý je platný v čase poskytovania Služby.
- 3) Ceny budú stanovené v zmysle aktuálnych platných cenníkov. Cenníky sú uverejnené na internetovej stránke www.grandviglas.com a dostupné na recepcii Hotela, resp. na prislúchajúcom stredisku Hotela.
- 4) Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná.



- 5) Ceny za Služby uvedené v Cenníku Hotela sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty, nezahŕňajú však miestne dane, ktoré Klient uhradí pri konečnom zúčtovaní pri odchode z Hotela.
- 6) Nárok na zníženie ceny nevzniká Klientovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.
- 7) Akcie a zľavy nie je možné kombinovať a kumulovať.
- 8) V deň ukončenia pobytu je Klient povinný uhradiť všetky objednané a využitie Služby na recepcii buď v hotovosti alebo platobnou kartou, ak nebola s Klientom vopred dohodnutá platba na faktúru.
- 9) K zmene ceny Služieb oproti Cenníku Hotela môže Hotel pristúpiť, ak Klient dodatočne zmení so súhlasom Hotela počet rezervovaných izieb, rozsah Služieb, dĺžku trvania ubytovania alebo iné podmienky.
- 10) Hotel je oprávnený pri uzatváraní Zmluvy požadovať od Klienta platbu vopred – zálohovú platbu. Hotel má právo žiadať od Klienta zálohovú platbu do výšky 100 % z ceny objednaných služieb so splatnosťou do 15 dní od potvrdenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou až po uhradení a pripísaní finančnej čiastky na účet Hotela. Zálohovú platbu je možné zrealizovať nasledovnými spôsobmi:
 - a) Online platobnou kartou
 - b) v hotovosti alebo kreditnou kartou na recepcii Hotela v zákonom stanovenej lehote
 - c) prevodom na účet Hotela, ako variabilný symbol uvedíte číslo rezervácie. Bankové spojenie: Fio banka, a. s.
IBAN: SK63 8330 0000 0023 0205 2526 BIC SWIFT: FIOZSKBAXXX
Všetky poplatky za platbu hradí Klient.
- 11) Ak sa Zmluvné strany nedohodnú vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie rezervovaných a využitých Služieb zo strany Klienta je daňový doklad vo forme faktúry alebo záverečného účtu doplnených v prípade platby kartou alebo v hotovosti o blok z registračnej pokladne, a ktoré budú vystavené v prípade individuálnej klientely v deň odchodu Klienta z ubytovania v Hoteli alebo v deň, kedy Klient využil rezervovanú Službu; v prípade Skupiny, u ktorej bola vopred dohodnutá platba na faktúru bude táto vystavená do 14 dní odo dňa odchodu Klienta z ubytovania v Hoteli alebo odo dňa, kedy Klient využil rezervovanú Službu .
- 12) Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Splatnosť faktúry môže byť 14 (štrnásť) dní od jej vystavenia, ak nebola uhradená kartou alebo v hotovosti. V prípade bankového prevodu sa faktúra považuje za uhradenú dňom, pripísania príslušnej čiastky v prospech účtu Hotela uvedeného vo faktúre.
- 13) Pri omeškaní s platbou Klienta za poskytnutú Službu je Hotel oprávnený účtovať Klientovi zákonný úrok z omeškania v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

V. Ďalšie ustanovenia – podujatia

- 1) Rozsah Služieb poskytovaných Hotelom v súvislosti s uskutočnením podujatia je určený v Zmluve a/alebo Rezervácii. Ak boli Služby dohodnuté Zmluvnými stranami, ale neboli presne a/alebo dostatočne jasne špecifikované, Hotel je oprávnený poskytnúť Klientovi (Organizátorovi) Služby podľa určenia Hotela v rámci dohodnutej celkovej cenovej kalkulácie.
- 2) Hotel je povinný poskytnúť dohodnuté Služby riadne, včas a v obvyklej kvalite pre počet účastníkov podujatia podľa podmienok dojednaných v Zmluve a/alebo

Rezervácii Klientom (Organizátorom). Kvalita poskytovaných Služieb je závislá na spolupôsobení Organizátora spočívajúcom predovšetkým v dodržiavaní dohodnutého vecného a časového harmonogramu podujatia.

- 3) Na zabezpečenie a riadnu prípravu podujatia je Klient povinný oznámiť Hotelu konečný počet účastníkov podujatia najneskôr 5 (päť) kalendárnych dní pred konaním podujatia.
- 4) Zmena počtu účastníkov podujatia o viac než 10 % (desať percent) oproti pôvodne nahlásenému počtu musí byť s Hotelom vopred dohodnutá. Pri takejto zmene počtu účastníkov podujatia si Hotel vyhradzuje právo jednostranne zmeniť cenu za rezervované Služby a/alebo zameniť rezervované priestory podujatia a/alebo dohodnutý štandard a/alebo technické vybavenie priestorov podujatia. V prípade zmeny rozsahu poskytovaných Služieb na žiadosť Klienta poskytne Hotel zmenu rozsahu poskytovaných Služieb podľa vlastných možností s tým, že k takejto požiadavke pristupuje so starostlivosťou riadneho obchodníka. Na zmenu rozsahu poskytovaných Služieb však Klient (Organizátor) nemá právny nárok.
- 5) Pri prekročení počtu účastníkov podujatia oproti pôvodne nahlásenému počtu je Hotel tiež oprávnený prepracovať a zmeniť dohodnutú cenu Služieb, pričom základom vyúčtovania bude skutočný počet účastníkov podujatia.
- 6) V prípade nižšieho počtu účastníkov podujatia oproti pôvodne nahlásenému počtu bude Hotel účtovať dohodnutú cenu za Služby.
- 7) Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 24:00 hod. (do polnoci), a pokiaľ dohodnutá cena už nezohľadňuje takéto dlhšie trvanie podujatia, môže Hotel účtovať predĺženú prevádzku vo výške 90,- EUR (osemdesiat eur) za každú začatú hodinu podujatia trvajúceho po 24:00 hod. (po polnoci).
- 8) Klient nie je oprávnený zásobovať podujatie vlastnými jedlami alebo nápojmi a/alebo prinášať jedlá a nápoje na podujatie s výnimkou predchádzajúcej výslovnej písomnej dohody s Hotelom. V takých prípadoch Hotel účtuje servisný príplatok, resp. Korkovné podľa Cenníka Hotela.
- 9) Klient je povinný zaplatiť za konzumáciu jedál a nápojov rezervovaných zo strany účastníkov podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie.
- 10) Klient je povinný zaplatiť za Služby rezervované zo strany účastníkov podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie za Služby.
- 11) Klient je povinný najmenej 45 (štyridsaťpäť) dní pred uskutočnením podujatia informovať Hotel, ak je podujatie spôsobilé vyvolať verejný záujem, narušiť verejný poriadok, obmedziť alebo ohroziť záujmy Hotela a iných Klientov Hotela. Hotel je oprávnený vykonať adekvátne opatrenia na zamedzenie takéhoto stavu a Klient, ako aj účastníci podujatia sú povinní ich znášať.
- 12) Pokiaľ Hotel pre Klienta na základe jeho požiadavky obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, koná tak vždy v mene a na účet Klienta. Hotelu tým nevznikajú žiadne záväzky voči tretím osobám a nároky tretích subjektov z užívania tohto zariadenia sú nárokmi iba voči Klientovi.
- 13) Používanie nad obvyklú mieru vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení Klienta, resp. účastníkov podujatia pri použití elektrickej siete Hotela, vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas Hotela. Hotel si vyhradzuje právo osobitne spoplatniť použitie takých prístrojov a zariadení, ktoré nad obvyklú mieru zvyšujú náklady na dodávku energií alebo prevádzkové náklady Hotela. Klient je povinný zabezpečiť kompatibilitu vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení s elektrickými a inými zariadeniami Hotela, požiarными predpismi a v zmysle týchto predpisov ich aj prevádzkovať.



- 14) Za poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach Hotela spôsobené použitím zariadení podľa Čl. V ods. 12 týchto VOP zodpovedá v plnej miere Klient, ktorý je povinný uhradiť náklady spojené s uvedením do pôvodného stavu. Hotel je oprávnený prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať kontrolu takýchto zariadení a opatrenia na predchádzanie, príp. zamedzenie vzniku takéhoto stavu a Klient, ako aj účastníci podujatia, sú povinní takúto kontrolu a opatrenia strpieť.
- 15) Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení zodpovedá Klient.
- 16) Akýkoľvek dekoračný materiál alebo iný predmet vnesený do Hotela musí zodpovedať požiarnym predpisom a v zmysle nich musí byť aj používaný a prevádzkovaný. V záujme predchádzania vzniku novej škody, podlieha predošlému súhlasu Hotela vnesenie akýchkoľvek predmetov nad obvyklú mieru do Hotela, ako aj ich inštalácia a umiestnenie nad obvyklú mieru.
- 17) Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po skončení podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ Klient nezabezpečí ich odstránenie a predmety ponechá v priestoroch Hotela, Hotel je oprávnený do času odstránenia týchto predmetov účtovať Klientovi nájom za miestnosť podujatia. Hotel je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie týchto predmetov na účet Klienta bez toho, aby došlo k uzatvoreniu zmluvy o úschove alebo uložení vecí.
- 18) Malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom súhlase a na vyhradených izbách. Zvieratá nie je povolené nechať bez dozoru samostatne v izbe alebo v iných priestoroch Hotela. Klient je povinný rešpektovať pokyny pre pobyt so psom alebo iným zvieratkom.
- 19) V prípade, že má Klient pri sebe strelnú zbraň, je o tom povinný informovať recepciu Hotela pred ubytovaním sa a počas pobytu sa riadiť ustanoveniami Zákona č. 190/2003 Z. z. Zákon o strelných zbraniach a strelive a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 20) Klient je povinný užívať prenechané priestory Hotela v rozsahu zodpovedajúcom ich povahe, primeraným a riadnym spôsobom, nie nad obvyklú mieru a v súlade s účelom prenechania a odovzdať ich Hotelu v stave, v akom ich prevzal, s ohľadom na obvyklé opotrebenie. V prípade, ak po podujatí bude zistené poškodenie priestorov, na ktoré Klient vopred, resp. pri preberaní priestorov neupozornil, má sa za to, že k poškodeniu došlo počas Klientovho podujatia, a preto Klient za toto poškodenie zodpovedá.
- 21) Klient sa zaväzuje dodržiavať a plniť v mieste konania podujatia, ako aj v iných priestoroch Hotela, všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci, ochrane majetku a požiarnej ochrane, najmä zo zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zo Zákona č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarmi v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 121/2002 Z. z. o požiarnej prevencii v znení neskorších predpisov.
- 22) Klient sa zaväzuje v mieste podujatia, ako aj v priestoroch Hotela dodržiavať a plniť všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane životného prostredia.
- 23) Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Hotela robiť akékoľvek zmeny priestorov Hotela.
- 24) Klient plne zodpovedá za vzniknuté škody a poškodenie vnútorného zariadenia Hotela.

- 25) Klient je povinný chrániť prenajaté priestory Hotela, Hotel a majetok, ktorý sa v ňom nachádza, pred poškodením alebo zničením. V prípade hroziacej škody sa Klient zaväzuje zakročiť na jej odvrátenie spôsobom primeraným okolnostiam ohrozenia.
- 26) Klient je oprávnený v priestoroch Hotela vystaviť nápisy a tabule uvádzajúce logá, názvy a druh činností súvisiace s podujatím alebo jeho osobou len s predchádzajúcim písomným súhlasom Hotela. Obsah, výtvarné riešenie a stav týchto nápisov a tabúl nesmú vyvolávať vo verejnosti nepriaznivý dojem, nesmú porušovať autorské práva tretích osôb a musia byť v súlade s právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Tieto nápisy a tabule, ako aj znečistenie plôch po nich, je Klient povinný bezodkladne po ukončení podujatia alebo pred odchodom z Hotela odstrániť.
- 27) V prípade, ak Klient nechá priestory Hotela znečistené alebo v nich ponechá dovezený odpad (krabice, vrecia, výzdobu a iné.), je povinný Hotelu uhradiť poplatok minimálne vo výške 100,- EUR (sto Eur) za vypratanie každého použitého priestoru, prípadne podľa rozsahu znečistenia.
- 28) Za hrubé znečistenie a fajčenie na izbách bude klientovi účtovaný poplatok vo výške 100,- EUR (sto Eur). V prípade spustenia falošného požiarneho alebo iného poplachu sa účtuje poplatok vo výške 1000,- EUR (tisíc Eur). V prípade spôsobenia škody bude Klientovi účtovaná adekvátna náhrada škody.
- 29) Hotel nezodpovedá za úrazy Klientov vzniknuté pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ak nedošlo zo strany Hotela k hrubej nedbanlivosti alebo úmyslu.
- 30) V prípade sťažnosti je Klient povinný túto skutočnosť oznámiť okamžite. Sťažnosti sa riadia platným Reklamačným poriadkom Hotela.
- 31) Klient je povinný riadiť sa platným Ubytovacím poriadkom Hotela.

VI. Darčekový poukaz

- 1) Darčekový poukaz je možné zakúpiť osobne na recepcii alebo online na www.grandviglas.com alebo na základe telefonickej či e-mailovej objednávky zaslať aj poštou na adresu objednávateľa.
- 2) Registrácia k darčekovému poukazu vyžaduje poskytnutie osobných údajov v rozsahu meno a priezvisko odberateľa služieb, kontaktné údaje: telefónne číslo, adresu odberateľa, e-mailový kontakt, spôsob úhrady za služby, v prípade podnikateľa alebo inej právnickej osoby fakturačné údaje.
- 3) Darčekový poukaz je možné zakúpiť ako:
 - a) poukaz s nominálnou hodnotou podľa výberu s platnosťou jeden rok od zakúpenia, ktorý je možné využiť u prevádzkovateľa na ubytovacie, stravovacie, wellness a doplnkové služby
 - b) poukaz na pobytový balík z aktuálnej ponuky prevádzkovateľa s platnosťou jeden rok od zakúpenia, nie je možné ich využiť počas vybraných termínov: Veľká noc, Silvester, Halloween jesenné prázdniny. Pričom prevádzkovateľ je v rámci kalendárneho roka oprávnený oznámením na svojej webovej stránke vymedziť aj ďalšie obdobie, kedy nie je možné poukaz uplatniť.
- 4) Kúpou darčekového poukazu vyjadruje odberateľ svoj bezvýhradný súhlas s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami.
- 5) Platnosť darčekového poukazu je 1 rok od dátumu zakúpenia. Platnosť darčekového poukazu je možné predĺžiť za poplatok:
 - a) predĺženie o 3 mesiace - 50 €

- b) predĺženie o 6 mesiacov – 80 €
- c) predĺženie o 12 mesiacov – 120 €
- 6) Darčekový poukaz je prenosný a môže ním platiť aktuálny držiteľ poukazu.
- 7) Darčekový poukaz nie je možné vymeniť za hotovosť; poukaz nie je teda možné refundovať ani stornovať. Nevyčerpané finančné prostriedky z hodnoty darčekového poukazu budú po uplynutí doby platnosti poukazu prevádzkovateľom zúčtované ako objednané a nevyčerpané služby.
- 8) Odberateľ si rezervuje služby na základe darčekového poukazu podľa pokynov, ktoré dostane emailom, alebo podľa pokynov na webovej stránke prevádzkovateľa www.grandviglas.com.
- 9) Na nákup darčekových poukazov a ich čerpanie sa nevzťahujú žiadne zľavy.

VII. Odstúpenie od zmluvy a storno podmienky

- 1) Klient má právo kedykoľvek od Zmluvy odstúpiť a stornovať objednané Služby. Ako paušalizovaná náhrada škody v tomto prípade Hotelu prináleží odškodnenie vo forme storno poplatku, ktorý je Klient povinný hotelu zaplatiť za podmienok určených vo VOP v závislosti od rezervovaného ubytovania a / alebo sezóny. Storno poplatok je určený percentuálnou časťou z ceny objednaných služieb a jeho výška závisí od dĺžky časového úseku odo dňa termínu stornovania objednaných služieb do plánovaného začiatku poskytovania objednaných služieb.
- 2) Zmluvný vzťah založený zmluvou podľa týchto VOP môžu zmluvné strany ukončiť písomnou dohodou oboch zmluvných strán, odstúpením Klienta od Zmluvy, pričom hoteli vzniká v tomto prípade právo na zaplatenie storno poplatku v zmysle príslušných ustanovení VOP alebo odstúpením od Zmluvy zo strany Hotela.
- 3) Pokiaľ nebolo písomne dohodnuté inak, všeobecné storno podmienky, resp. výška storno poplatkov je nasledovná:
 - a) Skupinové rezervácie
 - i) Pri storne objednaných služieb resp. podujatia 50 kalendárnych dní a viac pred dohodnutým termínom - bez poplatku.
 - ii) Pri storne od 15 do 49 kalendárnych dní pred dohodnutým termínom - 50% z ceny dohodnutých služieb.
 - iii) Pri storne od 6 do 14 kalendárnych dní pred dohodnutým termínom - 80% z ceny dohodnutých služieb.
 - iv) Pri storne do 5 kalendárnych dní pred dohodnutým termínom - 100% z ceny dohodnutých služieb.
 - b) Individuálni klienti
 - i) Pri storne objednaných služieb 29 kalendárnych dní a viac pred dohodnutým termínom - bez poplatku.
 - ii) Pri storne od 15 do 28 kalendárnych dní pred dohodnutým termínom - 30 % z ceny dohodnutých služieb.
 - iii) Pri storne od 8 do 14 kalendárnych dní pred dohodnutým termínom - 50 % z ceny dohodnutých služieb.
 - iv) Pri storne do 7 kalendárnych dní pred dohodnutým termínom - 100 % z ceny dohodnutých služieb.
 - c) Storno podmienky pre Silvestrovský pobyt, Veľkonočný pobyt, Halloweenský

pobyt:

- i) Pri storne objednaných služieb 29 kalendárnych dní a viac pred dohodnutým termínom - bez poplatku.
 - ii) Pri storne od 15 do 28 kalendárnych dní pred dohodnutým termínom - 50 % z ceny dohodnutých služieb.
 - iii) Pri storne od 14 do 8 kalendárnych dní pred dohodnutým termínom - 70 % z ceny dohodnutých služieb.
 - iv) Pri storne do 7 kalendárnych dní pred dohodnutým termínom - 100 % z ceny dohodnutých služieb.
- 4) Storno podmienky pre limitované cenové ponuky (ďalej len „Limitované cenové ponuky“) a akciové pobyty
 - a) rezervácia Limitovaných cenových ponúk a/alebo Akciových pobytov podlieha povinnosti Klienta uhradiť zálohovú platbu vo výške 100 % (sto percent) z ceny rezervovaných Limitovaných cenových ponúk a/alebo Akciových pobytov;
 - b) ak Klient zruší Zmluvu pre Limitované cenové ponuky a/alebo Akciové pobyty, bez ohľadu na čas zrušenia Zmluvy Klientom, nie je Hotel povinný Klientovi uhradenú zálohovú platbu vrátiť.
 - 5) Hotel nie je povinný vrátiť Klientovi uhradenú platbu za Služby, ak sa uplatní postup Early check out a No show.
 - 6) V prípade odstúpenia od Zmluvy alebo jej časti zo strany Klienta alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby z mimoriadnych dôvodov na strane Klienta, ktorými sa rozumejú najmä choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou alebo iné mimoriadne udalosti, ktorých závažnosť závisí od posúdenia Hotelom, je Hotel oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku podľa týchto VOP na základe predloženia dôveryhodného písomného dôkazu o vzniknutej mimoriadnej situácii na strane Klienta.
 - 7) V prípade odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby, zašle Hotel Klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku Hotela na storno poplatok a o jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 (štrnástich) dní odo dňa doručenia odstúpenia Klienta od Zmluvy alebo od jej časti Hotelu alebo odo dňa, kedy sa mali začať poskytovať rezervované Služby.
 - 8) Klient berie na vedomie, že Hotel je oprávnený v prípade (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby, jednostranne započítať pohľadávku Klienta voči Hotelu na vrátenie Klientom uhradenej ceny Služieb pri uskutočnení online rezervácie pobytu voči pohľadávke Hotela na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky Klienta a Hotela v prospech Klienta uhradí Hotel Klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet Klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny za rezerváciu Služieb pri online rezervácii Služieb, a to do 30 (tridsiatich) pracovných dní odo dňa nasledujúceho po dni doručenia odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby. Prípadné bankové poplatky spojené s vrátením ceny rezervovaných Služieb alebo ich časti Klientovi znáša Klient.
 - 9) Hotel je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:
 - a) bolo toto právo písomne dohodnuté s Klientom z dôvodov uvedených v Zmluve,
 - b) Klient netrvá na plnení zo strany Hotela,

- c) Klient má voči Hotelu neuhradené už splatné záväzky,
 - d) v Rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba, a Klient svoj záväzok včas nesplnil, pričom Hotel môže odstúpiť od Zmluvy najneskôr do momentu splnenia tohto záväzku Klientom,
 - e) sa vyskytli okolnosti, za ktoré Hotel nezodpovedá (napr. Vyššia moc), ktoré robia splnenie Zmluvy nemožným,
 - f) Služby boli rezervované s uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov Klienta alebo iných podstatných skutočností, napr. v osobe klienta alebo účelu objednania priestorov,
 - g) má Hotel opodstatnený dôvod domnievať sa, že využitie jeho Služieb by mohlo ohroziť riadnu prevádzku, bezpečnosť alebo vážnosť Hotela voči verejnosti, alebo
 - h) Klient poruší a/alebo porušuje ustanovenia týchto VOP a/alebo Ubytovacieho poriadku.
- 10) Hotel je oprávnený okamžite ukončiť pobyt a odstúpiť od Zmluvy bez nároku Klienta na vrátenie finančnej čiastky v nasledujúcich prípadoch:
- a) úmyselné alebo nedbanlivosťou spôsobené poškodenie majetku Hotela,
 - b) ak sa Klient správa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálky,
 - c) ak Klient obťažuje svojím správaním iných hostí,
 - d) ak zdravotný stav Klienta ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu,
 - e) z dôvodu Vyššej moci.

VIII. Zodpovednosť za škodu

- 1) Hotel nezodpovedá za klenoty, peniaze a iné cennosti, ktoré boli uložené mimo hotelového trezoru na izbách, resp. neboli uložené na požiadanie v trezore na recepcii.
- 2) Za celkovú škodu na veciach vrátane klenotov, peňazí a iných cenností zodpovedá Hotel len do výšky ustanovenej vo vykonávacom predpise k zákonu č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Bez obmedzenia sa uhrádza škoda na veciach vtedy, ak boli prevzaté Hotelom do osobitnej úschovy. Právo na náhradu škody musí Klient uplatniť v Hoteli bez zbytočného odkladu po tom, ako škodu zistí, avšak toto právo zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr do 15. (pätnásteho) dňa po dni, keď sa poškodený Klient o škode dozvedel.
- 3) Poskytnutím miesta na odstavenie vozidla na parkovisku Hotela nevzniká medzi Hotelom a Klientom zmluva o úschove, resp. o uložení, preto Hotel nezodpovedá za krádež alebo poškodenie motorových vozidiel a/alebo ich príslušenstva.
- 4) Malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom súhlase a na vyhradených izbách, pričom Klient nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvieratám počas pobytu. Zviera nie je povolené nechať bez dozoru samostatne v izbe alebo v iných priestoroch Hotela. Klient je povinný rešpektovať pokyny pre pobyt so psom alebo iným zvieratám.
- 5) Klient nesie zodpovednosť za všetky škody, ktoré spôsobil počas pobytu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.
- 6) Po privolaní Rýchlej lekárskej starostlivosti na požiadanie Klienta je hotel oprávnený žiadať od Klienta úhradu výdavkov súvisiacich s ošetrením Klienta.
- 7) V prípade, že Klient svojim konaním poruší platné nariadenie resp. usmernenia

príslušného Úradu verejného zdravotníctva Slovenskej Republiky (napr. nosenie rúška v interiéri), príslušného Regionálneho úradu verejného zdravotníctva alebo akéhokoľvek orgánu štátnej alebo verejnej správy Slovenskej Republiky, v dôsledku čoho bude Hotelu uložená sankcia, má Hotel právo si od Klienta nárokovať sumu sankcie v plnej výške.

- 8) Klient je povinný Hotelu nahradiť škodu v najneskôr v deň skončenia pobytu v Hoteli alebo po využití všetkých objednaných služieb pri vyúčtovaní poskytnutých služieb, ak nebolo medzi Hotelom a Klientom dohodnuté inak.

VIII. Osobitné ustanovenia

- 1) Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.
- 2) Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.
- 3) Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k Službám poskytnutým Hotelom upravuje Reklamačný poriadok Hotela. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Hotel vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Hotel porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Hotel ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
- 4) Ak Hotel na žiadosť Klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) 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.
- 5) Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Hotelom ako predávajúcim je:

IX. Záverečné ustanovenia

- 1) Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.
- 2) Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.
- 3) Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k Službám poskytnutým Hotelom upravuje Reklamačný poriadok Hotela.
- 4) Pokiaľ nie je medzi Zmluvnými stranami a/alebo v týchto VOP uvedené inak, v prípade vzájomnej písomnej korešpondencie sa jej doručenie Zmluvným stranám bude uskutočňovať osobne, doporučenou listovou zásielkou s doručenkou alebo kuriérom, prípadne inou dohodnutou formou na adresu uvedenú v Zmluve, v Rezervácii alebo na inú oznámenú adresu. V prípade neúspešného doručenia, vrátane odmietnutia zásielky, sa deň vrátenia zásielky odosielateľovi bude považovať za deň riadneho doručenia. Ak zmluvný vzťah medzi Hotelom a Klientom trvá, zmluvné strany sú povinné navzájom si oznamovať každú zmenu svojho sídla, trvalého pobytu, korešpondenčnej adresy, ako i všetky ďalšie podstatné zmeny.
- 5) Klient sa zaväzuje pri užívaní Služby alebo Služieb Hotela neporušovať práva duševného vlastníctva Hotela a/alebo tretích osôb. Hotel nezodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb Klientom. Klient je

povinný nahradiť akúkoľvek škodu, ktorú spôsobí Hotelu alebo tretím osobám v súvislosti s porušením práv duševného vlastníctva.

- 6) Zmluvné strany si môžu vzájomné práva a povinnosti v Zmluve upraviť aj odchylné od VOP. V prípade rozporov medzi zmluvnou úpravou a ustanoveniami VOP platí zmluvná úprava.
- 7) Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.10.2023 a pre Hotel sa stávajú záväznými dňom ich zverejnenia na webovej stránke Hotela www.grandviglas.com a pre Klienta okamihom uzatvorenia Zmluvy podľa Čl. I ods. 11 písm. a) týchto VOP, resp. okamihom odoslania Rezervácie Hotelu podľa Čl. I ods. 11 písm. b) a ods. 22 týchto VOP.

Vo Viglaší 01.10.2023



.....
ZÁMOK VÍGLAŠ s. r. o.
Ing. Tomáš Sokologorský,
MBA
General manager