

Všeobecné obchodné podmienky

Hotel The Grand Viglaš ****
Platné od 1.8.2020

Obchodné meno: ZÁMOK VÍGLAŠ, s.r. o.
Adresa: Kremnická 24
851 01 Bratislava
IČO: 35967641
IČ DPH: SK2022099926
Zapísané v obchodnom registri 08.12.2005, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 38543/B
Prevádzka: The Grand Viglaš****
Adresa: Viglaš 602
962 02 Viglaš

1. Zmluvné strany

Dodávateľ: Hotel The Grand Viglaš, poskytovateľ ubytovacích, stravovacích,
kongresových a relaxačných služieb odberateľovi
Odberateľ: Objednávateľ služieb

2. Rezervácia služieb

2.1 Rezerváciu môže urobiť objednávateľ vo vlastnom mene alebo v prospech tretej osoby.

2.2 Rezerváciu potvrdí hotel odberateľovi (host'ovi) po obdržaní objednávky formou:

- písomnou,
- elektronickou,
- telefonickou.

2.3 Objednávka musí obsahovať :

- meno a priezvisko host'a alebo názov firmy,
- termín pobytu,
- počet hostí (počet dospelých osôb a počet detí s uvedením veku),
- kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mail adresu),
- adresu host'a alebo firmy,
- rozsah objednaných služieb,
- u skupín spôsob úhrady za objednané služby.

2.4. Na základe objednávky hotel vystaví potvrdenie o rezervácii vrátane zálohovej platby formou písomnou alebo elektronicky.

3. Ceny a platobné podmienky

3.1 Ceny budú stanovené v zmysle aktuálnych platných cenníkov. Cenníky sú uverejnené na internetovej stránke www.grandviglas.com a dostupné na recepcii hotela.

3.2 Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná.

3.3 Nárok na zníženie ceny nevzniká host'ovi v prípade, ak bola akciová cena ubytovania zverejnená po potvrdení rezervácie.

- 3.4 Akcie a zľavy nie je možné kombinovať a kumulovať.
- 3.5 V deň ukončenia pobytu je hosť povinný uhradiť všetky objednané a využité služby na recepcii buď v hotovosti, kreditnou alebo platobnou kartou.
- 3.6 Na základe písomne potvrdenej objednávky je možné firemným klientom vystaviť za služby faktúru.
- 3.7 Zálohová platba:
Hotel má právo žiadať od hosťa zálohovú platbu vo výške 50 – 80 % z ceny objednaných služieb so splatnosťou 7 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:
- v hotovosti alebo kreditnou kartou na recepcii hotela v zákonom stanovenej hodnote
 - prevodom na účet hotela, ako variabilný symbol uveďte číslo rezervácie.
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a. s.
Číslo účtu: 5059828390/0900
IBAN: SK31 0900 0000 0050 5982 8390 BIC SWIFT: GIBASKBX
Všetky poplatky za platbu hradí odberateľ.
- 3.8 Storno podmienky
Pri storne gastronomického spoločenského podujatia a objednaných služieb pre skupiny platia tieto podmienky:
- Pri storne objednaných služieb 41 kalendárnych dní a viac pred dohodnutým termínom bez poplatku.
 - Pri storne od 21 do 40 kalendárnych dní pred začiatkom akcie 30 % z ceny dohodnutých služieb.
 - Pri storne od 14 do 20 kalendárnych dní pred začiatkom akcie 40 % z ceny dohodnutých služieb.
 - Pri storne od 7 do 13 kalendárnych dní pred začiatkom akcie 50 % z ceny dohodnutých služieb.
 - Pri storne od 6 do 3 kalendárnych dní pred začiatkom akcie 70 % z ceny dohodnutých služieb.
 - Pri storne do 2 kalendárnych dní pred začiatkom akcie 100 % z ceny dohodnutých služieb.

Pri storne objednaných služieb jednotlivcov platia tieto podmienky (platí pre pobytové balíky, pultový cenník a darčkové poukazy):

- Pri storne od 14 do 20 pracovných dní pred začiatkom akcie 40 % z ceny dohodnutých služieb.
- Pri storne od 7 do 13 kalendárnych dní pred začiatkom akcie 50 % z ceny dohodnutých služieb.
- Pri storne od 6 do 3 kalendárnych dní pred začiatkom akcie 70 % z ceny dohodnutých služieb.
- Pri storne do 2 kalendárnych dní pred začiatkom akcie 100 % z ceny dohodnutých služieb.

- Pri pobytoch počas Veľkej Noci, Halloween a Silvester platia tieto storno podmienky:
- Pri storne 6 a menej kalendárnych dní pred nástupom na pobyt 100 % z ceny dohodnutých služieb.

Storno pobytu je potrebné urobiť písomne e-mailom s uvedením nasledovných údajov:

- meno,
- kontaktné údaje,
- termín pobytu,
- dôvod zrušenia pobytu.

V prípade vážnych okolností ako je úmrtie alebo zdravotné problémy sa storno poplatkov neúčtuje. Pre uplatnenie zrušenia rezervácie bez účtovania storno poplatkov je potrebné doložiť príslušný doklad.

Predĺženie platnosti darčekového poukazu je možné len po dohode s hotelom.

4. Zodpovednosť za škodu

- 4.1 Za hrubé znečistenie a fajčenie na izbách bude klientovi účtovaný poplatok vo výške 100 €. V prípade spustenia falošného poplachu sa účtuje poplatok vo výške 100 €. V prípade spôsobenia škody bude klientovi účtovaná adekvátne náhrada škody.

5. Poskytované služby

- 5.1 Check in v deň príchodu najskôr po 14.00 hod., pokiaľ nebolo dohodnuté inak vopred.
- 5.2 V prípade úhrady zálohovej platby je hotel povinný držať rezerváciu hosťa do 22.00 hod., ak nebolo dohodnuté inak. Pokiaľ si hosť neuplatní nárok na rezervované služby ani po tomto termíne, hotel nie je povinný zálohovú platbu vrátiť.
- 5.3 Hosť svoj pobyt odhlási v deň odchodu do 10.00 h. Do tohto času izbu uvoľní, pokiaľ nebolo individuálne vopred dohodnuté inak. Za late check-out v čase 10:00 - 12:00 sa dopláca paušálna cena **20 €**, od 12:00 – 14:00 **40 €**, od 14:00 – 17:00 **50 €** a po 17:00 bude účtovaná suma ďalšieho pobytového dňa.
- 5.4 Pokiaľ nemá hosť potvrdenú rezerváciu písomnou formou a neubytuje sa do 18.00 hod. bez predchádzajúceho oznámenia dôvodu, hotel môže voľne disponovať s rezervovanou kapacitou. V prípade ubytovania hosťa v deň jeho nástupu pred 10.00 hod. si hotel vyhradzuje právo účtovať jednu noc navyše, ak nebolo vopred dohodnuté inak.
- 5.5 V prípade, že hosť ukončí svoj pobyt skôr, ako bolo dohodnuté v rezervácii, hotel má právo účtovať hosťovi sumu za celý pobyt.
- 5.6 Hosťovi sa môže predĺžiť pobyt iba v prípade voľnej kapacity.
- 5.7 V mimoriadnych prípadoch z dôvodu vis major poskytne hotel hosťovi primerané služby v náhradnom zariadení na náklady hotela.

- 5.8 Pri objednaní stravovania polpenzia alebo plná penzia začína v deň príchodu večerou a končí v deň odchodu raňajkami (polpenzia) alebo obedom (plná penzia).
- 5.9 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.
- 5.10 V hotelových priestoroch je zakázané používať vlastné elektrické spotrebiče okrem sušiča vlasov, holiaceho strojčeka a prístrojov určených na osobnú hygienu.
- 5.11 Malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom súhlase a na vyhradených izbách, pričom hosť nesie zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvieratám počas pobytu. Zvíra nie je povolené nechať bez dozoru samostatne v izbe alebo v iných priestoroch hotela. Hosť je povinný rešpektovať pokyny pre pobyt so psom alebo iným zvieratám.
- 5.12 Klient je povinný pri nastúhovaní do izby si túto riadne prezrieť a prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď hlásiť na recepcii hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, že zistí prípadné poškodenie izby alebo jej inventáru.
- 5.13 Hosť nesie zodpovednosť za všetky škody, ktoré spôsobil počas pobytu. V prípade, že škodu spôsobilo dieťa, zodpovednosť nesie jeho zákonný zástupca.
- 5.14 V stravovacích priestoroch nie je dovolené konzumovať vlastné potraviny a nápoje. Porušenie tohto nariadenia môže byť dôvodom ukončenia pobytu hosťa bez nároku na refundáciu.
- 5.15 Po privolaní Rýchlej lekárskej starostlivosti na požiadanie hosťa je hotel oprávnený žiadať od hosťa úhradu výdavkov súvisiacich s ošetrením hosťa.
- Hotel je oprávnený okamžite ukončiť pobyt a odstúpiť od zmluvy bez nároku hosťa na vrátenie finančnej čiastky v nasledujúcich prípadoch:
 - úmyselné alebo nedbanlivosťou spôsobené poškodenie majetku hotela,
 - ak sa hosť správa v rozpore so zásadami slušného spoločenského správania a morálky,
 - ak hosť obťažuje svojím správaním iných hostí ,
 - ak zdravotný stav hosťa ohrozuje zdravie ostatných hostí a personálu,
 - z dôvodu vyššej moci.
- 5.16 V prípade sťažnosti je hosť povinný túto skutočnosť oznámiť okamžite. Sťažnosti sa riadia platným Reklamačným poriadkom hotela.
- 5.17 Personál hotela má právo skontrolovať izbu hosťa počas jeho pobytu a zabezpečiť upratanie izby v zmysle hygienických predpisov.
- 5.18 V prípade, že personál hotela zistí po odchode hosťa poškodenie alebo odcudzenie

inventáru, alebo nenahlásenie konzumácie, je hotel oprávnený doučtovať tieto pohľadávky po oznámení host'ovi z jeho kreditnej karty alebo žiadať úhradu prostredníctvom faktúry na adresu host'a.

5.19 Host' je povinný riadiť sa platným ubytovacím poriadkom hotela.

5.21. Mimo otváracích hodín si hotel účtuje poplatok za predĺženú prevádzku v sume 80,00€ každá začatá hodina. Pri uzavretej spoločnosť v priestoroch Kongresovej sály Kráľa Žigmunda a Reštaurácie Anjou Court sa účtuje poplatok za predĺženú prevádzku v sume 80,00€ za každú začatú hodinu po 24:00.

6. Ochrana osobných údajov

6.1 Odberateľ v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov prehlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami, ktoré sa týkajú získavania a spracovávaní osobných údajov podľa tohto zákona. Zároveň udeľuje dodávateľovi súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v objednávke za účelom zabezpečenia a poskytnutia služieb a pre plnenie povinností uložených zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú z obchodných vzťahov medzi odberateľom a dodávateľom. Odberateľ udeľuje súhlas so získaním a spracovaním predmetných osobných údajov aj pre potreby marketingových aktivít dodávateľa, najmä pre účasť vo vernostných a podobných programoch dodávateľa, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Odvolanie tohto súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode oboch zmluvných strán, prípadne na základe písomnej žiadosti odberateľa doručenej dodávateľovi.

7. Záverečné ustanovenia

7.1 Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.

7.2 Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Hotelom ako predávajúcim je:

7.6 Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská

- 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk, alebo
- 7.7 iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.
- 7.8 Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_sk.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.
- 7.9 Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto VOP boli alebo by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení týchto VOP.
- 7.10 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.
- 7.11 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.

Vo Viglaší 22.08.2018