

## Všeobecné obchodné podmienky

Vážený host!

Teší nás, že ste sa rozhodli využiť služby zámockého hotela Palace Art Hotel Pezinok areálu Šimák Zámok Pezinok.

Dovoľujeme si Vás požiadať o oboznámenie sa s nasledovnými Všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré upravujú a špecifikujú zmluvný vzťah medzi Vami a Prevádzkovateľom hotela, založený akceptáciou Vašej objednávky.

1. Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej aj ako „VOP“) je vytvoriť právny rámec vzťahov medzi Prevádzkovateľom hotela a jeho Klientmi s cieľom zabezpečiť informovanosť Klienta o podmienkach poskytovania služieb.
2. VOP platia pre zmluvy o ubytovaní, o poskytnutí služieb pri organizácii spoločenského podujatia, o nájme konferenčných a banketových miestností Hotela na Podujatia a vykonávanie podujatí, ako aj pre všetky ďalšie dodávky a služby poskytované Klientom.
3. Obchodné podmienky Klienta môžu byť akceptované iba v prípade, keď budú výslovne vopred písomne dohodnuté.
4. VOP sú záväzné pre každú Zmluvu (dohodu) a objednávku, predmetom ktorej je záväzok Prevádzkovateľa hotela poskytnúť Klientovi určité Služby a záväzok Klienta uhradiť za poskytnuté Služby dohodnutú cenu. Úplné znenie VOP je zverejnené na webovom sídle Prevádzkovateľa hotela [www.palacearthotel.sk](http://www.palacearthotel.sk) a sú k dispozícii k nahliadnutiu na recepcii Hotela.
5. Platí domnienka, že Klient sa s VOP oboznámil, ibaže preukáže, že prístup k nim bol obmedzený prípadne zamedzený Prevádzkovateľom hotela.
6. VOP sú záväznými pre Prevádzkovateľa hotela dňom ich zverejnenia na webovom sídle [www.palacearthotel.sk](http://www.palacearthotel.sk) a pre Klienta okamihom objednania Služby.
7. Prevádzkovateľ hotela poskytuje Klientom služby v primeranom rozsahu, ktorý ustanovuje vyhláška Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z. z. ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried.



8. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený poskytovať služby aj prostredníctvom svojich subdodávateľov. Za splnenie povinností subdodávateľmi zodpovedá Prevádzkovateľ hotela akoby ich poskytoval sám.

## Čl. I Definícia pojmov

Pre účely VOP nasledovné pojmy používajú v texte s veľkým začiatočným písmenom a majú nasledovný význam:

1. **Exkluzivitou** je právo Klienta exkluzívne užívať priestory Hotela ( ubytovanie v 48 izbách, reštaurácia Pálffy, Palace Lounge, Rytierska sála, Zlatá sála, nádvorie); exkluzivita nezahŕňa prenájom reštaurácie Zámocká Viecha; ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, odplata sa určí podľa aktuálneho cenníka.
2. **Hotelom** sa myslia všetky objekty (resp. niektoré z nich) prevádzkované Prevádzkovateľom hotela, s názvom Palace Art Hotel Pezinok a ďalšie priestory nachádzajúce sa na adrese Mladoboševská 5, 902 01 Pezinok, ktoré prevádzkuje Prevádzkovateľ hotela, prípadne iný priestor, v ktorom Prevádzkovateľ hotela poskytuje služby.
3. **Individuálnym klientom** je spravidla 1 až 9 osôb, ktoré si spoločne objednávajú služby Hotela alebo spoločne rezervujú ubytovanie v Hoteli v rovnakom termíne príchodu a odchodu. Klient sa považuje za Individuálneho klienta až pokiaľ mu Prevádzkovateľ hotela nepotvrdí, že ide o Skupinového klienta.
4. **Klientom** je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s Prevádzkovateľom hotela zmluvu o ubytovaní, zmluvu o poskytovaní služieb pri organizácii spoločenského podujatia alebo akúkoľvek inú zmluvu alebo zašle Prevádzkovateľovi hotela záväznú objednávku.
5. **Objednávkou/Rezerváciou** je akékoľvek objednanie/rezervovanie služieb Klientom, ktoré je akceptované a potvrdené Prevádzkovateľom hotela písomnou formou, formou e-mailu od kompetentnej osoby alebo automatizovaným hotelovým rezervačným IT systémom.
6. **Okamihom úhrady** je moment, kedy Prevádzkovateľ hotela získal možnosť disponovať s uhradenými finančnými prostriedkami, t. j. dňom ich pripísania na účet Prevádzkovateľa hotela, prevzatím v pokladni a pod..
7. **Organizátor** podujatia je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie v mene alebo v prospech Klienta a pre ten účel vstupuje do zmluvného vzťahu s Prevádzkovateľom hotela; ak nie je dohodnuté inak, platí, že objednávateľ podujatia (Klient) je jeho Organizátorom.

8. **Podujatím** je spoločenská akcia, ktorej sa zúčastňuje väčší počet osôb a ktorá môže byť spojená s poskytovaním viacerých druhov služieb v priestoroch Hotela (najmä ubytovacích, stravovacích, wellness a kongresových služieb).
9. **Prevádzkovateľom hotela** je obchodná spoločnosť PALACE HOTEL PEZINOK, s.r.o., so sídlom Mladobošlavská 5, 902 01 Pezinok, IČO: 51 888 602, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo 131104/B.
10. **Službou** sú akékoľvek služby poskytované Prevádzkovateľom hotela v súlade s jeho predmetom podnikania, najmä ubytovacie, stravovacie, wellness a kongresové služby.
11. **Skupinou** je spravidla 10 a viac osôb, ktoré si spoločne objednávajú služby Hotela alebo spoločne rezervujú ubytovanie v Hoteli v rovnakom termíne príchodu a odchodu.
12. **Škodou** sa rozumie skutočná škoda a ušlý zisk. Škoda sa nahrádza v peniazoch; ak však o to oprávnená strana požiada a ak je to možné, nahrádza sa škoda uvedením do predošlého stavu.
13. **Zmluvou** je zmluva o ubytovaní, zmluva o poskytnutí služieb pri organizácii spoločenského podujatia alebo akákoľvek iná zmluva, ktorú uzatvorí Prevádzkovateľ hotela s Klientom.
14. **Zmluvnými stranami** sú Prevádzkovateľ hotela a Klient.
15. **Ubytovaním** je prihlásenie sa Klienta u zamestnanca na recepcii Hotela, pričom Klient vyplní alebo potvrdí požadované údaje, dohodne sa na spôsobe úhrady nákladov spojených s jeho pobytom v Hoteli a bude mu odovzdaný kľúč, ktorý ho oprávňuje k vstupu do pridelenej izby a dohodnutých priestorov Hotela počas dohodnutého pobytu.
16. **Uvoľnením izby**, tzv. „Check-out“ sa rozumie opustenie pridelenej izby Klientom a prenechanie tejto izby k následnému uprataniu, pričom Klient je povinný informovať o uvoľnení izby zamestnanca na recepcii Hotela, vrátiť zamestnancovi na recepcii Hotela kľúč od pridelenej izby a vysporiadať si všetky záväzky voči Hotelu.

## Čl. II

### Uzavretie Zmluvy

1. Uzavretím Zmluvy sa rozumie okamih podpisu Zmluvy poslednou Zmluvnou stranou, resp. potvrdenie Objednávky/rezervácie Klienta zo strany Prevádzkovateľa

hotela; potvrdenie môže byť vykonané písomne, faxom, e-mailom alebo automatizovaným hotelovým rezervačným IT systémom. Pri Službe, za ktorú je vystavená zálohová faktúra, je podmienkou potvrdenia Objednávky/rezervácie Klientom, úhrada zálohovej faktúry v plnej výške a v termíne jej splatnosti; to však nemá vplyv na moment uzavretia Zmluvy ako je uvedené vyššie v tomto bode. Do Okamihu úhrady nie je Prevádzkovateľ hotela povinný poskytovať Služby a je oprávnený voľne disponovať s rezervovanými priestormi a ubytovacími kapacitami, resp. Službami, teda ich aj ponúkať iným záujemcom.

2. Uzatvorením Zmluvy a Okamihom úhrady sa Prevádzkovateľ hotela zaväzuje zabezpečiť Klientovi Služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a čase. Uzatvorením zmluvy Klientovi vzniká povinnosť zaplatiť Prevádzkovateľovi hotela dohodnutú cenu a nahradiť prípadnú škodu, spôsobenú v súvislosti s objednaním a/alebo čerpaním hotelových Služieb.
3. Zmluvnými stranami sú Prevádzkovateľ hotela a Klient. Pokiaľ Služby Prevádzkovateľa hotela objednávala tretia osoba (sprostredkovateľ), voči Prevádzkovateľovi hotela sú sprostredkovateľ aj Klient zaviazaní na plnenie Prevádzkovateľovi hotela spoločne a nerozdielne, ak nie je písomne dohodnuté inak.
4. V prípade skupinových alebo pravidelne sa opakujúcich objednávok môžu Zmluvné strany uzavrieť písomnú rámcovú Zmluvu s tým, že dohody dojednané v rámcovej Zmluve majú prednosť pred ustanoveniami VOP. Platnosť a účinnosť VOP však tým nie je dotknutá. To platí aj v prípade individuálnych Zmlúv.
5. Ďalší nájom (podnájom) prenechaných miestností ako aj ich používanie na iné účely ako ubytovanie, resp. na iné účely ako bolo dohodnuté v Zmluve, vyžadujú predchádzajúci písomný súhlas Prevádzkovateľa hotela.

### **Čl. III**

#### **Ubytovacie služby – individuálni klienti**

1. Prevádzkovateľ hotela je povinný dať k dispozícii Klientovi rezervované izby od 15.00 hod. dohodnutého dňa príchodu v stave spôsobilom na riadne užívanie a zabezpečiť mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytovaním. Klient sa pri príchode do Hotela vždy preukazuje platným dokladom totožnosti, ktorý spĺňa požiadavky v zmysle zákona č. 253/1998 Z. z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky v platnom znení.

2. Klient má nárok na odovzdanie rezervovanej izby a ubytovanie sa pred uvedeným termínom tzv. skorý „Check-in“ len v prípade, že sa na tom s Prevádzkovateľom hotela výslovne dohodol a Prevádzkovateľ hotela Klientovi písomne alebo emailom potvrdil, že jeho požiadavku akceptuje. V prípade odovzdania izby v čase pred 15:00 hod. dňa príchodu uhradí Klient Prevádzkovateľ hotela poplatok podľa aktuálne platného cenníka.
3. Prevádzkovateľ hotela je povinný poskytnúť Klientovi typ izby podľa objednávky, avšak Klient nemá nárok na odovzdanie konkrétnej izby, ibaže sa s Prevádzkovateľom hotela na tom písomne dohodol.
4. Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 10.00 hod. dopoludnia dohodnutého dňa odchodu, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. V prípade neskoršieho uvoľnenia izby – tzv. „Late Check-out“ uhradí Klient Prevádzkovateľovi hotela poplatok podľa aktuálneho cenníka.
5. Ak sa Klient na základe potvrdenej Rezervácie neubytoval v hoteli najneskôr do 18.00 hod. dňa príchodu a pokiaľ nebol výslovne dohodnutý neskorší príchod, Prevádzkovateľ hotela je oprávnený rezervované izby prenechať inému Klientovi, pričom Klient, ktorý sa neubytoval a ani sa nedohodol s Prevádzkovateľom hotela inak, je povinný uhradiť objednané Služby v súlade so storno podmienkami týchto VOP.
6. Ak Klient požaduje ubytovať sa v Hoteli pred 6.00 hodinou rannou a Prevádzkovateľ hotela mu to umožní, je Klient povinný uhradiť cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
7. Klient je povinný nahlásiť zamestnancovi na recepcii Hotela akékoľvek nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ubytovaní sa do izby, resp. po ich zistení. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí alebo spôsobí akékoľvek škody (najmä poškodenie izby alebo jej inventáru). Klient sa zaväzuje konať tak, aby nespôbil škodu a predchádzal jej vzniku. V prípade, že Klient spôsobí Prevádzkovateľovi hotela akúkoľvek škodu (najmä poškodenie izby alebo jej inventáru) alebo Prevádzkovateľ hotela zistí akúkoľvek škodu ( najmä poškodenie izby alebo jej inventáru), a to počas a/alebo po ukončení pobytu Klienta, a nejde o škody oznámené Klientom na recepcii Hotela zistené ihneď po ubytovaní, ktoré Klient nespôbil, je Prevádzkovateľ hotela oprávnený požadovať zaplatiť od Klienta aj zmluvnú pokutu vo výške 350,- EUR. Tým nie je dotknutý nárok Prevádzkovateľa hotela na náhradu škody (najmä za poškodenie izby alebo jej inventáru) vo výške presahujúcej sumu 350 ,- EUR.

8. Klient je povinný počas jeho pobytu v Hoteli uložiť a uchovávať cenné predmety alebo predmety vysokej finančnej, spoločenskej alebo duševnej hodnoty v hotelovom trezore určenom pre tieto účely na recepcii Hotela. Pokiaľ toto právo Klient nevyužije, za prípadnú škodu spôsobenú stratou, zneužitím, poškodením, odcudzením alebo iným spôsobom zodpovedá Prevádzkovateľ hotela len v miere určenej zákonom.
9. Ak má Klient záujem o garantovanú rezerváciu, Prevádzkovateľ hotela je oprávnený požadovať od Klienta zaplatenie zálohy vo výške 100 % celkovej ceny rezervácie. Rezervácia sa považuje za garantovanú zo strany Prevádzkovateľa hotela Okamihom úhrady zálohy.
10. Pobyt Klienta v Hoteli upravuje ubytovací poriadok a prevádzkové poriadky Hotela, ktoré sú k nahliadnutiu na recepcii Hotela. Tieto poriadky sú pre Klientov hotela záväzné.
11. Klient, ktorý nie je štátnym občanom Slovenskej republiky a ani štátnym občanom EÚ, je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov v znení neskorších predpisov vyplniť a odovzdať zamestnancovi na recepcii Hotela úradné tlačivo o hlásení pobytu cudzincov, pričom všetky požadované údaje je takýto Klient povinný vyplniť úplne a pravdivo.

#### **Čl. IV**

#### **Ubytovacie služby – skupiny**

1. Ak nie je uvedené v týchto VOP inak, platia pre ubytovacie podmienky skupín ustanovenia Čl. III VOP a ostatné všeobecné podmienky podľa VOP.
2. Klient má nárok na odovzdanie rezervovanej izby a ubytovanie sa pred uvedeným termínom tzv. skorý „Check-in“ len v prípade, že sa na tom s Prevádzkovateľom hotela výslovne dohodol a Prevádzkovateľ hotela Klientovi písomne alebo emailom potvrdil, že jeho požiadavku akceptuje. V prípade odovzdania izby v čase pred 15:00 hod. dňa príchodu uhradí Klient Prevádzkovateľ hotela poplatok podľa aktuálne platného cenníka.

#### **Čl. V**

#### **Ceny za Služby poskytované Prevádzkovateľom hotela a platobné podmienky**

1. Klient je povinný zaplatiť za poskytnuté Služby dohodnutú cenu, to platí aj pre Služby, ktoré Prevádzkovateľ hotela poskytol na základe výslovnej požiadavky Klienta tretím osobám.
2. Dohodnutá cena, prípadne spôsob jej určenia je cena/spôsob, ktorá je uvedená/ý v potvrdení Objednávky/rezervácie. Pokiaľ cena nebola takto dohodnutá, platia zverejnené cenníkové ceny. Pokiaľ z dôvodu zmeny podmienok, pri ktorých Prevádzkovateľ hotela potvrdil Objednávku/rezerváciu, využije Prevádzkovateľ hotela právo na úpravu ceny, platí takáto upravená cena.
3. Ceny uvedené v cenníku Hotela sú konečné a zahrňajú daň z pridanej hodnoty, nezahrňajú však miestne dane.
4. Pokiaľ sa v lehote medzi uzavretím Zmluvy a poskytnutím objednaných Služieb zvýšia hotelové ceny (vrátane cien tovarov a služieb od dodávateľov Hotela), môže Hotel dohodnutú cenu primerane zvýšiť. Prevádzkovateľ hotela si zároveň vyhradzuje právo upravovať výšku cien Služieb v závislosti na zmene príslušnej legislatívy i v závislosti na inflácii, čo Klient berie na vedomie a vyjadruje svoj výslovný súhlas. Prevádzkovateľ hotela je povinný o zmene výšky ceny Služieb informovať Klienta. Klient sa má právo k zmenenej výške ceny Služieb vyjadriť v lehote do 15 kalendárnych dní od doručenia oznámenia o zmene ceny Služieb. Zvýšenie ceny Služieb v súlade s týmto bodom VOP sa považuje za oprávnenú zmenu bez potreby uzatvárania dodatku; Klient je v takom prípade povinný uhradiť navýšenú cenu. Toto ustanovenie sa vzťahuje iba na Objednávky/rezervácie, ktoré neboli uhradené v celej svojej hodnote na 100 % vopred na základe zálohovej faktúry alebo predplatby (garantovaná rezervácia podľa čl. III bodu 9 VOP).
5. K zmene ceny môže Prevádzkovateľ hotela pristúpiť aj vtedy, ak Klient dodatočne zmení so súhlasom Prevádzkovateľa hotela počet rezervovaných izieb, rozsah hotelových Služieb, dĺžku pobytu a pod. Klient je v takom prípade povinný uhradiť navýšenú cenu.
6. Ak boli Klientovi poskytnuté zľavy s ohľadom na špecifické podmienky Objednávky (napr. množstevná zľava), pričom Klient nedodrжал podmienky Objednávky, Prevádzkovateľ hotela je oprávnený upraviť ceny na štandardné cenníkové ceny; Klient sa zaväzuje v takom prípade uhradiť takto upravené ceny. Zľavy sa uplatnia len za podmienky, že Klient splní objemové/kapacitné podmienky. Zároveň sa na zrušené Služby uplatňujú storno podmienky podľa VOP.



7. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený pri ubytovaní sa Klienta vyžadovať úhradu predplatby, finančnú garanciu alebo zábezpeku vo forme blokácie sumy na kreditnej/debetnej karte Klienta, a to maximálne vo výške ceny objednaných Služieb.
8. Ak sa nedohodne vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie objednaných Služieb zo strany Klienta sú Klientom spotrebované Služby.
9. Splatnosť faktúry je 14 kalendárnych dní od jej vystavenia. Faktúra sa považuje za uhradenú Okamihom úhrady.
10. Platba kreditnou/debetnou kartou môže byť vykonaná pred aj po čerpaní hotelových Služieb, a to na základe Klientom poskytnutých údajov potrebných na realizáciu platby. Poskytnutím údajov na platbu kreditnou/debetnou kartou Klient vyslovuje súhlas s jej použitím. Prevádzkovateľ hotela má právo aj dodatočne zúčtovať z kreditnej/debetnej karty Klienta prípadné rozdiely, ktoré budú zistené po jeho odchode (napr. konzumácia z minibaru, náhrada škody, zmluvné pokuty a pod.), s čím Klient vyslovuje súhlas. Prevádzkovateľ hotela je však povinný písomne/e-mailom informovať Klienta o akomkoľvek dodatočnom vyrovnaní rozdielov z kreditnej/debetnej karty Klienta a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania. Hotel pri platbe akceptuje tieto druhy kreditných/debetných kariet: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Diners club International.
11. Pri omeškaní s platbou je Prevádzkovateľ hotela oprávnený účtovať úroky z omeškania vo výške 0,05 % omeškanej platby za každý deň omeškania.
12. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený na jednostranné započítanie pohľadávok voči Klientovi. Započítanie pohľadávky Klientom voči Prevádzkovateľovi hotela je možné po predošlej dohode s Prevádzkovateľom hotela.

## **Čl. VI**

### **Podujatia**

1. Na zabezpečenie a riadnu prípravu Podujatia je jeho Organizátor povinný oznámiť Prevádzkovateľovi hotela konečný počet účastníkov najneskôr 14 pracovných dní pred konaním Podujatia.
2. V prípade zmeny rozsahu poskytovaných Služieb na žiadosť Klienta, Prevádzkovateľ hotela poskytne navýšenie rozsahu poskytovaných Služieb podľa aktuálnych možností s tým, že k takejto požiadavke pristupuje so starostlivosťou

riadneho obchodníka. Na zvýšenie rozsahu poskytovaných Služieb však Klient právny nárok nemá.

3. Zmena v počte účastníkov Podujatia musí byť s Prevádzkovateľom hotela vopred dohodnutá. Pri takejto zmene/odchýlke počtu účastníkov si Prevádzkovateľ hotela vyhradzuje právo jednostranne zameniť potvrdené miestnosti. Pri zmene miestnosti si Prevádzkovateľ hotela vyhradzuje právo účtovať zmenu ceny prenájmu podľa aktuálneho cenníka. Zmena rozsahu Služieb Klientom smerom nadol sa považuje za zrušenie Služieb, na ktoré sa primerane aplikujú storno podmienky.
4. Pri prekročení počtu účastníkov je Prevádzkovateľ hotela tiež oprávnený prepracovať a zmeniť dohodnutú cenu. Základom zmeneného vyúčtovania podľa predchádzajúcej vety je skutočný počet účastníkov alebo záväzná objednávka, ak sa na ňu vzťahujú storno podmienky. Klient je v takom prípade povinný uhradiť zmenenú cenu.
5. Pri Podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 24.00 hod. v reštaurácii Pálffy, v priestoroch Zlatej sály dlhšie ako do 3.00 hod a/alebo ostatných priestoroch Hotela dlhšie ako do 24:00 hod., a pokiaľ dohodnutá cena už nezohľadňuje dlhšie trvanie Podujatia (nad rámec otváracích hodín), môže Prevádzkovateľ hotela účtovať príplatky podľa aktuálneho cenníka, ak z Objednávky nevyplýva iná dohodnutá cena. Klient je v takom prípade povinný uhradiť príplatky podľa vyúčtovania Prevádzkovateľom hotela. Po 22.00 hod je zákaz rušenia nočného kludu vo vonkajších priestoroch Hotela.
6. Organizátor a/alebo Klient Podujatia nie je oprávnený zásobovať Podujatie vlastnými jedlami alebo nápojmi s výnimkou predchádzajúcej písomnej dohody s Prevádzkovateľom hotela. V takých prípadoch si Prevádzkovateľ hotela vyhradzuje právo účtovať servisný príplatok. V súlade s vyhláškou č. 533/2007 Z.z. o podrobnostiach o požiadavkách na zariadenia spoločného stravovania (§ 9 ods. 3 písm. f) a § 9 ods. 4 písm. h) vyhlášky) sa musia hotové pokrmy podávať bezprostredne po ich tepelnom dohotovení, najneskôr však tri hodiny po ukončení ich technologického spracovania. Hotel neposkytuje balenie nespotrebovaných pokrmov; balenie a konzumácia nespotrebovaných pokrmov je na vlastné riziko a zodpovednosť Klienta/Organizátora, pričom Prevádzkovateľ hotela je oprávnený vyžadovať podpis vyhlásenia pre daný účel od osoby preberajúcej nespotrebované pokrmy.

7. Organizátor podujatia a Klient sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť náklady za konzumáciu jedál a nápojov objednaných zo strany účastníkov Podujatia nad dohodnutý rámec celkovej kalkulácie.
8. Organizátor podujatia a Klient sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť za Služby objednané zo strany účastníkov Podujatia nad dohodnutý rámec celkovej kalkulácie.
9. Organizátor a Klient sú povinní vo vlastnej rézii zaobstarat všetky povolenia pre účely Podujatia vyžadované zo strany tretích osôb. Za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva zo strany Klienta/Organizátora Prevádzkovateľ hotela nezodpovedá. Pri Podujatí sú Organizátor a Klient povinní vysporiadať vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a na vlastné náklady všetky záväzky voči organizáciám na ochranu autorských práv.
10. Organizátor a/alebo Klient sú povinní bezodkladne informovať Prevádzkovateľa hotela, ak je Podujatie spôsobilé vyvolať verejný záujem, narušiť verejný poriadok, obmedziť alebo ohroziť záujmy Prevádzkovateľa hotela a iných Klientov Prevádzkovateľa hotela. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený vykonať adekvátne opatrenia na zamedzenie takéhoto stavu a Klient aj Organizátor sú povinní ich znášať.
11. Inzeráty v novinách alebo iné zverejnenie v médiách (tlačových, elektronických a pod.), reklamy a oznamy určené širokej verejnosti, najmä pozvania k prijímacím pohovorom, konanie politických, náboženských a komerčných podujatí, ktoré by mohli poukazovať na akýkoľvek vzťah k Hotelu, prípadne sú spôsobilé poškodiť dobré meno Prevádzkovateľa hotela alebo parazitovať na jeho povesti, vyžadujú predchádzajúci výslovný, písomný súhlas Prevádzkovateľa hotela; pre prípad porušenia je Prevádzkovateľ hotela oprávnený požadovať od Klienta a/alebo Organizátora spoločne a nerozdielne uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- EUR za každé jednotlivé porušenie.
12. Pokiaľ Prevádzkovateľ hotela pre Organizátora a/alebo Klienta, na základe jeho požiadavky obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, koná tak vždy v mene, z plnej moci a na účet Organizátora a/alebo Klienta. Prevádzkovateľovi hotela tým nevznikajú žiadne záväzky voči tretím osobám a nároky tretích subjektov z užívania tohto zariadenia sú nárokmi iba voči Organizátorom Podujatia a Klientovi, ktorí sú zaviazaní na ich úhradu.
13. Používanie vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení Organizátora a/alebo Klienta pri použití elektrickej siete Hotela vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas Prevádzkovateľa hotela. Prevádzkovateľ hotela si

- vyhradzuje právo osobitne spoplatniť také prístroje a zariadenia, ktoré nad obvyklú mieru zvyšujú náklady na dodávku energií alebo prevádzkové náklady Hotela.
14. Za poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach Hotela, ktoré vznikli použitím týchto zariadení, zodpovedá v plnej miere Organizátor a Klient, ktorí sú spoločne a nerozdielne povinní uhradiť náklady spojené s uvedením do pôvodného stavu ako aj škodu. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať kontrolu takýchto zariadení a opatrenia na predchádzanie, príp. zamedzenie vzniku takéhoto stavu a Organizátor a Klient sú povinní takéto opatrenia strpieť.
  15. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení zabezpečených Organizátorom a/alebo Klientom, resp. pre nich Hotelom, v plnej miere zodpovedajú Organizátor a Klient.
  16. Akýkoľvek vnesený dekoračný materiál alebo iný predmet musí zodpovedať zákonným požiarňým požiadavkám. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený požadovať od Organizátora aj Klienta písomné stanovisko príslušných orgánov verejnej správy ohľadom splnenia podmienok, ktoré pre dané predmety vyžadujú právne predpisy platné a účinné na území Slovenskej republiky upravujúce najmä požiarňu bezpečnosť. V záujme predchádzania vzniku možnej škody je potrebné inštaláciu a umiestnenie vnesených materiálov a predmetov vopred dohodnúť s Prevádzkovateľom hotela.
  17. Organizátor aj Klient sú povinní užívať prenechané priestory Hotela v rozsahu zodpovedajúcom ich povahe, primeraným a riadnym spôsobom v súlade s účelom prenechania a odovzdať ich Prevádzkovateľovi hotela v stave, v akom ich od neho prevzal s ohľadom na obvyklé opotrebenie. V prípade, ak po Podujatí bude zistené poškodenie priestorov Hotela, na ktoré Organizátor a/alebo Klient vopred, resp. pri preberaní priestorov Prevádzkovateľa hotela preukázateľne neupozornili, má sa za to, že k poškodeniu došlo počas konania Podujatia a z uvedeného dôvodu Organizátor a Klient za toto poškodenie zodpovedajú spoločne a nerozdielne.
  18. Organizátor a Klient sa zaväzujú dodržiavať a plniť v mieste konania Podujatia, resp. vo všetkých priestoroch Hotela všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci, ochrane majetku a požiarnej ochrane (najmä, nie však výlučne zo zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v platnom znení, zo zákona č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarmi v platnom znení a vyhlášky MVSR č. 121/2002 Z. z. o požiarnej prevencii

- v platnom znení), ktoré sa vzťahujú na miesto konania Podujatia, na Podujatie a na činnosť Organizátora/Klienta v tomto mieste vykonávanú.
19. Organizátor a Klient sa zaväzujú v mieste konania Podujatia, resp. vo všetkých priestoroch Hotela dodržiavať a plniť všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane životného prostredia (najmä, nie však výlučne zo zákona č. 17/1992 Zb. o ochrane životného prostredia v platnom znení, zákona č. 364/2004 Z. z. o vodách v platnom znení, zákona č. 478/2002 Z. z. o ochrane ovzdušia v platnom znení), ktoré sa vzťahujú na miesto konania Podujatia, Podujatie a činnosť Organizátora a Klienta v tomto mieste vykonávanú.
  20. Organizátor a Klient preberajú v plnom rozsahu zodpovednosť za vlastné riadenie postupu prác, za bezpečnosť a ochranu zdravia vlastných pracovníkov a ostatných osôb pozvaných na miesto konania Podujatia počas trvania Podujatia, požiarne bezpečnosť a za sledovanie a dodržiavanie predpisov týkajúcich sa bezpečnosti práce a ochrany zdravia pri práci, právnych predpisov o požiarnej bezpečnosti a právnych predpisov o ochrane životného prostredia a za plnenie povinností z nich vyplývajúcich. V prípade, že miesto konania Podujatia je spoločným pracoviskom, Organizátor a Klient vytvárajú a zabezpečujú podmienky na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia zamestnancov a ochrany pred požiarom na mieste konania Podujatia v plnom rozsahu.
  21. Organizátor a Klient nie sú oprávnení bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa hotela robiť akékoľvek zmeny priestorov Hotela.
  22. Organizátor a Klient spoločne a nerozdielne zodpovedajú za vzniknuté škody a poškodenie vnútorného zariadenia, ktoré sú súčasťou prenajatých priestorov a ostatných využívaných spoločných priestorov. V prípade, že vzniknutá škoda bola spôsobená osobou, ktorá bola preukázateľne na Podujatie pozvaná Organizátorom a/alebo Klientom alebo sa Podujatia zúčastnila s vedomím Organizátora/Klienta a/alebo Organizátor/Klient nevykonali dostatočnú prevenciu, aby takáto osoba aj bez vôle Organizátora/Klienta bola prítomná na Podujatí, zodpovedajú za túto škodu plne Organizátor a Klient spoločne a nerozdielne.
  23. Organizátor a Klient ručia za zaplatenie prípadne účastníkmi Podujatia dodatočne objednaných jedál, nápojov a/alebo Služieb.
  24. Organizátor a Klient sú povinní chrániť prenajaté priestory Hotela, Hotel a majetok, ktorý sa v ňom nachádza pred poškodením, stratou alebo zničením. V prípade hroziacej škody sa Organizátor a Klient zaväzujú zakročiť na jej odvrátenie, spôsobom primeraným okolnostiam ohrozenia.

25. Organizátor a Klient zodpovedajú spoločne a nerozdielne za dodržiavanie všetkých primeraných a potrebných opatrení na zachovanie bezpečnosti a ochrany zdravia osôb, ktoré sa v priebehu Podujatia budú nachádzať v prenajatých priestoroch Hotela, ako aj za dodržiavanie opatrení na ochranu majetku nachádzajúceho sa v týchto priestoroch.
26. Organizátor a Klient sú oprávnení v priestoroch Hotela vystaviť nápisy a tabule uvádzajúce logá, názvy a druh činností súvisiace s Podujatím alebo jeho osobou len s predchádzajúcim písomným súhlasom Prevádzkovateľa 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, sú Organizátor/Klient Podujatia povinní bezodkladne po ukončení Podujatia odstrániť na vlastné náklady.
27. V prípade, ak Organizátor/Klient po Podujatí zanechajú priestory znečistené alebo v nich ponechajú akýkoľvek odpad (napr. krabice, vrecia, výzdobu atď.), sú povinní Prevádzkovateľovi hotela uhradiť poplatok minimálne vo výške 200,- Eur za vypratanie každého jedného použitého priestoru, prípadne podľa rozsahu znečistenia môže byť uvedená cena navýšená.
28. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po skončení Podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ Organizátor a/alebo Klient toto opomenie a predmety ponechajú v miestnosti Podujatia, Prevádzkovateľ hotela je oprávnený do času odstránenia týchto predmetov účtovať Organizátorovi/objednávateľovi nájom za miestnosť. Prevádzkovateľ hotela je tiež oprávnený vykonať odstránenie alebo uskladnenie týchto predmetov na účet Organizátora/Klienta Podujatia bez toho, aby medzi Zmluvnými stranami došlo k uzatvoreniu zmluvy a úschove alebo zmluvy o uložení.
29. Pri uzatvorení Zmluvy, resp. pri Objednávke/rezervácii Služieb Prevádzkovateľa hotela je možné dohodnúť medzi Prevádzkovateľom hotela a Klientom Exkluzivitu pri konaní Podujatia za poplatok podľa aktuálne platného cenníka.

## **Čl. VII**

### **Svadby**

1. Ak nie je uvedené v týchto VOP inak, platia pre svadby ustanovenia Čl. VI VOP o Podujatiach a ostatné všeobecné podmienky podľa VOP.



## Čl. VIII

### Záloha na Služby

1. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený požadovať vopred zálohovú platbu, depozit alebo garanciu kreditnou/debetnou kartou vo výške 100 % objednaných Služieb Klientom.
2. Pokiaľ nie je s Prevádzkovateľom hotela uzatvorená iná, výslovne písomná dohoda, Prevádzkovateľ hotela je oprávnený požadovať zaplatiť od Klienta zálohové platby nasledovne:
  - a) prvú NEVRATNÚ zálohovú platbu vo výške 100% z ceny prenájmu priestorov a ceny ubytovania a 20% z ceny ostatných objednaných Služieb ihneď, najneskôr však do 14 kalendárnych dní od záväzného objednania Klientom, pričom až Okamihom úhrady sa stáva rezervácia pre Prevádzkovateľa hotela záväznou;
  - b) druhú zálohovú platbu vo výške ďalších 50% z ceny ostatných objednaných Služieb (mimo prenájmu priestorov a ubytovania), ktorú je Klient povinný uhradiť najneskôr 90 dní pred plánovaným termínom uskutočnenia objednaného Podujatia/objednaných Služieb;
  - c) tretiu zálohovú platbu vo výške ďalších 30% z ceny ostatných objednaných Služieb (mimo prenájmu priestorov a ubytovania), ktorú je Klient povinný uhradiť najneskôr 30 dní pred plánovaným termínom uskutočnenia objednaného Podujatia/objednaných Služieb.
3. V prípade, ak sa plánované Podujatie a/alebo Služby uskutočnia v kratšom období, ako sú obdobia uvedené v predchádzajúcom odseku, tak sa zálohové platby riadia dátumom splatnosti vyznačeným na zálohovej faktúre.
4. V prípade, že akákoľvek zálohová platba nebude uhradená v čase jej splatnosti, Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo zrušiť rezerváciu bez predchádzajúceho upozornenia a ponúknuť prenájom a Služby iným Klientom; na neodobrané/zrušené Služby sa uplatňujú storno podmienky VOP.

## Čl. IX

### Odstúpenie, zrušenie objednávky. Storno podmienky

1. Klient má právo stornovať objednané Služby a/alebo Podujatie, t.j. odstúpiť od Zmluvy. Stornovanie je Klient povinný uskutočniť písomne alebo emailom na

- kontaktné údaje Prevádzkovateľa hotela, pričom uvedie najmä formuláciu napr. v znení „zrušenie“ alebo „odstúpenie“ alebo „stornovanie“ a ďalej informáciu, či ruší celé Podujatie, resp. všetky Služby alebo len časť s jej presným vymedzením.
2. Pri stornovaní Podujatia a/alebo Služieb náleží Prevádzkovateľovi hotela odškodnenie vo forme storno poplatku (tzv. odstúpené), ktorý je určený percentuálne z ceny objednaných Služieb/Podujatia, v závislosti od množstva osôb, pre ktoré je dojednané Podujatie/Služby a časového úseku medzi dňom stornovania Podujatia/Služby a plánovaného začiatku konania Podujatia/poskytovania Služieb.
  3. Pokiaľ nie je výhradne písomne (nepostačuje emailom) dohodnuté inak, storno poplatky sú určované z ceny objednaného Podujatia a k tomu objednaných Služieb nasledovne:
    - a) stornovanie prenájmu priestorov na Podujatie a/alebo ubytovania (vrátane prenájmu v rámci Exkluzivity) sa storno poplatok vypočíta **vždy** (bez ohľadu na počet dní) **ako súčet 100%** z ceny prenájmu priestoru a ubytovania a **20%** z ceny ostatných objednaných Služieb.
    - b) stornovanie ostatných Služieb, okrem prenájmu priestorov na Podujatie a/alebo ubytovania, v dobe **91 a viac** kalendárnych dní pred dohodnutým začiatkom poskytovania Služieb a/alebo plánovaným termínom Podujatia ..... **bez storno poplatku.**
    - c) stornovanie ostatných Služieb, okrem prenájmu priestorov na Podujatie a/alebo ubytovania, medzi **90. – 31.** kalendárnym dňom pred dohodnutým začiatkom poskytovania Služieb a/alebo plánovaným termínom Podujatia ..... storno poplatok **30 %** z ceny ostatných objednaných Služieb (mimo prenájmu priestorov a ubytovania).
    - d) stornovanie ostatných Služieb, okrem prenájmu priestorov na Podujatie a/alebo ubytovania, v lehote **30 a menej** kalendárnych dní pred dohodnutým začiatkom poskytovania Služieb alebo plánovaným termínom Podujatia ..... storno poplatok **80 %** z ceny ostatných objednaných Služieb (mimo prenájmu priestorov a ubytovania).
  4. Pri ubytovaní **Individuálnych klientov do 9 izieb** (bez konania Podujatia) na rovnaký termín je Prevádzkovateľ hotela oprávnený účtovať storno poplatky podľa špecifických storno podmienok konkrétnej poskytnutej individuálnej ceny uvedenej v cenníku za ubytovanie. Ak nie sú uvedené osobitné storno



podmienky pri rezervácii ubytovania, tak platia nasledovné storno podmienky (neuplatňujú sa storno podmienky podľa bodu 3 tohto článku IX):

- stornovanie ubytovania **7 a viac** kalendárnych dní pred plánovaným nástupom na pobyt ..... **bez storno poplatku**
  - stornovanie ubytovania medzi **2. – 6.** kalendárnym dňom pred plánovaným nástupom na pobyt ..... storno poplatok **50 %** z ceny objednaného ubytovania
  - stornovanie ubytovania menej ako **48 hodín** pred plánovaným nástupom na pobyt ..... storno poplatok **100 %** z ceny objednaného ubytovania.
5. Pri ubytovaní **skupín, t.j. 10 a viac izieb** (bez konania Podujatia) na rovnaký termín, platia storno podmienky podľa bodu 3 tohto článku IX rovnako.
- .
6. Klient a Organizátor ručia spoločne a nerozdielne a zaväzujú sa na úhradu záväzkov účastníkov Podujatia, resp. ich hostí, ktorí využívali Služby Hotela.
7. V prípade, že zrušením určitého počtu izieb v skupinovej rezervácii dôjde k poklesu celkových rezervovaných izieb na menej ako 10 izieb, Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo zmeny ceny medzi Skupinovou rezerváciou a Individuálnou rezerváciou, pričom naďalej platia podmienky pre Skupinovú rezerváciu. Klient je povinný uhradiť takto upravenú cenu. Náklady na Prevádzkovateľom hotela objednané technické zariadenia pre potreby zabezpečenia Podujatia v rozsahu nákladov, ktoré už Prevádzkovateľovi hotela vznikli a nebolo ich možné pokryť iným využitím, hradí Klient v plnej výške.
8. Pri poskytovaní stravovacích Služieb sa za celkovú cenu objednaných Služieb považuje súčet aktuálnych cien za nápoje a jedlo. Pokiaľ táto cena ešte nebola dohodnutá, pre výpočet platí vzorec: najnižšia aktuálna cena menu pre osobu x počet objednaných osôb.
9. V prípade meškania Klienta na objednané Služby stravovania a/alebo Podujatia viac ako **1 hodinu** si Prevádzkovateľ hotela vyhradzuje právo posunúť objednané Služby na inú voľnú hodinu alebo do iných, dostupných priestorov Hotela, alebo ponúknuť inú, rovnocennú Službu.
10. V prípade meškania Klienta na objednané Služby stravovania a/alebo Podujatia viac ako **2 hodiny** si Prevádzkovateľ hotela vyhradzuje právo zrušiť objednané

Služby a účtovať Klientovi **storno** poplatok vo výške **100 % ceny** za neodobrané/nevyužité objednané Služby Prevádzkovateľa hotela.

11. V prípade akéhokoľvek meškania Klienta na objednané Služby wellness alebo požičovne alebo prehliadky zámku alebo iných služieb, ktoré Hotel zabezpečuje formou dodávky služieb od iného dodávateľa, si hotel vyhradzuje právo zrušiť objednané Služby a účtovať Klientovi **storno** poplatok vo výške **100% z ceny** za neodobrané/nevyužité objednané služby Hotela.
12. Uplynutím lehoty stanovenej v darčekovom preukaze, nárok na poskytnutie Služieb určených darčekomým preukazom zaniká. Zakúpený poukaz nie je možné refundovať. Poukaz nie je možné vymeniť za hotovosť alebo iné finančné kompenzácie. Poukaz je určený na jednorazové použitie. Ak je hodnota objednávaných Služieb a hodnota Služieb čerpaných počas pobytu klienta v Hoteli nižšia ako hodnota poukazu, rozdiel sa nevracia. Ak je hodnota objednávaných Služieb vyššia ako hodnota poukazu, vzniknutý rozdiel v cene je Klient povinný uhradiť. Platnosť poukazu trvá po dobu jedného roka od jeho vyhotovenia. Termín platnosti poukazu nie je možné predĺžiť.

## Čl. X

### **Náhrada škody, omeškanie s úhradou platieb a právny režim zmluvných vzťahov**

1. Majúc prednosť pred všetkými ustanoveniami týchto VOP, všetky Zmluvy sú uzatvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Pri vzťahoch, ktoré nie sú upravené týmito VOP, sa zmluvný vzťah riadi:
  - v prípade, že Klientom je fyzická osoba – spotrebiteľ zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení
  - v ostatných prípadoch zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
2. V prípade, že pri poskytovaní Služieb Prevádzkovateľa hotela dôjde k vzniku škody na strane Klienta platí, že náhrada škody sa limituje a poskytuje sa najviac v rozsahu 30 % z objemu skutočne prijatých platieb Prevádzkovateľom hotela od Klienta. V prípade, že Klientom je fyzická osoba – spotrebiteľ sa takáto náhrada škody limituje na výšku 50% z objemu skutočne prijatých platieb Prevádzkovateľom hotela od Klienta.
3. V prípade omeškania Klienta s úhradou ceny za Služby alebo akejkoľvek jej časti, má Prevádzkovateľ hotela nárok aj na zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z dlžnej sumy za každý deň omeškania, pričom nárok Prevádzkovateľa hotela na náhradu škody a zákonný úrok z omeškania tým nie je dotknutý.

## Čl. XI

### **Odstúpenie od zmluvy zo strany Prevádzkovateľa hotela**

1. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že bola dohodnutá rezervácia s možnosťou Klienta do určitej doby odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti platby, Prevádzkovateľ hotela disponuje dopytom po takto rezervovaných službách a Klient na spätný dopyt Prevádzkovateľa hotela sa svojho práva na odstúpenie nezriekne.
2. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj v prípade, ak nastane akákoľvek z nižšie uvedených situácií:
  - a) právo na odstúpenie bolo písomne dohodnuté s Klientom z dôvodov uvedených v Zmluve,

- b) klient netrvá na plnení zo strany Prevádzkovateľa hotela,
- c) klient má voči Prevádzkovateľovi hotela neuhradené záväzky po lehote splatnosti,
- d) pri rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba a Klient svoj záväzok včas nesplnil,
- e) sa vyskytli okolnosti, za ktoré Prevádzkovateľ hotela nezodpovedá (napr. vyššia moc), ktoré robia splnenie Zmluvy nemožným alebo ho robia možným len s podstatne zvýšenými nákladmi. Pre odstránenie pochybností platí, že za podstatné zvýšenie nákladov je možné považovať ich zvýšenie o 100% a viac.
- f) služby alebo Podujatie boli rezervované uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov Klienta alebo iných podstatných skutočností (napr. v skutočnosti menší počet hostí, nižšie čerpanie služieb a pod.),
- g) Prevádzkovateľ hotela má opodstatnený dôvod domnievať sa, že využitie hotelových služieb by mohlo byť v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo by mohlo ohroziť riadnu prevádzku, bezpečnosť alebo dobré meno Hotela.

## Čl. XII

### **Zodpovednosť za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach**

1. Prevádzkovateľ hotela zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach v súlade s §433 a nasl. Občianskeho zákonníka. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov Hotela, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z poverených pracovníkov prevádzkovateľa hotela. Prevádzkovateľ hotela nezodpovedá za žiadne voľne odložené predmety vo verejných priestoroch Hotela.
2. Za klenoty, peniaze a iné cennosti zodpovedá Hotel len do výšky určenej zákonom, v prípade, ak boli uložené a uzamknuté na mieste na to určenom podľa Ubytovacieho poriadku Hotela. Právo na náhradu škody zanikne, ak sa neuplatnilo v deň, keď sa poškodený Klient o škodu dozvedel, najneskôr však v deň odubytovania sa z Hotela. O strate, odcudzení alebo poškodení musí byť spísaný písomný záznam podľa Reklamačného poriadku Hotela na recepcii Hotela.
3. Poskytnutím miesta na odstavenie vozidla nevzniká medzi Prevádzkovateľom hotela a Klientom zmluva o úschove, resp. o uložení. Za stratu alebo poškodenie

motorových vozidiel odstavených alebo odsunutých na pozemku a ich príslušenstva Prevádzkovateľ hotela nezodpovedá. Klient berie na vedomie, že parkovisko, ktoré poskytuje Prevádzkovateľ hotela Klientom, nie je strážené pracovníkmi Prevádzkovateľa hotela a z uvedeného dôvodu Prevádzkovateľ hotela nezodpovedá za prípadné odcudzenie alebo akékoľvek poškodenie vozidla Klienta odstaveného na tomto parkovisku, s čím Klient súhlasí.

4. Prevádzkovateľ hotela nezodpovedá za úrazy pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže ku škode došlo z dôvodov, za ktoré preukázateľne zodpovedá Prevádzkovateľ hotela v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti alebo úmyslu.

### Čl. XIII

#### Niektoré podmienky využívania služieb Wellness & Spa

1. Vstup do priestorov Wellness & Spa je povolený len v stanovenej prevádzkovej dobe určenej Prevádzkovateľom hotela.
2. Za účelom ochrany bezpečnosti a zdravia návštevníkov, ako aj kvôli zachovaniu samotnej podstaty, kvality a úrovne poskytovaných služieb je vstup do priestorov Wellness & Spa osobám mladším ako **12 rokov zakázaný**. Deťom **od 12 do 18 rokov** je vstup povolený len v sprievode dospelaj osoby staršej ako 18 rokov, pričom dospelá osoba sprevádzajúca dieťa je (ďalej len „**zodpovedná osoba**“) po celý čas zodpovedná za dieťa a nesmie nechať počas pobytu v priestoroch Wellness & Spa dieťa **do 18** rokov bez dozoru.
3. Do saunového sveta je vstup povolený osobám od 18 rokov.
4. V prípade porušenia čl. XIII bod 2 a/alebo 3 týchto VOP má Prevádzkovateľ hotela nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške **100,- EUR**.
5. Priestory Wellness & Spa alebo jeho časti môžu byť v určitých dňoch alebo hodinách vyhradené súkromným Podujatiam, organizovaným skupinám, akciám. Počas tejto doby môže byť čerpanie služieb Wellness & Spa obmedzené.
6. Každý návštevník Wellness & Spa je povinný dbať o dodržiavanie hygieny, šetriť zariadenia a majetok Prevádzkovateľa hotela, neplytváť energiami, neobťažovať svojim konaním a správaním ostatných návštevníkov, nespôsobovať nadmerný hluk, a v prípade spôsobenia škody Prevádzkovateľovi hotela alebo inému návštevníkovi Wellness & Spa, je takúto škodu povinný v plnom rozsahu nahradiť.
7. Každý návštevník Wellness & Spa je povinný dodržiavať pokyny personálu Prevádzkovateľa hotela, aby v záujme bezpečnosti a ochrany zdravia nedochádzalo k poškodeniu zdravia alebo k úrazom. Za úrazy spôsobené porušením týchto podmienok a všeobecne záväzných právnych predpisov, a to buď sebe alebo tretím osobám, zodpovedá každý návštevník v plnom rozsahu a Prevádzkovateľ hotela nenesie za to žiadnu zodpovednosť.
8. Z priestorov Wellness & Spa môže byť kedykoľvek a bez nároku na vrátenie akýchkoľvek poplatkov vykázaný návštevník, ktorý sa správa hlučne, neprimerane, alebo ohrozujúco zdravie a bezpečnosť svoju alebo iných návštevníkov, porušuje alebo opakovane neuposlúchne pokyny personálu Prevádzkovateľa hotela alebo porušuje ustanovenia týchto VOP alebo inak svojím správaním ruší a obťažuje alebo ohrozuje ostatných návštevníkov Wellness & Spa. Okrem toho môže byť

vykázanému návštevníkovi a/alebo zodpovednej osobe uložená poriadková pokuta vo výške **100 EUR**.

#### Čl. XIV

#### Osobitné ustanovenia

1. Zvieratá nesmú byť prinesené do priestorov Hotela. Ak však Prevádzkovateľ hotela udelí predchádzajúci písomný súhlas s pobytom zvierat v priestoroch Hotela, je Klient povinný uhradiť cenovú prirážku v určenej výške Prevádzkovateľom hotela.
2. Fajčenie je dovoľené len vo vyhradených priestoroch Hotela. V ostatných priestoroch Hotela (všetkých vnútorných prevádzok a izieb) je fajčenie prísne zakázané. V prípade porušenia tohto zákazu ako aj porušenia ustanovení zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, má Prevádzkovateľ hotela právo požadovať od Klienta zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 300,- € za každé takéto zistené porušenie. Toto ustanovenie sa vzťahuje na všetky druhy cigár a cigariet ako aj na elektronické cigary a/alebo cigarety.
3. Do priestorov Hotela nesmú byť vnesené žiadne látky nebezpečnej povahy (výbušniny, strelivo, žieraviny, jedy alebo toxické látky, infekčné alebo rádioaktívne materiály).
4. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechávať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých, a to ani v izbe a ani v ostatných spoločenských priestoroch Hotela okrem na to vyhradených. V prípade spôsobenia škody maloletou osobou, zodpovednosť za takúto škodu preberá rodič, prípadne zákonný zástupca. Ustanovenia §422 Občianskeho zákonníka tým nie sú dotknuté a uplatnia sa primerane.
5. Z bezpečnostných dôvodov nie je Klient oprávnený v priestoroch Hotela nosiť zbraň a strelivo, alebo zbraň a strelivo inak prechovávať v stave umožňujúcom ich okamžité použitie, prípadne v rozpore so zákonom č. 190/2003 Z. z. o strelných zbraniach a strelive a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
6. Prevádzkovateľ hotela prevezme správy a poštové zásielky určené pre Klientov iba počas ich pobytu v Hoteli alebo využívania služieb. Prevádzkovateľ hotela nepreberá zásielky tovaru určené Klientom.
7. Nájdené veci Prevádzkovateľ hotela uskladní v priestoroch na to určených (označené ako „straty a nálezy“) maximálne po dobu šiestich mesiacov od ich nájdenia. Z uskladnenia sú vyňaté a ihneď protokolárne znehodnotené veci potravinového charakteru, veci po uplynutí doby spotreby a predmety, ktoré môžu akokoľvek ohroziť bezpečnosť, prevádzku alebo dobré meno Prevádzkovateľa hotela

a ostatných hostí. V prípade vyžiadania nájdenej veci je Klient povinný uhradiť náklady na ich doručenie Klientovi.

8. Do priestorov Hotela nie je dovolené vnášať akékoľvek vlastné potraviny, polotovary, pochutiny, sladkosti, nápoje a podobne, ak nie je vopred písomne dohodnuté inak. Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo v prípade neoznámenia jednostranne účtovať voči Klientovi náhradu škody a zmluvnú pokutu podľa aktuálneho cenníka Hotela.
9. Klientom je prísne zakázané premiestňovať zariadenia, nábytok alebo akékoľvek zariadenie/vybavenie Hotela a robiť akékoľvek úpravy, pokiaľ nebolo s Prevádzkovateľom hotela vopred písomne dohodnuté inak.
10. Klientom nie je dovolené vnášať do priestorov Hotela a používať elektrické spotrebiče, ktoré nie sú majetkom Prevádzkovateľa hotela, okrem tých, ktoré slúžia na osobnú hygienu Klienta (napr. holiaci strojček, sušič vlasov a pod.) a nabíjanie mobilných telefónnych zariadení, notebookov a pod. Za úrazy a škody spôsobené akýmkoľvek vneseným zariadením, ktoré nie je majetkom Prevádzkovateľa hotela, zodpovedá výhradne Klient.

#### **Vyššia moc**

11. Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa Zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevyklučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo ktorá vznikla z ich hospodárskych pomerov.
12. Pre účely Zmluvy a týchto VOP sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia v plnení jej povinnosti podľa Zmluvy, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu Zmluvy predvídala a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala.
13. Vyššou mocou sa pre účely Zmluvy rozumie napr. vyhlásenie výnimočného stavu, revolúcia, povstanie, vzbura, štátny prevrat, vojenský prevrat, demonštrácia, vnútorné nepokoje, štrajk, výluka z práce, represívne zásahy štátnych orgánov alebo verejnej správy, šírenie nákazlivých chorôb (napr. COVID -19), akékoľvek rozhodnutie štátneho orgánu, orgánu územnej samosprávy, súdne rozhodnutie alebo iné úradné opatrenia vydané v súvislosti s udalosťami posudzovanými pre účely Zmluvy ako vyššia moc.
14. Ak jedna zo Zmluvných strán nemôže plniť svoj záväzok zo Zmluvy z dôvodu vyššej moci, je povinná oznámiť túto skutočnosť druhej Zmluvnej strane, a to bez zbytočného odkladu.



15. Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie Zmluvy nemožným po dobu viac ako troch (3) mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, ktorákoľvek zo Zmluvných strán sa môže na predmetnú udalosť odvolať; pre tento má právo doručiť písomnú žiadosť druhej Zmluvnej strane o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu Zmluvy, k cene a času plnenia.
16. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, Klient má právo na náhradné plnenie Služieb v inom dohodnutom termíne; uhradené zálohové platby sa nevracajú, ale budú prenesené a započítané na Služby poskytnuté v inom dohodnutom termíne.
17. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

## Čl. XV

### Ochrana osobných údajov

1. Prevádzkovateľ hotela spracúva slobodne poskytnuté osobné údaje Klienta v rozsahu údajov uvedených v rezervačnom formulári, a to meno, priezvisko, adresa, štát pobytu, email, telefónne číslo, nakoľko spracúvanie týchto osobných údajov je nevyhnutné na rezerváciu ubytovacích služieb poskytovaných Prevádzkovateľom hotela a/alebo na vybavenie žiadosti Klienta o informácie pred poskytnutím ubytovacích služieb Prevádzkovateľom hotela, a pre plnenie povinností Prevádzkovateľa hotela uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi. Spracúvanie osobných údajov Prevádzkovateľom hotela sa vykonáva po dobu nevyhnutnú na splnenie vyššie uvedeného účelu spracúvania.
2. Klient môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním rezervácie prejavíť svoj súhlas so zasielaním informácií o novinkách a špeciálnych ponukách Prevádzkovateľa hotela (newsletter). Zaškrtnutím tohto políčka tak Klient ako dotknutá osoba udeľuje slobodne a dobrovoľne Prevádzkovateľovi hotela v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a príslušných právnych predpisov EÚ svoj výslovný súhlas so spracúvaním poskytnutej emailovej adresy na marketingové účely – zasielanie newslettera prostredníctvom elektronickej pošty (emailov). Tento súhlas so spracúvaním osobných údajov udeľuje Klient na dobu 5 rokov.
3. Klient zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť poskytnutých osobných údajov. V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je Klient povinný ich zmenu bezodkladne oznámiť Prevádzkovateľovi hotela.
4. Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely (na zasielanie newslettera) môže Klient kedykoľvek odvolať, a to kliknutím na príslušný link umiestnený priamo v každom marketingovom emaily od Prevádzkovateľa hotela, zaslaním emailu Prevádzkovateľovi hotela, alebo osobne na recepcii Hotela.
5. V prípade neaktuálnosti poskytnutých osobných údajov, odvolania súhlasu so spracúvaním osobných údajov, po splnení účelu alebo doby, na ktorú bol udelený súhlas na spracúvanie osobných údajov alebo ak je ukladanie z akýchkoľvek zákonných dôvodov neprípustné, budú uložené osobné údaje vymazané.
6. Klient berie na vedomie spracúvanie osobných údajov podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane

fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (GDPR) a podľa zákona č. 18/2018 Z.z. v znení neskorších predpisov. Prevádzkovateľ hotela spracúva poskytnuté osobné údaje pre účel riadneho plnenia Služieb alebo iných plnení pre Klienta, na dobu trvania zmluvného vzťahu, vrátane doby pre uplatnenie zodpovednosti zo zmluvného vzťahu a po ukončení na dobu vyžadovanú osobitnými zákonmi SR. Práva Klienta ako dotknutej osoby upravuje zákon č. 18/2018 Z.z. a Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (GDPR) - požadovať prístup k osobným údajom, právo na opravu alebo vymazanie, alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, právo na prenosnosť osobných údajov, právo podať sťažnosť alebo návrh na začatie konania dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov, právo svoj súhlas so spracovaním osobných údajov kedykoľvek odvolať, ak sa osobné údaje spracúvajú na základe súhlasu dotknutej osoby.

7. Klient má právo na bezplatné poskytnutie informácií ohľadom spracúvania jeho uložených údajov. Za predpokladu dodržania požiadaviek stanovených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch má Klient zároveň (i) právo na prístup k svojim osobným údajom, (ii) právo na opravu nesprávnych osobných údajov, (iii) právo na obmedzenie (blokované) spracúvania osobných údajov, (iv) právo namietať spracúvanie svojich osobných údajov na účely priameho marketingu, (v) právo na výmaz osobných údajov, najmä vtedy, ak už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali alebo ak odvolal svoj súhlas na ich spracúvanie a ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie, prípadne ak sa osobné údaje spracúvali nezákonne. Rovnako má Klient v prípade splnenia stanovených podmienok aj právo na prenosnosť údajov, t.j. má právo získať svoje osobné údaje, ktoré Prevádzkovateľovi hotela dobrovoľne poskytol, a to v elektronickej forme, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a v tejto súvislosti môže využiť svoje právo na prenos týchto údajov k druhému prevádzkovateľovi, pokiaľ bude takýto prenos technický možný (právo na prenosnosť údajov).
8. V prípade, že si u Prevádzkovateľa hotela uplatňuje Klient niektoré z práv dotknutej osoby podľa právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov a zo žiadosti Klienta nie je možné overiť totožnosť žiadateľa alebo v prípade, že má Prevádzkovateľ hotela oprávnené pochybnosti v súvislosti s

totožnosťou osoby, ktorá podáva žiadosť, vyhradzuje si Prevádzkovateľ hotela právo túto osobu požiadať o poskytnutie dodatočných informácií potrebných na potvrdenie totožnosti osoby uplatňujúcej túto žiadosť.

9. Ako dotknutá osoba má Klient právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava, pri podozrení, že sa jeho osobné údaje spracúvajú v rozpore s platnou legislatívou.
10. Prevádzkovateľ hotela vyhlasuje, že osobné údaje spracúva len na vyššie uvedené účely a v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, a to za použitia primeraných technických, organizačných a bezpečnostných opatrení.
11. Klientove osobné údaje môžu byť v nevyhnutnom rozsahu poskytované zmluvným poskytovateľom služieb Prevádzkovateľa hotela (inej tretej osobe – príjemcom), ak je to nevyhnutné na splnenie účelu, za ktorým boli získané. Takýmto zmluvným poskytovateľom služieb Prevádzkovateľa hotela je najmä poskytovateľ marketingových služieb, banka a pod. Údaje môžu byť týmito poskytovateľmi služieb použité výhradne na účel, na ktoré boli osobné údaje získané.

## Čl. XVI

### Záverečné ustanovenia

1. VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.
2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia VOP boli alebo by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení VOP.
3. Klienti pri realizácii Objednávky potvrdzujú súhlas s týmito VOP. Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo na zmenu VOP. Povinnosť písomného oznámenia všeobecných obchodných podmienok je splnená ich umiestnením na dostupných miestach v priestoroch Hotela a na webovom sídle hotela [www.palacearthotel.sk](http://www.palacearthotel.sk).
4. V súlade s § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., všeobecným orgánom dozoru v ochrane spotrebiteľa na

vnútornom trhu je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27, Odbor výkonu dozoru.

5. Pokiaľ Klient vystupuje v pozícií spotrebiteľa a nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Prevádzkovateľa hotela so žiadosťou o nápravu. Ak bude žiadosť o nápravu zamietnutá alebo na ňu nebude odpovedané do tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa jej odoslania, Klient, ktorý v postavení spotrebiteľa má v zmysle § 12 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.

Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Klient zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za návrh nájde klient na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov. Klient ako spotrebiteľ pri predkladaní podania platforme ARS vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu ARS online. Klient ako spotrebiteľ môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

6. Klient pred zadaním rezervácie/objednávky ako aj pred začatím používania webovej stránky Prevádzkovateľa hotela potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VOP, vrátane informácií pred uzavretím zmluvy a s reklamačným a ubytovacím poriadkom, a že s nimi výslovne súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v dobe realizácie objednávky/rezervácie, resp. začatia používania webovej stránky Prevádzkovateľa hotela.

V Pezinku dňa 1. 12. 2023  
Konateľ

Mgr. Štefan Šimák