

## 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. Tieto obchodné podmienky platia pre zmluvy o prenechaní hotelových izieb na ubytovanie, konferenčných a banketových miestností hotela na podujatia a vykonávanie podujatí za nájom, 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. Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy (dohody) a objednávky, 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 [www.zamokpezinok.sk](http://www.zamokpezinok.sk) a je k dispozícii k nahliadnutiu na recepcii hotela.
5. Platí domnienka, že klient sa s týmito VOP oboznámil, ibaže preukáže, že prístup k nim bol obmedzený prípadne zamedzený zavinením Prevádzkovateľa hotela.
6. Tieto VOP sa stavajú pre Prevádzkovateľa hotela záväznými dňom ich zverejnenia na webovom sídle [www.zamokpezinok.sk](http://www.zamokpezinok.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 zaraďovaní do kategórií a tried

### Čl. I Definícia pojmov

Na účely týchto VOP sa rozumie:

1. **Klientom** je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s Prevádzkovateľom hotela zmluvu o ubytovaní, zmluvu o poskytovaní služieb pri organizácii spoločenského podujatia alebo akýkoľvek iný zmluvný typ alebo zašle Prevádzkovateľovi hotela záväznú objednávku.
2. **Prevádzkovateľom hotela** je obchodná spoločnosť PALACE HOTEL PEZINOK, s.r.o., so sídlom Mladoboleslavská 5, 902 01 Pezinok, IČO: 51 888 602, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo 131104/B.
3. **Hotelom** sú všetky objekty prevádzkované Prevádzkovateľom hotela, s názvom Palace Art Hotel Pezinok a ďalšie priestory nachádzajúce sa na adrese Mladoboleslavská 5, 902 01 Pezinok, ktoré prevádzkuje Prevádzkovateľ hotela, prípadne iný priestor, v ktorom Prevádzkovateľ hotela poskytuje služby.
4. **Zmluvou** je zmluva o ubytovaní, zmluva o poskytnutí služieb pri organizácii spoločenského podujatia alebo akýkoľvek iný zmluvný typ, ktorý uzatvorí Prevádzkovateľ hotela s Klientom.
5. **Zmluvnými stranami** sú Prevádzkovateľ hotela a Klient.
6. **Službou** sú akékoľvek služby poskytované Prevádzkovateľom hotela v súlade s jeho predmetmi podnikania, najmä ubytovacie, stravovacie, wellness a kongresové služby.
7. **Individuálnym klientom** je spravidla 1 až 9 osôb, ktoré si spoločne objednávajú služby hotela alebo 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.
8. **Skupinou** je spravidla 10 a viac osôb, ktoré si spoločne objednávajú služby hotela alebo rezervujú ubytovanie v hoteli v rovnakom termíne príchodu a odchodu.
9. **Ubytovaním** je prihlásenie sa klienta na recepcii hotela, pričom klient vyplní alebo potvrdí požadované údaje, dohodne sa na spôsobe úhrady výdavkov spojených s jeho pobytom na hoteli a bude mu odovzdaný kľúč, ktorý ho oprávňuje k vstupu do pridelenej izby a dohodnutých priestorov hotela počas dojednaného pobytu.
10. **Uvoľnením izby** – tzv. „Check-out“ sa rozumie opustenie pridelenej izby klientom a prenechanie tejto izby k následnej úprave, pričom klient je povinný informovať o uvoľnení izby recepciu hotela, vrátiť recepcii kľúč od pridelenej izby a vysporiadať si všetky záväzky voči hotelu.
11. **Podujatím** je spoločenská akcia, ktorej sa zúčastňuje väčší počet osôb a ktorá je spojená s poskytovaním viacerých druhov služieb v priestoroch hotela (najmä ubytovacích, stravovacích, wellness a kongresových služieb).
12. **Organizátor** podujatia je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie v mene alebo v prospech klienta a za tým účelom vstupuje do zmluvného vzťahu s Prevádzkovateľom hotela; ak nie je dohodnuté inak, platí, že objednávateľ podujatia (klient) je jeho Organizátorom.

13. **Okamihom úhrady** je moment, kedy Prevádzkovateľ hotela získal možnosť disponovať s uhradenými prostriedkami, t. j. dňom ich pripísania na účet Prevádzkovateľa hotela, prevzatím v pokladni a pod..
14. **Exkluzivitou** je právo Klienta užívať priestory Hotela, ktoré sú určené na užívanie pre hostí, pričom Prevádzkovateľ hotela zaručuje Klientovi, že počas Podujatia sa v Hoteli nebudú zdržiavať žiadne osoby (mimo personálu a objednaných subdodávateľov), s účasťou ktorých Organizátor nevyjadril súhlas.
15. **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.
16. **Objednávkou/Rezerváciou** je akékoľvek rezervovanie služieb Prevádzkovateľa hotela, ktoré je akceptované a potvrdené Prevádzkovateľom hotela písomnou formou, formou e-mailu od kompetentnej osoby alebo automatizovaným hotelovým rezervačným IT systémom.

## Čl. II

### Uzavretie Zmluvy

1. Uzavretím Zmluvy sa rozumie okamih podpisu Zmluvy poslednou Zmluvnou stranou, resp. písomné potvrdenie objednávky/rezervácie Klienta zo strany Prevádzkovateľa hotela. Potvrdenie môže byť vykonané písomne, faxom, e-mailom alebo automatizovaným hotelovým rezervačným IT systémom. Pri službe, na ktorú je vystavená zálohová faktúra je podmienkou potvrdenia objednávky/rezervácie Klienta úhrada zálohovej faktúry v plnej výške a v termíne jej splatnosti. Do pripísania plnej výšky úhrady na účet Prevádzkovateľa hotela je akékoľvek potvrdenie predbežné a pre Prevádzkovateľa hotela nezáväzná. Obojstranné podpísanie ponuky služieb nie je považované za podpis Zmluvy až do momentu potvrdenia takejto objednávky zo strany Prevádzkovateľa hotela.
2. Uzatvorením Zmluvy sa Prevádzkovateľ hotela zaväzuje zabezpečiť Klientovi služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a čase, pričom Klientovi súčasne vzniká povinnosť zaplatiť Prevádzkovateľovi hotela dohodnutú cenu a nahradiť prípadnú škodu, spôsobenú v súvislosti s objednaním a/alebo čerpaním hotelových služieb.
3. Zmluvní partneri sú Prevádzkovateľ hotela a Klient. Pokiaľ služby Prevádzkovateľa hotela objednávala tretia osoba (sprostredkovateľ), voči Prevádzkovateľovi hotela je povinnou (zmluvnou) stranou sám sprostredkovateľ, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
4. V prípade skupinových alebo pravidelne sa opakujúcich objednávok môžu Zmluvné strany uzavrieť písomnú rámcovú Zmluvu s tým, že dohody dojednané v tejto Zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Platnosť VOP však tým nie je dotknutá. To platí aj v prípade individuálnych písomných Zmlúv.

5. Ďalší prenájom 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 14.00 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 14:00 hod. dňa príchodu má Prevádzkovateľ hotela právo účtovať za izbu 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“ je Prevádzkovateľ hotela oprávnený účtovať 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 povinný uhradiť cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
7. Klient je povinný po ubytovaní sa do izby akékoľvek prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady nahlásiť ihneď po ich zistení na recepcii hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby alebo jej inventáru. V prípade, že Prevádzkovateľ hotela zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení pobytu klienta bez toho, aby klient na tieto skutočnosti upozornil recepciu hotela, je klient povinný nahradiť Prevádzkovateľovi hotela škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu.

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 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.

#### **Čl. V**

#### **Ceny za Prevádzkovateľom hotela poskytované služby 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 je cena, ktorá je uvedená v potvrdení rezervácie. Pokiaľ cena nebola takto dohodnutá, platia zverejnené cenníkové ceny. Pokiaľ z dôvodu zmeny podmienok pri ktorých Prevádzkovateľ hotela potvrdil rezerváciu využije Prevádzkovateľ hotela právo na úpravu ceny, platí takáto upravená cena.
3. Ceny uvedené v cenníku hotela sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty, nezahŕňajú však miestne dane.
4. Pokiaľ doba medzi uzavretím zmluvy a poskytnutím objednaných služieb presiahne 4 mesiace, v priebehu ktorých sa zvýšia hotelové ceny, môže hotel dohodnutú cenu primerane zvýšiť, maximálne však o 5 % dohodnutej ceny. Toto ustanovenie sa vzťahuje iba na objednávky a rezervácie, ktoré neboli uhradené v celej svojej hodnote na 100 % vopred na základe zálohovej faktúry alebo predplatby.

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.
6. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený pri uzatvorení zmluvy žiadať zálohovú platbu vopred.
7. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený pri ubytovaní sa klienta vyžadovať predplatu, finančnú garanciu alebo zábezpeku vo forme blokácie sumy na kreditnej karte klienta a to maximálne vo výške objednaných služieb.
8. Ak sa nedohodne vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie objednaných a využitých služieb zo strany klienta je daňový doklad – faktúra, vystavený v deň odchodu klienta z priestorov hotela alebo v deň, kedy klient využil objednané služby hotela. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi SR.
9. Splatnosť faktúry je 14 kalendárnych dní od jej vystavenia. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom, kedy Prevádzkovateľ hotela mohol disponovať uhradenou čiastkou, t. j. deň pripísania príslušnej čiastky v prospech účtu Prevádzkovateľa hotela.
10. Platba 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 debetnou kartou klient vyslovuje súhlas s jej použitím. Prevádzkovateľ hotela má právo aj dodatočne zúčtovať z debetnej karty klienta prípadné rozdiely, ktoré budú zistené po jeho odchode (napr. konzumácia z minibaru, náhrada škody, 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 karty klienta a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania. Hotel pri platbe akceptuje tieto druhy 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. Započítanie pohľadávky klienta voči Prevádzkovateľovi hotela je vylúčené, pokiaľ sa Prevádzkovateľ hotela nedohodne s klientom inak.

## **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; dohodnutý štandard a technické vybavenie však musia zostať zachované. Pri zmene miestnosti si Prevádzkovateľ hotela vyhradzuje právo účtovať zmenu ceny prenájmu podľa aktuálneho cenníka.
  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.
  5. Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22.00 hod. v reštaurácii Pálffy a v 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 na základe jednotlivých potvrdení.
  6. Organizátor alebo objednávateľ podujatia nie je oprávnený zásobovať podujatie vlastnými jedlami alebo nápojmi s výnimkou predchádzajúcej písomnej dohody s prevádzkovateľom hotela. V takých prípadoch Prevádzkovateľ hotela účtuje servisný príplatok.
  7. Organizátor podujatia a jeho objednávateľ sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť za konzumáciu jedál a nápojov objednaných zo strany účastníkov podujatia nad dohodnutý rámec celkovej kalkulácie.
  8. Organizátor podujatia a jeho objednávateľ sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť za služby objednané zo strany účastníkov podujatia nad dohodnutý rámec celkovej kalkulácie.
  9. Za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva zo strany Klienta Prevádzkovateľ hotela nezodpovedá. Pri podujatí je organizátor/objedávateľ povinný vysporiadať vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a na vlastné náklady všetky záväzky voči organizáciám na ochranu autorských práv.
  10. Organizátor podujatia alebo objednávateľ 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 je povinný 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.

12. Pokiaľ Prevádzkovateľ hotela pre organizátora podujatia, na základe jeho požiadavky obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, koná tak vždy v mene, z plnej moci a na účet organizátora podujatia, prípadne objednávateľa. Prevádzkovateľovi hotela tým nevznikajú žiadne záväzky voči tretím osobám a nároky tretích subjektov z užívania tohto zariadenia sú nárokmi iba voči organizátorom podujatia a organizátor podujatia sa zaväzuje ich zaplatiť.
13. Používanie vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení organizátora, resp. objednávateľa podujatia 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/objednávateľ podujatia, ktorý je povinný uhradiť náklady spojené s uvedením do pôvodného stavu. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať kontrolu takýchto zariadení a opatrenia na predchádzanie, príp. zamedzenie vzniku takéhoto stavu a klient je povinný takéto opatrenia strpieť.
15. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení organizátora podujatia príp. jeho objednávateľa, v plnej miere zodpovedá organizátor/objednávateľ podujatia.
16. Akýkoľvek vnesený dekoračný materiál alebo iný predmet musí zodpovedať zákonným požiarным požiadavkám. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený požadovať od organizátora/objedávateľa podujatia stanovisko príslušných orgánov verejnej správy ohľadom splnenia podmienok, ktoré pre dané predmety vyžadujú právne predpisy platné a účinné na území Slovenskej republiky upravujúcu požiarnu bezpečnosť. V záujme predchádzania vzniku nožnej škody je potrebné inštaláciu a umiestnenie vnesených materiálov a predmetov vopred dohodnúť s prevádzkovateľom hotela.
17. Organizátor/objednávateľ podujatia je povinný 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/objednávateľ podujatia vopred resp. pri preberaní priestorov neupozornil, má sa za to, že k poškodeniu došlo počas konania podujatia a z uvedeného dôvodu organizátor/objednávateľ podujatia za toto poškodenie zodpovedá.
18. Organizátor/objednávateľ podujatia sa zaväzuje 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/objednávateľa v tomto mieste vykonávanú.
19. Organizátor/objednávateľ podujatia sa zaväzuje 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/objednávateľa v tomto mieste vykonávanú.
  20. Organizátor/objednávateľ podujatia preberá v plnom rozsahu zodpovednosť za vlastné riadenie postupu prác, za bezpečnosť a ochranu zdravia vlastných pracovníkov a ostatných osôb ním pozvaných na miesto konania podujatia počas trvania podujatia, požiarnu 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/objednávateľ podujatia vytvára a zabezpečuje podmienky na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia zamestnancov a ochrany pred požiarmi na mieste konania podujatia v plnom rozsahu.
  21. Organizátor/objednávateľ podujatia nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa hotela robiť akékoľvek zmeny priestorov hotela.
  22. Organizátor/objednávateľ podujatia plne zodpovedá za vzniknuté škody a poškodenie vnútorného zariadenia, ktoré je súčasťou prenajatých priestorov a ostatných využívaných spoločných priestorov. V prípade, že vzniknutá škoda bola spôsobená osobou, ktorá bola preukázateľne na podujatie pozvaná organizátorom/objednávateľom alebo sa podujatia zúčastnila s vedomím organizátora/objednávateľa alebo organizátor/objednávateľ nevykonal dostatočnú prevenciu, aby takáto osoba aj bez vôľi organizátora bola prítomná na podujatí, zodpovedá za túto škodu plne organizátor/objednávateľ.
  23. Organizátor/objednávateľ ručí za zaplatenie prípadne účastníkmi podujatia dodatočne objednaných jedál a nápojov.
  24. Organizátor/objednávateľ podujatia je povinný chrániť prenajaté priestory hotela, hotel a majetok, ktorý sa v ňom nachádza pred poškodením, stratou alebo zničením. V prípade hroziacej škody sa organizátor/objednávateľ podujatia zaväzuje zakročiť na jej odvrátenie, spôsobom primeraným okolnostiam ohrozenia.
  25. Organizátor/objednávateľ podujatia zodpovedá 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/objednávateľ podujatia 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 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, je organizátor/objednávateľ podujatia povinný bezodkladne po ukončení podujatia odstrániť na vlastné náklady.
27. V prípade ak organizátor/objednávateľ podujatia po podujatí zanechá priestory znečistené alebo v nich ponechá akýkoľvek odpad (napr. krabice, vrecia, výzdobu atď.), je povinný 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 alebo objednávateľ podujatia toto opomenie a predmety ponechá v miestnosti podujatia, Prevádzkovateľ hotela je oprávnený do času odstránenia týchto predmetov účtovať nájom za miestnosť. Prevádzkovateľ hotela je tiež oprávnený vykonať odstránenie alebo uskladnenie týchto predmetov na účet organizátora podujatia, príp. jeho objednávateľa bez toho, aby medzi zmluvnými stranami došlo k uzatvoreniu zmluvy a úschove alebo zmluvy o uložení.
29. Pri uzatvorení Zmluvy, resp. pri objednávaní/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. Pre organizáciu svadiieb platí osobitný režim. Objednávka/rezervácia svadby zo strany Klienta je platná a pre Prevádzkovateľa hotela záväzná až po písomnom potvrdení objednávky/rezervácie Klienta zo strany Prevádzkovateľa hotela, resp. po podpise protokolu o rezervácii svadby poslednou Zmluvnou stranou a zároveň po úplnom zaplatení 100% zálohovej platby, ktorú bude požadovať Prevádzkovateľ hotela.
2. Potvrdenie objednávky/rezervácie svadby Klienta zo strany Prevádzkovateľa hotela môže byť vykonané písomne, faxom, e-mailom alebo automatizovaným hotelovým rezervačným IT systémom.
3. V prípade stornovania prenájmu priestorov a služieb spojených s organizáciou svadby je storno poplatok **vždy 100%** zo zálohy, ktorá bola zaplatená Prenajímateľovi hotela za prenájom priestorov a služby spojené s organizáciou

svadby po objednaní/rezervovaní svadby Klientom a to bez ohľadu na počet dní pred termínom konania svadby.

## Čl. VIII

### Záloha na služby

1. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený požadovať od individuálnych klientov vopred zálohovú platbu, depozit alebo garanciu 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 zálohové platby za podujatie nasledovne:
  - a) prvú NEVRATNÚ zálohovú platbu vo výške prenájmu miestnosti ihneď, najneskôr však do 14 kalendárnych dní od vzájomného podpísania záväzného objednania, pričom až pripísaním tejto platby na účet Prevádzkovateľa hotela alebo v uhradení hotovosti sa stáva rezervácia pre prevádzkovateľa hotela záväznou;
  - b) druhú zálohovú platbu vo výške 50% z objednaných služieb, ktorú je nutné uhradiť najneskôr 90 dní pred plánovaným termínom uskutočnenia objednaného podujatia;
  - c) tretiu zálohovú platbu vo výške rozdielu do 80% z objednaných služieb, ktorú je nutné uhradiť najneskôr 30 dní pred plánovaným termínom uskutočnenia objednaného podujatia.
3. V prípade, ak sa plánované podujatie alebo rezervácia uskutoční v kratšom období, ako sú obdobia uvedené v predchádzajúcom odseku, tak sa zálohové platby riadia dátumom splatnosti vyznačeným na zálohovej faktúre.
4. Úhrada zálohovej platby za podujatie je potvrdením záväznosti zmluvy a podlieha storno poplatkom podľa týchto VOP.
5. V prípade, že akákoľvek zálohová platba nebude uhradená v čase jej splatnosti, Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo zrušiť rezerváciu bez predchádzajúceho upozornenia a ponúknuť služby iným klientom.

## Čl. IX

### Odstúpenie, zrušenie objednávky. Storno podmienky

1. Klient má právo stornovať objednané služby alebo podujatie.
2. Pri stornovaní objednaného **podujatia** a k nemu príslušných služieb náleží Prevádzkovateľovi hotela odškodnenie vo forme storno poplatku, ktorý je určený percentuálnou časťou stanovenej ceny služieb alebo podujatia, v závislosti od množstva osôb, pre ktoré je dojednané podujatie/služby a časového úseku, ktorý uplynul odo dňa stornovania služby alebo podujatia a plánovaného začiatku poskytovania služieb alebo podujatia.

Pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak, storno poplatky sú určované z ceny objednaného podujatia a k tomu objednaných služieb nasledovne:

4. stornovanie prenájmu priestorov na podujatie je **vždy 100%** storno poplatok z výšky prenájmu priestoru.
  5. stornovanie služieb, okrem prenájmu priestorov podujatia, v dobe **61 a viac** kalendárnych dní pred dohodnutým začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia ..... **0 %** z ceny objednaných služieb
  6. stornovanie služieb, okrem prenájmu priestorov podujatia, medzi **60. – 31.** kalendárnym dňom pred dohodnutým začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia ..... **50 %** z ceny objednaných služieb
  7. stornovanie služieb, okrem prenájmu priestorov, podujatia medzi **30. – 4.** kalendárnym dňom pred dohodnutým začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia ..... **80 %** z ceny objednaných služieb
  8. stornovanie **3 a menej** kalendárnych dní pred dohodnutým začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia ..... **100 %** z ceny objednaných služieb
3. Pri ubytovaní **individuálnych klientov do 9 izieb** na rovnaký termín je Prevádzkovateľ hotela oprávnený účtovať storno poplatky podľa špecifických storno podmienok konkrétnej poskytnutej individuálnej ceny uvedenej v cenníku za ubytovanie. Ak však nie sú uvedené storno podmienky pri rezervácii ubytovania, tak platia nasledovné storno podmienky:
- 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 ..... **50 %** z ceny ubytovania za prvú noc
  - stornovanie ubytovania menej ako **48 hodín** pred plánovaným nástupom na pobyt ..... **100 %** z ceny ubytovania za prvú noc.
4. Pri ubytovaní **skupín, t.j. 10 a viac izieb** na rovnaký termín, platia nasledovné storno podmienky:
- stornovanie ubytovania **viac ako 30** kalendárnych dní pred plánovaným nástupom na pobyt..... **bez storno** poplatku
  - stornovanie ubytovania **medzi 30. – 8.** kalendárnym dňom pred plánovaným nástupom na pobyt..... **50 %** z ceny zrušených služieb
  - stornovanie ubytovania **7 a menej** kalendárnych dní pred plánovaným nástupom na pobyt..... **100%** z ceny zrušených služieb.
5. 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. 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.
6. Pri poskytovaní stravovacích služieb sa za celkovú cenu objednaných služieb považuje súčet dohodnutých cien za nápoje, jedlo, prenájom priestorov a poplatky za iné služby. Pokiaľ táto cena ešte nebola dohodnutá, pre výpočet platí vzorec: najnižšia aktuálna cena menu pre banket x počet objednaných osôb.
  7. 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.
  8. 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 **100 % storno** poplatok za neodobrané/nevyužité objednané služby Prevádzkovateľa hotela.
  9. 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 **100% storno** poplatok za neodobrané/nevyužité objednané služby hotela.
  10. V prípade nevyužitia zakúpeného darčkového poukazu je storno poplatok vo výške **100 %** z hodnoty poukazu. 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 hosťa 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 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. V prípade, že

Klientom je fyzická osoba – spotrebiteľ sa takáto náhrada škody limituje na výšku 50% z objemu skutočne prijatých platieb Prevádzkovateľom hotela.

## **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 zavinením zo strany Prevádzkovateľa hotela v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti alebo úmyslu.

### **Čl. XIII**

#### **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 účtovaná prirážka v dohodnutej výške.
2. Fajčenie je dovolené 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, z ktorých vznikne konaním klienta prevádzkovateľovi hotela škoda, má prevádzkovateľ hotela právo uložiť klientovi 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.

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 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.
11. Organizátor, klient preberá zodpovednosť za svojich hostí a účastníkov eventu, v zmysle, že budú dodržané predpisy a pravidlá hotela ohľadom nosenia rúšok a zdravotníckych pomôcok.

## **Čl. XIV**

### **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. Ochrana osobných údajov sa spravuje ustanoveniami zákona o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, kde sú taktiež upravené aj práva klienta ako dotknutej osoby. 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 (blokovanie) spracúvania osobných údajov, (iv) právo namietiť 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).

7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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. XV**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.
2. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok boli alebo by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení týchto všeobecných obchodných podmienok.
3. Klienti pri realizácii objednávky potvrdzujú súhlas s týmito platnými všeobecnými obchodnými podmienkami. Prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia všeobecných obchodných podmienok je splnená ich umiestnením na dostupných miestach v priestoroch hotela a na webovom sídle hotela [www.zamokpezinok.sk](http://www.zamokpezinok.sk).
4. Orgánom dozoru nad činnosťou prevádzkovateľa hotela 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 pozícii 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 je 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>

pričom 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.

V Pezinku dňa 20.05.2019

Mgr. Štefan Šimák

konateľ