

Všeobecné obchodné podmienky
Hotel Château Appony ****
Oponice 271, 956 14 Oponice

ČI.I

Úvodné ustanovenia, účel, oblasť platnosti

1. Prevádzkovateľom Hotela Château Appony **** (ďalej len „hotel“) je spoločnosť I&P Slovakia, a.s., so sídlom Oponice 271, 956 14 Oponice, IČO:36 711 951, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sa, vložka číslo: 10339/N (ďalej len „Prevádzkovateľ hotela“).
2. Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) je právny rámec vzťahov medzi prevádzkovateľom hotela a jeho klientmi, s cieľom zabezpečiť informovanosť klienta o podmienkach poskytovaných služieb.
3. 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.
4. Obchodné podmienky zákazníka môžu byť akceptované iba v prípade, keď budú výslovne vopred písomne dohodnuté.
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 stávajú pre prevádzkovateľa hotela záväznými dňom ich zverejnenia a pre klienta okamihom objednania služby.

ČI.II

Definícia pojmov

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

- a) **Klientom** je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s prevádzkovateľom hotela zmluvu o ubytovaní, zmluvu o poskytovaní služieb alebo akúkoľvek inú zmluvu alebo zašle prevádzkovateľovi hotela záväznú objednávku.
- b) **Hotelom** je objekt s názvom Château Appony ****, prevádzkovaný spoločnosťou I&P Slovakia, a.s., so sídlom Oponice 271, 956 14 Oponice, IČO:36 711 951, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sa, vložka číslo: 10339/N.
- c) **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.
- d) **Zmluvou** je zmluva o ubytovaní, zmluva o poskytnutí služieb pri organizácii spoločenského podujatia alebo akákoľvek iná zmluva, ktorú uzatvorí prevádzkovateľ hotela s klientom.
- e) **Zmluvnými stranami** sú prevádzkovateľ hotela a klient;

- f) **Službou** sú akékoľvek služby poskytované prevádzkovateľom hotela v súlade s jeho predmetom podnikania, najmä ubytovacie, stravovacie, wellness a kongresové služby
- g) **Individuálnym klientom** je spravidla 1 až 5 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.
- h) **Skupinou** je spravidla 6 a viac osôb, ktoré si spoločne objednávajú služby hotela alebo spoločne rezervujú ubytovanie v hoteli v rovnakom termíne príchodu a odchodu.
- i) **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).
- j) **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.
- k) **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..
- l) **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.

Čl. III 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.

Vynechaný bod 6 starých VOP, nakoľko tieto nároky vyplývajú priamo z Občianskeho zákonníka a nie je účelné ich uvádzať vo VOP.

Čl. IV **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 len v prípade, že sa na tom s prevádzkovateľom hotela výslovne dohodol a prevádzkovateľ hotela klientovi písomne alebo emailom potvrdil, že jeho požiadavku akceptuje.
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 11:00 hod. dopoludnia dohodnutého dňa odchodu, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. V prípade, že klient uvoľní izbu po tomto termíne, prevádzkovateľ hotela je oprávnený účtovať 50% cenníkovej ceny a ak dôjde k uvoľneniu izby po 16:00 hod., prevádzkovateľ hotela môže účtovať 100% cenníkovej ceny bez toho, aby klientovi vznikli zmluvné nároky na služby hotela spojené s ubytovaním.
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.
6. Ak klient požaduje ubytovať sa v hoteli pred 6.00 hodinou rannou a prevádzkovateľ hotela mu to umožní, je klient povinný uhradiť sumu ubytovania za celú predchádzajúcu noc. Od klienta, ktorý požaduje ubytovanie pred 10:00 hod. rannou a izba nebola v predchádzajúci deň prenajatá, je prevádzkovateľ hotela oprávnený požadovať úhradu 50% sumy ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
7. Ak má klient záujem o garantovanú rezerváciu, prevádzkovateľ hotela je oprávnený požadovať od klienta zaplatenie zálohy vo výške 100% z celkovej ceny rezervácie. Rezervácia sa považuje za garantovanú zo strany prevádzkovateľa hotela okamihom úhrady zálohy (ďalej len „garantovaná rezervácia“).
8. Ak má klient záujem o rezerváciu aktuálneho akciového pobytu (vid' stránka www.chateauappony.sk), či iných sezónnych pobytov, je klient povinný do 72 hodín zaslať fakturačné údaje a uhradiť sumu daného pobytu v plnej výške prevodom na účet. Poukaz resp. faktúra mu bude zaslaná poštou na fakturačnú adresu. O stave rezervácie bude vyzrobený prostredníctvom e-mailu. V prípade, že v danej lehote pobyt klient neuhradí, bude jeho rezervácia automaticky zrušená.
9. 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 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 zamestnanca na recepcii hotela, je klient povinný nahradiť prevádzkovateľovi hotela škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu.

10. Prevádzkovateľ hotela je povinný umožniť klientovi, aby si tento mohol počas jeho pobytu v hoteli uložiť cenné predmety alebo predmety vysokej finančnej, spoločenskej alebo duševnej hodnoty na bezpečnom mieste (v hotelovom trezore). Pokiaľ toto právo klient nevyužije, za prípadnú škodu spôsobenú stratou, zneužitím, poškodením, odcudzením alebo iným spôsobom zodpovedá prevádzkovateľ hotela len v miere určenej zákonom. Právo klienta použiť izbový trezor tým nie je dotknuté.
11. Pobyt klienta v hoteli upravuje Ubytovací poriadok hotela a prevádzkové poriadky hotela, ktoré sú k nahliadnutiu na recepcii hotela. Tieto poriadky sú pre klientov hotela záväzné.
12. 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. V

Ubytovacie služby – skupiny

1. Ak nie je uvedené v týchto VOP inak, platia pre ubytovacie podmienky skupín ustanovenia Čl. IV. VOP

Čl. VI

Podujatia

1. Pre zabezpečenie a riadnu prípravu podujatia je jeho organizátor povinný oznámiť prevádzkovateľovi hotela konečný počet účastníkov najneskôr 5 pracovných dní pred termínom konania podujatia.
2. V prípade zmeny rozsahu poskytovaných Služieb zo strany prevádzkovateľa hotela, z dôvodov spočívajúcich na strane klienta, prevádzkovateľ hotela poskytne navýšenie rozsahu poskytovaných služieb podľa vlastných možností. Na navýšenie rozsahu poskytovaných služieb však klient právny nárok nemá, pričom prevádzkovateľ hotela je povinný k takejto požiadavke pristúpiť so starostlivosťou riadneho obchodníka.
3. Prevádzkovateľ hotela pri vyúčtovaní uzná zníženie počtu účastníkov o maximálne 5%. Pri odchýlkach idúcich nad rámec tohto je základom pôvodne hlásený počet uchádzačov mínus 5 %.
4. Pri odchýlke počtu účastníkov smerom nahor je základom vyúčtovania skutočný počet účastníkov. Prekročenia o viac ako 5% musia byť predtým dohodnuté s prevádzkovateľom hotela.
5. Pri odchýlkach počtu účastníkov podujatia o viac než 10% je prevádzkovateľ hotela oprávnený jednostranne vymeniť potvrdené miestnosti. Vopred dohodnutý štandard a technické vybavenie miestností však musia zostať zachované.
6. Pri odchýlkach počtu účastníkov podujatia o viac než 10% je prevádzkovateľ hotela oprávnený prepracovať a zmeniť dohodnutú cenu.
7. Pri podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22:00 hod., je prevádzkovateľ hotela oprávnený počnúc od 22:00 hod. účtovať príplatok za servis v zmysle aktuálneho cenníka služieb, na základe poskytnutých služieb alebo tovaru, ibaže dohodnutá odmena už zohľadňuje trvanie podujatia aj po 22:00 hod.

8. Organizátor podujatia, prípadne jeho objednávateľ zásadne nie sú oprávnení zásobovať podujatie vlastnými jedlami prípadne nápojmi s výnimkou predchádzajúcej písomnej dohody s prevádzkovateľom hotela. V takýchto prípadoch si prevádzkovateľ hotela vyhradzuje právo účtovať organizátorovi servisný poplatok resp. poplatok za odzátkovanie.
9. Organizátor podujatia prípadne jeho objednávateľ sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť za konzumáciu jedál a nápojov objednaných zo strany účastníkov podujatia nad dohodnutý rámec celkovej kalkulácie.
10. Organizátor podujatia prípadne jeho objednávateľ sú povinní vysporiadať vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť a na vlastné náklady všetky záväzky voči organizáciám na ochranu autorských práv. Za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva prevádzkovateľ hotela nezodpovedá.
11. Organizátor prípadne jeho objednávateľ sú povinní bezodkladne informovať prevádzkovateľa hotela, ak je podujatie spôsobilé 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.
12. Akékoľvek inzeráty v médiách (tlačových, elektronických a pod.), reklamy a oznamy určené širokej verejnosti, najmä informácie o konaní politických, náboženských a komerčných podujatí, ktoré poukazujú na akýkoľvek vzťah k hotelu, ktoré sú spôsobilé poškodiť dobré meno hotela alebo majú znaky parazitovania na jeho povesti, vyžadujú predchádzajúci výslovný, písomný súhlas prevádzkovateľa hotela.
13. V prípade, že prevádzkovateľ hotela na základe požiadavky organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa obstaráva technické, elektronické alebo iné zariadenia od tretích subjektov, koná tak vždy v mene, z plnej moci a na účet organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa. Prevádzkovateľovi hotela tým nevznikajú žiadne záväzky voči tretím osobám a nároky tretích subjektov z užívania tohto zariadenia sú nárokmi iba voči organizátorovi podujatia prípadne jeho objednávateľovi, ktorí sú zaviazaní na ich úhradu.
14. Používanie vlastných technických, elektronických alebo elektrických zariadení organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa, pri použití elektrických alebo iných káblových rozvodov 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. Ak použitím týchto zariadení vzniknú poruchy alebo poškodenia na technických alebo iných zariadeniach hotela, sú organizátor podujatia prípadne jeho objednávateľ povinní spoločne a nerozdielne uhradiť náklady spojené s ich uvedením do pôvodného stavu ako aj škodu. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať na svoje náklady kontrolu takýchto zariadení a opatrenia na predchádzanie, príp. zamedzenie vzniku takéhoto stavu a organizátor podujatia a klient sú povinní takéto opatrenia strpieť.
15. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení zabezpečených organizátorom podujatia prípadne jeho objednávateľom, v plnej miere zodpovedajú organizátor podujatia, prípadne jeho objednávateľ.
16. Akékoľvek dekoračné materiály a predmety musia byť bezprostredne po ukončení podujatia organizátorom podujatia prípadne jeho objednávateľom odstránené, ak nebolo dohodnuté inak. V prípade opomenutia tejto povinnosti je prevádzkovateľ hotela oprávnený po dobu zotrvania dekoračných materiálov a predmetov v miestnosti účtovať nájomné v zmysle aktuálneho cenníka služieb. Prevádzkovateľ hotela je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie týchto predmetov na účet organizátora podujatia

prípadne jeho objednávateľa. Prevádzkovateľ hotela je oprávnený požadovať od organizátora podujatia prípadne jeho objednávateľa 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 požiarnu bezpečnosť. V záujme predchádzania vzniku nožnej škody je potrebné inštaláciu a umiestnenie vnesených materiálov a predmetov vopred dohodnúť s prevádzkovateľom hotela.

Čl. VII

Ceny za služby poskytované prevádzkovateľom hotela a platobné podmienky

1. Klient je povinný za ním využité služby zaplatiť dohodnutú cenu; to platí aj pre služby, ktoré prevádzkovateľ hotela poskytol na základe výslovnej požiadavky klienta tretím osobám.
2. Pokiaľ nebolo dohodnuté inak, dohodnutá cena, ktorú je klient povinný zaplatiť za objednané služby prevádzkovateľa hotela, vyplýva z platného cenníka hotela. Prevádzkovateľ hotela je povinný zverejniť cenník obvyklým spôsobom, a to na svojej internetovej stránke, na recepcii prípadne ostatných svojich prevádzkach.
3. Ceny uvedené v cenníku hotela sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty, nezahŕňajú však miestne dane.
4. V prípade, ak doba medzi uzavretím zmluvy a poskytnutím objednaných služieb presiahne 4 mesiace, v priebehu ktorých došlo k zvýšeniu účtovanej ceny za takéto služby prevádzkovateľom hotela, je prevádzkovateľ hotela oprávnený zmluvne dohodnutú cenu primerane zvýšiť, najviac však o 5%.
5. K zmene zmluvne dohodnutej 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 uzavretí zmluvy žiadať platbu vopred. Výška platby vopred a termíny platby vopred sa dajú písomne dohodnúť v zmluve.
7. Ak sa nedohodne vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie objednaných služieb zo strany klienta je daňový doklad – faktúra vystavená v deň odchodu klienta z priestorov hotela, alebo deň, kedy klient využil všetky objednané služby hotela. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
8. Splatnosť faktúry je 7 kalendárnych dní odo dňa jej vystavenia. Pre prípad, že klient uhradí vopred zálohu za objednané služby vo výške najmenej 50% z celkovej kalkulovanej ceny, je splatnosť faktúry 14 dní odo dňa jej vystavenia. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania príslušnej čiastky v prospech účtu prevádzkovateľa hotela.
9. Pre prípad, že sa klient s platbou dostal do omeškania, je prevádzkovateľ hotela oprávnený účtovať úroky z omeškania v zákonnej výške z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Nároky z náhrady škody tým nie sú dotknuté. AK je klient s platbou v omeškaní, na čo bol prevádzkovateľom hotela písomne upozornený, stráca nárok na akékoľvek poskytnuté zľavy v súvislosti s objednanými službami a prevádzkovateľ hotela je oprávnený

fakturovať plnú bežnú cenu bez uplatnenia zľavy. V tomto prípade je klient povinný uhradiť prevádzkovateľovi hotela všetky preukázateľne vynaložené náklady za poskytnuté služby bez uplatnenia zliav a výhod.

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, pokuty a pod.), s čím klient pri zadaní objednávky vyjadruje svoj výslovný súhlas. Prevádzkovateľ hotela je však povinný písomne/emailom informovať klienta o akomkoľvek dodatočnom zúčtovaní rozdielov z kreditnej/debetnej karty klienta a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania.
11. Započítanie pohľadávok klienta voči prevádzkovateľovi hotela je možné iba v prípade, že započítaná pohľadávka klienta voči prevádzkovateľovi hotela je nesporná alebo právoplatná.

Čl. VIII

Záloha za Služby

1. Pokiaľ nie je s prevádzkovateľom hotela uzatvorená iná, výslovne písomná dohoda, prevádzkovateľ hotela je oprávnený požadovať zaplatiť od klienta zálohové platby nasledovne:
 - a) V prípade záväznej rezervácie konkrétneho termínu podujatia si prevádzkovateľ hotela účtuje fixnú zálohu v sume 1250 eur + DPH.
 - b) Pri podujatí s počtom do 50 osôb 50% z celkovej ceny objednaných služieb, a to najneskôr 14 dní pred konaním podujatia.
 - c) Pri podujatí s počtom nad 50 osôb 50% z celkovej ceny objednaných služieb, a to najneskôr 30 dní pred konaním podujatia
2. Úhrada zálohovej platby je potvrdením záväznosti zmluvy. Uhradená záloha sa v prípade storna nevracia, slúži ako paušalizovaná náhrada škody (ušlý zisk).
3. V prípade, že záloha nebude uhradená včas, prevádzkovateľ hotela si vyhradzuje právo zrušiť rezerváciu bez predchádzajúceho upozornenia.

Čl. IX

Storno podmienky-individuálni klienti; skupina

1. Klient má právo stornovať objednané služby alebo podujatie, t.j. odstúpiť od zmluvy. Stornovanie je klient povinný uskutočniť písomne alebo emailom na kontaktné údaje prevádzkovateľa hotela, pričom uvedie informáciu, či ruší celé podujatie, resp. všetky služby alebo len časť s jej presným vymedzením.
2. Ako paušalizovaná náhrada prináleží prevádzkovateľovi hotela odškodnenie vo forme storno poplatku, ktorý je určený percentuálnou časťou zo zálohy za služby alebo podujatia, v závislosti od časového úseku, ktorý uplynul odo dňa stornovania služby alebo podujatia a plánovaného začiatku poskytovania služieb alebo podujatia.
3. Pokiaľ nie je stanovené inak, storno poplatky určované zo zálohy sú nasledovné:

Pri podujatiach, ktoré boli záväzne rezervované-vid' čl. VIII bod 1 je prevádzkovateľ hotela oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky:

- a) stornovanie do 6 mesiacov pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia.....50% zálohy
- b) stornovanie do 3 mesiacov pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia.....70% zálohy
- c) stornovanie do 30 dní pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia.....100% zálohy

Pri ubytovaní Individuálnych klientov je prevádzkovateľ hotela oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky:

- stornovanie v rozmedzí 7 - 13 kalendárnych dní pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia.....50% zálohy
- stornovanie v rozmedzí 2 - 6 kalendárnych dní pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia.....75% zálohy
- stornovanie v rozmedzí 0 - 1 kalendárnych dní pred plánovaným začiatkom poskytovania služieb alebo podujatia.....100% zálohy

4. Pri ubytovaní skupín platia storno podmienky ako pri podujatiach.

5.V prípade čiastočného stornovania služieb alebo podujatia (napr. zníženie počtu osôb, skrátenie trvania pobytu alebo zredukovanie rozsahu služieb) o viac ako 30% z celkovej hodnoty objednávky sa storno poplatok vzťahuje len na rozdiel medzi pôvodnou cenou a novou cenou, vypočítanou po zohľadnení čiastočného storna.

6.Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, v prípade zmeny termínu garantovanej rezervácie je prevádzkovateľ hotela oprávnený požadovať storno poplatok, ktorý je určený percentuálnou časťou zo stanovenej ceny služieb alebo podujatia, v závislosti od časového úseku, ktorý uplynul odo dňa zmeny termínu a plánovaného začiatku poskytovania služieb alebo podujatia, pričom na určenie výšky storno poplatkov sa primerane aplikujú ustanovenia predchádzajúcich odsekov tohto článku.

7.Zmena garantovanej rezervácie navyšujúca počet izieb, počet hostí, dĺžku pobytu a ostatných požadovaných služieb bez zmeny termínu, nepodlieha storno poplatkom.

8.Pokiaľ bol medzi hotelom a zákazníkom písomne dohodnutý termín na bezplatné odstúpenie od zmluvy, môže zákazník do tej doby odstúpiť od zmluvy bez toho, aby vyvolal nároky platieb alebo nároky za škody vzniknuté prevádzkovateľovi hotela. Právo odstúpenia zákazníka zaniká, pokiaľ až po dohodnutý termín svoje právo na odstúpenie písomne alebo emailom voči prevádzkovateľovi hotela nevyužije.

9.Ak prevádzkovateľovi hotela vznikne nárok na storno poplatok, je tento povinný klientovi zaslať v lehote 14 dní odo dňa vzniku nároku na storno poplatok oznámenie o vyčíslení storno poplatku a dátume jeho splatnosti.

10. 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.

11. V mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie a pod.) sa prevádzkovateľ hotela môže vzdať nároku na storno poplatok, a to na základe preukázateľného dôkazu o vážnej príčine zrušenia pobytu alebo podujatia.

Čl. X

Odstúpenie od zmluvy zo strany prevádzkovateľa hotela

1. Prevádzkovateľ hotela je od zmluvy oprávnený odstúpiť v prípade, ak:

- a) ak bolo toto právo písomne dohodnuté s klientom z dôvodov uvedených v zmluve;
- b) klient netrvá na plnení zo strany prevádzkovateľa hotela
- c) klient má záväzky voči prevádzkovateľovi hotela po lehote splatnosti;
- d) Pri rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba a klient svoj záväzok včas nesplnil, prevádzkovateľ hotela však môže odstúpiť od zmluvy najneskôr do momentu splnenia záväzku klientom;
- e) sa vyskytli okolnosti, za ktoré prevádzkovateľ hotela nezodpovedá (napr. vyššia moc), a ktoré robia splnenie zmluvy nemožným;
- f) služby alebo podujatie boli rezervované uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov klienta alebo iných podstatných skutočností;
- 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.

2. V prípade, že klient uhradil vopred zálohovú platbu vo výške najmenej 50%, je prevádzkovateľ hotela od zmluvy oprávnený odstúpiť len v prípade, ak:

- a) bolo toto právo písomne dohodnuté s klientom z dôvodov uvedených v zmluve;
- b) klient netrvá na plnení zo strany prevádzkovateľa hotela
- c) sa vyskytli okolnosti, za ktoré prevádzkovateľ hotela nezodpovedá (napr. vyššia moc), a ktoré robia splnenie zmluvy nemožným;

3. Pokiaľ bolo písomne dohodnuté bezplatné právo odstúpenia klienta počas určitej doby, je prevádzkovateľ hotela v tejto dobe z jeho strany oprávnený odstúpiť od zmluvy, pokiaľ existujú dopyty iných zákazníkov po zmluvne rezervovaných izbách a klient na spätný dopyt prevádzkovateľa hotela sa nezriekne svojho práva na odstúpenie.

4. Pri oprávnenom odstúpení prevádzkovateľa hotela nevzniká žiaden nárok zákazníka na náhradu škody.

Čl. XI

Zodpovednosť za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach

1. Prevádzkovateľ hotela ručí so starostlivosťou riadneho obchodníka za svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy. Nároky zákazníka na náhradu škody sú vylúčené. Z toho vylúčené sú škody zo zabitia, ublíženia na tele alebo poškodenia zdravia, keď prevádzkovateľ hotela zodpovedá za porušenie povinností, ostatné škody, ktoré sa zakladajú na úmyselnom alebo hrubo nedbanlivom porušení typických povinností prevádzkovateľa hotela vyplývajúcich zo zmluvy. Voči porušeniu povinností prevádzkovateľa hotela stojí porušenie povinností zákonného zástupcu alebo pomocníkov plnenia rovnako. Pokiaľ by sa mali vyskytnúť chyby alebo nedostatky v službách prevádzkovateľa hotela, tento sa pri vedomosti alebo

na okamžité upozornenie zákazníka bude usilovať zabezpečiť nápravu. Zákazník je povinný primerane prispieť k odstráneniu chyby a znižovaniu možných škôd.

2. 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 hotela. Prevádzkovateľ hotela nezodpovedá za žiadne voľne odložené predmety vo verejných priestoroch Hotela.
3. V zmysle § 434 Občianskeho zákonníka zodpovedá prevádzkovateľ hotela za klenoty, peniaze a iné cennosti len do výšky ustanovenej vykonávacím predpisom č. 87/1995 Z.z., kde v § 1c je uvedená suma 332 €. Právo na náhradu škody zanikne, ak ho klient neuplatnil najneskôr do 15 dňa po dni, keď sa poškodený o škodu dozvedel (§ 436 veta druhá Občianskeho zákonníka). Platí domnienka, že o škode sa dozvedel v deň odchodu z hotela.
4. Poskytnutím miesta na odstavenie motorového vozidla na hotelovom parkovisku aj za úhradu, 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.
5. 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 nebanlivosti alebo úmyslu.
6. Služby budenia vykonáva prevádzkovateľ hotela s najväčšou starostlivosťou. So správami, poštovými zásielkami a zásielkami tovaru pre hostí sa vždy zaobchádza so starostlivosťou. Prevádzkovateľ hotela prevezme doručenie a úschovu a – na želanie za úhradu poslanie ďalej horeuvedeného.

Čl. XII

Doručovanie

1. Všetky písomnosti týkajúce sa právnych vzťahov založených medzi prevádzkovateľom hotela a klientom sa doručujú:
 - a) osobne,
 - b) poštou,
 - c) treťou osobou oprávnenou doručovať zásielky.
2. Všetky písomnosti týkajúce sa akýchkoľvek právnych vzťahov založených medzi prevádzkovateľom hotela a klientom sa doručujú doporučené na adresu sídla hotela a na adresu trvalého pobytu alebo sídla klienta. Ak záväzkový vzťah medzi prevádzkovateľom hotela a klientom trvá, je každý jeho účastník povinný bezodkladne oznámiť druhému účastníkovi každú zmenu svojho sídla alebo trvalého pobytu, prípadne inú zmenu, ktorá môže mať vplyv na potvrdenú objednávku klienta.

3. Ak klient neprevezme písomnosť na adrese uvedenej v objednávke, a táto je zhodná s jeho adresou zapísanou v obchodnom registri alebo inom registri, považuje sa písomnosť po troch dňoch od jej vrátenia odosielateľovi za doručení a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvie. Všetky právne účinky doručovaných písomností nastanú v tomto prípade dňom, ktorým sa písomnosť považuje za doručení.
4. Ak klient neprevezme písomnosť na adrese uvedenej v objednávke, a táto nie je zhodná s jeho adresou zapísanou v obchodnom registri alebo inom registri, je odosielateľ povinný opakovane doručiť písomnosť na adresu účastníka zapísanú v obchodnom registri alebo inom registri. Pri takomto doručení platí v celom rozsahu úprava obsiahnutá v bode 3. tohto článku.

Čl. XIII

Osobitné ustanovenia

1. Klient si môže na pobyt priviesť psa, avšak je povinný nahlásiť to pri rezervácii ubytovania resp. oznámiť túto skutočnosť pred príchodom. Výška psa nesmie presahovať 30 cm v kohútiku. Prevádzkovateľ hotela si za strpenie psa účtuje poplatok 20 eur/noc.
2. Fajčenie je dovolené len vo vyhradených priestoroch hotela. V ostatných priestoroch hotela 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 100,- € za každé takéto zistené porušenie.
3. Do priestorov hotela nesmú byť vnesené žiadne látky nebezpečnej povahy (výbušniny, strelivo, žieraviny, jedy alebo toxické látky, infekčné alebo rádioaktívne materiály).
4. Prevádzkovateľ hotela prevezme správy, poštové zásielky a zásielky tovaru určené pre hostí. Zásielky hotelových hostí odošle na požiadanie klienta a za úhradu.
5. Nájdené veci prevádzkovateľ hotela posieľa ďalej len na žiadosť klienta. Tieto veci sa v hoteli uskladňujú maximálne 1 mesiac. Po uplynutí tejto doby budú predmety so zjavnou hodnotou odovzdané príslušným orgánom.

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 v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

2. 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.
3. 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 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 týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia VOP je splnená ich umiestnením na dostupných miestach v priestoroch hotela a na webovom sídle hotela www.chateauappony.sk.
4. Výlučné sídlo súdu – aj pri sporoch pre šeky a zmenky – je v obchodnom styku sídlo hotela.

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 7.11.2023

V Oponiciach, dňa 7.11.2023