Všeobecné obchodné podmienky

Chateau Grand Castle — ubytovacie, stravovacie, wellness a doplnkové služby
Účinné od 1. júla 2026

I. Úvodné ustanovenia a identifikácia predávajúceho

AVANS s.r.o., so sídlom Holubyho 1, 811 03 Bratislava, IČO: 31 318 967, DIČ: 2020298698, IČ DPH: SK2020298698, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 2371/B, konajúca prostredníctvom konateľky Ing. Dagmar Machovej; za spoločnosť je oprávnený konať aj Ing. Martin Mach (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „hotel“).

Prevádzka: **Chateau Grand Castle**, ul. Magdalény Zai 1, 033 01 Liptovský Hrádok.

Kontakt: tel. +421 915 812 900, e-mail: reservations@grandcastle.sk, web: www.grandcastle.sk. Bankové spojenie: **TATRSKBX**, IBAN: SK56 1100 0000 0029 2884 46561.

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti medzi prevádzkovateľom ako predávajúcim a klientom pri poskytovaní služieb hotela. VOP sú vypracované v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy a/alebo rezervácie. Odoslaním rezervácie alebo uzatvorením zmluvy klient potvrdzuje, že sa s VOP oboznámil a súhlasí s nimi.
3. Odchylné písomné dojednania medzi prevádzkovateľom a klientom majú prednosť pred znením VOP.

II. Vymedzenie pojmov

1. **Klient** — fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s hotelom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle záväznú rezerváciu. **Spotrebiteľom** je klient – fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti.
2. **Služby** — ubytovacie, stravovacie, wellness, kongresové a ďalšie doplnkové služby poskytované hotelom, vrátane prehliadok hradu.
3. **Rezervácia** — záväzná objednávka služieb cez webovú stránku hotela, rezervačné portály (napr. Booking.com), e-mailom alebo na recepcii.
4. **Check-in** je 14:00 hod., **check-out** 10:00 hod. dohodnutého dňa. **No show** je nenastúpenie klienta bez zrušenia rezervácie. **Early check-in / Late check-out** je skorší príchod / neskorší odchod oproti uvedeným hodinám.
5. **Cenník** — cenník izieb a ostatných služieb platný v čase rezervácie, resp. poskytnutia služby.
6. **Ubytovací poriadok** a **Reklamačný poriadok** sú samostatné dokumenty hotela zverejnené na www.grandcastle.sk a na recepcii; sú pre klienta záväzné.

III. Vznik zmluvného vzťahu a rezervácia

1. Zmluvný vzťah vzniká písomným alebo e-mailovým potvrdením rezervácie zo strany hotela, alebo uzatvorením písomnej zmluvy.
2. Rezervácia musí obsahovať: meno a priezvisko klienta (alebo názov firmy a fakturačné údaje), termín pobytu, počet hostí, kontaktné údaje a rozsah objednaných služieb.
3. Hotel vystaví potvrdenie rezervácie, prípadne zálohovú faktúru. Pri online rezerváciách klient pri zmenách uvádza pridelené rezervačné číslo.
4. Hotel nie je povinný vyhovieť požiadavke na zmenu rezervácie, ak to neumožňujú kapacitné alebo prevádzkové dôvody; klientovi v takom prípade nevzniká nárok na náhradu.

IV. Ceny a platobné podmienky

1. Ceny služieb sú uvedené v cenníku hotela, sú konečné a zahŕňajú DPH. Nezahŕňajú miestnu daň za ubytovanie, ktorú klient uhradí pri odchode.
2. Cena uvedená v potvrdení rezervácie je záväzná. Akcie a zľavy nie je možné kombinovať ani kumulovať.
3. Hotel je oprávnený požadovať pri rezervácii zálohu až do výšky 100 % ceny objednaných služieb. Rezervácia sa stáva záväznou po pripísaní zálohy na účet hotela.
4. Platbu je možné uskutočniť: a) online platobnou kartou prostredníctvom zabezpečenej platobnej brány, b) v hotovosti alebo platobnou kartou na recepcii, c) bankovým prevodom na účet hotela (variabilný symbol = číslo rezervácie).
5. Online platby kartou sú spracúvané cez zabezpečenú platobnú bránu GP WebPay (sprostredkovanú poskytovateľom OnePos). Hotel neuchováva údaje o platobnej karte klienta.
6. Daňový doklad (faktúra, resp. doklad z e-kasy) je vystavený v deň odchodu klienta; pri skupinách s dohodnutou platbou na faktúru do 14 dní odo dňa odchodu. Pri omeškaní s platbou je hotel oprávnený účtovať zákonný úrok z omeškania.

V. Dodacie podmienky — poskytnutie služby

1. Hotel prenechá klientovi rezervovaný typ izby od 14:00 hod. dňa príchodu. Klient nemá nárok na konkrétnu izbu, ak to nebolo osobitne dohodnuté.
2. Klient je povinný uvoľniť izbu do 10:00 hod. dňa odchodu, ak nebolo dohodnuté inak.
3. Pri **Late check-out** a **Early check-in** je hotel oprávnený účtovať poplatok podľa platného cenníka zverejneného na www.grandcastle.sk.
4. Ak sa klient nezaregistruje do 22:00 hod. dňa príchodu a nedohodol neskorší príchod, hotel je oprávnený izbu prenechať inému klientovi (No show); úhrada za službu sa nevracia v rozsahu storno podmienok podľa čl. VIII.
5. Klient je povinný bezodkladne po príchode skontrolovať izbu a prípadné nedostatky alebo poškodenia nahlásiť na recepcii. Klient zodpovedá za škodu na izbe a jej vybavení spôsobenú počas pobytu.
6. Klient je povinný dodržiavať Ubytovací poriadok hotela. Hotel nezodpovedá za nesplnenie služieb v dôsledku vyššej moci.

VI. Darčekové poukazy

1. Darčekový poukaz je možné zakúpiť na recepcii, online na www.grandcastle.sk alebo na základe objednávky. Vydáva sa ako poukaz s nominálnou hodnotou alebo na konkrétny pobytový balík.
2. Platnosť poukazu je uvedená priamo na poukaze a líši sa podľa druhu poukazu. Predĺženie platnosti je možné, ak to druh poukazu umožňuje, za poplatok podľa platného cenníka.
3. Poukaz je prenosný. Nie je možné ho vymeniť za hotovosť, refundovať ani stornovať. Na nákup a čerpanie poukazov sa nevzťahujú zľavy. Nevyčerpaná hodnota po uplynutí platnosti prepadá.

VII. Skupinové rezervácie a podujatia

1. Skupinou sa rozumie rezervácia 10 a viac osôb, resp. podujatie spojené s poskytovaním viacerých služieb (svadby, konferencie a pod.). Rozsah služieb určuje zmluva alebo rezervácia.
2. Klient je povinný oznámiť konečný počet účastníkov najneskôr 5 kalendárnych dní pred podujatím. Zmena počtu o viac než 10 % musí byť vopred dohodnutá; hotel si vyhradzuje právo upraviť cenu alebo priestory.

3. Klient nie je oprávnený donášať vlastné jedlá a nápoje bez predchádzajúceho písomného súhlasu hotela; v takom prípade hotel účtuje servisný príplatok, resp. korkovné podľa cenníka.
4. Klient zodpovedá za škody spôsobené počas podujatia. Za fajčenie v izbe je hotel oprávnený účtovať poplatok 300 €; za hrubé znečistenie priestorov pokutu 300 € a náhradu nákladov na uvedenie do pôvodného stavu vrátane náhrady poškodeného inventára. Za spustenie falošného požiarneho poplachu a obdobné porušenia účtuje hotel poplatok podľa platného cenníka zverejneného na www.grandcastle.sk.

VIII. Odstúpenie od zmluvy a storno podmienky

1. **Výnimka z práva na odstúpenie do 14 dní.** Klient – spotrebiteľ berie na vedomie, že podľa § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. nemôže odstúpiť od zmluvy o ubytovaní ani od zmluvy o poskytnutí služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času, ak sa hotel zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo lehote. Na rezervácie pobytov, podujatí a wellness služieb s určeným termínom sa preto bežné 14-dňové právo na odstúpenie pri zmluvách na diaľku nevzťahuje.
2. Klient má právo zrušiť (stornovať) objednané služby písomne, e-mailom na reservations@grandcastle.sk, s uvedením rezervačného čísla. Ako paušalizovaná náhrada škody hotelu prináleží storno poplatok podľa nasledujúcich sadzieb.

Storno sadzby — individuálni hostia:

a) 30 a viac kalendárnych dní pred príchodom — bez poplatku;

b) 15 – 29 dní pred príchodom — 50 % ceny objednaných služieb;

c) 14 dní a menej pred príchodom a No show — 100 % ceny objednaných služieb.

Storno sadzby — skupiny a podujatia (10+ osôb):

a) 60 a viac dní — bez poplatku; b) 30 – 59 dní — 50 %; c) 15 – 29 dní — 80 %; d) menej ako 15 dní — 100 %.

3. **Akciové a nerefundovateľné ponuky a pobytové balíky** podliehajú úhrade 100 % vopred. Pri zrušení takejto rezervácie klientom, bez ohľadu na čas zrušenia, hotel uhradenú platbu nevracia.

Storno sadzby sú platné od 1. júla 2026 a musia byť konzistentné s podmienkami nastavenými v systéme Ellipse a na rezervačných portáloch.

4. Pri mimoriadnych dôvodoch na strane klienta (najmä choroba, úmrtie, živelná pohroma) je hotel oprávnený vzdať sa nároku na storno poplatok na základe predloženia dôveryhodného písomného dôkazu.
5. Prípadný preplatok (uhradená platba prevyšujúca storno poplatok) hotel vráti klientovi bezhotovostne na pôvodný platobný prostriedok, resp. na účet, z ktorého bola platba realizovaná, do 14 dní odo dňa doručenia storna.
6. Hotel je oprávnený odstúpiť od zmluvy najmä v prípade vyššej moci, neuhradenia dohodnutej zálohy, uvedenia nepravdivých údajov klientom alebo porušenia VOP či Ubytovacieho poriadku. Hotel je oprávnený okamžite ukončiť pobyt bez nároku na vrátenie ceny pri úmyselnom poškodzovaní majetku, hrubom porušení dobrých mravov alebo ohrozovaní ostatných hostí.

IX. Reklamácie

1. Práva klienta zo zodpovednosti za vady služieb a postup pri ich uplatnení upravuje Reklamačný poriadok hotela zverejnený na www.grandcastle.sk a na recepcii.
2. Reklamáciu je klient povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady u zodpovedného pracovníka na príslušnom stredisku, resp. na recepcii.

X. Alternatívne riešenie sporov (ARS)

1. Ak klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že hotel porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na hotel so žiadosťou o nápravu na reservations@grandcastle.sk.
2. Ak hotel na žiadosť odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. Príslušným subjektom je **Slovenská obchodná inšpekcia**, Ústredný inšpektorát, Odbor ARS, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava, e-mail: ars@soi.sk, adr@soi.sk, alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva SR.
3. Spotrebiteľ môže využiť platformu RSO (riešenie sporov online) na: https://ec.europa.eu/consumers/odr. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia.

XI. Zodpovednosť za škodu

1. Hotel nezodpovedá za peniaze a cennosti uložené mimo hotelového trezoru. Za škodu na vnesených veciach zodpovedá v rozsahu podľa Občianskeho zákonníka; bez obmedzenia, ak boli prevzaté do osobitnej úschovy.
2. Poskytnutím parkovacieho miesta nevzniká zmluva o úschove; hotel nezodpovedá za odcudzenie alebo poškodenie vozidiel.
3. Klient zodpovedá za všetky škody spôsobené počas pobytu; za škodu spôsobenú dieťaťom zodpovedá jeho zákonný zástupca.

XII. Ochrana osobných údajov

1. Hotel spracúva osobné údaje klientov v súlade s Nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. Podrobnosti sú uvedené v dokumente **Zásady ochrany osobných údajov** zverejnenom na www.grandcastle.sk.

XIII. Záverečné ustanovenia

1. VOP a právne vzťahy z nich sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Spory rieši príslušný súd SR, ak nedôjde k riešeniu formou ARS.
2. Hotel si vyhradzuje právo VOP meniť. Povinnosť písomného vyhotovenia je splnená zverejnením na www.grandcastle.sk.
3. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1. júla 2026 a nahrádzajú všetky predchádzajúce znenia.

V Liptovskom Hrádku, dňa 1. júla 2026

AVANS s.r.o., Ing. Martin Mach, konateľ