



Všeobecné obchodné podmienky

Hotel Kaštieľ Mojmirovce****, Mojmirovce 919, 951 15

KAŠTIEĽ MOJMÍROVCE, a.s., IČO: 34104780

Tel.: +421 37 77 98 201/ +421 907 846 040, Email: repcia@kastiemojmirovce.sk, Web: www.kastiemojmirovce.sk

I. Úvodné a všeobecné ustanovenia

1. Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) upravujú spôsob zakúpenia alebo rezervovania služieb poskytovaných prevádzkovateľom hotela.
2. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej **zmluvy** alebo **rezervácie**, na základe ktorých hotel poskytuje klientovi **služby** a klient ich uhrádza.
3. Kupujúci objednaním služby akceptuje VOP vyhlásené predávajúcim a sú pre obidve zmluvné strany záväzné, ak sa nedohodnú inak.
4. Definovanie zmluvných strán a hlavných pojmov:
 - **Predávajúcim** je **Hotel Kaštieľ Mojmirovce**, ktorý pri plnení zmluvy alebo rezervácie koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti a vo svojom mene.
 - **Kupujúcim** je **Klient**, ktorý je fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s hotelom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle hotelu záväznú rezerváciu.
 - **Službou** sa rozumie akékoľvek služby poskytované hotelom, najmä však ubytovacie, stravovacie, kongresové služby a služby wellness.
 - **Zmluvný vzťah/Zmluva** medzi hotelom a klientom o poskytovaní služby/služieb môže byť uzatvorený vo forme:
 - a) uzatvorenia písomnej **zmluvy** o poskytnutí služieb medzi hotelom a klientom, alebo
 - b) potvrdenia rezervácie hotelom vykonaného písomne alebo e-mailom.
 - **Rezerváciou** sa rozumie záväzná rezervácia služieb klientom prostredníctvom webovej stránky hotela – www.kastiemojmirovce.sk a v inom rezervačnom systéme.

II. Služby

1. Uzatvorením **zmluvy** sa hotel zaväzuje poskytnúť klientovi služby v dohodnutom rozsahu, najmä v rozsahu uvedenom v zmluve, a kvalite, pričom klient má povinnosť zaplatiť hotelu za služby dohodnutú cenu, ako aj nahradiť prípadnú škodu spôsobenú v súvislosti s využitím týchto služieb.
2. Hotel poskytuje ubytovacie služby za nasledovných podmienok:
 - Hotel je povinný na základe zmluvy prenechať klientovi do dočasného užívania rezervovaný typ izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa príchodu klienta na ubytovanie. Klient má nárok na skorší check-in len v prípade, že sa na tom s hotelom výslovne dohodol a je účtovaný podľa aktuálneho cenníka.
 - Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu opustiť izbu najneskôr do 10:00 hod., pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak. Neskorší check-out je účtovaný podľa aktuálneho cenníka.
 - Klient je povinný si odovzdanú izbu bezodkladne po jej odovzdaní pracovníkom hotela do dočasného užívania prezrieť a akékoľvek jej prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepcii hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby alebo jej inventáru. V prípade, že hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení ubytovania klienta bez toho, aby klient na tieto skutočnosti

upozornil recepciu hotela, je klient povinný nahradiť hotelu škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu.

- Klient sa zaväzuje dodržiavať Ubytovací poriadok hotela.
3. Hotel nezodpovedá za nesplnenie služby alebo služieb objednaných objednávateľom v dôsledku Vyššej moci.

III. Poplatky za služby a platobné podmienky

1. Klient je povinný zaplatiť hotelu za poskytnutú službu dohodnutú cenu.
2. Pokiaľ nebola medzi zmluvnými stranami v zmluve dohodnutá cena služby, je klient povinný zaplatiť za poskytnutú službu cenu uvedenú v cenníku hotela za jednotlivé služby, ktorý je platný v čase ich poskytovania.
3. Hotel je oprávnený pri uzatváraní zmluvy požadovať od klienta platbu vopred.
4. Ak sa zmluvné strany nedohodnú vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie rezervovaných a využitých služieb zo strany klienta je daňový doklad vo forme (1) faktúry alebo (2) záverečného účtu doplnených v prípade platby kartou alebo v hotovosti o blok z registračnej pokladne, a ktoré budú vystavené v deň odchodu klienta z ubytovania v hoteli alebo v deň, kedy klient využil rezervovanú službu.
5. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
6. Platba kartou môže byť vykonaná pred aj po čerpaní služby klientom, a to na základe klientom poskytnutých údajov potrebných pre realizáciu platby, tzv. autorizačný formulár. Poskytnutím údajov pre platbu kartou klient vyslovuje súhlas s jej použitím.

IV. Storno podmienky

1. Rezervácia a garancia ubytovania sa poskytuje až po prijatí informácií o platobnej karte.
2. Storno poplatky predstavujú náhradu škody spôsobenú hotelu pri zrušení záväznej rezervácie.
 - Zrušenie rezervácie, **14 dní a viac** pred začiatkom pobytu, je **bezplatné** = 0% z ceny ubytovania
 - Pri zrušení rezervácie **13 - 8 dní** pred začiatkom pobytu, **sa účtuje 50%** z ceny ubytovania
 - Pri zrušení rezervácie **7 dní** a menej pred začiatkom pobytu, **sa účtuje 100%** z ceny ubytovania
 - V cene ubytovania nie je zahrnutý miestny poplatok 1€ za osobu/deň
3. V prípade zrušenia zmluvy (odstúpenia od zmluvy alebo jej časti) klientom alebo nenastúpenia klienta na rezervované služby v mimoriadnych situáciách, ako sú choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou alebo iné mimoriadne udalosti, ktorých závažnosť bude posudzovaná individuálne hotelom, je hotel oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine takéhoto zrušenia zmluvy.
4. Zákazník je povinný storno vykonať e-mailom (recepacia@kastiemojmirovce.sk) a cez online rezervačný systém na našej webovej stránke (<https://kastiemojmirovce.sk/sk/>). Je dôležité, aby klienti potvrdili storno a dostali potvrdenie.

V. Alternatívne riešenie sporov

1. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia slovenským právnym poriadkom.
2. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP a zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.
3. Riešenie reklamácií klientov vo vzťahu k službám poskytnutým hotelom upravuje Reklamačný poriadok Hotela. V prípade, ak klient nie je spokojný so spôsobom, ktorým hotel vybavil jeho

reklamáciu, alebo sa domnieva, že hotel porušil jeho práva, má klient právo obrátiť sa na hotel ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

4. Ak hotel na žiadosť klienta podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania klientom, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
5. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s hotelom ako predávajúcim je:
 - Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk/ adr@soi.sk, alebo
 - iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky, pričom klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.
 - Klient môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na:
https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-disputeresolution/index_sk.htm.
 - Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>

Reklamačný poriadok

Hotel Kaštieľ Mojmirovce****, Mojmirovce 919, 951 15
KAŠTIEĽ MOJMÍROVCE, a.s., IČO: 34104780

Tel.: +421 37 77 98 201/ +421 907 846 040, Email: repcia@kastiemojmirovce.sk, Web: www.kastiemojmirovce.sk

I. Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
2. Tento RP upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie tovarov predávaných a/alebo služieb poskytovaných vlastníkom a prevádzkovateľom Hotela Kaštieľ Mojmirovce, ktorým je spoločnosť KAŠTIEĽ MOJMÍROVCE, a.s., so sídlom Mojmirovce 919, 951 19 Mojmirovce, IČO: 34104780, Tel.: +421 37 77 98 201/ +421 907 846 040, Email: repcia@kastiemojmirovce.sk (ďalej len „Poskytovateľ“) v ubytovacom zariadení označenom ako Hotel Kaštieľ Mojmirovce, postavenom na adrese Mojmirovce 919, 951 15 Mojmirovce (ďalej len „Hotel“) klientovi Hotela (ďalej len „Klient“).
3. Prevzatím tovaru a/alebo prijatím služby Poskytovateľa a/alebo zaslaním záväznej rezervácie Klienta a/alebo uzatvorením Zmluvy s Poskytovateľom Klient súhlasí s RP a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
4. Na účely tohto RP sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo poskytnutej služby.
5. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníčkovi (repcia hotela a web www.kastiemojmirovce.sk)

II. Právo zo zodpovednosti za vady

V prípade, ak sú zákazníkovi poskytované tovary alebo služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a väd zakúpených tovarov, vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ak:

- ide o vady, o ktorých Klient v čase uzavretia zmluvného vzťahu s Poskytovateľom vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, iba že sa vady týkajú vlastnosti tovaru, alebo poskytnutej služby, ktoré mal alebo mala mať podľa zmluvy;
- Klient spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám;
- Klient pred prevzatím tovaru alebo služby o vade tovaru alebo služby vedel, resp. bol na vadu alebo vadu služby výslovne a jasne upozornený, a ak bola pre vadu alebo vadu služby poskytnutá zľava z ceny tovaru alebo služby;
- boli porušené ochranné plomby na tovare;
- boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí;
- vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy.

III. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

1. Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u poskytovateľa v prevádzkarní u vedúceho strediska, prevádzkara alebo inej zodpovednej osoby, recepčnej, prevádzkara hotela alebo inej zodpovednej osoby (ďalej len „zodpovedná osoba“).
2. Pri uplatňovaní reklamácie zákazník predloží všetky relevantné doklady o poskytnutí služby a/alebo nadobudnutí tovaru (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne a pod.), u ktorého vadu

alebo nedostatok vytyka. Bez predloženia dokladu o kúpe poskytovateľ nemusí reklamáciu uznať. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje v reštaurácii alebo v bare ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.

3. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred začatím konzumácie.
4. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní v reštaurácii alebo v bare, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď, alebo bez zbytočného odkladu, na základe dokladu o zakúpení. Bez predloženia dokladu o kúpe nemusí byť reklamácia uznaná.
5. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do odchodu klienta.
6. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytyka vadu alebo nedostatok.

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Stravovacie služby

- Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.
- V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

2. Ubytovacie služby

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

- Výmena vady alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
- Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelené klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a hotel nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie. Reklamáciu vybavuje riaditeľ alebo vedúci recepcie, alebo ním poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je kompetentná osoba za hotel povinná spísať s klientom záznam o reklamacii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.

3. Wellness služby:

- Reklamáciu nedostatkov v poskytovaní wellness služby je možné uplatniť u vedúceho strediska, prevádzkara alebo inej zodpovednej osoby.
- Zákazník má právo na reklamáciu služby len počas čerpania služby. Zákazník nemá právo na vrátenie peňazí alebo zľavu z poskytnutej služby ak ju reklamuje po jej vyčerpaní.

IV. Lehoty na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

1. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká. Záručné doby sú stanovené v ustanovení § 620 a nasl. Občianskeho zákonníka.
2. Poskytovateľ je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v zložitejších prípadoch do 3 (troch) dní, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní od uplatnenia reklamácie Klientom.

V. Súčinnosť zákazníka pri reklamacii

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť reklamačného konania, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť

pracovníkom prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

VI. Záverečné ustanovenie

- 1.** Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.10.2023
- 2.** Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny alebo úpravy reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia klienta.