



CHÂTEAU GBEĽANY

v súlade s prírodou

Všeobecné obchodné podmienky o poskytovaní hotelových služieb

Hotel Château Gbeľany, platné od 01.05.2026

Čl. I.

Úvodné ustanovenia, účel, oblasť platnosti

1. Prevádzkovateľom Hotela Château Gbeľany, Hlavná 140/17, 013 02 Gbeľany (ďalej len "hotel") je spoločnosť Kaštieľ Gbeľany s.r.o., so sídlom Hlavná 140/17, 013 02 Gbeľany, IČO: 44122047, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd.: Sro, vl. číslo: 56914/L.
2. Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej aj "VOP") je vytvoriť právny rámec vzťahov medzi prevádzkovateľom hotela a jeho klientmi, s cieľom zabezpečiť informovanosť klienta o podmienkach poskytovaných služieb.
3. Tieto všeobecné obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy (dohody) a objednávky, predmetom ktorej je na jednej strane záväzok hotela poskytnúť klientovi určité služby a na strane druhej záväzok klienta uhradiť za poskytnuté služby dohodnutú cenu.
4. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa stávajú pre hotel záväznými dňom ich zverejnenia na stránke hotela www.chateaugbelany.com a pre klienta okamihom objednania služby.

Čl. II.

Definícia pojmov

Pre účely tejto zmluvy sa rozumie:

- a) **Klientom** - každá fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s hotelom zmluvu o poskytnutí služieb, zašle hotelu záväznú objednávku alebo si zarezervuje a čerpá akúkoľvek z poskytovaných služieb – wellness, bowling atď.,
- b) **Hotelom** - objekt s názvom Hotela Château Gbeľany, Hlavná 140/17, 013 02 Gbeľany (ďalej len "hotel") je spoločnosť Kaštieľ Gbeľany s.r.o., so sídlom Hlavná 140/17, 013 02 Gbeľany, IČO: 44122047, zapísaná v Obchodnom registri Okresný súd Žilina, oddiel Sro, vložka 56914/L,
- c) **Zmluvnými partnermi** sú hotel a klienti,
- d) **Službou** - akékoľvek služby poskytované hotelom v súlade s jeho predmetom podnikania, najmä však ubytovacie, stravovacie, wellness, fitness, bowling a kongresové služby,
- e) **Individuálnym klientom** - 1 až 5 osôb, ktoré si spoločne objednávajú služby hotela alebo rezervujú ubytovanie v hoteli v rovnakom termíne príchodu a odchodu,
- f) **Skupinou** - 6 alebo viac osôb, ktoré si spoločne objednávajú služby hotela alebo rezervujú ubytovanie v hoteli v rovnakom termíne príchodu a odchodu,
- g) **Podujatím** - spoločenská akcia, ktorej sa zúčastňuje väčší počet osôb a ktorá je spojená s poskytovaním viacerých druhov služieb hotela,



- h) **Organizátorom podujatia** - 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 hotelom. Ak nie je dohodnuté inak, platí, že objednávateľ podujatia (klient) je jeho organizátorom,
- i) **Okamihom úhrady** - moment, kedy oprávnený získal možnosť disponovať s uhradenými prostriedkami, t.j. dňom ich pripísania na účet, prevzatím v pokladni a pod.,
- j) **Škodou** sa rozumie skutočná škoda a ušlý zisk. Škoda sa nahrádza v peniazoch; ak však o tom oprávnená strana požiada a ak to je možné, náhrada sa škoda uvedením do predošlého stavu,
- k) **Early check-inom** - skoršie ubytovanie klienta pred štandardným časom check-in,
- l) **Late check-out** - neskoršie uvoľnenie izby po štandardnom čase check-out,
- m) **Early check-out** - skorší odchod klienta pred pôvodne dohodnutým termínom ukončenia pobytu,
- n) **No show** - nenastúpenie klienta na pobyt v dohodnutý deň príchodu bez predchádzajúceho písomného oznámenia a stornovania rezervácie,
- o) **Vyššou mocou (vis maior)** - mimoriadna, nepredvídateľná a neodvratiteľná udalosť nezávislá od vôle hotela alebo klienta (napr. živelné pohromy, požiar, výpadok energií, vojna, teroristický útok, epidémia/pandémia, rozhodnutia orgánov verejnej moci, štrajk, karanténne alebo bezpečnostné opatrenia), ktorá znemožní alebo podstatne sťaží poskytnutie alebo čerpanie služieb.
- p) **Spotrebiteľom** - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, povolania alebo zamestnania.
- r) **Trvanlivým médiom** prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo hotelu uchovať informácie adresované druhej strane spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti po dobu primeranú účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií.

Čl. III.

Uzavretie zmluvy

1. Uzatvorením zmluvy sa rozumie najmä dohoda o poskytovaní služieb medzi klientom a hotelom, vzniknutá na základe hotelom potvrdenej žiadosti klienta. Žiadosť podľa predchádzajúcej vety (ďalej len "objednávka") realizuje klient vo vzťahu k hotelu osobne, telefonicky, písomne, faxom alebo prostredníctvom emailu. Zmluvný vzťah vzniká potvrdením (písomne, faxom, alebo emailom) objednávky klienta zo strany hotela.
2. Uzatvorením zmluvy sa hotel zaväzuje zabezpečiť klientovi služby v dohodnutom rozsahu a kvalite, pričom hotelu vzniká súčasne právo žiadať od klienta zaplatenie dohodnutej ceny a náhradu prípadnej škody, spôsobenej v súvislosti s čerpaním hotelových služieb.
3. V prípade skupinových objednávok alebo pravidelne opakujúcich sa objednávok, sú zmluvné strany oprávnené písomne uzatvoriť rámcovú zmluvu; pre prípad, že zmluvné



strany uzatvorili písomnú zmluvu a táto zmluva alebo jej časti nie sú v súlade s ustanoveniami VOP, majú ustanovenia takejto zmluvy prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Platnosť týchto VOP tým však nie je dotknutá. To platí aj v prípade individuálnych zmlúv.

4. Zmluva môže byť uzatvorená aj prostredníctvom sprostredkovateľa, pričom voči hotelu vystupuje ako povinná osoba samotný sprostredkovateľ, ak hotel nedá písomný súhlas k zmene v osobe povinného.
5. Hotel je oprávnený odmietnuť poskytnutie ubytovania alebo ukončiť pobyt hosťa, ak hosť napriek upozorneniu závažným spôsobom porušuje tieto VOP alebo ubytovací poriadok, nerešpektuje pokyny personálu, ohrozuje bezpečnosť, zdravie alebo majetok hotela či iných osôb, alebo podstatne naruša pokojný pobyt ostatných hostí. V takom prípade je hotel oprávnený požadovať úhradu ceny za už poskytnuté služby a náhradu preukázateľne vzniknutej škody; tým nie sú dotknuté práva spotrebiteľa, ktoré nemožno podľa zákona vylúčiť alebo obmedziť.
6. Ak je zmluva uzatváraná na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov hotela, hotel poskytne spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy všetky informácie vyžadované všeobecne záväznými právnymi predpismi a najneskôr pri začatí poskytovania služby mu doručí potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom médiu.
7. Ak sa rezervácia vykonáva prostredníctvom online rozhrania hotela, hotel zabezpečí, aby klient pri odoslaní objednávky výslovne potvrdil, že bol oboznámený s povinnosťou zaplatiť cenu, a aby objednávkové tlačidlo alebo obdobná funkcia boli označené jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou povinnosť platby.
8. Kontaktné údaje hotela na účely rezervácií, reklamácií a iných podnetov sú www.chateaugbelany.com, +421 41 420 41 41, reception@chateaugbelany.com, pričom tieto údaje sú zverejnené aj na webovom sídle hotela: www.chateaugbelany.com

Čl. IV.

Ubytovacie služby - individuálni klienti

1. Hotel je povinný dať k dispozícii klientovi rezervované izby od 14:00 hod. dohodnutého dňa
príjazdu; klient má nárok na prichystanie rezervovanej izby pred uvedeným termínom (early check in) len v prípade, že s tým pri uzatváraní zmluvy hotel vyslovil súhlas. Klient nemá nárok na odovzdanie k dispozícii konkrétnej izby, ibaže sa s hotelom osobitne dohodol.
2. Hotel môže výnimočne zmeniť čas sprístupnenia izby najneskôr na 15:00 hod., ak tomu bránia mimoriadne prevádzkové okolnosti a ak klientovi túto zmenu oznámi bez zbytočného odkladu, najneskôr 24 hodín vopred. Toto ustanovenie sa nepoužije, ak bol konkrétny čas check-inu individuálne dohodnutý alebo garantovaný.
3. Za príchod v čase od 6:00 do 14:00 hod. sa môže uplatniť poplatok za early check-in. Early check-in je možný len podľa aktuálnej dostupnosti izby a po písomnom potvrdení zo strany hotela; poplatok za early check-in je 20 € za každú začatú hodinu.
4. Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť izbu najneskôr do 10:00 hod. dohodnutého dňa odchodu, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak; v prípade nedodržania je hotel oprávnený účtovať poplatok podľa Čl. IV bod 5.



5. Late check-out je možný len podľa aktuálnej dostupnosti izby a po predchádzajúcom písomnom potvrdení zo strany hotela; poplatok za late check-out je 20 € za každú začatú hodinu po 10:00. Po 14:00 hod. je hotel oprávnený účtovať cenu za nasledujúcu noc v plnej výške.
6. Host, ktorý sa ubytuje pred 6. hodinou ráno uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
7. Early check-out znamená skorší odchod klienta pred pôvodne dohodnutým termínom ukončenia pobytu. V prípade skoršieho odchodu je klient povinný túto skutočnosť oznámiť recepcii hotela písomne minimálne 24 hodín vopred; v opačnom prípade je hotel oprávnený účtovať poplatok za zrušenú noc podľa storno podmienok.
8. No show znamená, že klient nenastúpi na pobyt v dohodnutý deň príchodu bez písomného predchádzajúceho oznámenia a stornovania rezervácie. V prípade no show je hotel oprávnený účtovať storno poplatok vo výške 100 % ceny za prvú noc; pri viacdennom pobyte je hotel oprávnený účtovať aj storno poplatok za každú ďalšiu noc, počas ktorej zostala rezervovaná kapacita neobsadená, najviac však do výšky celkovej ceny rezervovaného pobytu, po odpočítaní ušetrených nákladov a súm získaných z náhradného obsadenia. Pri garantovaných rezerváciách je hotel oprávnený po uplynutí doby držania rezervácie zrušiť aj zvyšok pobytu, pokiaľ nebolo dohodnuté inak.
9. Ak klient nenastúpi na pobyt najneskôr do 00:00 hod. v deň príchodu a nebolo dohodnuté inak, hotel je oprávnený účtovať storno poplatok vo výške 100 % ceny za prvú noc; pri viacdennom pobyte je hotel oprávnený účtovať aj storno poplatok za každú ďalšiu noc, počas ktorej zostala rezervovaná kapacita neobsadená, najviac však do výšky celkovej ceny rezervovaného pobytu, po odpočítaní ušetrených nákladov a súm získaných z náhradného obsadenia.
10. Ak klient z vlastnej vôle nevyužije niektorú z objednaných služieb, nevzniká mu automaticky nárok na zníženie ceny, ak nebolo dohodnuté inak. To neplatí, ak hotel službu neposkytol, neposkytol ju riadne alebo ju neposkytol v dohodnutom rozsahu.
11. Hotel je povinný umožniť klientovi, aby si mohol uložiť cenné predmety alebo predmety vysokej finančnej, spoločenskej alebo duševnej hodnoty na bezpečnom mieste (v hotelovom trezore) pokiaľ to dovoľuje veľkosť trezora. Pokiaľ toto právo klient nevyužije, za prípadnú škodu spôsobenú stratou, zneužitím, poškodením, odcudzením alebo iným spôsobom zodpovedá hotel len v obmedzenej miere. Právo klienta použiť izbový trezor tým nie je dotknuté.
12. Pobyt klienta v hoteli upravuje Ubytovací poriadok hotela Château Gbel'any a prevádzkové poriadky hotela. Jednotlivé poriadky sú pre všetkých hotelových hostí záväzné.
13. Klient je povinný pri nasťahovaní sa do izby, akékoľvek prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepciu hotela.
14. 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 ubytovaní klienta, bez toho, aby klient tieto skutočnosti nahlásil na recepciu hotela, je klient povinný nahradiť hotelu preukázateľne vzniknutú škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu. Hotel je oprávnený požadovať úhradu preukázateľne



vzniknutej škody bezodkladne, prípadne si ju zúčtovať z poskytnutej zálohy alebo z prostriedkov zadržaných formou preautORIZÁCIE, ak bola dohodnutá.

15. Hotel je oprávnený požadovať od klienta vyplnenie garančného formulára, ktorý zahŕňa údaje o platobnej karte klienta. Rezervácia sa považuje za garantovanú zo strany hotela okamihom vyplnenia a doručenia garančného formulára (ďalej aj „garantovaná rezervácia“). Hotel môže pri garantovanej rezervácii požadovať údaje potrebné na autorizáciu alebo preautORIZáciu platby v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie rezervácie. Tieto údaje spracúva len na účel zabezpečenia rezervácie, úhrady ceny a splnenia súvisiacich zákonných povinností v súlade s právnymi predpismi o ochrane osobných údajov.
16. V prípade výnimočnej situácie, keď hotel nebude môcť poskytnúť potvrdené ubytovanie z dôvodov na strane hotela (napr. overbooking alebo technické/prevádzkové dôvody), hotel zabezpečí hosťovi náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení primeranej kategórie, prípadne ponúkne hosťovi inú primeranú alternatívu po dohode. Ak hosť náhradné riešenie neprijme, hotel vráti hosťovi už uhradené platby za nevyčerpané ubytovacie služby.
17. Hosť je pred odchodom z hotela povinný na izbe a jej príslušenstve zhasnúť svetlá, uzavrieť vodovodné kohútiky, zatvoriť dvere a odovzdať elektronickú kartu na recepcii. Zároveň je povinný nahlásiť konzumáciu z minibaru; ak tak neurobí a konzumácia bude zistená dodatočne, hotel ju hosťovi doučtuje podľa aktuálneho cenníka. 18. Miestny poplatok (daň z ubytovania) je vyrubovaný obcou podľa platného všeobecne záväzného nariadenia. Hosť je povinný tento poplatok uhradiť na recepcii hotela, ak nebol uhradený vopred spolu s cenou ubytovania.
18. Hotel je oprávnený účtovať doplnkové poplatky podľa platného cenníka, najmä za stratu alebo poškodenie karty/kľúča, znečistenie alebo poškodenie textílií a vybavenia izby, mimoriadne (extra) upratovanie a iné nadštandardné úkony vyvolané konaním hosťa alebo jeho návštevy. Konkrétna výška poplatkov je uvedená v aktuálnom cenníku dostupnom na recepcii hotela.

Čl. V.

Ubytovacie služby- skupiny

Ak nie je uvedené v tomto článku inak, platia pre ubytovacie podmienky skupín ustanovenia čl. IV. týchto všeobecných obchodných podmienok.

1. V deň odchodu skupina uvoľní všetky izby do 10:00 hod.
2. Poplatky za neskoršie uvoľnenie izby sú rovnaké ako v 5. bode článku IV týchto všeobecných obchodných podmienok.

Čl. VI.

Zakúpenie a platnosť darčkových poukazov

1. Klient si môže zakúpiť darčkový poukaz na hlavnej hotelovej recepcii, na základe platného cenníka. Darčkové poukazy je možné zakúpiť aj online prostredníctvom webovej stránky hotela (podľa aktuálne dostupných možností predaja).
2. Predmetom darčkového poukazu môže byť ubytovanie, wellness služby, reštauračné služby, bowling, fitness, špeciálne balíky ako aj darčkové poukazy v nominálnej hodnote.



3. Úhrada darčekového poukazu sa vykonáva priamo na hlavnej recepcii v hotovostnom platobnom styku alebo platobnou kartou. Po dohode s hotelom má klient možnosť uhradiť darčekový poukaz bankovým prevodom. Po úhrade hotel zasiela darčekový poukaz na adresu obdržanú klientom.
4. Doba platnosti poukazu je maximálne 6 mesiacov od dátumu vystavenia v prípade poukazu na reštauračné služby, bowling, fitness. Výnimku tvoria darčekové poukazy, ktorých platnosť bude individuálne dohodnutá s klientom.
5. Platnosť darčekových poukazov je možné predĺžiť za administratívny poplatok vo výške 25% z ceny poukazu v prípade predĺženia o jeden kalendárny mesiac a vo výške 50% z ceny poukazu v prípade predĺženia o 3 kalendárne mesiace. Predĺženie je možné len jedenkrát a to maximálne o 3 kalendárne mesiace. O predĺženie musí písomne držiteľ poukazu požiadať najneskôr do 30 dní od dátumu expirácie pôvodného poukazu. Po uplynutí tejto lehoty alebo po uplynutí predĺženej platnosti už nie je možné poukaz opätovne predĺžiť ani uplatniť.
6. Darčekové poukazy nemožno uplatniť v termínoch Valentín, Veľká noc a Silvester, ak je toto obmedzenie výslovne uvedené pri kúpe poukazu alebo priamo na poukaze. Hotel nie je oprávnený po kúpe poukazu jednostranne rozširovať okruh vylúčených termínov v neprospech držiteľa poukazu.

Čl. VIII.

Ceny za hotelom poskytované služby a platobné podmienky

1. Klient je povinný za ním využité služby zaplatiť dohodnutú cenu; to platí aj pre služby hotela, ktoré hotel poskytol na základe výslovnej požiadavky klienta tretím osobám.
2. Pokiaľ nebolo dohodnuté inak, dohodnutá cena, ktorú je klient povinný zaplatiť za objednané služby hotela vyplýva z platného cenníka hotela. Hotel je povinný poskytnúť klientovi cenník na jeho žiadosť na recepcii hotela.
3. K zmene zmluvne dohodnutej ceny môže hotel pristúpiť iba vtedy, ak klient dodatočne zmení so súhlasom hotela počet rezervovaných izieb, rozsah hotelových služieb, dĺžku pobytu a pod.
4. Hotel je oprávnený pri uzavretí zmluvy žiadať platbu vopred. Výška platby vopred a termíny platby vopred sa dajú písomne dohodnúť v zmluve.
5. Ak je klient v omeškaní s úhradou splatnej peňažnej pohľadávky, hotel je oprávnený požadovať zákonné úroky z omeškania a náhradu preukázateľne a účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením pohľadávky. Omeškanie klienta nemá samo osebe za následok zánik už dohodnutej zľavy na potvrdené služby, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak a ak takáto dohoda nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov.
6. Platba platobnou kartou môže byť realizovaná pred aj po čerpaní hotelových služieb, a to na základe klientom poskytnutých údajov potrebných k realizácii platby. Klient má možnosť uhradiť služby aj bankovým prevodom, po dohode s hotelom.—Hotel je oprávnený po odchode klienta dodatočne zaúčtovať z dohodnutého platobného prostriedku len tie položky, ktoré boli klientom skutočne objednané alebo spotrebované,



alebo preukázateľne vzniknutú škodu, ak bola možnosť takéhoto dodatočného zúčtovania vopred jasne a zrozumiteľne dohodnutá. O každom dodatočnom zúčtovaní je hotel povinný klienta bez zbytočného odkladu písomne informovať spolu s uvedením dôvodu a výšky zúčtovanej sumy.

Čl. IX.

Storno podmienky – skupina, individuálni klienti

1. Klient je oprávnený objednané služby zrušiť aj pred začatím ich poskytovania. Zrušenie rezervácie musí byť vykonané písomne alebo iným preukázateľným spôsobom na trvanlivom médiu a musí byť doručené hotelu. Ak je klient spotrebiteľom a zmluva bola uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov hotela, pri poskytnutí ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, stravovacích služieb alebo služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času, ak sa majú poskytnúť v presne dohodnutom čase alebo v presne dohodnutej lehote, spotrebiteľ nemá právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu podľa § 19 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
2. Ako paušalizovaná náhrada prináleží hotelu odškodnenie vo forme storno poplatku, ktorý je určený percentuálnou časťou zo zálohy za služby, v závislosti od časového úseku, ktorý uplynul odo dňa termínu stornovania služby a plánovaného začiatku poskytovania služieb.
3. Pri ubytovaní individuálnych a skupinových klientov je hotel oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky: Individuálni klienti – neplatí pre pobyty cez sprostredkovateľa (ako booking etc.): v prípade zrušenia rezervácie viac ako 48 hodín pred plánovaným príchodom hotel neučtuje storno poplatok v prípade zrušenia rezervácie viac ako 24 hodín pred plánovaným príchodom 50% z ceny za prvú noc v prípade zrušenia rezervácie v deň príchodu resp. bez nahlásenia storna, 100% z ceny za prvú noc

Skupinoví klienti:

v prípade zrušenia rezervácie do 14 dní pred plánovaným príchodom hotel neučtuje storno poplatok v prípade zrušenia rezervácie na 13.-7. deň pred 50% z ceny za prvú noc plánovaným príchodom v prípade zrušenia rezervácie menej ako 7 dní, 100% z ceny za prvú noc resp. bez nahlásenia storna Rezervácia garantovaná platobnou kartou je držaná v deň príchodu. Pre garanciu rezervácie je potrebné zaslanie správne vyplneného garančného formulára.

4. V prípade čiastočného stornovania služieb (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.
5. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, v prípade zmeny termínu garantovanej rezervácie je hotel 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 predchádzajúceho odseku tohto článku.



6. Zmena garantovanej rezervácie navyšujúca počet izieb, počet hostí, dĺžku pobytu a ostatných požadovaných služieb, bez zmeny termínu nepodlieha storno poplatkom.
7. Ak hotelu vznikne nárok na storno poplatok, je hotel povinný klientovi zaslať v lehote 14 dní odo dňa vzniku nároku na storno poplatok, faktúru s vyčísleným storno poplatkom a dátumom jeho splatnosti.
8. Náklady na hotelom objednané technické zariadenie, dekoráciu a iné, ktoré sú zabezpečované externou firmou pre potreby zabezpečenia podujatia v rozsahu nákladov, ktoré už hotelu vznikli a nebolo ich možné pokryť iným využitím, hradí klient v plnej výške.
9. V mimoriadnych prípadoch (choroba, úmrtie a pod.) sa hotel môže vzdať nároku na storno poplatok, a to na základe preukázateľného dôkazu o vážnej príčine zrušenia pobytu alebo podujatia. Ak sa po uzavretí zmluvy vyskytnú okolnosti vyššej moci alebo iné mimoriadne okolnosti nezávislé od vôle hotela, ktoré objektívne znemožnia alebo podstatne sťažia poskytnutie dohodnutých služieb, hotel je oprávnený od zmluvy odstúpiť alebo navrhnúť klientovi náhradný termín. V prípade odstúpenia hotela z tohto dôvodu je hotel povinný bez zbytočného odkladu vrátiť klientovi všetky prijaté platby za služby, ktoré neboli poskytnuté; tým nie je dotknuté právo strán dohodnúť sa na použitie už uhradených platieb na náhradný termín.

Čl. X.

Odstúpenie od zmluvy zo strany hotela

1. Hotel je od zmluvy oprávnený odstúpiť len v prípade, ak:

- a) bolo toto právo písomne dohodnuté s klientom a z dôvodov uvedených v zmluve,
- b) klient netrvá na plnení zo strany hotela,
- c) klient má záväzky voči hotelu po lehote splatnosti,
- d) bola pri rezervácii dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba a klient svoj záväzok včas

nesplnil, hotel však môže odstúpiť najneskôr do momentu splnenia záväzku klientom,

- e) sa vyskytli okolnosti, za ktoré hotel nezodpovedá, a ktoré robia splnenie zmluvy nemožným
- f) izby boli rezervované za uvedenia zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov klienta alebo iných

podstatných skutočností,

- g) hotel má opodstatnený dôvod sa domnievať, že využitie hotelových služieb by mohlo ohroziť

riadnu prevádzku hotela, bezpečnosť alebo vážnosť hotela voči verejnosti bez toho, že by sa to mohlo pripisovať prevádzkovateľovi hotela.

- h) za podmienok, ktoré hotel uvádza pri organizovanom podujatí alebo pobyte
- i) klient je evidovaný na internom zozname osôb, ktorým hotel z dôvodu predchádzajúcich závažných porušení ubytovacieho poriadku alebo VOP, prípadne iného nevhodného správania, odmieta poskytnutie ubytovania (tzv. blacklist).

2. V prípade, že klient uhradil vopred zálohovú platbu vo výške najmenej 75%, je hotel od zmluvy

oprávnený odstúpiť len v prípade:

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



3. Ak hotel oprávnene odstúpi od zmluvy z dôvodov hodných osobitného zreteľa, ktoré nezavinil a ktoré objektívne bránia poskytnutiu služieb, klientovi nevzniká nárok na náhradu škody, tým však nie je dotknuté právo klienta na vrátenie už uhradených platieb za neposkytnuté služby ani iné práva, ktoré mu priznáva zákon.

Čl. XI.

Zodpovednosť za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach

1. Hotel zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach podľa §433 a nasl. Občianskeho zákonníka t.j. hotel zodpovedá za škodu na veciach, ktoré boli ubytovanými klientmi alebo pre nich vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkov hotela (§433 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
2. Za klenoty, peniaze a iné cennosti zodpovedá hotel len do výšky 332,- EUR (§1c Nariadenia Vlády Slovenskej republiky č. 87/1995 Z. z., ktorým sa vykonávajú ustanovenia Občianskeho zákonníka). Právo na náhradu škody zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr do pätnásteho dňa po dni, keď sa poškodený klient o škode dozvedel. Platí domnienka, že o škode sa dozvedel v deň odchodu z hotela.
3. Poskytnutie možnosti parkovania na parkovisku hotela, aj za úhradu, samo osebe nezakladá zmluvu o úschove motorového vozidla. Hotel nezodpovedá za škodu na vozidle, jeho príslušenstve alebo veciach ponechaných vo vozidle, ak osobitným konaním neprevzal vozidlo alebo vec do úschovy alebo ak mu zodpovednosť nevzniká priamo zo zákona. Tým nie sú dotknuté ustanovenia § 433 až 436 Občianskeho zákonníka.
4. Hotel nezodpovedá za úrazy alebo škody vzniknuté pri voľnočasových aktivitách, ak nevznikli porušením právnych povinností hotela alebo osôb, za ktoré hotel zodpovedá. Tým nie sú dotknuté kogentné ustanovenia právnych predpisov o zodpovednosti za škodu a za ujmu na zdraví.
5. Hotel nezodpovedá za úrazy alebo škody vzniknuté pri voľnočasových aktivitách, ak nevznikli porušením právnych povinností hotela alebo osôb, za ktoré hotel zodpovedá. Tým nie sú dotknuté kogentné ustanovenia právnych predpisov o zodpovednosti za škodu a za ujmu na zdraví.
6. Hotel nezodpovedá za stratu, odcudzenie alebo poškodenie vecí, ktoré klient ponechal v priestoroch hotela bez dozoru alebo ktoré neboli vnesené či odovzdané v zmysle ods. 1 tohto článku. Nájdené a zabudnuté veci hotel eviduje a uschováva po dobu 30 dní; po uplynutí tejto lehoty je hotel oprávnený veci zlikvidovať, prípadne odovzdať príslušnému orgánu podľa ich povahy. Náklady na odoslanie nájdenej veci znáša klient.

Čl. XII.

Osobitné ustanovenia

1. Do hotela nesmú byť vnesené žiadne zvieratá, pokiaľ nebolo vopred písomne dohodnuté inak. Malé domáce zvieratá je možné ubytovať len po predchádzajúcom súhlase hotela a na



vyhradených izbách. Zvierá nie je povolené ponechať bez dozoru samostatne v izbe ani v iných priestoroch hotela. Klient je povinný rešpektovať pokyny hotela pre pobyt so psom alebo iným zvieratom. Poplatok za ubytovanie malého domáceho zvieratá sa odvíja od aktuálneho platného cenníka. Do hotela nesmú byť vnesené látky nebezpečnej povahy (výbušniny a strelivo, žieraviny, jedy alebo toxické látky, infekčné alebo rádioaktívne materiály), nedovolené omamné látky a drogy.

2. V celom priestore hotela (vrátane izieb, spoločných priestorov, interiérových aj exteriérových častí) je zakázané fajčenie a používanie akýchkoľvek tabakových alebo nikotínových výrobkov a zariadení, najmä cigariet, cigár, fajok, elektronických cigariet (vaping), zariadení na zahrievaný tabak (napr. IQOS a obdobné) a iných podobných produktov. V prípade porušenia tohto zákazu má hotel právo uložiť klientovi pokutu podľa platného ubytovacieho poriadku. Ak hotel uplatňuje fixnú pokutu, jej výška musí byť vopred jasne uvedená v cenníku alebo v platnom ubytovacom poriadku, s ktorým bol klient oboznámený pred uzavretím zmluvy. V prípade porušenia zákazu fajčenia je klient povinný uhradiť hotelu preukázateľne vzniknutú škodu a účelne vynaložené náklady spojené s mimoriadnym čistením, odvetraním priestorov, zásahom technických zariadení alebo uvedením izby či iných priestorov do pôvodného stavu.
 - Hotel nie je zodpovedný za zabudnuté a stratené veci v priestoroch Hotela
 - Na prijímanie návštev sú Hostom k dispozícii spoločné miestnosti Hotela. Na izbe môže Host prijímať návštevy iba v čase od 7.00 hod. do 22.00 hod. so súhlasom pracovníka Hotela po zapísaní do Knihy návštev.
 - V izbe ani v spoločenských priestoroch Hotela nesmie Host bez súhlasu vedenia Hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo ine inštalácie
 - V priestoroch Hotela najmä, nie však výlučne na izbe, nesmie Host používať vlastné elektrické spotrebiče s výkonom nad 1000 Wattov. Tento zákaz sa nevzťahuje na nabíjanie batérií, elektrického zariadenia slúžiaceho k práci a/alebo zábave, akou je napr. notebook, tablet, mobilný telefón, a pod.
 - Fotografovanie a natáčanie v priestoroch hotela na komerčné účely (najmä reklamné a promo fotenia, natáčanie videí, činnosť externých svadobných dodávateľov, použitie dronu a pod.) je možné výhradne s predchádzajúcim písomným súhlasom hotela. Hotel si vyhradzuje právo určiť podmienky takéhoto fotografovania/natáčania a prípadne účtovať poplatok podľa platného cenníka.
3. V izbe nie je možné ubytovanie nad jej maximálnu kapacitu. Hotel si vyhradzuje právo odmietnuť ubytovanie alebo pokračovanie pobytu v prípade prekročenia maximálnej obsadenosti izby. Návštevy na izbe je hosť povinný vopred ohlásiť na recepcii. V prípade, že sa zistí neohlásená návšteva alebo prítomnosť ďalšej osoby na izbe, hotel je oprávnený účtovať doplatok za ďalšiu osobu podľa platného cenníka, prípadne uplatniť ďalšie opatrenia podľa ubytovacieho poriadku.
 - V izbe ani v priestoroch hotela nesmie hosť nabíjať batérie elektrobicyklov.
 - Nabíjanie elektrobicyklov, ich batérií alebo príslušenstva v hotelových izbách je prísne zakázané.
 - Zákaz sa vzťahuje aj na:
 - o vybrané batérie z ebikov,
 - o powerbanky určené na napájanie elektrobicyklov,
 - o externé rýchlonabíjačky a necertifikované adaptéry.

Dôvodom zákazu je vysoké riziko prehrievania, požiaru a poškodenia elektrických rozvodov.
4. V prípade porušenia VOP a vzniku škody na majetku hotela (požiar, poškodenie elektroinštalácie, zadymenie izby, poškodenie nábytku) je hosť povinný **uhradiť všetky vzniknuté škody v plnom rozsahu**. Ak má hotel dôvodné podozrenie, že hosť porušuje



zákaz nabíjania elektrobicyklov alebo ich batérií v rozpore s týmito VOP, je oprávnený vyzvať host'a na okamžité odstránenie nebezpečného stavu. Vstup do izby bez súhlasu host'a je prípustný len v nevyhnutnom rozsahu, ak je to potrebné na odvrátenie bezprostredného ohrozenia života, zdravia alebo majetku.

5. Nájdene veci sa v hoteli uskladňujú 30 dní. Na žiadosť host'a ich hotel môže zaslať, pričom náklady na zaslanie znáša host'. Po uplynutí tejto lehoty si hotel vyhradzuje právo nájdene predmety zlikvidovať.
6. Klient je oprávnený uplatniť vady poskytovaných služieb bez zbytočného odkladu po ich zistení na recepcii hotela, písomne na adrese sídla hotela alebo elektronicky na e-mailovej adrese určenej na vybavovanie reklamácií. Hotel vybaví reklamáciu v primeranej lehote s prihliadnutím na povahu služby a okolnosti prípadu a klienta o spôsobe vybavenia reklamácie informuje preukázateľným spôsobom.

Čl. XIII.

Doručovanie

1. Všetky písomnosti týkajúce sa právnych vzťahov založených medzi hotelom a klientom sa doručujú:
 - a) osobne,
 - b) poštou alebo kuriérnou službou,
 - c) tret'ou osobou oprávnenou doručovať zásielky,
 - d) e-mailom,na kontaktné údaje oznámené druhou zmluvnou stranou.
2. Všetky písomnosti týkajúce sa akýchkoľvek právnych vzťahov založených medzi hotelom a klientom sa doručujú doporučene na adresu sídla hotela a na adresu trvalého pobytu alebo sídla klienta. Ak záväzkový vzťah medzi hotelom 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 hotelom 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 doručenie 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 doručenie.
4. V spotrebiteľských vzťahoch sa ustanovenie o fikcii doručenia použije len v rozsahu pripustenom všeobecne záväznými právnymi predpismi; tým nie sú dotknuté kogentné pravidlá o doručovaní a ochrane spotrebiteľa.
5. 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 ods. 3. tohto článku.
6. E-mail sa považuje za doručenie nasledujúci pracovný deň po jeho odoslaní, ak odosielateľ neobdrží správu o jeho nedoručení.

Čl. XIV.



Ochrana osobných údajov

Naši klienti a hoteloví hostia sa môžu informovať o spracúvaní ich osobných údajov našou spoločnosťou, v súlade so všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov (General Data Protection Regulation, skrátene GDPR) a na základe informačnej povinnosti dotknutých osôb podľa článku 13 nariadenia. O ochrane osobných údajov našich klientov a hotelových hosti informuje samostatný dokument „Informácia o ochrane osobných údajov dotknutých osôb“ na webovej stránke www.chateaugbelany.com

Hotel ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje klienta v rozsahu nevyhnutnom na rokovanie o uzavretí zmluvy, uzavretie a plnenie zmluvy, vedenie rezervácie, poskytovanie objednaných služieb, plnenie zákonných povinností a ochranu oprávnených záujmov hotela, a to v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov, najmä identifikačné a kontaktné údaje prevádzkovateľa, účely a právne základy spracúvania, kategórie príjemcov, dobu uchovávania osobných údajov, práva dotknutej osoby a spôsob ich uplatnenia, ako aj informáciu o práve podať návrh na začatie konania Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, sú uvedené v samostatnom dokumente „Informácia o ochrane osobných údajov“, ktorý je zverejnený na webovom sídle hotela a klientovi dostupný aj na požiadanie.

Čl. XV.

Alternatívne riešenie sporov

Klient - spotrebiteľ - má právo obrátiť sa na hotel so žiadosťou o nápravu e-mailom na info@chateaugbelany.com, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým hotel vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva. Ak hotel odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z.z.“). Subjektmi ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona 391/2015 Z. z.. Návrh môže klient podať spôsobom podľa §12 Zákona 391/2015 Z. z. Klient môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu aj prostredníctvom informácií a formulára zverejnených na webovom sídle príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov, najmä na webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov>. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len klient – spotrebiteľ, fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi klientom a hotelom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka aj spotrebiteľských zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20,- EUR. Subjekt ARS môže od klienta - spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5,- EUR s DPH.

Čl. XVI.

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 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 všeobecnými obchodnými podmienkami hotela. Hotel si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Nové znenie VOP je účinné odo dňa v ňom uvedeného. Povinnosť písomného oznámenia zmeny všeobecných obchodných podmienok je splnená ich umiestnením na stránkach hotela www.chateaugbelany.com. Na právne vzťahy vzniknuté pred nadobudnutím účinnosti nového znenia VOP sa použije znenie VOP účinné v deň uzavretia zmluvy alebo potvrdenia objednávky, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.
4. Predzmluvné informácie poskytnuté hotelom spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy sa považujú za súčasť zmluvného vzťahu v rozsahu, v akom sa týkajú objednaných služieb, ich ceny, podmienok plnenia, storno podmienok a ďalších práv a povinností zmluvných strán. Ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku alebo zmluvu uzavretú mimo prevádzkových priestorov hotela, tieto informácie tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy a možno ich po uzavretí zmluvy zmeniť alebo doplniť len s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.
5. Pre konkrétny zmluvný vzťah sú záväzné všeobecné obchodné podmienky účinné v čase uzavretia zmluvy alebo potvrdenia objednávky. Hotel je oprávnený všeobecné obchodné podmienky meniť alebo dopĺňať, avšak nové znenie všeobecných obchodných podmienok sa vzťahuje len na zmluvy uzavreté po dni nadobudnutia jeho účinnosti, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak. Ustanovenia všeobecných obchodných podmienok sa použijú len v rozsahu, v akom nie sú v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa; v pochybnostiach sa použije výklad priaznivejší pre spotrebiteľa. Zmena všeobecných obchodných podmienok nesmie zhoršiť postavenie spotrebiteľa v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
6. Ak je klient spotrebiteľom, použijú sa na právny vzťah prednostne kogentné ustanovenia právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Ak je klient podnikateľom, ustanovenia týchto VOP sa použijú v rozsahu prípustnom podľa príslušných právnych predpisov.

Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 01.05.2026

V Gbeľanoch, dňa 01.05.2026

Ing. Peter Janíček
Konateľ