

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

I.

Definícia pojmov a úvodné ustanovenia

1. Účelom týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**VOP**“) je vytvoriť právny rámec a upraviť práva a povinnosti medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní Služieb (ako sú ďalej definované). VOP sú vypracované podľa § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).
2. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy, Objednávky a/alebo Rezervácie, na základe ktorých Kaštieľ poskytuje Klientovi Služby a Klient uhrádza za poskytnuté Služby odmenu. **Odchylné dohody ohľadne Zmluvy, Objednávky a/alebo Rezervácie a ich prípadných dodatkov majú prednosť pred znením VOP.** Obchodné podmienky Klienta môžu byť akceptované iba v prípade, keď sa na tom Zmluvné strany výslovne písomne dohodnú.
3. **Kaštieľom** sa rozumie ubytovacie zariadenie s označením **Kaštieľ Pálffy** postavené na adrese Prostredná 13/49, 900 21 Svätý Jur, tel. kontakt: +421 918 321 072 mailová adresa: event@kastielpalffy.sk, ktorého vlastníkom a prevádzkovateľom je spoločnosť **PALK, a. s.**, so sídlom Prostredná 13/49, 900 21 Svätý Jur, IČO: 46 818 481, DIČ: 2023621600, IČ DPH: SK2023621600, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 6823/B (ďalej len „**Spoločnosť**“).
4. **Klientom** sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorí s Kaštieľom zmluvu o poskytnutí služieb alebo zašle Kaštieľu záväznú Rezerváciu, alebo v mene ktorej zmluvu o poskytnutí služieb uzatvorí Organizátor, alebo v mene ktorej zašle Organizátor Kaštieľu záväznú Rezerváciu.
5. **Organizátor** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje podujatie alebo Rezerváciu v mene alebo na účet Klienta a za tým účelom vstupuje do zmluvného vzťahu s Kaštieľom.
6. **Zmluvnými stranami** sú Kaštieľ a Klient.
7. **Early check out** sa rozumie predčasný odchod Klienta a ukončenie pobytu v Kaštieli pred dohodnutým dňom odchodu z Kaštieľa.
8. **Early check in** sa rozumie skorší check-in Klienta na pobyt v Kaštieli pred 15:00 hod. v dohodnutý deň príchodu do Kaštieľa.
9. **Late check out** sa rozumie neskorší odchod Klienta a ukončenie pobytu v Kaštieli po 12:00 hod. v dohodnutý deň odchodu z Kaštieľa.
10. **No show** sa rozumie nenastúpenie Klienta na pobyt v Kaštieli bez zrušenia rezervácie Služieb Klientom.
11. **Službou** sa rozumejú akékoľvek služby poskytované Kaštieľom, najmä však ubytovacie, stravovacie a kongresové služby.
12. **Service charge** - poplatok vo výške 5 %, ktorý si Spoločnosť účtuje navyše k cenám predávaných tovarov a poskytovaných Služieb, pričom tento bude automaticky pripočítaný ku konečnému účtu Klienta. Spoločnosť sa rozhodla k jeho účtovaniu pristúpiť s cieľom neustáleho zlepšovania a skvalitňovania Služieb a motivácie a sústavného vzdelávania zamestnancov.
13. **ResDiary** – online rezervačná platforma
14. Zmluvný vzťah medzi Kaštieľom a Klientom o poskytovaní Služby alebo Služieb môže byť uzatvorený vo forme:
 - a) uzatvorenia písomnej **Zmluvy o poskytnutí služieb** (ďalej len „**Zmluva**“) medzi Kaštieľom a Klientom,
 - b) uzatvorením písomnej záväznej objednávky (ďalej len „**Objednávka**“) medzi Kaštieľom a Klientom, alebo
 - c) potvrdenia Rezervácie Kaštieľom vykonaného písomne alebo e-mailom (ďalej len „**Rezervácia**“).

15. **Vyššia moc** (lat. *vis maior*) znamená udalosť, ktorá nastala nezávisle od vôle Kaštieľa, a ktorá mu bráni v plnení Služby alebo Služieb Klientovi, pokiaľ nemožno rozumne predpokladať, že by Kaštieľ túto udalosť alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, alebo že by v čase vzniku záväzku voči Klientovi túto udalosť predvídal.
16. **Podujatím** sa rozumie spoločenská akcia, ktorej sa zúčastňuje väčší počet Klientov, t. j. spravidla 10 (desať) osôb a viac, a ktorá je spojená s poskytovaním viacerých druhov Služieb Kaštieľa.
17. **Cenník Kaštieľa** je cenník apartmánov Kaštieľa a iných Služieb platný v čase uzatvorenia Zmluvy a/alebo v čase poskytovania Služieb.
18. **Ubytovací poriadok** je dokument Kaštieľa, ktorý upravuje podmienky ubytovania v apartmánoch Kaštieľa, je umiestnený v apartmánoch Kaštieľa a na webe Kaštieľa www.kastieľpálffy.sk a je pre Klienta Kaštieľa záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Kaštieli.
19. **Reklamačný poriadok** je dokument Kaštieľa, ktorý upravuje podmienky reklamácie Služieb poskytnutých Kaštieľom, je umiestnený na webovej stránke Kaštieľa www.kastieľpálffy.sk a je pre Klienta Kaštieľa záväzný momentom prihlásenia sa na pobyt v Kaštieli, popřípade kúpou tovaru v priestoroch Kaštieľa
20. **Rezerváciou** sa rozumie záväzná rezervácia Služieb Klientom prostredníctvom webovej stránky Kaštieľa www.kastieľpálffy.sk, v inom rezervačnom systéme alebo v prípade Podujatí písomná objednávka.
21. **Darčekomým poukazom (Voucherom)** sa rozumie oprávnenie držiteľa Vouchera k čerpaniu konkrétnych zakúpených Služieb. Voucher vydáva Kaštieľ a jeho platnosť je 12 (dvanásť) mesiacov od dátumu jeho zakúpenia, pričom nie je možné predĺžiť jeho platnosť. Kaštieľ si vyhradzuje právo vymedziť v rámci kalendárneho roka časové obdobie, v rámci ktorého nie je možné uplatniť Voucher. Klient si rezervuje Služby z Vouchra prostredníctvom rezervačného oddelenia Kaštieľa, a to telefonicky na telefónnom čísle +421 52 285 35 03 alebo mailom reservations@kastieľpálffy.sk.
22. **Degustačnou večerou** sa rozumie zážitková večera, počas ktorej sa podáva niekoľkochodové menu kombinované s vínom alebo nealkoholickými nápojmi. Ide o najvyššiu úroveň gastronómie, ktorá sprostredkúva vizuálny a gastronomický zážitok, kombináciu kvalitných a prevažne lokálnych surovín.
23. Tieto VOP sa pre Kaštieľ stavajú záväznými dňom ich zverejnenia na webovej stránke Kaštieľa www.kastieľpálffy.sk a pre Klienta okamihom uzatvorenia Zmluvy podľa Čl. I ods. 12 písm. a) týchto VOP, resp. okamihom odoslania Rezervácie Kaštieľu podľa Čl. I ods. 12 písm. b) a c) týchto VOP.
24. Klient pri realizácii Rezervácie potvrdzuje súhlas s týmito VOP.
25. Kaštieľ si vyhradzuje právo na zmeny týchto VOP. Povinnosť písomného vyhotovenia VOP je splnená ich umiestnením na stránke Kaštieľa www.kastieľpálffy.sk

II. Služby

1. Uzatvorením Zmluvy sa Kaštieľ zaväzuje poskytnúť Klientovi Služby v dohodnutom rozsahu, najmä v rozsahu uvedenom v Zmluve alebo Objednávke, a kvalite, pričom Klient má povinnosť zaplatiť Kaštieľu za Služby dohodnutú cenu, ako aj nahradiť prípadnú škodu spôsobenú v súvislosti s využitím týchto Služieb.
2. Kaštieľ poskytuje ubytovacie služby za nasledovných podmienok:
 - a) Kaštieľ je povinný na základe Zmluvy prenechať Klientovi do dočasného užívania rezervovaný apartmán od 15:00 hod. dohodnutého dňa príchodu Klienta na ubytovanie. Klient má nárok na Early check in len v prípade, že sa na tom s Kaštieľom pri uzatváraní Zmluvy výslovne dohodol podľa platného cenníka;
 - b) Klient je povinný v dohodnutý deň odchodu uvoľniť a opustiť apartmán najneskôr do 12:00 hod. dohodnutého dňa odchodu z ubytovania v Kaštieli, pokiaľ nebolo vopred dohodnuté medzi Zmluvnými stranami inak;
 - c) v prípade Late check out je Kaštieľ oprávnený účtovať Klientovi poplatok vo výške uvedenom v Cenníku

Kaštieľa.

s tým, že Klient je povinný uhradiť tieto poplatky bez toho, aby Klientovi vznikli nároky na ďalšie Služby Kaštieľa spojené s ubytovaním;

- d) v prípade Early check in pred 07:00 hod. ráno je Klient povinný uhradiť Kaštieľu cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc;
- e) ak sa Klient nezaregistroval v Kaštieli do 22:00 hod. dohodnutého dňa príchodu do Kaštieľa, Kaštieľ je oprávnený rezervovaný apartmán prenechať inému Klientovi, pokiaľ nebolo medzi Zmluvnými stranami dohodnuté inak a nezaregistrovanie v Kaštieli sa rozumie ako tzv. *No show*, na ktorý sa aplikujú storno poplatky za No show podľa podmienok uvedených v potvrdení Rezervácie;
- f) Klient je povinný si odovzdaný apartmán bezodkladne po jeho odovzdaní povereným pracovníkom Kaštieľa do dočasného užívania prezrieť a akékoľvek jej prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie apartmánu alebo jeho inventáru. V prípade, že Kaštieľ zistí poškodenie apartmánu alebo jeho inventáru po ukončení ubytovania Klienta bez toho, aby Klient na tieto skutočnosti upozornil povereného pracovníka Kaštieľa, je Klient povinný nahradiť Kaštieľu škodu za poškodenie apartmánu Kaštieľa.

- 3. Kaštieľ nezodpovedá za nesplnenie Služby alebo Služieb objednaných Objednávateľom v dôsledku Vyššej moci.

III.

Ceny Služieb a platobné podmienky

- 1. Klient je povinný zaplatiť Kaštieľu za poskytnutú Službu dohodnutú cenu, to platí aj pre Službu, ktorú Kaštieľ poskytol na základe výslovnej požiadavky Klienta tretím osobám.
- 2. Pokiaľ nebola medzi Zmluvnými stranami v Zmluve alebo Objednávke dohodnutá cena Služby, je Klient povinný zaplatiť za poskytnutú Službu cenu uvedenú v Cenníku Kaštieľa za jednotlivé Služby, ktorý je platný v čase poskytovania Služby.
- 3. Ceny za Služby uvedené v Cenníku Kaštieľa sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty, nezahŕňajú však miestne dane, ktoré Klient uhradí pri konečnom zúčtovaní pri odchode z Kaštieľa.
- 4. K zmene ceny Služieb oproti Cenníku Kaštieľa môže Kaštieľ pristúpiť, ak Klient dodatočne zmení so súhlasom Kaštieľa počet rezervovaných apartmánov, rozsah Služieb, dĺžku pobytu alebo iné podmienky.
- 5. Kaštieľ je oprávnený pri uzatváraní Zmluvy/Objednávky požadovať od Klienta platbu vopred.
- 6. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú vopred inak, podkladom pre vyúčtovanie rezervovaných a využitých Služieb zo strany Klienta je daňový doklad vo forme (i) faktúry alebo (ii) 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 Kaštieli alebo v deň, kedy Klient využil rezervovanú Službu.
- 7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Splatnosť faktúry je môže byť 1(jeden) až 14 (štrnásť) dní od jej vystavenia, ak nebola uhradená kartou alebo v hotovosti; V prípade bankového prevodu sa faktúra považuje za uhradenú dňom, kedy Kaštieľ mohol disponovať uhradenou čiastkou, t. j. deň pripísania príslušnej čiastky v prospech účtu Kaštieľa uvedeného vo faktúre.
- 8. Platba kartou môže byť realizovaná pred aj po čerpaní Služieb, a to na základe Klientom poskytnutých údajov potrebných k realizácii platby.
- 9. V prípade pohľadávky Kaštieľa voči Klientovi vo výške presahujúcej sumu 30,- EUR (tridsať eur) Kaštieľ vystaví faktúru na úhradu pohľadávky. Ak faktúra nebude riadne a včas a uhradená, bude Kaštieľ sumu vymáhať od Klienta v zmysle príslušných právnych predpisov

10. Pri omeškaní s platbou Klienta za poskytnutú Službu je Kaštieľ oprávnený účtovať Klientovi zákonný úrok z omeškania v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

IV.

Podujatia

1. Rozsah Služieb poskytovaných Kaštieľom v súvislosti s uskutočnením Podujatia je určený v Zmluve a/alebo Objednávke. Ak boli Služby dohodnuté Zmluvnými stranami, ale neboli presne a/alebo dostatočne jasne špecifikované, Kaštieľ je oprávnený poskytnúť Klientovi (Organizátorovi) Služby podľa určenia Kaštieľa v rámci dohodnutej celkovej cenovej kalkulácie.
2. Kaštieľ je povinný poskytnúť dohodnuté Služby riadne, včas a v obvyklej kvalite pre počet účastníkov Podujatia podľa podmienok dojednaných v Zmluve a/alebo Objednávky Klientom. Kvalita poskytovaných Služieb je závislá na spolupôsobení Organizátora spočívajúcom predovšetkým v dodržiavaní dohodnutého vecného a časového harmonogramu Podujatia.
3. Na zabezpečenie a riadnu prípravu Podujatia je Klient povinný oznámiť Kaštieľu konečný počet účastníkov Podujatia najneskôr 14 (štrnásť) pracovných dní pred konaním Podujatia, v opačnom prípade sa berie do úvahy počet účastníkov Podujatia uvedený v Zmluve/Objednávke.
4. Zmena počtu účastníkov Podujatia o viac než 5 % (päť percent) oproti pôvodne nahlásenému počtu musí byť s Kaštieľom vopred dohodnutá. Pri takejto zmene počtu účastníkov Podujatia si Kaštieľ vyhradzuje právo jednostranne zmeniť cenu za rezervované Služby a/alebo zameniť rezervované priestory Podujatia a/alebo dohodnutý štandard a/alebo technické vybavenie priestorov Podujatia. V prípade zmeny rozsahu poskytovaných Služieb na žiadosť Klienta poskytne Kaštieľ zmenu rozsahu poskytovaných Služieb podľa vlastných možností s tým, že k takejto požiadavke pristupuje s náležitou starostlivosťou. Na zmenu/navýšenie rozsahu poskytovaných Služieb však Klient nemá právny nárok.
5. Pri Podujatiach, ktoré trvajú dlhšie ako do 22:00 hod., a pokiaľ dohodnutá cena už nezohľadňuje takéto dlhšie trvanie Podujatia, môže Kaštieľ účtovať príplatok za servis (obslužné) vo výške 200 EUR (dvesto eur) za každú začatú hodinu Podujatia trvajúceho po 22:00 hod., v zmysle platného Cenníka Kaštieľa.
6. Klient nie je oprávnený zásobovať Podujatie vlastnými jedlami alebo nápojmi a/alebo prinášať jedlá a nápoje na Podujatie s výnimkou predchádzajúcej výslovnej písomnej dohody s Kaštieľom. V opačnom prípade má Kaštieľ právo na zrušenie Podujatia bez nároku na vrátenie finančných prostriedkov za celé Podujatie.
7. Klient je povinný zaplatiť za konzumáciu jedál a nápojov rezervovaných zo strany účastníkov Podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie.
8. Klient je povinný zaplatiť za Služby rezervované zo strany účastníkov Podujatia nad dohodnutý rámec rezervácie a celkovej cenovej kalkulácie za Služby.
9. Pokiaľ Kaštieľ pre Klienta na základe jeho požiadavky obstaráva technické a iné zariadenia od tretích subjektov, koná tak vždy v mene a na účet Klienta. Kaštieľu tým nevznikajú žiadne záväzky voči tretím osobám a nároky tretích subjektov z užívania tohto zariadenia sú nárokmi iba voči Klientovi.
10. Používanie nad obvyklú mieru vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení Klienta, resp. účastníkov Podujatia pri použití elektrickej siete Kaštieľa, vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas Kaštieľa. Kaštieľ si vyhradzuje právo osobitne spoplatniť použitie takých prístrojov a zariadení, ktoré nad obvyklú mieru zvyšujú náklady na dodávku energií alebo prevádzkové náklady Kaštieľa. Klient je povinný zabezpečiť kompatibilitu vlastných elektrických, elektronických, technických zariadení s elektrickými a inými zariadeniami Kaštieľa, požiarnymi predpismi a v zmysle týchto predpisov ich aj prevádzkovať.
11. Za poruchy alebo poškodenia na technických zariadeniach Kaštieľa spôsobené použitím zariadení podľa Čl. IV ods. 10 týchto VOP zodpovedá v plnej miere Klient, ktorý je povinný uhradiť náklady spojené s uvedením do pôvodného stavu. Kaštieľ je oprávnený prostredníctvom svojich zamestnancov alebo tretích osôb vykonať

kontrolu takýchto zariadení a opatrenia na predchádzanie, príp. zamedzenie vzniku takéhoto stavu a Klient, ako aj účastníci Podujatia, sú povinní takúto kontrolu a opatrenia strpieť.

12. Za bezpečnosť používaných technických, elektronických alebo elektrických zariadení zodpovedá Klient.
13. Akýkoľvek dekoračný materiál alebo iný predmet vnesený do Kaštieľa musí zodpovedať požiarnym predpisom a v zmysle nich musí byť aj používaný a prevádzkovaný. V záujme predchádzania vzniku novej škody, podlieha predošlému súhlasu Kaštieľa vnesenie akýchkoľvek predmetov nad obvyklú mieru do Kaštieľa, ako aj ich inštalácia a umiestnenie nad obvyklú mieru.
14. Prinesené výstavné a ostatné predmety musia byť po skončení Podujatia okamžite odstránené. Pokiaľ Klient nezabezpečí ich odstránenie a predmety ponechá v priestoroch Kaštieľa, Kaštieľ je oprávnený do času odstránenia týchto predmetov účtovať Klientovi nájom za miestnosť Podujatia. Kaštieľ je tiež oprávnený vykonať odstránenie a uskladnenie týchto predmetov na účet Klienta bez toho, aby došlo k uzatvoreniu zmluvy o úschove alebo uložení vecí.
15. Klient je povinný užívať prenechané priestory Kaštieľa v rozsahu zodpovedajúcom ich povahe, primeraným a riadnym spôsobom, nie nad obvyklú mieru a v súlade s účelom prenechania a odovzdať ich Kaštieľu v stave, v akom ich prevzal, s ohľadom na obvyklé opotrebenie. V prípade, ak po Podujatí bude zistené poškodenie priestorov, na ktoré Klient vopred, resp. pri preberaní priestorov neupozornil, má sa za to, že k poškodeniu došlo počas Klientovho Podujatia, a preto Klient za toto poškodenie zodpovedá.
16. Klient sa zaväzuje dodržiavať a plniť v mieste konania Podujatia, ako aj v iných priestoroch Kaštieľa, všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci, ochrane majetku a požiarnej ochrane, najmä zo zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zo zákona č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarom v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 121/2002 Z. z. o požiarnej prevencii v znení neskorších predpisov.
17. Klient sa zaväzuje v mieste Podujatia, ako aj v priestoroch Kaštieľa dodržiavať a plniť všetky povinnosti vyplývajúce z predpisov o ochrane životného prostredia.
18. Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Kaštieľa robiť akékoľvek zmeny priestorov Kaštieľa.
19. Klient plne zodpovedá za vzniknuté škody a poškodenie vnútorného zariadenia Kaštieľa.
20. Klient je povinný chrániť prenajaté priestory Kaštieľa, Kaštieľ a majetok, ktorý sa v ňom nachádza, pred poškodením alebo zničením. V prípade hrozacej škody sa Klient zaväzuje zakročiť na jej odvrátenie, spôsobom primeraným okolnostiam ohrozenia.
21. Klient je oprávnený v priestoroch Kaštieľa vystaviť nápisy a tabule uvádzajúce logá, názvy a druh činností súvisiace s Podujatím alebo jeho osobou len s predchádzajúcim písomným súhlasom Kaštieľa. Obsah, výtvarné riešenie a stav týchto nápisov a tabúl nesmú vyvolávať vo verejnosti nepriaznivý dojem, nesmú porušovať autorské práva tretích osôb a musia byť v súlade s právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Tieto nápisy a tabule, ako aj znečistenie plôch po nich, je Klient povinný bezodkladne po ukončení Podujatia alebo pred odchodom z Kaštieľa odstrániť.
22. V prípade, ak Klient nechá priestory Kaštieľa znečistené alebo v nich ponechá dovezený odpad (krabice, vrecia, výzdobu a iné.), je povinný Kaštieľu uhradiť poplatok minimálne vo výške 50,- EUR (päťdesiat eur) za vypratanie každého použitého priestoru, prípadne podľa rozsahu znečistenia.
23. Kaštieľ nezodpovedá za úrazy Klientov vzniknuté pri programoch na voľný čas akéhokoľvek druhu, ibaže ku škode došlo zo strany Kaštieľa v dôsledku jeho hrubej nebanlivosti alebo úmyslu.

V.

Záloha na Služby, Podujatia

1. Pokiaľ nie je medzi Zmluvnými stranami dohodnutá osobitná písomná dohoda o výške zálohy za Služby Podujatia, je Kaštieľ oprávnený požadovať od Klienta úhradu zálohovej platby až do výšky 100% (sto percent) zo sumy kalkulácie na základe zálohovej faktúry vystavenej Kaštieľom po potvrdení záväznej kalkulácie. Zálohová faktúra je splatná do 14 (štrnásť) dní odo dňa jej vystavenia, v prípade svadieb do 7 (siedmich) dní odo dňa jej vystavenia.
2. Uhradená záloha podľa Čl. V. ods. 1 týchto VOP sa v prípade storna Služieb Podujatia nevracia a bude použitá ako storno poplatok v súlade so storno podmienkami uvedenými v Čl. VI. týchto VOP. Ak je zaplatená záloha vyššia ako určený storno poplatok, bude záloha v prevyšujúcej časti vrátená Klientovi.
3. V prípade, že záloha podľa Čl. V. ods. 1 týchto VOP nebude uhradená riadne a včas, Kaštieľ si vyhradzuje právo zrušiť Rezerváciu Podujatia bez predchádzajúceho upozornenia.

VI.

Storno podmienky – Skupina/Individuálni Klienti

1. Ak Klient - spotrebiteľ uzatvoril s Kaštieľom Zmluvu na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov Kaštieľa podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoOSnD“), nie je Klient - spotrebiteľ oprávnený v súlade s § 7 ods. 6 písm. k) ZoOSnD od tejto Zmluvy odstúpiť.
2. V prípade objednaných Služieb (svadieb) sa storno poplatok stanoví percentuálnou sadzbou z ceny všetkých objednaných Služieb nasledovne:
 - Klient je povinný uhradiť Kaštieľu storno poplatok vo výške:
 - (i) 20 % (dvadsať percent) z celkovej ceny, ak Klient zruší Objednávku po záväznej rezervácii termínu svadby, ktorú potvrdil úhradou 1. zálohovej platby;
 - (ii) 100 % (sto percent) z celkovej ceny, ak Klient zruší Objednávku po záväznej rezervácii, pričom do termínu svadby ostáva 60 (šesťdesiat) dní a menej.
3. V prípade objednaných Služieb (iných ako svadby) sa storno poplatok stanoví percentuálnou sadzbou z ceny všetkých objednaných Služieb nasledovne:
 - Ak si Klient Objednávku rezervoval v rámci Služby 50 (päťdesiat) a viac hostí, Klient je povinný uhradiť Kaštieľu storno poplatok vo výške:
 - (i) 10 % (desať percent), ak Klient zruší túto objednávku do 90 (deväťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Kaštieľom;
 - (ii) 50 % (päťdesiat percent) z celkovej ceny, ak Klient zruší Objednávku, pričom do termínu poskytnutia Služieb v čase zrušenia Objednávky ostáva viac od 89 (osemdesiatdeväť) do 60 (šesťdesiat) dní;
 - (iii) 100 % (sto percent) z celkovej ceny, ak Klient zruší Objednávku, pričom do termínu poskytnutia Služieb v čase zrušenia Objednávky ostáva 59 (päťdesiatdeväť) alebo menej dní.
 - Ak si Klient Objednávku rezervoval v rámci Služby maximálne 49 (štyridsaťdeväť) a menej hostí, Klient je povinný uhradiť Kaštieľu storno poplatok vo výške:
 - (i) 10 % (desať percent), ak Klient zruší túto objednávku do 60 (šesťdesiatich) dní odo dňa jej potvrdenia Kaštieľom
 - (ii) 50 % (päťdesiat percent) z celkovej ceny, ak Klient zruší Objednávku, pričom do termínu poskytnutia Služieb v čase zrušenia Objednávky ostáva od 59 (päťdesiatdeväť) do 14 (štrnásť) dní;
 - (iii) 100 % (sto percent) z celkovej ceny, ak Klient zruší Objednávku, pričom do termínu poskytnutia Služieb v čase zrušenia Objednávky ostáva 13 (trinásť) alebo menej dní.
4. V prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti Klientom) alebo nenastúpenia Klienta na

rezervované Služby v mimoriadnych prípadoch, ktorými sa rozumejú najmä choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou alebo iné mimoriadne udalosti, ktorých závažnosť závisí od posúdenia Kaštieľom, je Kaštieľ oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia dôveryhodného dôkazu o vážnej príčine takéhoto zrušenia Zmluvy.

5. V prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby, zašle Kaštieľ Klientovi písomne alebo e-mailom oznámenie o uplatnení nároku Kaštieľa na storno poplatok a o jeho výške v zmysle týchto VOP do 14 (štrnástich) dní odo dňa doručenia odstúpenia Klienta od Zmluvy alebo od jej časti Kaštieľu alebo odo dňa, kedy sa mali začať poskytovať rezervované Služby.
6. Klient berie na vedomie, že Kaštieľ je oprávnený v prípade zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby, jednostranne započítať pohľadávku Klienta voči Kaštieľu na vrátenie Klientom uhradenej ceny Služieb pri uskutočnení online rezervácie pobytu voči pohľadávke Kaštieľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP vo výške, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky Klienta a Kaštieľa v prospech Klienta uhradí Kaštieľ Klientovi bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet Klienta, z ktorého bola realizovaná úhrada ceny za rezerváciu Služieb pri online rezervácii Služieb, a to do 30 (tridsiatich) pracovných dní odo dňa nasledujúceho po dni doručenia zrušenia Zmluvy (odstúpenia od Zmluvy alebo od jej časti) Klientom alebo nenastúpenia Klienta na rezervované Služby. Prípadné bankové poplatky spojené s vrátením ceny rezervovaných Služieb alebo ich časti Klientovi znáša Klient.
7. Ak Klient zrealizuje online rezerváciu Služieb, akékoľvek zmeny v nej môže uskutočniť:
 - a) písomne doporučeným listom zaslaným na poštovú adresu Prostredná 13/49, 900 21 Svätý Jur;
 - b) telefonicky na telefónnom čísle +421 522 853 503, alebo
 - c) e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu Kaštieľa: reservations@kastielpalffy.sk
8. Pri požiadavke na zmenu uskutočnenej online rezervácie je Klient povinný vždy uvádzať rezervačné číslo, ktoré mu bolo pridelené pri uskutočnení online rezervácie a zaslané na e-mailovú adresu ním zadanú pri uskutočňovaní online rezervácie.
9. Pokiaľ Klient požaduje zmenu uskutočnenej online rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov vyhovieť, Kaštieľ uskutoční všetky kroky za účelom vyhovieť požiadavkám Klienta, avšak Kaštieľ nie je povinný požiadavke Klienta na zmenu uskutočnenej online rezervácie vyhovieť a Klientovi nevzniká nárok na náhradu škody či akékoľvek iné plnenie zo strany Kaštieľa z dôvodu nemožnosti zmeny uskutočnenej online rezervácie.

VII.

Odstúpenie od Zmluvy zo strany Kaštieľa

1. Kaštieľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, ak:
 - a) bolo toto právo písomne dohodnuté s Klientom z dôvodov uvedených v Zmluve alebo Objednávke;
 - b) Klient netrvá na plnení zo strany Kaštieľa;
 - c) Klient má voči Kaštieľu neuhradené už splatné záväzky;
 - d) v Rezervácii bola dohodnutá platba vopred alebo zálohová platba, a Klient svoj záväzok včas nesplnil, pričom Kaštieľ môže odstúpiť od Zmluvy najneskôr do momentu splnenia tohto záväzku Klientom;
 - e) sa vyskytli okolnosti, za ktoré Kaštieľ nezodpovedá (napr. Vyššia moc), ktoré robia splnenie Zmluvy/Objednávky nemožným;
 - f) Služby boli rezervované s uvedením nepravdivých, zavádzajúcich alebo nesprávnych údajov Klienta alebo iných podstatných skutočností;
 - g) má Kaštieľ opodstatnený dôvod domnievať sa, že využitie jeho Služieb by mohlo ohroziť riadnu

prevádzku, bezpečnosť alebo vážnosť Kaštieľa voči verejnosti, alebo

h) Klient poruší a/alebo porušuje ustanovenia týchto VOP a/alebo Ubytovacieho poriadku.

2. Pri oprávnenom odstúpení Kaštieľa nevzniká žiaden nárok Klienta na náhradu škody.

VIII.

Zodpovednosť za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach

1. Kaštieľ zodpovedá za škodu spôsobenú na vnesených alebo odložených veciach, ktoré boli Klientmi alebo pre nich vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov Kaštieľa, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí, alebo ktoré boli za týmto účelom odovzdané niektorému z pracovníkov Kaštieľa.
2. Za celkovú škodu na veciach vrátane klenotov, peňazí a iných cenností zodpovedá Kaštieľ len do výšky ustanovenej vo vykonávacom predpise k zákonu č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
3. Poskytnutím miesta na odstavenie motorového vozidla na parkovisku pri Kaštieli, aj za úhradu, nevzniká zmluva o úschove. Za stratu alebo akékoľvek poškodenie motorového vozidla a jeho príslušenstva, ako aj obsahu, odstaveného na pozemku prevádzkovateľa Kaštieľa, Kaštieľ nezodpovedá.

IX.

Darčkové poukazy (Vouchre)

1. Darčkové poukazy (Vouchre) je možné jednorazovo použiť na nákup vybraných Služieb podľa typu zvoleného Vouchra, a to maximálne do dátumu platnosti daného Darčkového poukazu. Platnosť konkrétneho Darčkového poukazu sa vzťahuje na moment úhrady za objednávku Služby a nie na samotnú realizáciu Služby vyplývajúcu z Vouchra. Úhradu za objednávku Služby je možné vykonať prostredníctvom platobnej brány, resp. cez online rezervačný systém, pokiaľ ide o Voucher.
2. Po uplynutí doby platnosti Vouchra stráca Klient nárok na poskytnutie práv vyplývajúcich z jeho vystavenia, a to bez nároku na vrátenie ceny za Službu. Rovnaké platí aj v prípade ak sa Klient nedostaví na miesto poskytnutia Služby.
3. V prípade zakúpenia Darčkového poukazu na Degustačné večere je rezervácia možná podľa dostupných možností a termínov plánovaných Degustačných večier, minimálne však 24 (dvadsaťštyri hodín) pred konaním Degustačnej večere, pokiaľ je to kapacitne možné. Rezerváciu je možné bezplatne zrušiť najneskôr 48 (štyridsaťosem) hodín pred objednaným termínom Degustačnej večere.
4. V prípade zrušenia rezervácie Degustačnej večere zakúpenej prostredníctvom Vouchra v horizonte kratšom ako 48 (štyridsaťosem) hodín, aplikuje sa storno poplatok vo výške 100 % (sto percent) ceny Vouchra (objednaných Služieb). Voucher sa týmto stáva neplatným a nemožno ho ďalej využiť.
5. V prípade zakúpenia Darčkového poukazu na služby Wellness Valéria platia rovnaké pravidlá ako je špecifikované v čl. IX týchto VOP vrátane storno podmienok.
6. Pokiaľ ide o Voucher na ubytovacie služby, Klient berie na vedomie, že v cene Darčkového poukazu nie je zarátaný miestny poplatok v sume uvedenej v aktuálne platnom všeobecne záväznom nariadení Mesta Svätý Jur.

X.

Rezervácia Degustačnej večere v reštaurácii ARTE a online rezervácia stola v reštaurácii Hostinec Palatín

1. Vychutnať a zažiť jedinečnú gastronomickú atmosféru môže Klient prostredníctvom Degustačnej večere v reštaurácii ARTE. Rezervácia Degustačnej večere je podmienená overením údajov z platobnej karty Klienta v platforme ResDiary.
2. V prípade online rezervácie Degustačnej večere v reštaurácii ARTE platia rovnaké podmienky storno poplatkov ako pri zakúpení Vouchra na Degustačnú večeru uvedené v čl. IX ods. 3 a 4 týchto VOP. Degustačná večera v reštaurácii ARTE platí v objednanom termíne a pre určený počet hostí. V prípade ak sa Klient nedostaví na Degustačnú večeru, Kaštieľ je oprávnený zadržať finančné prostriedky z platobnej karty Klienta vo výške 100 % storno poplatku, teda 100 % hodnoty Degustačnej večere, a to podľa počtu a druhu rezervovaných Degustačných večier.
3. Degustačná večera v reštaurácii ARTE nie je vhodná pre deti do 12 (dvanásť) rokov. Klient je povinný informovať dopredu zamestnancov reštaurácie ARTE na prípadné zdravotné reštrikcie – alergie. Zmena v zložení jednotlivých surovín je pri Degustačnej večeri vylúčená a iná varianta Degustačnej večere (okrem vegetariánskej) nebude Klientovi umožnená.
4. V prípade online rezervácie stola do reštaurácie Hostinec Palatín nie je potrebná platba vopred, pokiaľ Kaštieľ neurčí inak, ja však potrebné uviesť pri online rezervácii prostredníctvom ResDiary presný termín rezervácie a zvolený počet hostí. Rezerváciu na daný termín je možné držať maximálne 15 (pätnásť) minút a po uplynutí tohto času rezervácia stola v reštaurácii Hostinec Palatín prepadá.
5. V prípade návštevy reštaurácie ARTE a Hostinec Palatín je vhodné dodržiavať smart casual oblečenie – pre dámy odporúčame šaty, dlhé nohavice, blúzku/košeľu, spoločenskú obuv, pre pánov dlhé nohavice, košeľu/sveter a spoločenskú obuv. Do reštaurácie ARTE a Hostinec Palatín nie je povolený vstup domácich zvierat.

XI.

Záverečné ustanovenia

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 Kaštieľom upravuje Reklamačný poriadok Kaštieľa. V prípade, ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Kaštieľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Kaštieľ porušil jeho práva, má Klient právo obrátiť sa na Kaštieľ ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
4. Ak Kaštieľ 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 Kaštieľom ako predávajúcim je:
 - a) 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, alebo adr@soi.sk, alebo
 - b) 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.

6. Pokiaľ by jednotlivé ustanovenia týchto VOP boli alebo by sa stali neúčinnými alebo neplatnými, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení týchto VOP.
7. Pokiaľ nie je medzi Zmluvnými stranami a/alebo v týchto VOP uvedené inak, v prípade vzájomnej písomnej korešpondencie sa jej doručenie Zmluvným stranám bude uskutočňovať osobne, doporučenou listovou zásielkou s doručenkou alebo kuriérom, prípadne inou dohodnutou formou na adresu uvedenú v Zmluve, v Rezervácii alebo na inú oznámenú adresu. V prípade neúspešného doručenia, vrátane odmietnutia zásielky, sa deň vrátenia zásielky odosielateľovi bude považovať za deň riadneho doručenia.
8. Klient sa zaväzuje pri užívaní Služby alebo Služieb Kaštieľa neporušovať práva duševného vlastníctva Kaštieľa a/alebo tretích osôb. Kaštieľ nezodpovedá za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích osôb Klientom. Klient je povinný nahradiť akúkoľvek škodu, ktorú spôsobí Kaštieľu alebo tretím osobám v súvislosti s porušením práv duševného vlastníctva podľa Čl. IX ods. 8 týchto VOP.
9. Osobné údaje poskytnuté v procese rezervovania Služieb Klientom alebo v procese použitia Služieb alebo v súvislosti s použitím Služieb budú spracované v súlade s príslušnou legislatívou na úseku ochrany osobných údajov, najmä Nariadením EP a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**Nariadenie GDPR**“). Poskytnuté osobné údaje budú spracované v informačnom systéme s názvom HOREC – hotelový systém pre potreby rezervácie Služieb, vyhotovenia Zmluvy, použitia Služieb a ich zúčtovania. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webstránke www.kastielpalfy.sk a zodpovedná osoba Kaštieľa môže byť kontaktovaná na adrese **dpo@kastielpalfy.sk**
10. Osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade so Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom (ktorí pre Kaštieľ zabezpečujú správu, prevádzku alebo servis jednotlivých systémov pre poskytovanie Služieb).