



## Všeobecné obchodné podmienky GOYA Vitality Hotel

(Svadby a iné podujatia)  
(Verzia pre SPOTREBITEĽOV)

Verzia platná od 12.7.2026

### Článok I: Úvodné ustanovenia a Vymedzenie pojmov

1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) upravujú zmluvné vzťahy, práva a povinnosti medzi spoločnosťou GOYA Vitality, s.r.o., so sídlom Levočská 2101/1, 851 01 Bratislava - Petržalka, IČO: 56 010 702, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 175391/B, prevádzka: **GOYA Vitality Hotel**, Zichyho námestie 250/2, 919 42 Voderady (ďalej len „**Hotel**“) a jej klientmi (ďalej len „**Klient**“) pri poskytovaní gastronomických, eventových a ďalších súvisiacich služieb (ďalej len „**Služby**“).

1.2. Tieto **VOP** sú neoddeliteľnou súčasťou každej **Zmluvy** uzatvorenej medzi **Hotelom** a **Klientom**. Odchylné písomné dojednania v **Zmluve** majú prednosť pred znením týchto **VOP**.

1.3. Obchodné podmienky **Klienta** sa neuplatnia, pokiaľ neboli **Hotelom** výslovne písomne akceptované.

1.4. Tieto **VOP** sa vzťahujú na **Klienta**, ktorý je **spotrebiteľom** (t. j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení **Zmluvy** nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti). Právne vzťahy sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“).

1.5. Pre právne vzťahy s **Klientom**, ktorý je **podnikateľom**, sú určené samostatné VOP pre podnikateľov.

1.6. Pre účely týchto VOP majú nasledujúce pojmy tento význam:

- **Cenník:** Znamená cenník Služieb Hotela, platný a účinný v čase uzatvorenia Zmluvy a/alebo v čase poskytovania Služieb.
- **Kontaktný formulár:** Nezáväzný dopyt Klienta odoslaný prostredníctvom webovej stránky Hotela, ktorý slúži na začatie komunikácie o Službách.
- **Objednávka:** dokument vyhotovený Hotelom na základe požiadaviek Klienta (návrh rozsahu Služieb a ceny), ktorý Hotel zasiela Klientovi spravidla e-mailom vo formáte PDF.

- **Závazná objednávka:** Objednávka, ktorej prijatie a súhlas s jej obsahom Klient potvrdil e-mailom zaslaným Hotelu. Týmto úkonom Klient podáva záväzný návrh na uzavretie Zmluvy.
- **Zmluva:** záväzný zmluvný vzťah vznikajúci momentom, kedy Hotel e-mailom potvrdí prijatie Záväznej objednávky od Klienta.
- **Organizátor:** Klient alebo ním písomne poverená tretia osoba, ktorá organizačne, technicky alebo iným spôsobom zabezpečuje Podujatie. Ak nie je dohodnuté inak, platí, že Klient je zároveň Organizátorom.
- **Podujatie:** Event, spoločenská alebo súkromná akcia spotrebiteľského charakteru (napr. svadba, oslava narodenín či inej príležitosti, rodinné stretnutie, krstiny alebo menšie spoločenské posedenie), ktorej sa zúčastňuje spravidla nie však výlučne 10 a viac osôb a ktorá je spojená s poskytovaním viacerých druhov Služieb.
- **Protokol o odovzdaní a prevzatí:** Písomný záznam, ktorý môže byť vyhotovený pred začiatkom a po skončení Podujatia, ktorý dokumentuje stav prenajatých priestorov a ich vybavenia.
- **Služby:** Akékoľvek služby poskytované Hotelom, najmä eventové, stravovacie a ďalšie doplnkové služby.
- **Vyššia moc:** Mimoriadna, nepredvídateľná, neodvratiteľná a nezavinená udalosť, ktorá bráni jednej zo zmluvných strán v plnení jej povinností (napr. prírodná katastrofa, vojna, epidémia, pandémie, záväzné rozhodnutie orgánu verejnej moci, ktoré znemožňuje plnenie).

## Článok II: Rezervácia a Uzavretie Zmluvy

2.1. Klient prejaví záujem o Služby spravidla vyplnením a odoslaním Kontaktného formulára na webovej stránke Hotela ([www.goyavitality.sk](http://www.goyavitality.sk)) alebo inou formou dopytu (napr. e-mailom, telefonicky). Odoslanie Kontaktného formulára alebo dopytu nie je záväzné a považuje sa len za výzvu na podanie návrhu na uzavretie Zmluvy.

2.2. Na základe dopytu Klienta a po upresnení detailov Podujatia (termín, rozsah, počet osôb) vypracuje Hotel a zašle Klientovi nezáväzný návrh **Objednávky**, spravidla e-mailom.

2.3. Ak Klient s návrhom Objednávky súhlasí, vyjadrí svoj súhlas jasným a zrozumiteľným potvrdením v texte e-mailej správy (napr. „Potvrdzujem zaslanú objednávku v plnom rozsahu a súhlasím s VOP“) doručenej Hotelu, ku ktorej priloží návrh Objednávky v PDF formáte. Doručením tohto potvrdzujúceho e-mailu Hotelu sa Objednávka považuje za Záväznú objednávku (ďalej len „**Záväzná objednávka**“).

2.4. **Zmluva** medzi Hotelom a Klientom vzniká momentom, kedy Hotel doručí Klientovi na jeho e-mailovú adresu potvrdenie o prijatí a akceptácii Závaznej objednávky (akceptácia). Týmto okamihom nadobúda Zmluva platnosť a účinnosť. Pre vylúčenie pochybností, na uzavretie Zmluvy sa nevyžaduje vlastnoručný podpis zmluvných strán na jednej listine, pokiaľ Hotel v konkrétnom prípade neurčí inak.

2.5. Potvrdením Objednávky podľa bodu 2.3 Klient potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VOP a Reklamačným poriadkom Hotela. Hotel týmto v súlade s § 5 ods. 1 písm. f) a g) zákona č. 108/2024 Z. z. informuje Klienta o existencii a dĺžke trvania zákonnej zodpovednosti Hotela za vady Služieb a o postupe pri ich vytknutí.

2.6. Hotel si vyhradzuje právo odmietnuť návrh Klienta (nepodpísať Závaznú objednávku), najmä v prípade Klienta, ktorý v minulosti porušil svoje záväzky voči Hotelu (napr. neuhradenie platby, vážne porušenie VOP, spôsobenie škody).

2.7. **Zmeny a doplnenie Zmluvy:** Zmluvné strany sa dohodli, že vzhľadom na elektronický spôsob uzatvorenia Zmluvy (podľa bodov 2.3 a 2.4 VOP) sa jej následné zmeny a doplnenia budú realizovať nasledovne:

- a) **Zmeny podstatných náležitostí Zmluvy** (najmä zmena termínu Podujatia, zmena Sály, zmena jednotkových cien alebo zrušenie Zmluvy) sa uskutočňujú vo forme písomného dodatku vyhotoveného Hotelom v PDF formáte, ktorý Klient potvrdí e-mailom rovnakým spôsobom, akým potvrdil pôvodnú Objednávku. Takto potvrdený dodatok sa stáva neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- b) **Operatívne zmeny a upresnenia rozsahu Služieb** (najmä zmena počtu hostí podľa bodu 4.2 VOP, nahlásenie finálneho menu a nápojov, rooming list, zmeny v harmonograme či technické požiadavky) je možné dohodnúť priamo v texte e-mailovej správy bez potreby vyhotovenia PDF dodatku.
- c) **Záväznosť a forma:** E-mailová požiadavka Klienta na zmenu sa považuje za záväznú momentom, kedy ju Hotel výslovne e-mailom potvrdí (akceptuje). Pre účely zmien Zmluvy sa za písomnú formu považuje e-mailová správa (trvanlivé médium) odoslaná z e-mailovej adresy Klienta uvedenej v Zmluve (resp. v Závaznej objednávke) a adresovaná na e-mailovú adresu Hotela, ktorú strany bežne používajú v doterajšej komunikácii o Podujatí.
- d) **Realizácia zmien:** Hotel nie je povinný akejkoľvek požiadavke na zmenu vyhovieť, ak to jeho prevádzkové alebo kapacitné možnosti neumožňujú. Akceptované operatívne zmeny budú zohľadnené v konečnom vyúčtovaní podľa článku III týchto VOP.

## Článok III: Ceny a Platobné podmienky

3.1. **Klient** je povinný uhradiť za poskytnuté **Služby** dohodnutú cenu uvedenú v **Zmluve**. Všetky ceny sú uvádzané v mene EUR a zahŕňajú DPH v zákonnej výške platnej v čase poskytnutia **Služby**.

3.2. **Dohoda o cene a úprava ceny pri dlhodobom plánovaní:** Cena **Služieb** (napr. catering) je stanovená v **Zmluve** na základe **Cenníka** platného v deň uzavretia **Zmluvy**. Pokiaľ doba medzi uzavretím **Zmluvy** a dňom poskytnutia **Služieb** presiahne 6 mesiacov, **Klient** berie na vedomie, že **Hotel** je oprávnený túto cenu jednostranne zvýšiť v prípade, že dôjde k preukázateľnému zvýšeniu priamych nákladov **Hotela** (najmä cien energií, surovín) alebo ak miera inflácie oficiálne vyhlásená Štatistickým úradom SR za predchádzajúci kalendárny rok presiahne 4 %. Celkové zvýšenie ceny **Služieb** z týchto dôvodov nepresiahne **15 % (cenový strop)** z pôvodne dohodnutej ceny. O tejto zmene je **Hotel** povinný **Klienta** písomne informovať najneskôr 30 dní pred konaním **Podujatia**. Pokiaľ **Klient** o zvýšení ceny v rámci tohto rozpätia nesúhlasí, má právo od **Zmluvy** odstúpiť bez akejkoľvek sankcie. Oznámenie o odstúpení musí **Hotelu** doručiť do 15 dní od oznámenia o zvýšení ceny. V takom prípade má **Klient** nárok na vrátenie všetkých uhradených platieb.

3.3. **Platobné podmienky pre Podujatia:** Pokiaľ nie je v **Zmluve** dohodnuté inak, platia nasledujúce platobné podmienky:

a) **Prvá zálohová platba** (Rezervačný poplatok): Klient je povinný uhradiť prvú zálohovú platbu vo výške stanovenej v **Zmluve** (spravidla vo výške ceny za prenájom priestorov). Tento poplatok predstavuje zálohu na celkovú cenu **Služieb** a bude v plnej výške zúčtovaný vo finálnej faktúre. V prípade zrušenia (storna) **Zmluvy** zo strany Klienta sa táto záloha započíta na úhradu storno poplatku v zmysle Článku V týchto VOP. V prípade odstúpenia Klienta od **Zmluvy** z dôvodu podľa Čl. 3.2 (nesúhlas so zvýšením ceny), bude táto záloha Klientovi v plnej výške vrátená. Je splatná do 14 dní od uzavretia **Zmluvy**. Hotel na tento účel vystaví prvú faktúru.

b) **Druhá zálohová platba:** Vo výške 80 % z predpokladanej ceny ostatných **Služieb** je splatná najneskôr 90 dní pred termínom **Podujatia**.

c) **Zlúčená zálohová platba pri Podujatí dohodnutom v krátkom časovom horizonte:** Ak je v čase uzavretia **Zmluvy** doba zostávajúca do termínu konania **Podujatia** kratšia ako 90 dní, v dôsledku čoho nemožno dodržať lehotu splatnosti druhej zálohovej platby podľa písm. b), prvá a druhá zálohová platba sa zlučujú do jednej zálohovej platby. Táto zálohová platba pozostáva zo 100 % ceny za prenájom priestorov (Rezervačný poplatok) a 80 % z predpokladanej ceny ostatných **Služieb** a je splatná v lehote dohodnutej v Objednávke (**Zmluve**). Ak lehota splatnosti nie je v Objednávke (**Zmluve**) dohodnutá, je zálohová platba splatná pred začatím **Podujatia**. Na následky neuhradenia tejto zálohovej platby sa primerane použije bod 3.4. V prípade postupu podľa tohto písmena sa ustanovenia písm. a) a b) neuplatnia.

**3.4. Následok nezaplatenia prvej faktúry:** V prípade, že Klient neuhradí prvú faktúru (Rezervačný poplatok) podľa bodu 3.3 písm. a) riadne a včas v lehote splatnosti, Zmluva zaniká od počiatku (hľadá sa na ňu, ako keby nikdy nevznikla), pokiaľ sa Hotel a Klient písomne nedohodnú inak (za písomnú dohodu sa na účely tohto bodu považuje aj e-mailová komunikácia) .

**3.5. Konečné vyúčtovanie Služieb** bude vykonané po skončení Podujatia na základe skutočného čerpania Služieb (reálny počet hostí, reálna konzumácia a pod.). Zúčtovacia faktúra, v ktorej budú odpočítané všetky uhradené zálohové platby (podľa bodov 3.3 a), 3.3 b) a 3.3 c) VOP), je splatná do 14 dní od jej vystavenia, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

**3.6.** V prípade omeškania s úhradou akejkoľvek platby (okrem prvej faktúry podľa bodu 3.4) je Hotel oprávnený účtovať Klientovi zákonný úrok z omeškania.

**3.7. Minimálna garantovaná konzumácia:** Pokiaľ je to v Zmluve výslovne dohodnuté, najmä v prípade rezervácie exkluzívnych priestorov v hlavnej sezóne, je Klient povinný dosiahnuť minimálnu garantovanú konzumáciu (minimálny rozpočet) stanovený v Zmluve. V prípade, že celková reálna spotreba Služieb nedosiahne túto dohodnutú sumu, je Hotel oprávnený vyúčtovať Klientovi rozdiel medzi dohodnutou minimálnou konzumáciou a reálnou spotrebou.

## Článok IV: Osobitné podmienky pre organizáciu Podujatí

**4.1. Doba prenájmu a Protokol o odovzdaní a prevzatí:** Hotel poskytne Organizátorovi prenajaté priestory na účely Podujatia v presnom časovom rámci (ďalej len „**Doba prenájmu**“), ktorý je špecifikovaný v Zmluve (napr. od soboty 8:00 hod. do nedele 12:00 hod.). Hotel je oprávnený (nie však povinný) pri odovzdávaní priestorov požadovať spísanie „Protokolu o odovzdaní priestoru Organizátorovi“. Ak sa tento protokol z akéhokoľvek dôvodu nespíše, platí právna domnienka, že priestory, inventár a zariadenie boli Organizátorovi odovzdané v bezvadnom a nepoškodenom stave. Po skončení Doby prenájmu je Hotel oprávnený vykonať kontrolu priestorov a spísať „Protokol o prevzatí priestoru Hotelom“. Ak Organizátor (alebo ním poverená osoba) odmietne pri kontrole súčinnosť alebo odmietne protokol podpísať, je Hotel oprávnený spísať tento protokol jednostranne. Akékoľvek poškodenie zistené pri spätnej obhliadke bude v Protokole o prevzatí priestoru Hotelom riadne zdokumentované a tento protokol bude slúžiť ako podklad pre uplatnenie nároku Hotela na náhradu škody voči Klientovi alebo Organizátorovi v súlade s Článkom VI týchto VOP.

**4.2. Konečný počet účastníkov:** Organizátor je povinný oznámiť Hotelu konečný a pre fakturáciu záväzný počet účastníkov najneskôr 7 pracovných dní pred konaním Podujatia e-mailom. Tento počet predstavuje minimálny základ pre vyúčtovanie Služieb (najmä stravovania), aj keby sa Podujatia reálne zúčastnil nižší počet osôb. Prípadné navýšenie počtu účastníkov podlieha e-mailovej akceptácii Hotela, ktorá potvrdzuje dostupnosť kapacít. Pokiaľ Organizátor v tejto

lehote neoznámami Hotelu konečný a záväzný počet účastníkov, Hotel je oprávnený považovať za konečný a záväzný počet účastníkov ten počet, ktorý bol uvedený v Zmluve pri jej uzatvorení.

**4.3. Externí dodávateľia:** Organizátor je povinný preukázateľne oboznámiť všetkých externých dodávateľov (napr. hudobná produkcia, fotografi, dekoratéri), ktorých si pre svoje Podujatie zabezpečil, s bezpečnostnými predpismi a internými pokynmi Hotela. Organizátor zodpovedá za to, že tieto osoby budú pokyny Hotela dodržiavať.

**4.4. Dekorácie, úpravy priestorov a vstup dodávateľov:** Organizátor, jeho externí dodávateľia a účastníci Podujatia sú oprávnení vstupovať do priestorov, vnášať do nich veci (vrátane dekorácií) a vykonávať akékoľvek prípravné práce až po začatí Doby prenájmu. Akékoľvek dekorácie, inštalácie a iné zásahy do priestorov Hotela (najmä lepenie, vŕtanie, vešanie predmetov na steny, stropy a inventár) podliehajú predchádzajúcemu písomnému súhlasu Hotela (za ktorý sa na účely tohto bodu považuje aj e-mailová komunikácia). Je prísne zakázané používať materiály a postupy, ktoré by mohli poškodiť majetok Hotela. Organizátor je povinný zabezpečiť, aby všetky ním a jeho dodávateľmi vnesené veci (dekorácie, technika, inventár a pod.) boli z priestorov Hotela úplne odstránené a priestory boli uvedené do pôvodného stavu najneskôr do konca Doby prenájmu.

**4.5. Vlastné jedlá a nápoje:** Vnášanie vlastných jedál (vrátane zákuskov a tort) a nápojov do priestorov Hotela je možné len na základe predchádzajúcej výslovnej písomnej dohody s Hotelom (za ktorú sa na účely tohto bodu považuje aj e-mailová komunikácia). Hotel si vyhradzuje právo účtovať v takom prípade servisný poplatok („korkovné“). Organizátor v plnom rozsahu zodpovedá za zdravotnú a hygienickú nezávadnosť, správne skladovanie a pôvod všetkých ním vnesených potravín a nápojov a znáša všetku zodpovednosť za akúkoľvek ujmu spôsobenú v súvislosti s ich konzumáciou.

**4.6. Autorské práva:** Organizátor je povinný samostatne a na vlastné náklady vysporiadať všetky prípadné poplatky a získať všetky potrebné súhlasy od organizácií kolektívnej správy práv (napr. SOZA, LITA, SLOVGRAM) v súvislosti s akoukoľvek verejnou hudobnou, audiovizuálnou alebo inou umeleckou produkciou realizovanou v rámci jeho Podujatia.

**4.7. Používanie vlastných zariadení:** Používanie vlastných elektrických, technických a iných zariadení s vyšším príkonom vyžaduje predchádzajúci súhlas Hotela. Organizátor plne zodpovedá za technickú bezpečnosť a bezchybný stav týchto zariadení a za akúkoľvek škodu nimi spôsobenú na elektrickej sieti alebo inom majetku Hotela.

**4.8. Zodpovednosť účastníkov:** Organizátor zodpovedá za to, že všetci účastníci jeho Podujatia budú dodržiavať pokyny Hotela a tieto VOP. Za škody na majetku Hotela spôsobené účastníkmi zodpovedajú títo účastníci priamo Hotelu.

**4.9. Nočný pokoj a hudobná produkcia:** Organizátor berie na vedomie a je povinný zabezpečiť, aby bola hlasná hudobná produkcia v rámci Podujatia ukončená najneskôr o 02:00 hod., pokiaľ

nie je v Zmluve výslovne dohodnuté inak. Po tomto čase je Organizátor povinný dodržiavať nočný pokoj.

**4.10. Harmonogram Podujatia:** Organizátor je povinný Hotelu doručiť záväzný časový harmonogram Podujatia (najmä príchod hostí, začiatok obradu, čas podávania večere a pod.) najneskôr 7 pracovných dní pred konaním Podujatia e-mailom, za účelom zabezpečenia plynulej koordinácie Služieb. V prípade, ak Organizátor túto povinnosť nesplní a s Hotelom sa inak nedohodne, Hotel je oprávnený postupovať podľa vlastného harmonogramu.

**4.11. Gastronómia a degustácia:** Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Organizátor je povinný potvrdiť finálny výber menu a nápojov e-mailom najneskôr 30 dní pred konaním Podujatia. Pokiaľ Organizátor v tejto lehote nepotvrdí finálny výber menu a nápojov, Hotel ho na túto skutočnosť e-mailom upozorní a poskytne mu dodatočnú lehotu 3 pracovné dni na nápravu. Ak Organizátor nepotvrdí finálny výber ani v tejto dodatočnej lehote, Hotel je oprávnený považovať za finálny a záväzný výber menu a nápojov ten výber, ktorý bol špecifikovaný v Zmluve, prípadne v poslednom indikatívnom návrhu zaslanom Klientovi, ktorý Klient predtým nerozporoval.

**4.12. Omeškanie s odovzdaním priestoru:** V prípade, že Organizátor neodovzdá riadne vypratané priestory Hotelu ani do konca Doby prenájmu a užíva ich nad rámec Doby prenájmu (t.j. predmetné priestory Hotela sa nenachádzajú v stave v akom boli Organizátorovi odovzdané), je Hotel oprávnený účtovať Organizátorovi zmluvnú pokutu vo výške [doplniť sumu] EUR za každú začatú hodinu omeškania. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Hotela na náhradu škody.

**4.13. Odmietnutie podpisu protokolu:** V prípade, že Hotel vyžaduje, aby Organizátor alebo ním poverená osoba podpísal „Protokol o odovzdaní priestoru Organizátorovi“ alebo „Protokol o prevzatí priestoru Hotelom“ a Organizátor alebo ním poverená osoba tento protokol odmieta podpísať, je Hotel oprávnený spísať záznam o stave priestorov za prítomnosti svedka (napr. iného zamestnanca Hotela). Takto vyhotovený záznam, podpísaný zástupcom Hotela a svedkom, sa považuje za riadny protokol a stav v ňom uvedený sa považuje za preukázaný. Prípadné poškodenia zaznamenané v konečnom protokole budú Organizátorovi vyfakturované.

**4.14. Prispôsobenie lehôt pri Podujatí dohodnutom v krátkom časovom horizonte:** Ak je doba medzi uzavretím Zmluvy a termínom konania Podujatia kratšia ako niektorá z lehôt stanovených v bodoch 4.2, 4.10 a 4.11 (t. j. 7 pracovných dní pre oznámenie konečného počtu účastníkov a doručenie harmonogramu, resp. 30 dní pre potvrdenie finálneho výberu menu a nápojov), tieto lehoty sa primerane skracujú tak, aby ich bolo možné dodržať. Klient je v takom prípade povinný oznámiť konečný počet účastníkov, doručiť harmonogram Podujatia a potvrdiť finálny výber menu a nápojov bez zbytočného odkladu po uzavretí Zmluvy, spravidla už pri jej uzavretí, resp. v lehote dohodnutej v Zmluve alebo e-mailom. Ustanovenia bodu 4.2 poslednej vety a bodu 4.11 o náhradnom určení počtu účastníkov, resp. výberu menu a nápojov tým nie sú dotknuté.

## Článok V: Zmena, Zrušenie Rezervácie a Storno podmienky

**Klient** berie na vedomie a súhlasí, že **Služby** poskytované **Hotelom** podľa týchto **VOP** (najmä svadby a väčšie spoločenské **Podujatia**) majú špecifický charakter, ktorý si spravidla vyžaduje exkluzívne uzavretie podstatnej časti alebo celého **Hotela** pre **Podujatie Klienta**. **Hotel** z tohto dôvodu prideliť svoje kapacity (priestory, personál) a aktívne odmieta iné obchodné príležitosti a rezervácie na daný termín, často aj viac ako rok vopred. Z tohto dôvodu sa zmluvné strany dohodli, že v prípade zrušenia (storna) **Zmluvy** zo strany **Klienta**, vzniká **Hotelu** nárok na úhradu storno poplatku. Storno poplatok dohodnutý v bode 5.3 predstavuje **paušalizovanú náhradu škody** (najmä vo forme straty na tržbách a ušlého zisku), ktorá **Hotelu** vznikne v dôsledku márneho blokovania termínu a reálne nízkej až nulovej možnosti tento špecifický termín (napr. svadobnú sobotu) predať inému **Klientovi** v rovnakom rozsahu, najmä ak k stornu dôjde v lehote kratšej ako 90 dní pred **Podujatím**. Výška storno poplatku je dohodnutá s ohľadom na túto skutočnosť a obe strany ju považujú za primeranú.

5.1. **Klient** má právo zrušiť (stornovať) objednané **Služby** písomnou formou (e-mailom). Pre určenie výšky storno poplatku je rozhodujúci dátum doručenia písomného storna **Hotelu**.

5.2. **Zmena termínu Podujatia (Presun):** Pokiaľ **Klient** požiada o zmenu termínu už záväzne rezervovaného **Podujatia**, **Hotel** nie je povinný takejto žiadosti vyhovieť. Prípadný súhlas **Hotela** so zmenou termínu, podmienky presunu (napr. administratívny poplatok) a možnosť započítania už uhradených záloh na nový termín podliehajú výlučne individuálnej písomnej dohode uzavretej v zmysle bodu 2.7. písm. a) **VOP**.

5.3. Pokiaľ nie je v **Zmluve** dohodnuté inak, platia nasledujúce **storno poplatky** pre **Podujatia**, ktoré predstavujú primeranú náhradu škody (straty) **Hotela**:

**a) Storno viac ako 90 dní pred plánovaným termínom Podujatia:** storno poplatok je vo výške 50 % z uhradenej prvej zálohovej platby (Rezervačného poplatku).

**b) Storno v dobe od 90 dní do 61 dní (vrátane) pred plánovaným termínom Podujatia:** storno poplatok je vo výške 100 % z prvej zálohovej platby (Rezervačného poplatku).

**c) Storno v dobe od 60 dní do 31 dní (vrátane) pred plánovaným termínom Podujatia:** storno poplatok je vo výške 100 % z prvej zálohovej platby (Rezervačného poplatku) a 50 % z predpokladanej ceny ostatných **Služieb**.

**d) Storno v dobe 30 a menej dní pred plánovaným termínom Podujatia:** storno poplatok je vo výške 100 % z prvej zálohovej platby (Rezervačného poplatku) a 85 % z predpokladanej ceny za ostatné **Služby**.

Uhradené zálohové platby (podľa 3.3 a), 3.3 b) a 3.3 c) VOP) sa v prípade storno započítajú na úhradu storno poplatku. Ak je výška uhradených záloh nižšia ako suma storno poplatku, Klient je povinný rozdiel doplatiť v lehote 14 dní od doručenia faktúry.

Ak je výška uhradených zálohových platieb vyššia ako suma storno poplatku, Hotel vráti Klientovi prevyšujúcu časť na bankový účet, z ktorého boli platby uhradené (ak sa strany nedohodnú inak), a to najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia písomného storno Hotelu, resp. odo dňa vystavenia vyúčtovania storno poplatku.

**Osobitné storno podmienky pri Podujatí dohodnutom v krátkom časovom horizonte:** Ak je doba medzi uzavretím Zmluvy a termínom konania Podujatia kratšia ako **90 dní**, uplatnia sa namiesto storno poplatkov podľa bodu 5.3 nasledujúce storno poplatky:

**a)** Storno viac ako 30 dní pred plánovaným termínom Podujatia: storno poplatok je vo výške 100 % z ceny za prenájom priestorov (Rezervačného poplatku); uhradená časť zálohy pripadajúca na ostatné Služby sa Klientovi vráti.

**b)** Storno v dobe od 30 do 15 dní (vrátane) pred plánovaným termínom Podujatia: storno poplatok je vo výške 100 % z ceny za prenájom priestorov (Rezervačného poplatku) a 30 % z predpokladanej ceny ostatných Služieb.

**c)** Storno v dobe od 14 do 4 dní (vrátane) pred plánovaným termínom Podujatia: storno poplatok je vo výške 100 % z ceny za prenájom priestorov (Rezervačného poplatku) a 50 % z predpokladanej ceny ostatných Služieb.

**d)** Storno v dobe 3 a menej dní pred plánovaným termínom Podujatia (vrátane neúčasti Klienta): storno poplatok je vo výške 100 % z ceny za prenájom priestorov (Rezervačného poplatku) a 80 % z predpokladanej ceny ostatných Služieb.

Zápočet a vysporiadanie už uhradených zálohových platieb sa spravuje posledným a predposledným odsekom bodu 5.3 primerane. Storno poplatok podľa tohto ustanovenia predstavuje primeranú paušalizovanú náhradu škody Hotela spočívajúcu najmä v blokovani priestoru a termínu a v účelne vynaložených nákladoch na prípravu Služieb; jeho výška je stanovená s ohľadom na reálnu možnosť Hotela ponúknuť daný termín a priestor iným klientom.

**5.4. Odstúpenie od Zmluvy zo strany Hotela:** Hotel je oprávnený od Zmluvy odstúpiť s okamžitou platnosťou v nasledujúcich prípadoch:

- a) Klient je v omeškaní s úhradou akejkoľvek zálohovej platby (s výnimkou prvej faktúry, ktorá sa riadi bodom 3.4) o viac ako 7 dní po lehote splatnosti.
- b) Služby boli rezervované na základe podstatne nepravdivých alebo zavádzajúcich údajov zo strany Klienta.

- c) Klient, účastníci jeho Podujatia alebo jeho externí dodávatelia hrubým spôsobom porušujú tieto VOP alebo ich konaním vzniká alebo bezprostredne hrozí vznik značnej škody na majetku alebo zdraví, alebo narušujú riadnu prevádzku Hotela.
- d) plnenie Zmluvy sa stane nemožným z dôvodu Vyššej moci.
- e) existuje dôvodné podozrenie, že konanie Podujatia by mohlo ohroziť dobré meno, bezpečnosť alebo riadnu prevádzku Hotela.

V prípade odstúpenia Hotela od Zmluvy z dôvodov uvedených v tomto článku písm. a, b, c má Hotel nárok na storno poplatok vo výške a za podmienok dohodnutých v Článku 5.3 týchto VOP. V prípade odstúpenia Hotela z dôvodu podľa písm. e), má Hotel nárok na storno poplatok zodpovedajúci reálne a preukázateľne vynaloženým nákladom, maximálne však do výšky prvej zálohovej platby.

## Článok VI: Zodpovednosť za škodu

**6.1. Zodpovednosť za parkovisko:** Zodpovednosť Hotela za škody na vozidlách zaparkovaných na pozemku Hotela a na veciach v nich ponechaných sa analogicky riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka (§ 435).

**6.2. Zodpovednosť za škodu spôsobenú Klientom:** Klient zodpovedá za škody, ktoré spôsobí on sám na majetku Hotela. Organizátor je povinný poskytnúť Hotelu plnú súčinnosť pri identifikácii škodcu spomedzi účastníkov Podujatia alebo externých dodávateľov a pri uplatnení nároku na náhradu škody priamo voči škodcovi.

**6.3. Zodpovednosť za vnesené veci:** Zodpovednosť Hotela za stratu, poškodenie alebo odcudzenie vecí vnesených Organizátorom, účastníkmi Podujatia alebo externými dodávateľmi do eventových priestorov (napr. svadobné dary, technické vybavenie, dekorácie, osobné veci) sa riadi záväznými (kogentnými) ustanoveniami § 433 a nasl. Občianskeho zákonníka. Tejto zodpovednosti sa Hotel nemôže jednostranným vyhlásením ani dohodou zbaviť. Za klenoty, peniaze a iné cennosti Hotel zodpovedá bez obmedzenia, len ak ich prevzal do osobitnej úschovy na recepcii Hotela proti písomnému potvrdeniu.

## Článok VII: Ochrana osobných údajov (GDPR)

**7.1.** Hotel ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Klienta (dotknutej osoby) v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

**7.2. Identifikačné údaje prevádzkovateľa:** GOYA Vitality, s.r.o., Levočská 2101/1, 851 01 Bratislava - Petržalka, IČO: 56 010 702, e-mail: [gdpr@goyavitality.sk](mailto:gdpr@goyavitality.sk).

### 7.3. Účely a právne základy spracúvania:

- a) **Plnenie zmluvy:** Hotel spracúva osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa, e-mail, telefónne číslo, platobné údaje na účel spracovania Rezervácie, poskytnutia objednaných Služieb a ich vyúčtovania. Právnym základom je čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR (plnenie zmluvy).
- b) **Plnenie zákonných povinností:** Hotel spracúva osobné údaje v rozsahu vyžadovanom osobitnými predpismi (napr. údaje pre daňové a účtovné doklady). Právnym základom je čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR (zákonná povinnosť).
- c) **Zasielanie marketingových ponúk (Súhlas):** Hotel spracúva e-mailovú adresu na účel zasielania informácií o novinkách a špeciálnych ponukách Hotela výlučne na základe dobrovoľného, predchádzajúceho a kedykoľvek odvolateľného súhlasu Klienta. Právnym základom je čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR (súhlas).
- d) **Oprávnený záujem (pre existujúcich Klientov):** Hotel spracúva e-mailovú adresu na účel zasielania informácií o vlastných podobných Službách (priamy marketing) na základe oprávneného záujmu (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR). Klient má právo pri uzavretí Zmluvy a kedykoľvek neskôr takéto zasielanie odmietnuť.
- e) **Ochrana majetku a bezpečnosti (Kamerový systém - CCTV):** Hotel monitoruje vyznačené spoločné priestory Hotela. Právnym základom je oprávnený záujem Hotela (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR).
- f) **Poskytovanie prístupu k sieti Wi-Fi:** Hotel spracúva technické údaje (napr. MAC adresy) na účel poskytnutia internetového pripojenia (služba hostovskej Wi-Fi). Právnym základom je oprávnený záujem Hotela (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR) spočívajúci v zabezpečení konektivity a ochrane hotelovej siete (network security) pred zneužitím.

7.4. **Príjemcovia osobných údajov:** Hotel môže poskytnúť osobné údaje sprostredkovateľom, ktorí ich spracúvajú v mene Hotela (napr. externá účtovná spoločnosť, poskytovatelia IT služieb alebo marketingových nástrojov), a to na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov. Údaje sú poskytované tretím stranám len v nevyhnutnom rozsahu.

7.5. **Doba uchovávania:** Osobné údaje budú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu a následne po dobu vyžadovanú osobitnými predpismi (napr. 10 rokov pre účtovné doklady). Údaje spracúvané na marketingové účely budú spracúvané do odvolania súhlasu, resp. do namietnutia oprávneného záujmu.

7.6. **Práva dotknutej osoby:** Klient má právo na prístup k svojim údajom, právo na ich opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania, právo na prenosnosť údajov a právo namietat' proti spracúvaniu (najmä pri priamom marketingu). Ak je spracúvanie založené na súhlase, má právo

súhlas kedykoľvek odvolať. Tieto práva si môže uplatniť písomne na adrese sídla Hotela alebo e-mailom. Klient má tiež právo podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov SR.

**7.7. Použitie fotografií a videozáznamov z Podujatia:** Hotel sa zaväzuje, že bez predchádzajúceho, samostatného a písomného súhlasu Klienta nevyhotoví ani nepoužije žiadne fotografie alebo videozáznamy z Podujatia, na ktorých sú identifikovateľné osoby, na vlastné marketingové alebo propagačné účely (napr. pre sociálne siete alebo webstránku Hotela).

**7.8.** Organizátor zodpovedá za to, že je oprávnený poskytnúť Hotelu osobné údaje účastníkov Podujatia (najmä mená, priezviská, ubytovacie preferencie či informácie o alergiách) v rámci operatívnej e-mailovej komunikácie a zároveň vyhlasuje, že tieto osoby informoval o spracúvaní ich osobných údajov Hotelom podľa podmienok zverejnených na webovom sídle Hotela.

## Článok VIII: Vyššia moc

**8.1.** Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za porušenie svojich zmluvných povinností, ak bolo spôsobené okolnosťami Vyššej moci, ktoré nemohla ovplyvniť ani pri vynaložení všetkého rozumne požadovaného úsilia.

**8.2.** V prípade vzniku udalosti Vyššej moci, ktorá znemožní Hotelu v dohodnutom čase poskytnúť plnenie z uzavretej Zmluvy, sa zmluvné strany dohodnú na ďalšom postupe, napr. na náhradnom termíne plnenia. Ak k dohode nedôjde do ďalších 14 dní, má každá zo strán právo od Zmluvy odstúpiť. V takom prípade si zmluvné strany vrátia navzájom poskytnuté plnenia, pričom Hotel má nárok na úhradu už preukázateľne a účelne vynaložených nákladov spojených s prípravou Služieb.

## Článok IX: Záverečné ustanovenia

**9.1.** Tieto **VOP** a právne vzťahy z nich vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

**9.2. Poučenie o výnimke z práva na odstúpenie od zmluvy pre spotrebiteľa:** Klient, ktorý je spotrebiteľom, berie na vedomie a súhlasí, že v zmysle **§ 19 ods. 1 písm. l)** zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nemá právo odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov bez udania dôvodu v lehote 14 dní, nakoľko predmetom Zmluvy je poskytnutie stravovacích služieb alebo služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času (napr. organizácia Podujatia), ktoré sa Hotel zaväzuje poskytnúť v presne dohodnutom čase alebo lehote.

**9.3. Alternatívne riešenie sporov (ARS):** V prípade, že Klient, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný so spôsobom, ktorým Hotel vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Hotel porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Hotel so žiadosťou o nápravu. Ak Hotel na túto žiadosť do 30 dní od jej odoslania neodpovie alebo ju zamietne, Klient má právo podať návrh na



začatie alternatívneho riešenia sporu. Príslušným subjektom na ARS je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), so sídlom Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva SR, ktorý je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR (<https://www.mhsr.sk>).

9.4. Prípadné spory vzniknuté zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú zmluvné strany riešiť prednostne dohodou. V prípade, že k dohode nedôjde, na riešenie sporov sú príslušné všeobecné súdy Slovenskej republiky.

9.5. Neplatnosť alebo neúčinnosť niektorého ustanovenia týchto VOP nemá vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení.

9.6. Hotel si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Zmena je účinná dňom jej zverejnenia na webovej stránke Hotela. Pre Zmluvy uzavreté pred týmto dátumom platí znenie VOP účinné v čase ich uzavretia.

9.7. Tieto VOP vstupujú do platnosti a účinnosti dňom **12.7.2026**.