# Všeobecné obchodné podmienky

Prevádzkovateľa internetového obchodu hotelgrand.sk pri predaji elektronických poukazov na hotelové služby

Účinné od: 27.04.2026

## I. Úvodné ustanovenia a identifikácia predávajúceho

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP") upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorej predmetom je predaj elektronických poukazov (voucherov) na hotelové a s nimi súvisiace služby prostredníctvom webovej stránky https://www.hotelgrand.sk.

1.2 **Predávajúci a prevádzkovateľ:**

- **Obchodné meno:** Grand s.r.o.
- **Sídlo:** Sládkovičova 1, 010 01 Žilina
- **IČO:** 36 377 619
- **DIČ:** 2020102051
- **IČ DPH:** SK2020102051
- **Zápis:** Obchodný register Mestského súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 10887/L
- **Štatutárny orgán:** Ing. Ján Riecky, konateľ
- **E-mail:** lukac@hotelgrand.sk
- **Telefón:** +421 915 357 754
- **Webové sídlo:** https://www.hotelgrand.sk

(ďalej len „**Predávajúci**")

1.3 **Orgán dozoru a dohľadu:**

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P.O. Box B-89, 011 79 Žilina 1, tel.: +421 41/763 21 30, +421 41/763 21 39, e-mail: za@soi.sk, web: www.soi.sk.

1.4 **Kupujúcim** sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá si prostredníctvom internetového obchodu hotelgrand.sk objedná elektronický poukaz. Ak je kupujúcim fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, považuje sa za **spotrebiteľa** v zmysle § 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

1.5 Právne vzťahy medzi Predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom, sa riadia najmä:

- zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení,
- zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení,
- zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov,
- zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov,
- a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.6 Právne vzťahy medzi Predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom (podnikateľom), sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

1.7 Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa s VOP oboznámil, ich obsahu rozumie a v plnom rozsahu s nimi súhlasí.

## II. Vymedzenie pojmov

2.1 **Elektronický poukaz (voucher)** – elektronická listina v digitálnom formáte (najčastejšie PDF), ktorá oprávňuje držiteľa na čerpanie hotelových alebo s nimi súvisiacich služieb v hodnote alebo rozsahu uvedenom na poukaze, a to v zariadení Predávajúceho, prípadne u zmluvného partnera Predávajúceho.

2.2 **Hotelové služby** – ubytovacie, stravovacie, wellness, relaxačné a ďalšie doplnkové služby poskytované Predávajúcim, na ktoré sa vzťahuje konkrétny poukaz.

2.3 **Platobná brána** – technické riešenie spoločnosti **Payout, a.s.**, so sídlom Juraja Závodského 97/106, 010 04 Žilina, IČO: 50 487 787, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č. 11032/L, držiteľa povolenia Národnej banky Slovenska č. 100-000-221-585, prostredníctvom ktorého kupujúci uhrádza kúpnu cenu poukazu.

2.4 **Zmluva uzatvorená na diaľku** – zmluva medzi Predávajúcim a kupujúcim dohodnutá a uzatvorená výlučne prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (web, e-mail) bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

## III. Predmet zmluvy a charakter služby

3.1 Predmetom zmluvy je predaj elektronického poukazu na hotelové služby Predávajúceho. Poukaz je dodávaný **výlučne v elektronickej podobe** ako digitálny obsah, ktorý nie je dodávaný na hmotnom nosiči (§ 2 ods. 1 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z.).

3.2 Predávajúci predáva **výhradne elektronické služby** vo forme digitálnych poukazov. Žiadny tovar v hmotnej podobe sa neodosiela.

3.3 Opis, druh, hodnota a podmienky čerpania jednotlivých poukazov sú uvedené pri každom produkte na webovej stránke hotelgrand.sk. Tieto informácie sú pre Predávajúceho záväzné.

3.4 Ceny poukazov sú uvedené v eurách (EUR) vrátane prípadnej DPH, ak je Predávajúci platcom DPH. Cena je platná v okamihu odoslania objednávky.

## IV. Objednávka a uzatvorenie kúpnej zmluvy

4.1 Kupujúci si objednáva poukaz vyplnením elektronického objednávkového formulára na hotelgrand.sk. Pred odoslaním objednávky má kupujúci možnosť skontrolovať a meniť zadané údaje.

4.2 Pred záväzným odoslaním objednávky je kupujúci v súlade s § 17 zákona č. 108/2024 Z. z. informovaný najmä o:

- hlavných vlastnostiach poukazu,
- celkovej cene vrátane všetkých daní a poplatkov,
- spôsobe platby a dodania,
- podmienkach a skutočnosti, že kupujúci **stráca právo na odstúpenie od zmluvy** podľa čl. VIII týchto VOP,
- platnosti poukazu a podmienkach jeho čerpania.

4.3 Objednávka odoslaná Kupujúcim je návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy. Tlačidlo na odoslanie objednávky je výslovne označené slovami „**Objednávka s povinnosťou platby**" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou.

4.4 Kúpna zmluva je uzatvorená okamihom doručenia potvrdenia objednávky zo strany Predávajúceho na e-mailovú adresu kupujúceho. Súčasťou potvrdenia je rekapitulácia objednávky, znenie týchto VOP a poučenie podľa čl. VIII.

4.5 **Výslovný súhlas s dodaním digitálneho obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie:** Odoslaním objednávky a označením príslušného súhlasného políčka kupujúci-spotrebiteľ:

- (a) **udeľuje výslovný súhlas** so začatím dodávania digitálneho obsahu (elektronického poukazu) pred uplynutím 14-dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy a
- (b) **výslovne vyhlasuje, že bol riadne poučený** o tom, že udelením tohto súhlasu **stráca právo na odstúpenie od zmluvy** v súlade s § 19 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z. z.

## V. Cena a platobné podmienky

5.1 Kúpna cena poukazu je splatná pred dodaním poukazu, a to bezhotovostne online prostredníctvom platobnej brány Payout. Akceptované sú spôsoby platby uvedené pri dokončení objednávky (najmä platobná karta a online prevod).

5.2 Spracovanie platby zabezpečuje spoločnosť **Payout, a.s.** ako licencovaná platobná inštitúcia pod dohľadom Národnej banky Slovenska. Predávajúci nemá prístup k údajom platobnej karty kupujúceho.

5.3 Kúpna cena sa považuje za uhradenú okamihom pripísania peňažných prostriedkov v prospech Predávajúceho prostredníctvom platobnej brány.

5.4 Predávajúci vystaví kupujúcemu daňový doklad (faktúru), ktorý zašle elektronicky na e-mailovú adresu kupujúceho spolu s poukazom alebo bez zbytočného odkladu po dodaní poukazu. S elektronickým doručením faktúry kupujúci výslovne súhlasí.

## VI. Dodanie poukazu

6.1 Poukaz je kupujúcemu dodaný **elektronicky**, na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke, vo formáte PDF, a to bez zbytočného odkladu po pripísaní úhrady, spravidla do 24 hodín od potvrdenia platby.

6.2 V prípade, že poukaz nebude doručený v uvedenej lehote, kupujúci bezodkladne kontaktuje Predávajúceho na e-mail uvedený v čl. I bod 1.2.

6.3 Dodanie poukazu sa považuje za splnené odoslaním poukazu na e-mailovú adresu kupujúceho. Predávajúci nezodpovedá za nedoručenie spôsobené nesprávne uvedenou e-mailovou adresou alebo nastaveniami e-mailovej schránky kupujúceho (spamový filter, plná schránka a pod.).

## VII. Platnosť poukazu a podmienky jeho použitia

7.1 **Platnosť poukazu je 6 (šesť) mesiacov** odo dňa jeho vystavenia, ak nie je na konkrétnom poukaze uvedená iná lehota platnosti.

7.2 Po uplynutí doby platnosti poukaz **automaticky stráca platnosť bez nároku na vrátenie kúpnej ceny, jej časti alebo na náhradu.**

7.3 Poukaz je možné uplatniť výlučne na služby uvedené v jeho popise pri objednávke, a to v zariadení Predávajúceho po predchádzajúcej rezervácii. Rezervácia konkrétneho termínu závisí od kapacitných možností Predávajúceho.

7.4 Poukaz je možné použiť **iba jednorazovo**. Pri čerpaní v hodnote nižšej, než je hodnota poukazu, sa zvyšok prepadáva bez nároku na finančnú náhradu, ak nie je uvedené inak.

7.5 Poukaz je **prenosný**, pokiaľ nie je v jeho popise uvedené inak. Poukaz nie je možné vymeniť za hotovosť.

7.6 V prípade straty alebo zneužitia poukazu Predávajúci nezodpovedá za prípadnú škodu. Pri akýchkoľvek pochybnostiach platí stav v elektronickej evidencii Predávajúceho.

7.7 **Storno poukazu nie je možné.** Po úhrade a dodaní poukazu nie je zo strany kupujúceho možné poukaz zrušiť, vrátiť, vymeniť za peniaze, ani požiadať o vrátenie kúpnej ceny.

## VIII. Odstúpenie od zmluvy – výnimka pri digitálnom obsahu

8.1 V súlade s § 19 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa **spotrebiteľ nemá právo odstúpiť** od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie digitálneho obsahu, ktorý nie je dodávaný na hmotnom nosiči, **ak sa jeho dodávanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa**, ktorý súčasne vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po začatí dodávania digitálneho obsahu, a Predávajúci poskytol spotrebiteľovi potvrdenie o uzatvorení zmluvy podľa § 17 ods. 12 písm. b) alebo ods. 13 písm. b) uvedeného zákona.

8.2 Kupujúci-spotrebiteľ udeľuje výslovný súhlas a vyhlásenie podľa bodu 8.1 spôsobom uvedeným v čl. IV bod 4.5 týchto VOP, t. j. označením príslušného políčka pri odoslaní objednávky.

8.3 **Vzhľadom na charakter predávaného digitálneho obsahu (elektronického poukazu) teda kupujúci-spotrebiteľ nemá právo odstúpiť od zmluvy v zákonnej 14-dňovej lehote ani v inej lehote po jeho dodaní. Kúpna cena uhradená za poukaz sa nevracia.**

8.4 Ustanovenia bodu 8.1 až 8.3 sa nedotýkajú zákonnej zodpovednosti Predávajúceho za vady poukazu podľa čl. IX týchto VOP.

## IX. Reklamácie a zodpovednosť za vady

9.1 Predávajúci zodpovedá za to, že poukaz pri dodaní je v súlade s kúpnou zmluvou, najmä:

- zodpovedá popisu uvedenému pri objednávke,
- je funkčný a použiteľný na uplatnenie zakúpenej služby,
- je doručený v dohodnutej forme a v dohodnutej hodnote.

9.2 Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v prípade, ak poukaz vykazuje vadu (napr. nedoručený poukaz, chybné údaje, neplatný kód, nefunkčnosť pri uplatnení) v lehote stanovenej zákonom, t. j. **najneskôr do 24 mesiacov odo dňa dodania**, a to bez zbytočného odkladu po zistení vady.

9.3 **Reklamácia sa uplatňuje elektronicky e-mailom** na adresu: lukac@hotelgrand.sk.

9.4 Reklamácia musí obsahovať:

- identifikačné údaje kupujúceho a kontaktné údaje,
- číslo objednávky a/alebo poukazu,
- presný popis vady,
- preferovaný spôsob vybavenia reklamácie.

9.5 Predávajúci vydá kupujúcemu **potvrdenie o uplatnení reklamácie** bezodkladne, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

9.6 Predávajúci vybaví reklamáciu **najneskôr do 30 dní** odo dňa jej uplatnenia. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu poukazu za nový.

9.7 Pri oprávnenej reklamácii má kupujúci právo najmä na:

- bezodplatnú nápravu (zaslanie nového poukazu, oprava chybných údajov),
- primeranú zľavu z kúpnej ceny,
- v prípade neodstrániteľnej vady na odstúpenie od zmluvy a vrátenie kúpnej ceny.

9.8 Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené:

- uplynutím doby platnosti poukazu (čl. VII bod 7.1 a 7.2),
- nesprávnym alebo nedovoleným použitím zo strany kupujúceho,
- stratou alebo zneužitím poukazu treťou osobou,
- okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (vyššia moc).

## X. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

10.1 Kupujúci-spotrebiteľ má v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo obrátiť sa na Predávajúceho so **žiadosťou o nápravu**, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva.

10.2 Ak Predávajúci na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ARS) subjektu ARS, ktorým je najmä:

- **Slovenská obchodná inšpekcia**, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk, e-mail: ars@soi.sk, adr@soi.sk
- iný subjekt zapísaný v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (https://www.mhsr.sk).

10.3 Spotrebiteľ môže návrh podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, dostupnej online na: https://ec.europa.eu/consumers/odr.

10.4 Alternatívne riešenie sporu sa vzťahuje len na spor, ktorého hodnota presahuje 20,- EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku najviac 5,- EUR.

## XI. Ochrana osobných údajov

11.1 Predávajúci spracúva osobné údaje kupujúceho v súlade s nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

11.2 Rozsah, účely, právne základy a ďalšie informácie podľa čl. 13 GDPR sú uvedené v samostatnom dokumente **Zásady ochrany osobných údajov**, dostupnom na webovej stránke hotelgrand.sk.

## XII. Záverečné ustanovenia

12.1 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na webovej stránke hotelgrand.sk a vzťahujú sa na všetky objednávky uskutočnené počas ich účinnosti.

12.2 Predávajúci si vyhradzuje právo VOP kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Pre konkrétnu objednávku platia tie VOP, ktoré boli účinné v okamihu jej odoslania.

12.3 Ak sa niektoré ustanovenie týchto VOP stane neplatným alebo neúčinným, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení.

12.4 V prípade rozporu medzi ustanoveniami týchto VOP a kogentnými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo iných právnych predpisov, prevažujú kogentné ustanovenia príslušného zákona.

12.5 Všetky spory vyplývajúce z týchto VOP a kúpnej zmluvy budú strany riešiť prednostne mimosúdnou cestou. V prípade súdneho riešenia je príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky.

V Žiline dňa 27.04.2026

Grand s.r.o.
Ing. Ján Riecky, konateľ