

Ubytovací a reklamačný poriadok

Ubytovací poriadok

Podmienky a spôsob ubytovania

1. V apartmáne môže byť ubytovaný len hosť, ktorý je k ubytovaniu riadne prihlásený. Za týmto účelom hosť vypíše zmluvu o prenájme ihneď po príchode na apartmán v zmysle zákona č. 135/82 Zb. o hlásení a evidencii pobytu občanov v platnom znení a v zmysle zákona č. 428/2008 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení. Zmluvu následne ponechá na apartmáne po jeho odchode.
2. Každý hosť, ktorý nie je štátnym občanom SR (cudzinec) je povinný v zmysle zákona č. 48/2008 Z. z. o pobyte cudzincov v platnom znení vyplniť a odovzdať na recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu, predložené pri príchode pracovníkom recepcie, pričom všetky požadované údaje je povinný uviesť pravdivo a úplne.
3. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné, než bolo dohodnuté ubytovanie.
4. Na základe objednaného ubytovania sa v deň príchodu môže hosť ubytovať v čase od 14:00 h. do 22:00 h. Do tejto doby spoločnosť pre hosťa apartmán rezervuje, pokiaľ v objednávke nebola iná požiadavka a spoločnosť ju potvrdila. Ak hosť do 22:00 h. nenahlási svoj príchod, po 22:00 h. môže spoločnosť apartmánom voľne disponovať, pokiaľ sa s hosťom nedohodne inak. V prípade, že hosť uhradil zálohovú platbu, je spoločnosť povinná podržať rezerváciu do 22:00 h. Za predpokladu, že hosť nenastúpi na pobyt ani po tomto termíne, spoločnosť nie je povinná zálohovú platbu vrátiť hosťovi, resp. postupuje v zmysle storno podmienok.
5. V čase od 22:00 h. do 6:00 h. sú ubytovaní hostia povinní dodržiavať nočný klud.
6. Spoločnosť poskytuje svojim hosťom služby v rozsahu ako boli vzájomne dohodnuté.
7. Hosť svoj pobyt odhlási najneskôr do 10:00 h. Do tohto času apartmán uvoľní, pokiaľ nebolo individuálne vopred dohodnuté inak. Pokiaľ hosť neuvoľní izbu do 12:00 h., môže mu ubytovacie zariadenie účtovať 20,00 € navyše, ak nebolo vopred dohodnuté inak. Izba sa považuje za uvoľnenú potom, čo hosť vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá kľúč od apartmánu do schránky na kľúče.
8. Spoločnosť je oprávnená účtovať nasledovné storno poplatky v prípade, že hosť zruší svoju rezerváciu pobytu písomne alebo elektronicky v nasledovných lehotách:
 - o viac ako 7 dní pred nástupom na pobyt bez poplatku
 - o menej ako 7 dní pred nástupom na pobyt 100 % z ceny ubytovania

Zodpovednosť ubytovacieho zariadenia a klienta

1. Spoločnosť nezodpovedá za veci, peniaze a cennosti ubytovaných osôb, ktoré si hostia nechajú bez dozoru.
2. Za škody spôsobené na majetku ubytovacieho zariadenia zodpovedá hosť podľa platných predpisov. Hosť ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené nepľnoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil hosť.
3. Hosť je povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, na majetku, na prírode a životnom prostredí. V rámci prevencie hosť aj počas pobytu v zariadení bude mať zamknuté vchodové dvere. Predtým ako otvorí dvere cudzím osobám, skontroluje dôvod ich požiadavky vstupu do ubytovacieho priestoru a v prípade pochybnosti o dôvodnosti takejto požiadavky bezodkladne

kontaktuje recepciu. Pred odchodom z ubytovacieho zariadenia host' riadne skontroluje uzatvorenie okien a dverí a vypnutie spotrebičov.

4. Pri mimoriadnom znečistení požiadajte personál o výmenu posteľného prádla alebo o preupratovanie apartmánu.

Všeobecne platné ustanovenia

1. V izbe a spoločných priestoroch spoločnosti nesmie host' bez súhlasu zodpovedného pracovníka premiestňovať interiérové zariadenie, prevádzkať akékoľvek zmeny a úpravy na zariadení, vykonávať zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie.
2. V ubytovacom zariadení a obzvlášť v apartmáne nie je hostom dovolené používať vlastné elektrické, plynové - prenosné spotrebiče. Toto obmedzenie sa nevzťahuje na používanie elektrických spotrebičov nainštalovaných v izbe, alebo prenosných elektrických zariadení (holiaci strojček, sušič vlasov a nabíjačky na bežné spotrebné elektrické prístroje a pod.).
3. V prípade požiaru je host' povinný riadiť sa pokynmi zodpovedných pracovníkov (v zmysle požiarneho-evakuačného plánu) a po príchode jednotky požiarnej ochrany, pokynmi veliteľa zásahu.
4. Z bezpečnostných dôvodov, nie je dovolené ponechať deti do 12 rokov bez dozoru dospeléj osoby v priestoroch apartmánov. Pri vzniku škody zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt v apartmáne a ktorá je zodpovedná podľa zákona.
5. Fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch na vonkajších terasách. Vo vnútri celého objektu je zákaz fajčenia. Za porušenie si spoločnosť vyhradzuje právo pokutovať hosta sumou 100 €.
6. Pri ochorení alebo poranení klienta ubytovacie zariadenie nahlási požiadavku poskytnutia lekárskej pomoci, prípadne prevozu do nemocnice príslušnému zdravotnému zariadeniu.
7. Psy a iné zvieratá majú vstup do zariadenia zakázaný s výnimkou vodiaceho psa.
8. Pred odchodom z izby je host' povinný riadne uzatvoriť všetky okná, uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlá v apartmáne, vypnúť elektrické spotrebiče, ktoré sa nachádzajú v apartmáne, riadne zamknúť vchodové dvere apartmánu a kľúč od izby odovzdať do schránky na kľúče.
9. Za stratu / poškodenie kľúča od izby účtujeme 10,- €.
10. Prípadné vzniknuté základy je host' povinný okamžite nahlásiť na recepciu.
11. Sťažnosti hostí, resp. prípadné pripomienky a návrhy na zlepšenie činnosti ubytovacieho zariadenia sa riadia podľa reklamačného poriadku.
12. Host' a ubytovacie zariadenie sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku, ktorý je záväzný pre obe strany v plnom rozsahu. V prípade, že host' poruší niektoré z ustanovení ubytovacieho poriadku, má vedenie ubytovacieho zariadenia právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní prechodnej ubytovacej služby pred uplynutím dohodnutého času a bez nároku hosta na vrátenie peňazí.
13. Tiesňové telefónne čísla:
 - o Polícia / Polizei: **158**
 - o Záchranná zdravotná služba / Nothilfe: **155**
 - o Hasičská a záchranná služba / Feuerschutz: **150**
 - o Integrovaný záchranný systém: **112**

Reklamačný poriadok

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v stanovenej lehote.

Chyby odstrániteľné

1. Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t. j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 125/1995 Z. z.

Chyby neodstrániteľné

1. Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak hotel nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na:

- o primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- o zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

Záverečné ustanovenie Tento reklamačný a ubytovací poriadok nadobúda účinnosť dňom **01. 03. 2024**

Telefón: +421 911 343 855 • *Elektronická pošta:* apartmanyopera@gmail.com

