



UBYTOVACÍ A REKLAMAČNÝ PORIADOK

Podmienky a spôsob ubytovania

1. V ubytovacom zariadení môže byť ubytovaný len hosť, ktorý je k ubytovaniu riadne prihlásený. Ak má poskytovateľ ubytovania podozrenie, že takýto hosť nie je riadne prihlásený, za týmto účelom hosť predloží k nahliadnutiu pracovníkovi zariadenia svoj občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti 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.
2. Ubytovacie zariadenie si vyhradzuje právo požadovať od hosta pri rezervácii zálohovú platbu vo výške 100 % z ceny ubytovania. Rezervácia sa stáva záväznou pre ubytovacie zariadenie až po obdržaní úhrady zálohovej platby na účet.
3. Na základe objednaného ubytovania sa v deň príchodu môže hosť ubytovať v čase od 15:00 h. Do tejto doby poskytovateľ ubytovania pre hosta izbu rezervuje, pokiaľ v objednávke nebola iná požiadavka a prevádzkovateľ ju potvrdil.
4. Hosť svoj pobyt odhlási najneskôr do 10:00 h. Do tohto času izbu uvoľní, pokiaľ nebolo individuálne vopred dohodnuté inak. Izba sa považuje za uvoľnenú po tom, čo hosť vynesie z apartmánu všetky svoje veci, odovzdá kľúč od apartmánu do boxu na kľúče a oznámi odhlásenie z ubytovania. Pokiaľ hosť neuvoľní do 12:00 h., môže mu ubytovacie zariadenie účtovať pobyt za celý nasledujúci deň, ak nebolo vopred dohodnuté inak.
5. V čase od 22:00 h. do 6:00 h. sú ubytovaní hostia povinní dodržiavať nočný klud.
6. Ubytovacie zariadenie je oprávnené účtovať nasledovné storno poplatky v prípade, že hosť zruší svoju rezerváciu pobytu prostredníctvom SMS/WhatsApp/E-mail v nasledovných lehotách:
 - A) o viac ako 14 dní pred nástupom na pobyt bez poplatku
 - B) 14 až 7 dní pred nástupom na pobyt 50 % z ceny ubytovania
 - C) menej ako 7 dní pred nástupom na pobyt 100 % z ceny ubytovania. V prípade, že hosť nastúpi na pobyt a rozhodol sa tento pobyt z rôznych dôvodov zrušiť, prípadne skrátiť, účtuje sa tiež storno poplatok vo výške 100 % z ceny ubytovania.



Zodpovednosť ubytovacieho zariadenia a klienta

1. Za škody spôsobené na majetku ubytovacieho zariadenia zodpovedá hosť podľa platných predpisov. Hosť ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené neplnoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody spôsobené osobami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil hosť.
2. 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 majiteľa ubytovacieho zariadenia. Pred odchodom z ubytovacieho zariadenia hosť riadne skontroluje uzatvorenie okien a dverí

Všeobecne platné ustanovenia

1. V izbe a spoločenských priestoroch ubytovacieho zariadenia nesmie hosť bez súhlasu zodpovedného pracovníka premiestňovať interiérové zariadenie, prevádzať akékoľvek zmeny a úpravy na zariadení, vykonávať zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie.
2. V ubytovacom zariadení a obzvlášť v izbe nie je hosťom 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. Z bezpečnostných dôvodov, nie je dovolené ponechať deti do 12 rokov bez dozoru dospeléj osoby v priestoroch ubytovacieho zariadenia. Pri vzniku škody zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt a ktorá je zodpovedná podľa zákona.
4. Fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch na vonkajších terasách. Vo vnútri celého objektu je zákaz fajčenia a manipulácie s otvoreným ohňom.
5. Psy a iné zvieratá majú vstup do zariadenia zakázaný, ak nie je v rezervácii dohodnuté inak.



6. Pred odchodom z izby je hosť povinný riadne uzatvoriť všetky okná, uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlá v izbe a príslušných priestoroch apartmánu, riadne zamknúť vchodové dvere apartmánu. Kľúč od apartmánu si musí hosť riadne uschovať.

7. Za stratu kľúča od apartmánu + výmenu vložiek účtujeme 50,- €. V prípade poškodenia zariadenia je hosť povinný škodu uhradiť na mieste, prípadne škodu okamžite odstrániť. V prípade, že škodu neodstráni včas a tým zabráni pobytu ďalšiemu hosťovi, je povinný uhradiť plnú cenu ďalšieho pobytu a s tým spojené náklady.

8. Prípadné vzniknuté závady je hosť povinný okamžite nahlásiť zamestnancovi zariadenia.

9. Za prípadne vzniknutie škody, upchatia potrubia toalety hosťom, si účtujeme sumu 250,-€.

10. Parkovisko je bezplatné a nie je strážené. Ubytovacie zariadenie nezodpovedá za odcudzenie, prípadne za spôsobenú škodu na motorových vozidlách. V aute nenechávajúte voľne položené osobné veci.

11. Hosť a ubytovacie zariadenie sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku, ktorý je záväzný pre obe strany v plnom rozsahu. V prípade, že hosť poruší niektoré z ustanovení ubytovacieho poriadku, má vedenie ubytovacieho zariadenia právo zrušiť pobyt skôr ako je uvedené v rezervácii bez nároku na refundáciu.

Uplatnenie reklamácie

V prípade, ak sú hosťovi poskytované služby nižšieho rozsahu ako bolo uvedené v ponuke, vzniká hosťovi právo na reklamáciu. Ak hosť zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného pracovníka a to v ubytovacích priestoroch, v ktorých je poskytované ubytovanie.

Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby hosť pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Prevádzkovateľ zariadenia alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v stanovenej lehote do 3 pracovných dní.



Chyby odstraniteľné

Na úseku ubytovacích služieb má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t. j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia.

Chyby neodstrániteľné

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak zariadenie nemôže poskytnúť hosťovi iné náhradné riešenie a izba bude i napriek týmto nedostatkom hosťovi prenajatá, má hosť právo na primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka. Hosť je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí hosť umožniť pracovníkom ubytovacieho zariadenia prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

Tiesňové telefónne čísla

Polícia: 158

Záchranná zdravotná služba: 155

Hasičská a záchranná služba: 150

Integrovaný záchranný systém: 112

Prevádzkovateľ

B10 reality s.r.o.

A.Rudnaya 26

010 01 Žilina

IČO: 47474556

DIČ: 2024055462