

UBYTOVACÍ PORIADOK

v súlade so Zmluvou o ubytovaní podľa §754 a nasl. Občianskeho zákonníka

1. Prevádzkovateľom penziónu je spoločnosť TRIANGLE GROUP INTERNATIONAL, s.r.o., so sídlom Hlavné nám. 12, Kežmarok (ďalej len „prevádzkovateľ“).
2. Prevádzkovateľ môže ubytovať len hosťa, ktorý sa riadne prihlási, t.j. predloží príslušnému zamestnancovi zariadenia ihneď po príchode svoj platný doklad totožnosti, na základe ktorého zamestnanec vydá hosťovi ubytovací preukaz s uvedením mena hosťa, čísla izby, ceny za jedno prenocovanie, dĺžky pobytu a prípadných ďalších služieb a čipovú kartu, ktorá slúži ako kľúč od izby. Zahraniční hostia sú povinní vyplniť a vlastnoručne podpísať „Hlásenie k pobytu“
3. Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť ubytovať hosťa, v prípade, ak táto osoba je evidentne pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných látok, taktiež si vyhradzuje právo odoprieť vstup do penziónu alebo jeho zariadenia návštevníkovi resp. inej osobe pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných látok.
4. Prevádzkovateľ poskytuje hosťom služby aspoň v rozsahu a kvalite určenej Vyhláškou Ministerstva hospodárstva SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried.
5. Prevádzkovateľ môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné, než dohodnuté ubytovanie, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
6. Na základe objednaného ubytovania je prevádzkovateľ povinný ubytovať hosťa najneskôr do 22.00 hod., zároveň do tohto času izbu pre hosťa rezervuje, v osobitných prípadoch aj neskôr. Hosťa možno ubytovať po 16.00 hodine a v osobitných prípadoch i skôr. Za osobitný prípad sa považuje aj včasné informovanie prevádzkovateľa telefonicky.
7. Ak si hosť vopred objednal dvojlôžkovú izbu a objednávka mu bola potvrdená, účtuje prevádzkovateľ hosťovi iba cenu za dvojlôžkovú izbu i v prípade, že hosťa ubytuje v apartmáne.
8. Ak hosť dodatočne počas pobytu požiadá o predĺženie pobytu, môže mu prevádzkovateľ ponúknuť aj inú izbu než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.
9. Prevádzkovateľ poskytujúci ubytovacie služby zodpovedá za škodu na veciach, ktoré boli ubytovanými fyzickými osobami alebo pre ne vnesené, ibaže by ku škode došlo aj inak. Vnesené sú veci, ktoré boli prinesené do priestorov, ktoré boli vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí alebo ktoré boli za tým účelom odovzdané prevádzkovateľovi alebo niektorému z pracovníkov prevádzkovateľa. Za klenoty, peniaze a iné cennosti sa takto zodpovedá iba do výšky určenej zákonom, avšak len v tom prípade, ak boli uložené v hotelovom trezore. Právo na náhradu škody sa musí uplatniť u prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu. Právo zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr do pätnásteho dňa po dni, keď sa poškodený o škode dozvedel.
10. Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadné nezhody alebo konflikty medzi hosťami, avšak v rozsahu zákonných možností urobí nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie poriadku v ubytovacích a odbytových priestoroch.
11. Na izbe môže hosť prijímať návštevy iba so súhlasom príslušného zamestnanca prevádzkovateľa v čase od 8.00 do 22.00 hod. Návšteva je povinná nahlásiť svoje identifikačné údaje zamestnancovi prevádzkovateľa na recepcii do knihy návštev.
12. Pri ochorení alebo zranení hosťa, zamestnanec prevádzkovateľa zabezpečí poskytnutie lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice. Za účelom poskytnutia prvej pomoci sa nachádza lekárnička na recepcii.
13. Hosť je oprávnený používať izbu len počas doby, ktorú dohodol so zamestnancom prevádzkovateľa. Ak nebol čas ubytovania vopred dohodnutý, je hosť povinný odhlásiť svoj pobyt najneskôr do 10.00 hod. posledného dňa svojho ubytovania a do tohto času aj izbu uvoľniť. Ak tak hosť neurobí v stanovenom termíne, môže mu prevádzkovateľ účtovať cenu pobytu za nasledujúci deň.
14. Hosť, ktorý sa ubytuje pred 6.00 hod., je povinný uhradiť cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc. Hosť, ktorý bude požadovať ubytovanie pred 12.00 hod. a izba by preto nemohla byť v predchádzajúcu noc

prenajatá, bude povinný uhradiť cenu ubytovania aj za predchádzajúcu noc. Prevádzkovateľ je povinný na toto hosťa vopred upozorniť.

15. Host' súhlasí s tým, že do jeho izby počas doby pobytu má právo vstúpiť za účelom vykonania svojich služobných povinností chýžná, údržbár, prípadne iní zamestnanci prevádzkovateľa.

16. Host' pri príchode na izbu si vo vlastnom záujme prekontroluje stav a funkčnosť zariadení na izbe, prípadné závady, ihneď nahlási na recepcii prevádzkovateľa. V prípade, že tieto bezodkladne nenahlási na recepcii prevádzkovateľa, bude za tieto zodpovedať, ako keby ich spôsobil sám.

17. Na izbe alebo v spoločenských priestoroch nesmie host' premiestňovať zariadenia, vykonávať opravy, alebo akékoľvek zásahy do telefónnych aparátov, rozhlasových a televíznych prijímačov, sušičov vlasov, do elektrickej siete alebo inej inštalácie. Inak bude zodpovedať za všetku škodu, ktorá týmto vznikne.

18. V objekte a zvlášť na izbe, nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče. Toto nariadenie sa netýka elektrických spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu hosťa /holiaci strojček, zubná kefka, a pod./ Inak host' zodpovedá za všetku škodu, ktorá týmto vznikne.

19. Host' sa nesmie na izbe, ani v iných priestoroch objektu hlučne zabávať, hlasno počúvať rozhlasový a televízny program. V čase od 22.00 do 6.00 hod. je host' povinný dodržiavať nočný kl'ud.

20. Z bezpečnostných dôvodov nie je povolené ponechávať deti vo veku do 10 rokov bez dozoru dospelých v izbe a ani v iných priestoroch objektu.

21. Pri dočasnom odchode z izby je host' povinný na izbe zavrieť vodovodné kohútiky, zatvoriť okná a ubytovaciu kartu.

22. Hosťom nie je dovolené brať na izbu športové náradie.

23. Host' má právo využívať všetky zariadenia prenajatej izby a spoločenských miestností. Za škody spôsobené na majetku prevádzkovateľa zodpovedá host' podľa platných predpisov.

24. V každej izbe sa nachádza pripojenie na internet, ktoré môže host' využiť bezplatne. /prístupové heslo: penzionkiska1617/

25. Za ubytovanie a poskytnuté služby je host' povinný uhradiť cenu v súlade s platným cenníkom, ktorý je vystavený na viditeľnom mieste na recepcii, prípadne cenu vopred písomne dohodnutú. Prevádzkovateľ vystaví hosťovi písomný účet pri príchode. Účet je splatný okamžite po vystavení. Pri pobyte presahujúcom 7 dní, môže prevádzkovateľ vyžadovať aj zálohovú platbu do výšky 50% ceny ubytovania.

26. Právom prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia je v prípadoch, ktoré nemôže ovplyvniť :

- a) zmeniť termín pobytu
- b) zmeniť ceny
- c) zmeniť rozsah služieb
- d) zrušiť zmluvu

Pokiaľ host' so zmenami a) až d) nesúhlasí, má právo do 48 hodín od vyznenia o zmenách písomne od zmluvy odstúpiť. V tom prípade vráti prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia zaplatenú zálohu v plnej výške hosťovi. Rozhodujúci je čas doručenia odstúpenia od zmluvy. V opačnom prípade sa má za to, že host' so zmenami súhlasí. V prípade že dôjde k situácii, kedy prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia vrácať hosťovi finančnú čiastku, je povinný tak urobiť v čo možno najkratšom termíne, najneskôr však do 15 dní od vzniku skutočnosti rozhodujúcej pre vrátenie.

27. Host' má právo kedykoľvek pred začatím pobytu, bez oznámenia dôvodov, odstúpiť od zmluvy. Právo na úhradu storno poplatkov prevádzkovateľovi ubytovacieho zariadenia týmto nie je dotknuté. Odstúpenie je možné výhradne písomnou formou. Toto odstúpenie musí byť doručené prevádzkovateľovi ubytovacieho zariadenia a host' je povinný zaplatiť nasledujúce poplatky :

Storno pred nástupom na pobyt: Výška storno poplatku z ceny ubytovania:

- viac ako 30 dní 50%
- 29 – 15 dní 75%
- menej ako 5 dní 100%

28. Host' je rovnako povinný pri odchode uhradiť poplatok za používanie hotelového telefónu v súlade s platnou tarifou spoločnosti Slovak Telekom, a.s., podľa napočítaných impulzov zariadením slúžiacim na registráciu a výpočet hovorného nachádzajúcom sa na recepcii.

29. Sťažnosti hostí, reklamácie a prípadné návrhy na zlepšenie prevádzky zariadenia prijíma zodpovedný vedúci prevádzkovateľa.

30. Host' je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že ho poruší, má prevádzkovateľ právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí ubytovacích a s tým spojených služieb aj pred uplynutím dohodnutého termínu.

31. V prípade krádeže hosťom, alebo poškodenia na majetku prevádzkovateľa hosťom, budú vyčíslené škody na majetku prevádzkovateľa alebo k nemu prislúchajúcich častí, ktoré je hosť povinný uhradiť pri úhrade záverečného účtu za ubytovanie pri odchode z penziónu.

32. Z bezpečnostného hľadiska je hosť povinný rešpektovať označenie dverí určené len pre personál prevádzkovateľa a taktiež nevkladať predmety do otvorov určených na údržbu objektu. Inak zodpovedá za škodu, ktorá týmto vznikne.

33. V celom ubytovacom zariadení platí prísny **zákaz fajčenia**.

34. Hosť má právo parkovať na parkovisku za objektom, ktoré je uzavreté, monitorované kamerovým systémom, ale nie je strážené strážnou službou. Prevádzkovateľ za takto umiestnený dopravný prostriedok zodpovedá v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

35. Všetky spoločné priestory penziónu sú monitorované kamerovým systémom.

36. Tento ubytovací poriadok bol schválený vedením spoločnosti TRIANGLE GROUP INTERNATIONAL, s.r.o., ako prevádzkovateľom a je platný od 1. júna 2021

Schválil: Triangle Group International, spol. s r.o.

Platí od: 1. júna 2021

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií poskytovaných služieb v Penzióne Kiska vydávam v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007, Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a Občianskeho zákonníka tento reklamačný poriadok

Článok I

Právo na reklamáciu služieb

1. Ak spotrebiteľ zistí, že poskytnuté ubytovacie služby, resp. s nimi súvisiace služby majú vadu, má právo túto vadu reklamovať.
2. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe klient reklamuje ihneď pri zistení nedostatku, priamo u obsluhujúceho pracovníka. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred započatím konzumácie.
3. Ak spotrebiteľ zistí, že ubytovacia služba, ktorá bola poskytnutá, má vadu, musí uplatniť svoje právo u pracovníka recepcie. Podľa rozsahu vady vybaví túto reklamáciu buď pracovník recepcie alebo iná osoba poverená na vybavovanie reklamácií, ktorú pracovník recepcie bezodkladne o tejto reklamacii informuje, pričom uvedie spotrebiteľovi meno, priezvisko a kontakt na uvedenú osobu. Pri skupinových zájazdoch musí ubytovacie zariadenie zabezpečiť v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť pracovníka recepcie /poverenej osoby oprávnenej vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu.
4. Spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o poskytnutých službách, doklad o zaplatení služieb, ktorých vadu reklamuje. Bez predloženia uvedených dokladov penzión nemusi reklamáciu uznať.

Článok II

Zodpovednosť zariadenia za odstrániteľné a neodstrániteľné vady poskytovanej služby

1. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu pracovník recepcie alebo osoba poverená na vybavovanie reklamácií je povinná poučiť spotrebiteľa o jeho právach.
2. V prípade, ak sa jedná o odstrániteľné vady poskytovanej služby:
 - a) má spotrebiteľ právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Ubytovacie zariadenie je povinné vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
 - b) Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu izby, alebo ak sa vada týka len vybavenia izby, výmenu vybavenia izby, ak je to s ohľadom na veľkosť a technické parametre zariadenia primerané a možné.
 - c) Zariadenie môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť izbu s nedostatkom, za izbu vyhovujúcu, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
3. V prípade, ak sa jedná o neodstrániteľné vady poskytovanej služby napr. vady technického charakteru na izbe pridelené spotrebiteľovi, ktorú nie je možné odstrániť, a ak ubytovacie zariadenie nemôže poskytnúť spotrebiteľovi iné náhradné ubytovanie, má spotrebiteľ právo na
 - a) primeranú zľavu z ceny izby, ak spotrebiteľ výslovne súhlasí s ubytovaním v izbe s reklamovanou vadou,
 - b) zrušenie zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie peňazí, ak už bolo zaplatené.

Článok III

Spôsob vybavenia reklamácie

1. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou je pracovník recepcie alebo iná osoba poverená na vybavovanie reklamácií povinný so spotrebiteľom písať záznam o reklamacii. V zázname klient uvedie presné označenie poskytnutej služby, alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku. Ak spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi ubytovacieho zariadenia písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamacii výslovne uvedená.
2. Na základe poučenia spotrebiteľa o jeho právach na vybavenie reklamácie, je pracovník recepcie alebo poverená osoba na vybavovanie reklamácií povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
4. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na poskytnutie náhradného ubytovania v termíne podľa obsadenosti zariadenia.
5. Ubytovacie zariadenie je povinné pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, ubytovacie zariadenie je povinné potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
6. Ubytovanie zariadenie je povinné o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Článok IV

Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, keď sa o nej dozvedel najneskôr do 3 dní od ukončenia poskytovania služby.