



RESIDENCE HOTEL & CLUB

UBYTOVACÍ PORIADOK

Ubytovacieho zariadenia RESIDENCE HOTEL *****, Donovaly

Obchodné meno: **RESIDENCE HOTEL & CLUB, s.r.o.**
Prevádzkár: Donovaly 198, 976 39 Donovaly
Sídlo: Holubyho 1/A, 811 03 Bratislava
IČO: 46910689
IČ DPH: SK2023643281
DIČ: 2023643281
Zápis v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel s.r.o., vložka číslo 85587/B
Platný od: 28.12.2012

Telefón: 0484199777
Fax: 0484199796
Email: reception@residencehotel.eu

Článok I.

Podmienky a spôsob ubytovania

1. V hoteli môže byť ubytovaný len hosť, ktorý je k ubytovaniu riadne prihlásený. Za týmto účelom predloží k nahliadnutiu zamestnancovi hotela na recepcii ihneď po príchode svoj občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona č.253/1998 Z. z. o hlásení pobytu občanov SR a registri obyvateľov SR v platnom znení a v zmysle zákona č.363/2005 Z.z. ochrane osobných údajov v platnom znení.
2. Každý hosť, ktorý nie je štátnym občanom SR (cudzinec) je povinný v zmysle zákona č.48/2002 Z. z. o pobyte cudzincov v platnom znení vyplniť a odovzdať na recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu, predložené klientovi pri príchode pracovníkom recepcie, pričom všetky požadované údaje je povinný uviesť pravdivo a úplne.
3. Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť klientovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
4. Na základe objednaného ubytovania sa v deň príchodu môže hosť ubytovať v čase od 14:00 do 22:00 hod. Do tejto doby hotel pre hosť'a izbu rezervuje, pokiaľ v objednávke nebola iná požiadavka a hotel ju potvrdil. Ak hosť do 17:00 hod. nenahlási svoj príchod, po 17:00 hod. môže hotel izbou voľne disponovať, pokiaľ sa s hosť'om nedohodne inak. V prípade, že hosť uhradil zálohovú platbu, je hotel povinný podržať rezerváciu do 24:00 hod. Za predpokladu, že hosť nenastúpi na pobyt ani po tomto termíne, hotel nie je povinný zálohovú platbu vrátiť hosť'ovi, resp. postupuje v zmysle storno podmienok.
5. V prípade, že hosť požiada o predĺženie ubytovania, môže mu ubytovacie zariadenie ponúknuť aj inú izbu v inej cenovej relácii, ako tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.



RESIDENCE HOTEL & CLUB

6. Host' svoj pobyt odhlási najneskôr do 10:30 hod. Do tohto času izbu uvoľní, pokiaľ nebolo individuálne vopred dohodnuté inak. Pokiaľ host' neuvoľní izbu do 10:30 hod. môže mu ubytovacie zariadenie účtovať pobyt

za celý nasledujúci deň, ak nebolo vopred dohodnuté inak. Izba sa považuje za uvoľnenú, potom čo host' vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá karty na recepcii a poverenému pracovníkovi z recepcie oznámi odhlásenie sa z ubytovania.

7. Host', ktorý sa ubytuje pred 06:00 hod., resp. trvá na ubytovaní pred 11:30 hod. zaplatí plnú cenu aj za predchádzajúcu noc, ak sa vopred individuálne nedohodlo inak.

8. V čase od 22:00 do 06:00 hod. sú ubytovaní hostia povinní dodržať nočný klud. Iba so súhlasom zodpovedného pracovníka, alebo vedenia je možné organizovať spoločenské akcie aj po 22:00 hod., a to v priestoroch k tomu určených.

9. Hotel poskytuje svojim hosťom služby v rozsahu ako boli vzájomne dohodnuté. Host' platí platbu za ubytovanie a poskytnuté služby v súlade s platným cenníkom spravidla pri skončení pobytu. Týmto nie sú dotknuté platobné podmienky na základe zmlúv o ubytovaní. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii hotela.

10. Hotel si vyhradzuje právo požadovať od hosťa pri rezervácii zálohovú platbu vo výške 50% - 100% z ceny ubytovania. Rezervácia sa stáva záväznou pre hotel až po obdržaní úhrady zálohovej platby na účet hotela.

11. Za ubytovanie a služby počas pobytu host' garantuje svojou platobnou kartou formou predautorizácie prípadne depozitom, ktorý zloží na recepcii hotela vo výške ceny pobytu a 100€ za izbu a pobyt ako garanciu za služby a iné výdavky. V prípade nevyplatenie plného účtu hosťa, informuje hotel o použití kreditnej karty a neuhradenou čiastku si stiahne pracovník recepcie.

12. V prípade skrátenia pobytu klientom má hotel právo klientovi vyúčtovať plnú výšku dohodnutej ceny za celú dĺžku pobytu.

13. Hotel je oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky v prípade, že host' zruší svoju rezerváciu pobytu písomne, elektronicky alebo faxom v nasledovných lehotách:

- viac ako 28 dní pred nástupom na pobyt bez poplatku
- 28 až 15 dní pred nástupom na pobyt 25% z ceny ubytovania
- 14 až 8 dní pred nástupom na pobyt 50% z ceny ubytovania
- 7 až 3 dni pred nástupom na pobyt 75% z ceny ubytovania
- menej ako 2 dni pred nástupom na pobyt 100% z ceny ubytovania

Článok II.

Zodpovednosť ubytovacieho zariadenia a klienta

1. Hotel nezodpovedá za škodu spôsobenú na veciach vnesených a odložených klientom do hotela mimo šatňu na recepcii, trezor na recepcii alebo izbe.



RESIDENCE HOTEL & CLUB

2. Za cennosti a peniaze zodpovedá ubytovacie zariadenie iba v tom prípade, ak boli prevzaté do úschovy na základe potvrdenia do hotelového trezoru na recepcii. Za klenoty, peniaze a iné cennosti zodpovedá hotel len do výšky 331,94 EUR.

3. 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 a zvieratami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil hosť.

4. V prípade spôsobenej škody klientom na majetku hotela, je klient povinný uhradiť náhradu spôsobenej škody najneskôr v deň skončenia pobytu klienta alebo na základe faktúry vystavenej do 14 dní odo dňa skončenia ubytovania klienta, splatnej v lehote 10 dní odo dňa jej doručenia klientovi, za predpokladu, že hotel rozhodne o takomto spôsobe úhrady náhrady škody.

5. V prípade, že klient odmietne uhradiť cenu za poškodené resp. zničené zariadenie hotela v súlade s podmienkami bodu 3 a 4 tohto článku, je hotel oprávnený účtovať klientovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % denne z dlžnej sumy za každý deň omeškania, spolu s úrokom z omeškania vo výške stanovenej všeobecne záväzným právnym predpisom.

6. 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 zavreté 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 hosť riadne skontroluje uzatvorenie okien a dverí, a to aj na poschodí. Hotel ponúka na uloženie cenných predmetov, peňazí a šperkov, hotelový trezor na recepcii. Pokiaľ sa rozhodnete takéto veci, prípadne ďalšie doklady ponechať v apartmáne, využite trezor, ktorý sa nachádza v apartmáne. Použitie trezoru v apartmáne však nie je možné považovať za prevzatie vecí ubytovateľom do úschovy. Na uloženie športovej výstroje a iných vecí hosť využije priestory apartmánu, prípadne priestory hotela po konzultácii s recepciou hotela. V prípade dlhšej neprítomnosti v apartmáne, oznámte túto skutočnosť na recepcii, aby hotel mohol zabezpečiť počas Vašej neprítomnosti častejšiu kontrolu ubytovacích priestorov.

7. Hotel nezodpovedá za odcudzenie, prípadne za spôsobenú škodu na motorových vozidlách ponechaných na parkovisku pri hoteli. Hotel odporúča hosťom, aby sa presvedčili o riadnom uzamknutí a zabezpečení auta. Hotel tiež odporúča nenechávať v aute voľne položené osobné veci.

8. Hotel nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré boli spôsobené klientovi mimo areálu hotela.

Článok III.

Stravovanie a predaj alkoholických nápojov

1. Klientom nie je dovolené v priestoroch hotela konzumovať alkoholické nápoje, ktoré neboli zakúpené v hoteli. V priestoroch hotela je povolená konzumácia alkoholu osobám starším ako 18 rokov, a to výhradne v rámci nápojového lístka a vínnej karty hotela.



RESIDENCE HOTEL & CLUB

2. Klient je povinný oboznámiť personál hotela s akýmkoľvek závažnými zdravotnými obmedzeniami príp. stravovacími obmedzeniami a tieto obmedzenia nahlási na hotelovej recepcii alebo vedúcemu odbytového strediska – reštaurácie.

3. Personál hotela je oprávnený odoprieť predat' alebo podať alkoholický nápoj osobám mladším ako 18 rokov a osobám zjavne ovplyvneným alkoholom.

Článok IV.

Všeobecné platné ustanovenia

1. Pre prijímanie návštev ubytovaných hostí je vyhradená reštaurácia alebo nočný bar hotela. V izbe, kde je hosť ubytovaný smie prijímať návštevy len so súhlasom zodpovedného pracovníka alebo vedenia hotela v čase od 08:00 do 22:00 hod. Pracovník hotela nie je oprávnený podávať akékoľvek informácie o ubytovaných hosťoch tretím osobám (s výnimkou príslušníkov polície po ich legitimovaní sa a preukázaní opodstatnenosti požadovať tieto údaje) ani povoliť návštevu tretej osoby hosťa a bez jeho súhlasu. V prípade nenahlásenia návštevy sa jedná o závažné porušenie predpisov hotela, hotel považuje osoby za hostí a bude im, alebo hosťovi účtovať ubytovanie podľa cenníka.

2. V izbe a spoločenských priestoroch hotela nesmie hosť bez súhlasu zodpovedného pracovníka alebo vedenia hotela premiestňovať interiérové zariadenie, prevádzať akékoľvek zmeny a úpravy na zariadení hotela, vykonávať zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie.

3. V ubytovacom zariadení a obzvlášť v apartmáne 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.).

4. V prípade požiaru je hosť povinný riadiť sa pokynmi zodpovedných pracovníkov (v zmysle požiarneho-evakuačného plánu) a po príchode jednotky požiarnej ochrany, pokynmi veliteľa zásahu. . Požiar na izbách je vyhlasovaný automaticky, opticko-dymovými hlásičmi, ktoré sú inštalované v hotelových izbách. Na chodbách každého podlažia a to pri výťahu u schodiska sú umiestnené tlačidlóvé hlásiče, ktoré slúžia pre manuálne vyhlásenie požiaru. V prípade požiaru sú hostia povinní nahlásiť požiarneho poplach a na uhasenie plameňa môžu použiť prenosný prístroj, ktorý sa nachádza na chodbe každého podlažia.

5. Z bezpečnostných dôvodov, nie je dovolené ponechať deti do 12 rokov bez dozoru dospeljej osoby, a to ani v hotelovom apartmáne ani v ostatných priestoroch hotela. Pri vzniku škody zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt v RESIDENCE HOTELI, a ktorá je zodpovedná podľa zákona.

6. Hosťom nie je dovolené vnášať do izby veci pre úschovu, ktorých hotel vyčlenil iné miesto. Na úschovu takýchto vecí sa hosť informuje na recepcii. Hosťom nie je povolené vynášať z relax centra uteráky a osušky a tieto používať v apartmáne. V relax centre ma každý hosť možnosť použiť uterák alebo plachtu bezplatne.

7. Vstup do obsadenej hotelovej izby je povolený chyžnej, ktorá má danú izbu pridelenú, hotelovej gazdinej, vedúcemu recepcie, manažérovi a údržbárom pri nahlásení technickej poruchy v izbe.



RESIDENCE HOTEL & CLUB

8. Vo verejných priestoroch hotela a na terase žiadame hostí, aby dodržiavali zásady slušného správania, nie je povolené pohybovať sa bez oblečenia. V prípade nedodržania uvedených zásad si hotel vyhradzuje právo hosťa neobslužiť.

9. V priestoroch Lobby/recepcie nie je povolené konzumovať alkoholické nápoje.

10. Zabudnuté veci hostí v hoteli sú evidované a uskladňované po dobu 3 mesiacov. Zabudnuté veci hotel pošle hosťovi len v prípade požiadania a na náklady hosťa.

11. Fajčenie na izbách, apartmánoch ako aj v celom objekte hotela je prísne zakázané. Fajčenie je povolené len na miestach tomu vyhradených. V prípade porušenia tohto zákazu má právo recepcia účtovať hosťovi 100% prirážku z ceny ubytovania podľa aktuálneho platného cenníka.

12. Pri onemocnení alebo zranení klienta ubytovacie zariadenie nahlási požiadavku poskytnutia lekárskej pomoci, prípadne prevozu do nemocnice príslušnému zdravotnému zariadeniu.

13. Psy a iné zvieratá môžu byť v priestoroch hotela len so súhlasom zodpovedného pracovníka alebo vedenia hotela za predpokladu, že majiteľ preukáže ich nezávadný zdravotný stav. Cena za ubytovanie zvierat sa účtuje podľa platného hotelového cenníka. Na ubytovanie psov a iných zvierat sa vzťahujú nasledovné opatrenia:

- a) psom a iným zvieratám je zakázaný vstup a pobyt v tých priestoroch, kde sú skladované a pripravované potraviny, alebo sa podávajú jedlá a nápoje
- b) psom a iným zvieratám je zakázaný vstup do priestorov relax centra
- c) vo všetkých verejných priestoroch hotela musí mať každý pes košík

- d) psy a iné zvieratá sa nesmú nechať odpočívať – ležať na lôžku alebo inom zariadení, ktoré slúži na odpočinok hosťa
- e) na kŕmenie zvierat nesmie byť použitý inventár, ktorý slúži na prípravu alebo podávanie pokrmov hosťom
- f) v prípade poškodenia hotelového zariadenia zvieratám je hosť povinný zaplatiť škodu v plnej výške. Za zviera zodpovedá v plnom rozsahu majiteľ zvierat a osoba, ktorá pobyt v apartmáne zvierat umožnila.

14. Pred odchodom z apartmánu je hosť povinný riadne uzatvoriť všetky okná, a to aj na poschodí, uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlá v apartmáne a príľahlých priestoroch izby, vypnúť elektrické spotrebiče, ktoré sa nachádzajú na apartmáne, riadne zamknúť vchodové dvere apartmánu a kartu od apartmánu odovzdať na recepcii hotela.

15. Za stratu izbovej karty účtuje hotel sumu 5,00 EUR za kus.

16. Prípadné vzniknuté závady je hosť povinný okamžite nahlásiť na recepcii hotela.



RESIDENCE HOTEL & CLUB

17. Hotelové parkovisko je bezplatné a nie je strážené. Hotel nezodpovedá za odcudzenie, prípadne za spôsobenú škodu na motorových vozidlách. Hostia môžu parkovať len na parkovisku, ktoré sa nachádza pred hlavnou budovou. Odporúčame hosťom, aby sa presvedčili o riadnom uzamknutí a zabezpečení auta. V aute nenechávajúte voľne položené osobné veci. Pri ubytovaní a odubytovaní môže hosť parkovať pred hotelom na čas nevyhnutný na vyloženie a naloženie batožiny tak, aby neobmedzoval ostatných hostí.

18. Klient v priestoroch hotela nesmie nosiť zbraň a strelivo, alebo ich inak prechovávať v stave umožňujúcim ich okamžité použitie.

19. Sťažnosti hostí, resp. prípadné pripomienky a návrhy na zlepšenie činnosti ubytovacieho zariadenia prijíma vedenie hotela.

20. 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 odstúpiť od zmluvy o poskytovaní prechodnej ubytovacej služby pred uplynutím dohodnutého času a bez nároku hosťa na vrátenie peňazí.

21. Hosť svojim podpisom odsúhlasuje, že sa oboznámil so všetkými prevádzkovými poriadkami ubytovacej a stravovacej časti hotela.

22. Hosť súhlasí so správou, spracovaním a uchovaním jeho osobných údajov v spoločnosti RESIDENCE HOTEL & CLUB, s.r.o.. Poskytnutie údajov je dobrovoľné a bez dôsledkov s tým, že tieto údaje môžu byť spracované pre akékoľvek potreby hore uvedenej firmy v zmysle Zák. č. 428/2002 Zb. o ochrane osobných

23. Sťažnosti hosťa a prípadné návrhy na zlepšenie ubytovacej a pohostinskej činnosti hotela radi prijmeme v zmysle Reklamačného poriadku a budeme cieľavedome zjednávať nápravu prípadných nedostatkov.

údajov. Súhlas je daný na dobu neurčitú podľa § 20 odst. 3 cit. zákona je ho možné kedykoľvek písomne odvolať.

Ubytovaný hosť je povinný dodržiavať ustanovenia tohto hotelového poriadku. V prípade, že ho poruší závažným spôsobom, recepcia, resp. vedenie hotela podľa § 759 od. 2 Občianskeho zákonníka môže od zmluvy o ubytovacích službách odstúpiť ešte pred uplynutím dohodnutého času.

Tento ubytovací poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste na recepcii ubytovacieho zariadenia.

Ubytovací poriadok je platný a účinný od 3.10.2014

Na Donovaloch, 3.10.2014

RESIDENCE HOTEL & CLUB, s.r.o.

Ing. Veronika Šiklová
prokurista spoločnosti