

Chata Ďurkovec - Ubytovací a reklamačný poriadok

Ubytovací poriadok

Podmienky a spôsob ubytovania

1. V ubytovacom zariadení môže byť ubytovaný len hosť, ktorý je k ubytovaniu riadne prihlásený. Za týmto účelom predloží k nahliadnutiu pracovníkovi zariadenia ihneď po príchode 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. 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 pracovníkovi úradné tlačivo o hlásení pobytu, predložené pri príchode pracovníkom, pričom všetky požadované údaje je povinný uviesť pravdivo a úplne.
3. Na základe objednaného ubytovania sa v deň príchodu môže hosť ubytovať v čase od 14:00 h. do 19:00 h. Do tejto doby prevádzkovateľ pre hosťa izbu rezervuje, pokiaľ v objednávke nebola iná požiadavka a prevádzkovateľ ju potvrdil. Ak hosť do 19:00 h. nenahlási svoj príchod, po 19:00 h. môže ubytovacie zariadenie chatou voľne disponovať, pokiaľ sa s hosťom nedohodne inak. V prípade, že hosť uhradil zálohovú platbu, je prevádzkovateľ povinný podržať rezerváciu do 20:00 h. Za predpokladu, že hosť nenastúpi na pobyt ani po tomto termíne, prevádzkovateľ nie je povinný zálohovú platbu vrátiť hosťovi, resp. postupuje v zmysle storno podmienok.
- 4. V čase od 22:00 h. do 6:00 h. sú ubytovaní hostia povinní dodržiavať nočný klud.**
5. Ubytovacie zariadenie poskytuje svojim hosťom služby v rozsahu ako boli vzájomne dohodnuté. Hosť platí platbu za ubytovanie a poskytnuté služby v súlade s platným cenníkom spravidla po prihlásení na ubytovanie. Týmto nie sú dotknuté platobné podmienky na základe zmlúv o ubytovaní.
6. Hosť svoj pobyt odhlási najneskôr do 10:00 h. Do tohto času izbu uvoľní, pokiaľ nebolo individuálne vopred dohodnuté inak. Pokiaľ hosť neuvoľní do 12:00 h., môže mu ubytovacie zariadenie účtovať pobyt za celý nasledujúci deň, ak nebolo vopred dohodnuté inak. Izba sa považuje za uvoľnenú potom, čo hosť vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá kľúč od izby poverenému pracovníkovi a oznámi odhlásenie z ubytovania.
7. Ubytovacie zariadenie si vyhradzuje právo požadovať od hosťa pri rezervácii zálohovú platbu vo výške 50 % - 100 % z ceny ubytovania. Rezervácia sa stáva záväznou pre ubytovacie zariadenie až po obdržaní úhrady zálohovej platby na účet.
8. Ubytovacie zariadenie je oprávnené účtovať nasledovné storno poplatky v prípade, že hosť zruší svoju rezerváciu pobytu písomne, elektronicky v nasledovných lehotách:
 - o viac ako 14 dní pred nástupom na pobyt bez poplatku
 - o 14 až 7 dní pred nástupom na pobyt 50 % z ceny ubytovania
 - o 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. Ubytovacie zariadenie 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 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. V prípade požiaru je hosť povinný riadiť sa pokynmi zodpovedných pracovníkov (v zmysle požiaro-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 dospelých 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.
5. Hosťom nie je dovolené vnášať do izby veci pre úschovu vecí, ktoré neboli dohodnuté s majiteľom.
6. Fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch na vonkajších terasách. **Vo vnútri celého objektu je zákaz fajčenia.**
7. Pri ochorení alebo poranení klienta ubytovacie zariadenie nahlási požiadavku poskytnutia lekárskej pomoci, prípadne prevozu do nemocnice príslušnému zdravotnému zariadeniu.
- 8. Psy a iné zvieratá majú vstup do zariadenia zakázaný.**
9. Pred odchodom z izby je hosť povinný riadne uzatvoriť všetky okná, a to aj na poschodí, uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlá v izbe a príľahlých priestoroch izby, vypnúť elektrické spotrebiče, ktoré sa nachádzajú v izbe, riadne zamknúť vchodové dvere apartmánu a kľúč s prívieskom od izby a aktivačnú kartu odovzdať zodpovednému zamestnancovi ubytovacieho zariadenia.
10. Za stratu kľúča od izby, aktivačnej karty + 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 zákazníkovi, je povinný uhradiť plnú cenu ďalšieho pobytu a s tým spojené náklady.

11. Prípadné vzniknuté závady je hosť povinný okamžite nahlásiť zamestnancovi zariadenia, prípadne majiteľovi.
12. Parkovisko je bezplatné a nie je strážené. Ubytovacie zariadenie nezodpovedá za odcudzenie, prípadne za spôsobenú škodu na motorových vozidlách. Hostia môžu parkovať len na parkovisku. Odporúčame hosťom, aby sa presvedčili o riadnom uzamknutí a zabezpečení auta. V aute nenechávajúte voľne položené osobné veci.
13. Sťažnosti hostí, resp. prípadné pripomienky a návrhy na zlepšenie činnosti ubytovacieho zariadenia sa riadia podľa reklamačného poriadku.
14. 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.
15. Je zakázané svojvoľne zvyšovať počet osôb počas pobytu bez vedomia majiteľa.
16. Ubytovateľ si vyhradzuje právo, že počas doby trvania prenájmu prenajímateľ, alebo ním poverená osoba má právo vstúpiť do objektu a izieb za účelom vykonania povinností, vyplývajúcich z prevádzkovania objektu /nutné opravy a údržba, upratovanie, havarijné stavy a pod., ako aj v prípadoch podozrenia porušovania ubytovacieho poriadku!/

Ukončenie pobytu:

17. **Pred odovzdaním objektu je ubytovaný hosť povinný dať chatu do pôvodného stavu: umyť kuchynský riad a vyprázdniť chladničku od potravín. Mimoriadne znečistenie objektu / blato, zvratky, žuvačky, znečistenie stien a pod./ účtujeme poplatok 150 €.**

Ostatné:

18. **Ubytovatelia sú povinní dodržiavať ubytovací poriadok – porušenie zakladá právny nárok majiteľa objektu na odstúpenie od zmluvy pred uplynutím dohodnutého času.**
19. **Tento ubytovací poriadok je dostupný v objekte chaty, zverejnený na internete a ubytovaní hostia sú s ním oboznámení aj ústne prenajímateľom alebo správcom chaty pri dojednaní podmienok a preberaní objektu – neznalosť ustanovení nie je dôvodom na neplnenie povinností.**

Ďakujeme za pochopenie!

20. Tiesňové telefónne čísla:

Horská služba: 18 300

Polícia: 158

Záchranná zdravotná služba: 155

Hasičská a záchranná služba: 150

Integrovaný záchranný systém: 112

Reklamačný poriadok

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v ubytovacom zariadení 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

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

Ubytovacie služby

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 zákazníkovi iné náhradné riešenie a chata bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na: o primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka

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 ubytovacieho zariadenia 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 **15. 6. 2024**.