

Ubytovacie zariadenie v súkromí, izba **
Námestie slobody č. 2, Nová Baňa

Ubytovací a reklamačný poriadok

Ubytovací poriadok

Podmienky a spôsob ubytovania

1. V ubytovacom zariadení (ďalej UZ) môže byť ubytovaný len hosť, ktorý je k ubytovaniu riadne prihlásený. Za týmto účelom predloží k nahliadnutiu pracovníkovi Informačného centra mesta Nová Baňa (ďalej IC) 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 na IC úradné tlačivo o hlásení pobytu, predložené pri príchode pracovníkom recepcie (Informačného centra mesta Nová Baňa), 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 13:00 h. do 16:00 h. Do tejto doby UZ pre hosť a izbu rezervuje, pokiaľ v objednávke nebola iná požiadavka a UZ ju potvrdilo. Ak hosť do 16:00 h. nenahlási svoj príchod, po 16:00 h. môže hotel izbou voľne disponovať, pokiaľ sa s hosťom nedohodne inak. V prípade, že hosť uhradil zálohovú platbu, je UZ povinné podržať rezerváciu do 18:00 h. Za predpokladu, že hosť nenastúpi na pobyt ani po tomto termíne, UZ nie je povinné 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 kľud. UZ poskytuje svojim hosťom služby v rozsahu ako boli vzájomne dohodnutí. Hosť platí platbu za ubytovanie a poskytnuté služby v súlade s platným cenníkom spravidla po prihlásení na ubytovanie. Cenník služieb za prechodné ubytovanie je k nahliadnutiu v IC.
5. Hosť svoj pobyt odhlási najneskôr do 10:00 h. Do tohto času izbu uvoľní, pokiaľ nebolo individuálne vopred dohodnuté inak. Pokiaľ hosť neuvoľní izbu do 10:00 h., môže mu UZ 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 v IC poverenému pracovníkovi a oznámi odhlásenie z ubytovania. V prípade, že sa od ubytuje do 8.00 hod. kľúč od ubytovania vhodí do skrinky pri vchode do UZ, ktorá je na to určená.

Storno podmienky

1. UZ si vyhradzuje právo požadovať od hosť a pri rezervácii zálohovú platbu vo výške 50 - 100 % z ceny ubytovania. Rezervácia sa stáva záväznou pre UZ až po obdržaní úhrady zálohovej platby na účet UZ.
2. UZ je oprávnené účtovať nasledovné storno poplatky v prípade, že hosť zruší svoju rezerváciu pobytu písomne, elektronicky alebo faxom v nasledovných lehotách:
 - a. viac ako 10 dní pred nástupom na pobyt bez poplatku
 - b. 10 až 5 dni pred nástupom na pobyt 50 % z ceny ubytovania
 - c. menej ako 5 dni pred nástupom na pobyt 100 % z ceny ubytovania.

Zodpovednosť ubytovacieho zariadenia a klienta

1. UZ nezodpovedá za veci, peniaze a cennosti ubytovaných osôb, ktoré si hostia nechajú bez dozoru.
2. Za škody spôsobené na majetku UZ 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 UZ a pobyt im tam umožnil hosť.
3. Bez súhlasu povereného pracovníka nie je možné prijímať na izbe návštevy.
4. 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 Mestskú políciu mesta Nová Baňa.

Všeobecne platné ustanovenia

1. V izbách UZ 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 UZ 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 a po príchode jednotky požiarnej ochrany, pokynmi veliteľa zásahu.
4. Z bezpečnostných dôvodov, nie je dovolené ponechať deti do 12 rokov bez dozoru dospelé osoby v priestoroch UZ. Pri vzniku škody zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt v UZ a ktorá je zodpovedná podľa zákona.
5. **Vo vnútri celého objektu UZ je zákaz fajčenia. V prípade porušenia zákazu môže IC okamžite ukončiť ubytovanie host'a bez nároku vrátenia peňazí.**
6. Psy a iné zvieratá majú vstup do zariadenia zakázaný. Vstup len na základe súhlasu prenajímateľa.
7. Pred odchodom z izby je hosť povinný riadne uzatvoriť všetky okná, uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlá v izbe a príslušných priestoroch izby, vypnúť elektrické spotrebiče, ktoré sa nachádzajú v izbe, riadne zamknúť vchodové dvere apartmánu a kľúč odovzdať v IC.
8. Za stratu kľúča od izby + výmenu vložiek účtujeme vzniknuté náklady.
9. Prípadné vzniknuté závady je hosť povinný okamžite nahlásiť v IC.
10. Sťažnosti hostí, resp. prípadné pripomienky a návrhy na zlepšenie činnosti ubytovacieho zariadenia sa riadia podľa reklamačného poriadku.
11. Hosť a UZ 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 UZ právo odstúpiť od poskytovania ubytovania pred uplynutím dohodnutého času a bez nároku host'a na vrátenie peňazí.
12. Tiesňové telefónne čísla:
 - o Polícia / Polizei/Police: **158**
 - o Záchraná zdravotná služba / Nothilfe/ Emergency: **155**
 - o Hasičská a záchraná služba / Feuerschutz/ Fire and Rescue Service: **150**
 - o Integrovaný záchraný systém/ Integrated Rescue System: **112**
 - o Mestská polícia / City Police: 0910 110 120, 045/67 82 888

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I.

Úvod

Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie nedostatkov na službách v ubytovaní v súkromí - Izba** vydávame tento reklamačný poriadok na základe zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších zmien a predpisov.

Článok II.

Právo a miesto uplatnenia reklamácie

1. Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradne poskytnutie novej služby alebo priemernú zľavu z dohodnutej služby.
2. Reklamácie treba riešiť bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovni zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do 6 mesiacov od poskytnutia služby.
3. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky doklady o poskytnutí služby, u ktorej vytýka vadu alebo nedostatok.
4. Klient uplatňuje reklamáciu u prevádzkovateľa.
5. Klient má právo obrátiť sa na prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak prevádzkovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektmi sú orgány oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže klient podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len klient – fyzická osoba, ktorá pri zatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi klientom a prevádzkovateľom, vyplývajúcej zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od klienta požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

Článok III.

Postup a vybavovanie reklamácie

1. Klient je oprávnený požadovať bezplatné a včasné odstránenie nedostatkov a to:
 - Výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
 - Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

2. Reklamáciu vybavuje prevádzkovateľ, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, spíše záznam o reklamáci. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, je potrebné spísať s klientom zápis o reklamáci. V zázname klient uvedie, čas kedy bola služba poskytnutá a popis nedostatku.
3. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku II. rozhodne prevádzkovateľ ihneď, v zložitých prípadoch do troch dní.
4. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.
5. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamáci a spôsobe vybavenia.

Článok IV. Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

1. Klient je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi pravdivé informácie.
2. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní prevádzkovateľovi prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohli presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Článok V. Záverečné ustanovenie

Tento ubytovací a reklamačný poriadok nadobúda účinnosť a platnosť dňom 1. 2. 2019.
S úhradou zálohovej alebo priamej platby, hosť vyjadruje svoj plný súhlas s ubytovacím a reklamačným poriadkom.

Osoba zodpovedná za činnosť prevádzky: Veronika Volfová
Vypracovala: Mgr. Iveta Lukáčová
Schválil: MVDr. Mgr. Branislav Jaďud', MBA, primátor mesta Nová Baňa



MVDr. Mgr. Branislav Jaďud', MBA
primátor mesta Nová Baňa