

## Ubytovací poriadok

poskytovateľa služieb **ZÁMOK VIGLAŠ s. r. o., so sídlom Kremnická 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 967 641, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava II, oddiel Sro, vložka č.: 38543/B, prevádzka: Hotel Grand Viglaš, Zámocká 602, 962 02 Viglaš**

### I. PODMIENKY A SPÔSOB UBYTOVANIA

- 1) V Hoteli môže byť ubytovaný len Klient, ktorý je k ubytovaniu riadne prihlásený. Za týmto účelom Klient predloží k nahliadnutiu pracovníkovi recepcie 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 Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky v platnom znení. Ubytovacie zariadenie je podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) povinné chrániť osobné údaje klientov. Viac informácií o ochrane osobných údajov nájdete na stránke [www.grandviglas.com](http://www.grandviglas.com).
- 2) Každý Klient, ktorý nie je štátnym občanom SR je povinný v zmysle zákona č. 48/2002 Z. z. o pobyte cudzincov v platnom znení podpísať vyplnené úradné tlačivo o hlásení pobytu, predložené pri príchode pracovníkom recepcie, pričom všetky požadované údaje je Klient povinný uviesť pravdivo a úplne.
- 3) Klienti sú v záujme ochrany svojho zdravia a bezpečnosti povinní informovať recepciu Hotela pri svojom príchode o svojich prípadných ťažkostiach / hendikepoch, a to z dôvodu, aby im mohla byť v prípade potreby adekvátne a včas poskytnutá lekárska pomoc, resp. osobitý prístup pri evakuácii a iných neočakávaných udalostiach. Užívanie ubytovacieho zariadenia je dovolené len osobám, ktoré nie sú postihnuté infekčnými chorobami.
- 4) V prípade, že si zdravotný stav Klienta vyžaduje bezbariérový prístup do izby a iných priestorov Hotela, je o tom Klient povinný informovať Hotel pri rezervácii ubytovania.
- 5) Pracovník recepcie ihneď po kontrole identifikácie a registrácii Klienta do rezervačného systému odovzdá Klientovi kartový kľúč od hotelovej izby. Strata kartového kľúča je spolplatnená osobitnou sadzbou ako paušálna náhrada škody vo výške 5 EUR.
- 6) Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť Klientovi iné ubytovanie než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
- 7) Na základe objednaného ubytovania sa v deň príchodu môže Klient ubytovať v čase od 14.00 h do 18.00 h. Ak Klient do tohto času nenahlási svoj príchod, po 18.00 h môže Hotel izbou voľne disponovať, pokiaľ s Klientom nebolo dohodnuté inak. Hotel je povinný Klienta ubytovať do 18.00 h. V prípade, že Klient uhradil zálohovú platbu, je Hotel povinný držať rezerváciu do 22.00 h. Za predpokladu, že Klient nenastúpi na pobyt ani po tomto termíne, Hotel postupuje v zmysle storno podmienok.
- 8) V prípade, ak Klient požiada o predĺženie pobytu, Hotel má právo mu ponúknuť aj inú izbu a v inej cenovej relácii ako tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.
- 9) Klient svoj pobyt odhlási v deň odchodu do 10.00 h. Do tohto času izbu uvoľní, pokiaľ nebolo individuálne vopred dohodnuté inak. v prípade Late check out je Hotel oprávnený účtovať Klientovi poplatok vo výške
  - a) 20,- EUR (dvadsať eur) pri odchode z ubytovania v Hoteli do 12:00 hod. dohodnutého dňa odchodu;
  - b) 40,- EUR (štyridsať eur) pri odchode z ubytovania v Hoteli do 14:00 hod. dohodnutého dňa odchodu;
  - c) 80,- EUR (osemdesiat eur) pri odchode z ubytovania v Hoteli do 17:00 hod. dohodnutého dňa odchodu;
  - d) 100 % (sto percent) ceny izby uvedenej v Cenníku Hotela pri odchode z ubytovania v Hoteli po 17:00 hod. a neskôr dohodnutého dňa odchodu, s tým, že Klient je povinný uhradiť tieto

poplatky bez toho, aby Klientovi vznikli nároky na ďalšie služby Hotela spojené s ubytovaním.

- 10) Izba sa považuje za uvoľnenú, potom čo Klient z nej vynesie všetky svoje veci, odovzdá kľúčovú kartu na recepcii a poverenému pracovníkovi recepcie oznámi odhlásenie sa z ubytovania.
- 11) Klientovi, ktorý sa ubytuje pred 14:00 je Hotel oprávnený účtovať:
  - a) cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc v prípade príchodu na ubytovanie pred 12:00 hod.,
  - b) 20,- EUR (dvadsať eur) v prípade príchodu na ubytovanie od 12:00.
- 12) Hotel poskytuje svojim Klientom služby v rozsahu ako boli vzájomne dohodnuté. Klient platí platbu za ubytovanie a poskytnuté služby v súlade s platným cenníkom spravidla pred nastúpením na pobyt vo forme zálohovej platby a doplatkom pri ukončení pobytu. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii Hotela. Týmto nie sú dotknuté platobné podmienky na základe individuálnych zmluvných dojednaní.
- 13) Klient je povinný pri nasťahovaní sa do izby ihneď po zistení nahlásiť na recepcii Hotela akékoľvek nedostatky, nezrovnalosti, alebo výhrady, rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby alebo jej inventáru. V prípade, že zamestnanci Hotela zistia poškodenie izby alebo jej inventáru po odchode Klienta, je Klient povinný nahradiť Hotelu škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu.

## II. ZODPOVEDNOSŤ HOTELA A KLIENTA

- 1) Hotel nezodpovedá za klenoty, peniaze a iné cennosti, ktoré boli uložené mimo hotelového trezoru na izbách, resp. neboli uložené na požiadanie v trezore na recepcii.
- 2) Za celkovú škodu na veciach vrátane klenotov, peňazí a iných cenností zodpovedá Hotel len do výšky ustanovenej vo vykonávacom predpise k zákonu č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Bez obmedzenia sa uhrádza škoda na veciach vtedy, ak boli prevzaté Hotelom do osobitnej úschovy a existuje o tom osobitné potvrdenie. Právo na náhradu škody musí Klient uplatniť v Hoteli bez zbytočného odkladu po tom, ako škodu zistí, avšak toto právo zanikne, ak sa neuplatnilo najneskôr do 15. (pätnásteho) dňa po dni, keď sa poškodený Klient o škode dozvedel.
- 3) Za cennosti a peniaze zodpovedá Hotel iba v tom prípade, ak boli prevzaté do úschovy na základe potvrdenia do hotelového trezoru na recepcii.
- 4) Hotel ponúka na uloženie cenných predmetov, peňazí a šperkov hotelový trezor na recepcii. Pokiaľ sa Klient rozhodne takéto veci, prípadne ďalšie doklady ponechať v izbe, využije trezor, ktorý sa v nej nachádza. Použitie trezoru v izbe sa nepovažuje za prevzatie vecí Hotelom do úschovy.
- 5) V zmysle § 434 Občianskeho zákonníka zodpovedá Hotel za klenoty, peniaze a iné cennosti len do výšky ustanovenej vykonávacím predpisom č. 87/1995 Z.z., kde v § 1c je uvedená suma 332 €. Ak však bola škoda na týchto veciach spôsobená tými, ktorí v Hoteli pracujú, uhradzuje sa bez obmedzenia.
- 6) Za škody spôsobené na hotelovom majetku zodpovedá Klient podľa platných právnych predpisov a príslušných ustanovení VOP. Klient 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 Hotela a pobyt im tam umožnil Klient.
- 7) Pri odchode z izby je Klient povinný uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlo, vypnúť elektrické spotrebiče a presvedčiť sa o riadnom uzavretí vchodových dverí.
- 8) Parkovisko pred hotelom je bezplatné. Poskytnutím miesta na odstavenie vozidla na parkovisku Hotela nevzniká medzi Hotelom a Klientom zmluva o úschove, resp. o uložení, preto Hotel nezodpovedá za krádež alebo poškodenie motorových vozidiel a/alebo ich príslušenstva. Klient je povinný sa presvedčiť o riadnom uzamknutí a zabezpečení auta.
- 9) V čase od 22:00 h do 06:00 h sú ubytovaní Klienti povinní dodržiavať nočný kľud. Spoločenské akcie je možné organizovať so súhlasom zodpovedného pracovníka aj po 22:00 h a to v

priestoroch na to určených.

- 10) Klient berie na vedomie, že v prípade potreby vstupuje do jeho izby zamestnanec Hotela (napr. Chyžná pre potreby čistenia a upratovania izby, údržbár v prípade poruchy, manažér pre potreby kontroly atď.). Ak si Klient vstup neželá, vyvesí z vonkajšej strany vstupných dverí do izby kartičku „NERUŠIŤ“. V takomto prípade je vstup zamestnancov Hotela do izby možný len v prípade, že je to nevyhnutné a vyžaduje to naliehavosť riešenia situácie (napr. hrozba havárie, porušovanie podmienok ubytovania, rušenie ostatných hostí, obavy o zdravotný stav Klienta a pod.)
- 11) Psy a iné zvieratá môžu byť v priestoroch Hotela ubytované len so súhlasom zodpovedného pracovníka alebo vedenia Hotela za predpokladu, že majiteľ preukáže ich vyhovujúci zdravotný stav. Cena za ubytovanie zvierat sa účtuje podľa aktuálne platného 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 wellness centra,
  - c) vo všetkých verejných priestoroch Hotela musí mať každý pes košík,
  - d) psy, ani iné zvieratá sa nesmú nechať odpočívať – ležať na lôžku alebo inom zariadení, ktoré slúži na odpočinok Klienta,
  - e) na kŕmenie zvierat nesmie byť použitý inventár, ktorý slúži na prípravu alebo podávanie pokrmov Klientom.

Klient je povinný dbať na to, aby domáce zviera nijakým spôsobom nepoškodzovalo materiálne vybavenie Hotela, v opačnom prípade je zodpovedný za škodu ako keby ju sám spôsobil.

### III. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1) Pre prijímanie návštev Klienta sú vyhradené spoločenské priestory Hotela. V izbe, kde je Klient ubytovaný smie prijímať návštevy len so súhlasom zodpovedného pracovníka alebo vedenia hotela v čase od 08:00 h do 22:00 h.
- 2) V deň odchodu je Klient povinný nahlásiť prípadnú konzumáciu z minibaru.
- 3) Pracovník Hotela nie je oprávnený podávať akékoľvek informácie o ubytovaných Klientoch tretím osobám s výnimkou príslušníkov polície po ich legitimovaní sa a preukázaní opodstatnenosti požadovať tieto údaje, ani povoliť návštevu tretej osoby Klienta bez jeho súhlasu.
- 4) V prípade nenahlásenia návštevy sa jedná o závažné porušenie všeobecne zmluvných podmienok hotela. Hotel môže považovať tieto osoby za Klientov a môže im alebo Klientovi účtovať ubytovanie podľa cenníka.
- 5) V ubytovacom zariadení a obzvlášť v izbe nie je Klientom dovolené používať vlastné elektrické, plynové spotrebiče. Toto obmedzenie sa nevzťahuje na používanie elektrických spotrebičov nainštalovaných v izbe alebo prenosných elektrických zariadení slúžiacich na hygienu Klienta (holiaci strojček, sušič vlasov) a nabíjačky na bežné elektrické spotrebiče a pod.
- 6) V izbe a spoločenských priestoroch Hotela nesmie Klient 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.
- 7) Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené ponechať deti do 12 rokov bez dozoru dospeléj osoby a to ani v izbe, ani v ostatných priestoroch Hotela.
- 8) Klientom nie je dovolené vnášať do izby veci, pre úschovu ktorých Hotel vyčlenil iné miesto. Na úschovu takýchto vecí sa Klient informuje na recepcii.
- 9) V prípade požiaru je Klient povinný riadiť sa pokynmi zodpovedných pracovníkov (v zmysle požiarneho – evakuačného plánu) a po príchode jednotky požiarnej ochrany, pokynmi veliteľa zásahu.
- 10) Fajčenie je prísne zakázané v hotelových izbách ako aj vo vnútorných priestoroch Hotela. V prípade porušenia zákazu fajčenia môže Hotel uložiť Klientovi sankciu vo výške 100€.

V prípade spustenia falošného poplachu z hotelovej izby z dôvodu fajčenia bude Klientovi naúčtovaný poplatok vo výške 1000 €.

- 11) Pri ochorení alebo zranení Klienta Hotel zabezpečí poskytnutie prvej pomoci. V prípade potreby Hotel zabezpečí privolanie lekárskej pomoci alebo prevoz do nemocnice.
- 12) Prípadné vzniknuté závady je Klient povinný okamžite nahlásiť na recepcii Hotela.
- 13) Sťažnosti Klientov, resp. prípadné pripomienky a návrhy na zlepšenie činnosti Hotela prijíma vedenie Hotela.
- 14) Reklamácie sa vykonávajú v zmysle Reklamačného poriadku, ktorý je k dispozícii na recepcii hotela a dostupný na internetovej stránke Hotela.
- 15) Klient a Hotel sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku, ktorý je záväzný pre obe strany v plnom rozsahu. V prípade, že Klient poruší niektoré z ustanovení ubytovacieho poriadku, má vedenie Hotela právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní prechodnej ubytovacej služby pred uplynutím dohodnutého času a bez nároku Klienta na vrátenie peňazí.
- 16) Informačné služby zabezpečuje recepcia nepretržite. Vybavuje ich osobne alebo telefonicky.
- 17) Pripomienky a odporúčenia k skvalitneniu služieb môže každý Klient vyjadriť vyplnením dotazníka na hotelovej izbe alebo priamo zaslaním mailu na [recepcia@grandviglas.sk](mailto:recepcia@grandviglas.sk).
- 18) V Hoteli je na viditeľnom a ubytovaným Klientom prístupnom mieste vyvesený evakuačný plán a označenie smeru evakuácie z Hotela. Klienti sú povinní sa počas svojho pobytu týmito inštrukciami riadiť.
- 19) Tento ubytovací poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.10.2023.

Vo Viglaš, 01.10.2023



.....  
ZÁMOK VIGLAŠ s. r. o.  
Ing. Tomáš Sokologorský, MBA  
General manager