

PREVÁDZKOVÝ PORIADOK Hotel Zerrenpach Anderlová 224 ,Osrbliie

(všeobecné nariadenie)

Identifikačné údaje prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia

Názov zariadenia: Hotel Zerrenpach

Zaradenie: Hotel s 3***

Prevádzkovateľ: Zerrenpach s.r.o., nám.SNP.16,Banská Bystrica 97401
Zapísaná v Obch.reg. vložka č.:28809/S

Zložky prevádzkového poriadku:

- I. Prevádzkový poriadok pre ubytováciu čast'**
- II. Prevádzkový poriadok posilňovne**
- III. Prevádzkový poriadok športovo -
odychového areálu Zerrelandia**
- IV. Ubytovací poriadok**
- V. Reklamačný poriadok a storno podmienky**

I. PREVÁDZKOVÝ PORIADOK pre ubytovaciú časť

1. Prevádzkový poriadok Hotela Zerrenpach v Osrblí (ďalej len zariadenie) určuje:

1. hygienické a protiepidemiologické zásady a opatrenia. Pri poskytovaní ubytovacích služieb je nutné ich dodržiavať. Služby ubytovaným hosťom sa môžu poskytovať výlučne iba v zariadeniach schválených orgánom na ochranu zdravia.
2. Na predchádzanie vzniku ohniska a šírenia prenosných ochorení je nevyhnutné dodržiavať pravidlá a zásady bezpečnosti práce, základné zásady hygienickoprevádzkového režimu a osobnej hygieny ich pracovníkov.
3. Kontrola dodržiavania týchto zásad je v pôsobnosti orgánov štátnej zdravotnej správy a ich výkonných zariadení.

2. Druh a spôsob poskytovania ubytovacích služieb

V zariadení sa poskytuje ubytovanie bez časového obmedzenia.

Dispozičné riešenie:

= prízemie budovy –recepčia ,vstupné priestory, wc , Reštaurácia, terasa ,ubytovacia časť s 17 izbami, a 1 apartmánom- z toho 7/2-posteľových, 9/3-posteľových, 1/4-posteľová + 3

posteľový apartmán ,príručný sklad čistého prádla a upratovacích potrieb pre chyžné

= prvé poschodie– ubytovacia časť s 17 izbami a 1 apartmánom- z toho 15/2-posteľových, 2/3-posteľových, + 3 posteľový apartmán ,kancelária hotela, raňajkáreň, banketová miestnosť ,posilňovňa pre ubytovaných hostí, wc, výlevka s prívodom teplej a studenej tečúcej pitnej vody a úložným priestorom čistiacich prostriedkov a potrieb, príručný sklad ,príručný sklad čistého prádla a upratovacích potrieb pre chyžné

-druhé poschodie - ubytovacia časť s 4 izbami a 1 apartmánom z toho 1/2-posteľová, 3/3posteľové, + 3 posteľový apartmán a príručný sklad čistého prádla a upratovacích potrieb pre chyžné

Celkom 100 pevných lôžok + možnosť 25 prísteliek
Celková kapacita Hotela spolu s prístelkami je 125 lôžok.

Každá izba je vybavená príslušným počtom lôžok, účelným nábytkom, stolom, stoličkami, alebo kreslami nočnými stolíkmi/poličkami s nočnými lampami, TV prijímačom so satelitným príjmom, hotelovým telefónom,sociálnym zariadením -

(umývadlo, sprchovací kút, WC), šatník.

Apartmány v Hoteli sú vybavený účelným nábytkom, stolom, stoličkami, nočnými stolíkmi / poličkami s nočnými lampami v spálni; v obývacej miestnosti: TV prijímačom so satelitným príjmom, hotelovým telefónom, gaučovou súpravou, komodou, kúpeľňou (umývadlo, vaňa na 2 poschodí je apartmán so sprch .kútom), samostatným WC; na chodbe je šatník.

Hotel poskytuje ďalšie nasledovné služby :

- Reštauračné , stravovacie a pohostinské služby
- Základné informačné a predajné služby
- Poskytovanie spoločenských priestorov ,požičiavanie hier a športových potrieb
- Možnosť zavolať si na objednávku priamo na izbu hosťa externé firmy poskytujúce služby ako sú masáže, pedikúra, manikúra, kaderníčka vizážistka.
- Posilňovňa v priestoroch hotela so vstupom z hlavného schodiska na -2.poschodí
- Kongresové miestnosti
- Multifunkčná miestnosť pre cca 160 ľudí na školenie alebo športové hry
- Športovo – oddychový areál Zerrenlandia v priestore za hotelom
- Bowlingový bar

3. Podmienky prevádzky a zásady ochrany zdravia ubytovaných a zamestnancov ubytovacieho zariadenia

Celý hotel je nefajčiarsky ! priestor pre fajčiarov je vyhradený v priestore pred hotelom a je je náležite označený.

Lekárnička je k dispozícii v kancelárii hotela a v kuchyni reštaurácie.

Počet pracovníkov - 3 chyžné, 2 recepčný*. Všetci pracovníci zabezpečujúci chod ubytovacieho zariadenia vlastnia platné zdravotné preukazy.

Zamestnanci majú vyhradený priestor pre šatne v suteréne hotela, pozostáva z 2 miestností ,wc, sprchového .kúta, chodby ,umývadla.

*Recepčný majú kumulovanú funkciu – recepčný a čašník alebo prevádzkár –recepčný

Vetranie hotela je prirodzené, osvetlenie kombinované, zber pevného odpadu je vo forme zberných nádob, vykurovanie je zabezpečované centrálnou kotolňou. Zásobovanie pitnou vodou je zabezpečené z miestneho vodovodu a kanalizácia je vedená do obecnej kanalizácie s obecnou ČOV Zber tuhého odpadu je na zmluvnom podklade s Obcou Osrbliu.

4. Spôsob skladovania a manipulácie s posteľnou bielizňou a frekvencia jej výmeny

Pranie lôžkovej bielizne je zabezpečené v práci externé/Pramako B.Bystrica/,

Pranie dekoračnej výbavy hotela /obrusy, utierky, závesy, záclony ,poťahy /, a manipulačný pracovný textil, perieme v práčovni hotela v suteréne -dispozičné riešenie je nasledovne: práčovňa -5 x plnoautomatická práčka + 1x odstredivá sušička prádla, 1x umývadlo s prívodom teplej a studenej vody , Použitá bielizeň je uskladňovaná v práčovni alebo v sklade špinavého prádla ,obidve miestnosti sú odvetrané odsávacím ventilátorom. Práčovňu obsluhujú chyžné.

Použitá bielizeň z ubytovacieho zariadenia je zhromažďovaná v sklade špinavej bielizne. Čistenie a pranie použitej posteľnej bielizne sa zabezpečuje externe (Pramako B.Bystrica). Čistá bielizeň je uskladňovaná v samostatnej miestnosti/Sklad čistého prádla, / v suteréne hotela, ktorý je vybavený poličkami na uloženie čistej bielizne. Čistá bielizeň sa prenáša do jednotlivých izieb v koši na bielizeň.

Ostatný dekoračný a úžitkový textil sa zhromažďuje v práčovni , kde sa vyperie a vysuší v sušičke. Odtiaľ sa suché expeduje do skladu čistého prádla v košoch na prádlo, kde sa vyžehlí a uloží do poličiek .

Pri manipulácii s posteľnou bielizňou je nutné zabezpečiť, aby nedošlo k zámene alebo kríženiu čistej so špinavou bielizňou, prípadne inej nežiaducej kontaminácii čistej bielizne. Výmena posteľnej bielizne sa uskutočňuje podľa štandardu pre 3*** hotel a vždy pri zmene ubytovaného.

Poškodená a opotrebovaná posteľná bielizeň sa vyradí z používania.

5. Spôsob a frekvencia bežného upratovania a celkového upratovania ubytovacieho zariadenia

Priestory ubytovacej časti sa upratujú denne. Táto činnosť je zabezpečovaná chyžnou, ktorá má k dispozícii miestnosť s výlevkou, tečúcou teplou a studenou vodou umiestnené na poschodí. Miestnosť slúži zároveň ako sklad čistiacich a dezinfekčných prostriedkov.

Denné upratovanie pozostáva z úpravy postelí,, utieranie prachu z nábytku, vysávania, hygienickej očisty kúpeľne a WC. V zariadeniach na osobnú hygienu sa zabezpečuje aj mokrá očista WC, umývadiel, vane a podláh. Podľa potreby sa doplňuje toaletný papier, mydlo a ďalšie hygienické potreby. Podľa potreby a použitia sa zabezpečuje výmena uterákov, osušiek a podnožníkov.

Chyžná zabezpečuje aj každodenné upratovanie spoločenských priestorov – spoločných chodieb a schodov v ubytovacej časti.

Celková dôkladná sanitácia ubytovacej časti sa vykonáva raz za 3 mesiace a spočíva v dôkladnej očiste všetkých priestorov, nábytku a zariadení, vrátane dezinfekcie, umývania okien a prevetrávanie priestorov a postelí. Zápis o sanitácii prevádzky vedie každá chyžná v prevádzkovom denníku chyžnej.

Opravy a údržbu zariadenia ubytovacej časti má v pracovnej náplni údržbár, ktorý po nahlásení poruchy u prevádzkara zariadenia (vedúceho pracovníka) zabezpečuje nápravu. O opravách a údržbe sa vedie zápis v prevádzkovom denníku chyžnej

6. Postup pri dezinfekcii a jej frekvencia v zariadeniach na osobnú hygienu

Všetky zariadenia na osobnú hygienu sa upratujú denne s použitím všetkých dostupných čistiacich a dezinfekčných prostriedkov z obchodnej siete

Záznamy o čistení a použití čistič. prostriedkov sa vedú v prevádzkovom denníku chyžnej, ktorý vedie každá zodpovedná chyžná osobitne.

7. Spôsob odstraňovania tuhého odpadu, frekvencia vyprázdňovania odpadových nádob, ich čistenie a dezinfekcia

Každá izba je vybavená odpadkovým košom, z ktorého je domový odpad zneškodňovaný do kontajnerov umiestnených za hotelom. Likvidácia odpadu z jednotlivých izieb sa uskutočňuje každý deň pri samotnom upratovaní jednotlivých izieb. Po vyprázdnení domového odpadu sa všetky odpadkové koše a samotný kontajner na komunálny odpad vyčistia a dezinfikujú roztokom Sava I.

Likvidácia komunálneho odpadu je zabezpečená podľa potreby. Vývoz komunálneho odpadu je zabezpečený Obecným úradom Osrblic.

Evidencia o všetkých kontrolovaných skutočnostiach a plnení ostatných zásad uvedených v tomto prevádzkovom poriadku, vrátane prevádzkovej kontroly, vedú chyžné a kontroluje prevádzkár alebo vedúci prevádzky v prevádzkovom denníku chyžnej.

II. Prevádzkový poriadok posilňovne

Tento prevádzkový poriadok stanovuje pravidlá a zásady fungovania posilňovne, jej využitia, správania sa a konania užívateľov, ich práva a povinnosti. Prevádzkový poriadok je záväzný pre všetkých návštevníkov využívajúcich toto zariadenie

Doba prevádzky:

Od 8.00 hod do 20.00 hod

Posilňovňa slúži výhradne hosťom Hotela Zerrenpach, nie je prístupná verejnosti, z toho dôvodu tu nie je k dispozícii šatňa.

Režim prevádzky:

1. Návštevník posilňovne si vyzdvihne kľúče na recepcii hotela Zerrenpach. Po ukončení cvičenia vráti kľúč späť. Ak medzitým prišiel ďalší návštevník, tak ponechá kľúč jemu.
2. Poplatok za jeden vstup do posilňovne je určený cenníkom prístupným na verejných priestranstvách hotela a na recepcii
3. Čas cvičenia počas jedného vstupu je max. 60 minút.
4. Deti do 15 rokov môžu navštevovať posilňovňu len v doprovode osoby staršej ako 15 rokov, ktorá za ne nesie zodpovednosť.

Prevádzkové pokyny:

1. Pri príchode do posilňovne je potrebné sa prezúť do prezuviek. Za stratu osobných vecí prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť.
2. Pri cvičení je každý povinný používať uterák ako podložku.

3. V prípade nepoužitia uteráka ako podložky počas cvičenia ,je po sebe cvičiaci povinný utrieť použité náradie papierovou utierkou a dezinfekčným prostriedkom Sanytol, ktoré sú k dispozícii v poličke v posilňovni
4. Návštevníci sú povinní dbať o vlastnú bezpečnosť ako aj bezpečnosť ostatných cvičiacich. Prevádzka posilňovne funguje bez športového dozoru. Za prípadné zranenie si je zodpovedný každý návštevník sám.
5. V posilňovni je potrebné dodržiavať poriadok a čistotu, po ukončení cvičenia odložiť po sebe náradie.
6. S nástrojmi a náradiami je potrebné zaobchádzať zodpovedne, šetrne a spôsobom k tomu určeným a chovať sa tak, aby nedochádzalo k jeho poškodzovaniu, a ani k ohrozovaniu zdravia vlastného alebo zdravia ostatných.
7. Pri zistení závad alebo poškodení treba ihneď informovať recepcného.
8. Pre hostí je k dispozícii WC v spoločenskej miestnosti odkiaľ je aj vstup do posilňovne.
9. Návštevník má k dispozícii v posilňovni aj umývadlo s pitnou tečúcou teplou a studenou vodou , jednorázové plastové poháre, uteráky, hygienické papierové utierky,

Obmedzenia:

1. V posilňovni je zakázané jesť, fajčiť a konzumovať alkoholické nápoje.
2. Je zakázané v posilňovni zdržiavať sa osobám, ktoré necvičia a nehradia poplatok za vstup.
3. S náradím a zariadením posilňovne je zakázané opúšťať miestnosť posilňovne.
4. Zákaz vodiť do posilňovne akékoľvek zvieratá.

Sankcie:

1. V prípade akéhokoľvek porušenia tohto prevádzkového poriadku možno návštevníkovi odoprieť vstup do posilňovne.
2. Návštevník je povinný uhradiť náklady na odstránenie spôsobenej škody.

Upratovanie Posilňovne:

Upratovanie je zabezpečené prostredníctvom chyžnej hotela podľa potreby počas fungovania a po uzatvorení posilňovne. Spočíva v dezinfekcii prístrojov a náradia ktoré prichádza do kontaktu s telom počas cvičenia s použitím dezinfekčného prostriedku Sanytol, vynesenia smetného koša, umytia umývadla s pitnou vodou, vyvetrania ,ometenia pavučín a umytia podlahy. O všetkom vedie zápis chyžná v denníku chyžnej.

III. Prevádzkový poriadok

Športovo-oddychový areál Zerrenlandia

zatvorené z dôvodu rekonštrukcie

Cenník vstupu je k dispozícii na recepcii.

1- Detské zážitkovo-športové ihrisko –Zerrenlandík

V ihrisku sa nachádza:

- Lanová dráha
- Preliezkový pavilón Maugli
- Pieskovisko LOĎ s lezeckou stenou
- Hojdačka so šmýkačkou
- Prístrešok hríbik

1. **Ihrisko je otvorené od 09:00 do 19:00 hod.**
2. Ihrisko je určené pre deti hostí hotela Zerrenpach
3. **Všetky deti musia byť doprevádzané osobou staršou ako 18 rokov. Deťom bez doprovodu nebude umožnený vstup. Doprovod je za deti plne zodpovedný počas celého pobytu na ihrisku.**
4. **Na ihrisku je prísne zakázané:**
 - Konzumovať akékoľvek jedlo, sladkosti, žuvačky a nápoje,
 - Šplhať sa po sieti na hranici medzi volejbalovým a detským ihriskom
 - liezť po šmýkačke v protismere,
 - šplhať sa na miesta ktoré sú nie priamo na to určené
 - vešať sa na reťaze, stáť na hojdačkách
 - agresívne hranie
 - Vyhadzovať piesok mimo pieskoviska a vhadzovať skaly a iné cudzie predmety a tekutiny do pieskoviska
 - Brať so sebou ostré predmety, šatky, šále, šperky na krk, alebo iné predmety ,ktoré by mohli spôsobiť zranenie na sebe alebo iným, brať na ihrisko vlastné hračky
 - fajčiť a piť alkoholické nápoje,
 - vstupovať deťom starším ako 5 rokov do lode pirátov s pieskoviskom .
 - pohybovať sa , bosý ,v šľapkách, žabkách alebo v inej nevhodnej obuvi.
 - Vykonávať akékoľvek hygienické potreby v celom priestore Zerrenlandie.
- Zdržovať sa pod dráhou lanovky a v tesnej blízkosti pred a za hojdačkami a pod lezeckými atrakciami a stenami
5. Pre deti je odporúčané tričko s dlhým rukávom a dlhé nohavice.
6. **Vstup na ihrisko je odporúčaný len v teniskách a inej pevnej športovej obuvi.**
7. lezecká stena je určená deťom vo veku 3 - 8 rokov.
8. **lod' pirátov s pieskoviskom je určená deťom vo veku 0,5 - 5 rokov.**
9. Pavilón Maugli je určený pre deti od 3 do 12 rokov a pre maximálnu nosnosť 60 kg.
10. **Vstupovať na lanovku je dovolené najviac jednému dieťaťu vo veku od 5 do 12 rokov**

11. Doprovod môže sprevádzať deti na atrakciách, avšak len na vlastné riziko, nakoľko sú tieto atrakcie navrhnuté pre deti do 12 rokov, alebo váhy 90 kg.
12. **Prevádzkovateľ ihriska nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadnú ujmu na zdraví a/alebo majetku osôb zdržiavajúcich sa v areáli Ihriska Zerrenlandia**
13. Deti s agresívnym správaním budú z ihriska vylúčené, bez nároku na akúkoľvek náhradu zaplateného vstupného. Posúdenie agresivity dieťaťa je v kompetencii personálu hotela Zerrenpach.
14. **Ak sa dosiahne kapacita ihriska (30 osôb), personál zamedzí vstupu ďalších návštevníkov do zóny ihriska a v takomto prípade je nutné počítať s čakacou dobou. Nároky voči prevádzkovateľovi vyplývajúce z tohto obmedzenia sú vylúčené.**
15. . Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo, zamedziť vstup osobám, ktoré vzbudzujú oprávnené pochybnosti o konaní a správaní sa v súlade s týmto prevádzkovým poriadkom (napr. pod vplyvom alkoholu, nedostatočná hygiena, nadmerná hlučnosť, agresívne správanie) Posúdenie skutočností je v kompetencii personálu Hotela Zerrenpach.
16. **Fotografovanie a kamerovanie na profesionálne účely je povolené len po predchádzajúcom súhlase majiteľa Hotela Zerrenpach.**
17. Psíkom a iným zvieratám hostí je vstup do Zerrenlandie zakázaný
18. **Za každé porušenie prevádzkového poriadku môže byť po dohovore zo strany personálu osoba, ktoré spôsobí toto porušenie, vykázaná z priestorov Zerrenlandie, bez možnosti náhrady zaplateného vstupného.**
19. V prípade akéhokoľvek poškodenia majetku ihriska, alebo k tomu prislúchajúcich priestorov je doprovod povinný uhradiť vzniknutú škodu na mieste a v jej plnom rozsahu.
20. **Priestor je monitorovaný kamerou**
21. Každá atrakcia je označená piktogramom o vymedzenom veku ,zákaze a názvom, je nutné rešpektovať to.
22. Možnosť požičať si hračky, hry a športové potreby je na recepcii v hoteli za poplatok.

2-Beachvolejbalové ihrisko/altánok

1. Vstup na ihrisko a všetky vykonávané činnosti sú na vlastnú zodpovednosť účastníkov. Ihrisko sa môže využívať len účel na ktorý bol vytvorený: beachvolejbal a plážový futbal do ihriska je povolený vstup len na boso.
2. **Na ihrisko môžu vstúpiť a používať len osoby, ktoré zaplatili poplatok , deti len s dozorom rodičov.**
3. Vstupné sa platí na recepcii hotela alebo v reštaurácii, kde Vám poskytnú lopty na plážový futbal a beachvolejbal.
4. **Prevádzková doba od 10,00 do 20,00 hod. v mesiacoch máj až september/podľa poveternostných podmienok/ možnosť nočných turnajov od 22.00 len pre firemné akcie ubytované v hoteli.**

5. Pri každom odchode je používateľ povinný vrátiť športové náčinie (lopty).
6. **Psy a iné zvieratá sa nesmú zdržiavať na ihrisku.**
7. Na ihrisku je zakázané fajčenie a požívanie alkoholických nápojov.
8. **Je zakázané vynášať, vyhadzovať z ihriska piesok alebo ho hádzať na stenu budovy.**
9. Všetky škody spôsobené úmyselne alebo nedbalosťou všeobecnej ochrany sa považujú za ničenie majetku a požaduje sa za ne náhrada.
10. **V prípade poruchy na zariadení objektu, podajte informáciu zamestnancovi baru alebo recepcie**
12. Pre očistu slúži výlučne vonkajšia plážová sprcha ! **zákaz vykonávať akékoľvek hygienické potreby v priestore Zerrenlandie mimo WC**
13. Je prísne zakázané vynášať hotelový a reštauračný inventár do priestoru celej Zerrenlandie ako aj uteráky, deky a osušky z izieb hotela
14. **K altánku je na základe dohody k dispozícii gril, ohnisko a drevené uhlie (za doplatok).**
15. V prípade akéhokoľvek poškodenia majetku ihriska, alebo k tomu prislúchajúcich priestorov je každý dospelý alebo detský doprovod povinný uhradiť vzniknutú škodu na mieste a v jej plnom rozsahu.
16. **Za každé porušenie prevádzkového poriadku môže byť po dohovore zo strany personálu osoba, ktorá spôsobí toto porušenie, vykázaná z priestorov Zerrenlandie, bez možnosti náhrady zaplateného vstupného.**

Prosíme Vás aby ste dodržiavali prevádzkový poriadok a prispeli tak obojstrannej spokojnosti prevádzky ihriska a hostí hotela Zerrenpach. Ďakujeme ☺

IV. UBYTOVACÍ PORIADOK

/platí od 1.1.2017/

Klient, ktorý si prenájme izbu sa súčasne zaväzuje, že bude dodržiavať tento ubytovací poriadok.

Ak ho poruší, vedenie hotela má právo pobyt zrušiť bez nároku na vrátenie zaplatených peňazí za pobyt a udeliť stanovenú finančnú pokutu.

1. Hotel môže ubytovať len klienta, ktorý sa riadne prihlási. Za týmto účelom klient predloží príslušnému pracovníkovi hotela na recepcii alebo v kancelárii svoj platný doklad o 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. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2. Každý klient, ktorý nie je štátnym občanom SR (cudzinec) je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov vyplniť a odovzdať na recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu, predložené klientovi pri príchode zamestnancom Hotela, pričom všetky požadované údaje je povinný uviesť pravdivo a úplne.

3. Hotel poskytuje klientovi služby aspoň v rozsahu a kvalite, určenej príslušnou vyhláškou o kategorizácii a zatriedovaní ubytovacích a stravovacích zariadení, podľa ktorej je hotel zatriedený.

4. Užívanie ubytovania v hoteli je povolené len osobám, ktoré nie sú postihnuté infekčnými chorobami.

5. Na základe objednaného ubytovania je hotel povinný klienta ubytovať od 14:00 najneskôr do 20:00 hodiny – do tohto času izbu pre klienta rezervuje, ak nie je na objednávke uvedené inak.

Ak klient požiadava o predĺženie ubytovania, môže mu hotel poskytnúť aj inú izbu, než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný (ak to obsadenie hotela dovoľuje).

6. Ak si klient vopred objedná jednolôžkovú izbu a objednávka mu bola ihneď potvrdená, účtuje Hotel klientovi len cenu za jednolôžkovú izbu aj v prípade, ak z vlastného podnetu ubytuje hotel klienta vo viac lôžkovej izbe alebo apartmáne.

7. Klient používa izbu počas doby, ktorú dohodol s hotelom
Ak nebol čas ubytovania vopred dohodnutý, **odhlási klient svoj pobyt najneskôr do 10:00 hodiny** posledného dňa, **v tom istom čase uvoľní izbu. Ak tak klient neurobí do 13:00 hod. účtuje hotel poplatok 20€/izba po 13:01 hod účtujeme pobyt za nasledujúcu noc.**

8. Klient, ktorý sa ubytuje pred 6:00 hodinou rannou, uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc. Klient, ktorý požaduje ubytovanie pred 10:00 hodinou a izba sa preto nemohla predchádzajúcu noc prenajať, platí ubytovanie i za predchádzajúcu noc.

9. Klient pri obsadení izby si vo vlastnom záujme prekontroluje stav a funkčnosť zariadení na izbe a prípadné závady ihneď nahlási na recepcii hotela alebo pri bare v reštaurácii.

10. Klient súhlasí s tým, že do jeho izby počas celej doby trvania jej prenájmu má právo vstúpiť za účelom vykonania svojich služobných povinností hotelová gazdiná, chyžná, údržbár, vedúci Hotela.

11. Hotel zodpovedá tak za veci vnesené klientom do ubytovacieho zariadenia, ako aj za škodu na odložených veciach, len pokiaľ tieto veci boli uložené **na mieste k tomu vyhradenom/ napr: lyžiareň a pod.**, maximálne však do výšky stanovenej nariadením vlády 87/1995 - 300€. Za peniaze, cenné veci a doklady zodpovedá Hotel bez obmedzenia, len ak ich prevzal do úschovy oproti potvrdeniu.

12. Hotel nezodpovedá za prípadné nezhody alebo konflikty medzi hosťami, ale v rozsahu zákonných možností urobí nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie poriadku a kludu v ubytovacích a odbytových priestoroch.

13. Na izbe môže hosť prijímať návštevy **iba so súhlasom príslušného pracovníka Hotela po zapísaní do knihy návštev v čase od 8:00 hodiny do 22:00 hodiny.**

Hotel zabezpečí pri ochorení alebo zranení klienta poskytnutie lekárskej pomoci prípadne prevoz do nemocnice.

14. Celý hotel Zerrenpach je nefajčiarsky! fajčiť je možné len vo vyhradenom priestore označenom ako miesto pre fajčiarov v exteriéri.

15. Na izbe, balkóne alebo v spoločenských miestnostiach Hotela klient nesmie fajčiť, premiestňovať zariadenie, vykonávať opravy alebo akékoľvek zásahy do televíznych prijímačov, prípadne do elektrickej siete alebo inej inštalácie.

V objekte Hotela a osobitne na izbe je pre klientov ZAKÁZANÉ používať vlastné elektrické spotrebiče !!!!!

napríklad : elektrické ohrievače miestností, obuvi , varné zariadenia

Toto nariadenie sa netýka elektrických spotrebičov slúžiacich k osobnej hygiene klienta (holiace prípadne masážne strojčky, sušiče vlasov a pod.).

V prípade porušenia tohoto ustanovenia chybná daný elektrospotrebič prinesie do kancelárie hotela a klientovi bude účtovaná peňažná sankcia vo výške 200€.

16. Klient sa nesmie na izbe ani chodbách hotela hlučne zabávať, spievať, nahlas počúvať rozhlasový alebo televízny program. V čase od 22:00 hodiny do 6:00 hodiny je povinný dodržiavať nočný klud.

17. **Z bezpečnostných dôvodov nie je povolené ponechávať deti do 10 rokov veku bez dozoru dospelých na izbe, chodbách a v ostatných spoločenských priestoroch Hotela. Za ich prípadné zranenia spôsobené ponechaním detí bez dozoru dospelých osoby hotel nezodpovedá**

18. **Vynášanie hotelového inventára von z izieb a von z hotela je zakázané ,rovnaako aj vynášanie uterákov, diek a osušiek do priestoru bazénu a Zerrelandie.**

19. **Ubytovanie domácich zvierat je** spoplatnené a povolené len za predpokladu, že ich majiteľ preukáže ich nezávadný zdravotný stav a počas pobytu dodrží všetky veterinárne a hygienické predpisy. K pobytu domácich zvierat je potrebný súhlas vedenia penziónu. Zvieratám je zakázaný vstup do tých priestorov a pobyt v nich, kde sú skladované potraviny, pripravované alebo podávané jedlá

a nápoje. Psi musia nosiť vo všetkých verejných priestoroch hotela náhubok a musia byť vedené na vôdzke. Nie je dovolené, aby zvieratá boli v hotelových priestoroch a to vrátane hotelovej izby, ponechávané bez dozoru ubytovaného hosťa (majiteľa alebo doprevádzajúcej osoby).

Zvieratá nesmú odpočívať - ležať na lôžku alebo na ostatnom zariadení, ktoré slúži k odpočinku hosťa. Nie je povolené používať sprchu alebo umývadlo na kúpanie alebo umývanie zvierat. Na kŕmenie zvierat sa nesmie používať inventár, ktorý slúži k príprave alebo podávaniu pokrmov hosťom. Osoba, ktorá doprevádza zviera zodpovedá za dodržiavanie nočného kludu v dobe od 22:00 hodiny do 7:00 hodiny a znáša zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvieratám na majetku penziónu.

20. **Klientovi nie je povolené brať na izbu športové náradie a predmety, na ktorých úschovu je vyhradené iné miesto.**

21. Ubytovaný hosť má právo využívať všetky zariadenia prenajatej izby a spoločenských miestností. Za všetky škody spôsobené na majetku Hotela zodpovedá klient podľa platných predpisov.

22. V prípade veľkého záujmu klientov Hotela o využívanie doplnkových služieb ako napr. biliard, bowling, wellness alebo sauna, si Hotel vyhradzuje právo obmedziť vstup resp.

využívanie služieb klienta na I. hodinu doplnkovej služby.

23. Ubytovaný hosť je povinný pri odchode z izby uzavrieť vodovodné uzávery, zhasnúť elektrické spotrebiče a osvetlenie miestností, uzatvoriť okná i dvere a hotelovú kartu odovzdať na recepcii. Za stratu karty účtuje hotel sumu 3,- € za kus. Ubytovaný hosť sa nesmie pohybovať v technických prechodoch, miestnostiach a iných technických priestoroch hotela a skladovacích priestoroch ako aj v miestnostiach určených pre personál. Hosť má zakázané voľne vstupovať do priestorov s plateným vstupom ako je Zerrelandia/altánok ,bazén, posilňovňa.

24. Ubytovaný hosť platí účet zvyčajne pri príchode. Za ubytovanie a ostatné služby je klient povinný platiť ceny v súlade s platným cenníkom, ktorý je k dispozícii na recepcii alebo pri bare v reštaurácii.

25. Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti Hotela práma vedenie Hotela **Kniha prianí a sťažnosti** je k dispozícii v kancelárii Hotela

26. Klient je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku od momentu, kedy si

prenajal izbu. V prípade, že ho závažným spôsobom poruší, vedenie Hotela Zerrenpach má právo odstúpiť od zmluvy a poskytnutí ubytovacej služby aj pred uplynutím dohodnutej doby.

Za porušenie ktoréhokoľvek zákazu uvedeného v ubytovacom poriadku bude klientovi účtovaná peňažná sankcia vo výške 50€,pokiaľ nie je stanovená iná suma .

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

Hotel si vyhradzuje právo na úpravu prevádzkových časov jednotlivých stredísk v závislosti od sezóny.

Hosť svojim podpisom potvrdzuje, že v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení bol poučený o spracúvaní svojich osobných údajov a v prípade označenia príslušného poľa v Prílohe č. 1 udeľuje súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov; obsah poučenia o spracúvaní osobných údajov a súhlasu so spracúvaním osobných údajov tvorí Prílohu č. 1 – neoddeliteľnú súčasť týchto Zmluvných podmienok ubytovania – Ubytovacieho poriadku.

Ubytovací poriadok je platný od 01.01.2017.

Číslo izby

Meno hosťa

Podpis hosťa

HOTEL ZERRENPACH ***

Zmluvné podmienky ubytovania – Ubytovací poriadok

Príloha č. 1 k Zmluvným podmienkam – Ubytovaciemu poriadku

Poučenie o spracúvaní osobných údajov a súhlas so spracúvaním osobných údajov

Host' (ďalej aj dotknutá osoba) berie na vedomie, že spoločnosť Zerrenpach s. r. o., IČO: 50 021 915 (ďalej aj prevádzkovateľ) spracúva jej osobné údaje v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení:

- na základe zákona č. 253/1998 Z. z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky v platnom znení v rozsahu meno a priezvisko, číslo OP alebo cestovného dokladu, adresa trvalého pobytu a doba ubytovania, a to na účely vymedzené týmto zákonom;
- na základe zákona č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení v rozsahu meno a priezvisko, dátum a miesto narodenia, štátna príslušnosť, miesto trvalého pobytu, účel pobytu, číslo a údaje cestovného dokladu, číslo víza, adresa pobytu v SR, meno ubytovateľa, podpis a mená a priezviská spolucestujúcich detí, a to na účely vymedzené týmto zákonom (v prípade ak je host' štátnym príslušníkom tretej krajiny);
- na základe zákona č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení v rozsahu meno a priezvisko, dátum narodenia, štátna príslušnosť, číslo a údaje cestovného dokladu alebo preukazu totožnosti a podpis, a to na účely vymedzené týmto zákonom (v prípade ak je host' občanom Únie a rodinným príslušníkom občana Únie);
- na základe zákona č. 582/2004 Z. z. o miestnych daniach a miestnom poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady v platnom znení a v rozsahu stanovenom v aktuálne platnom všeobecne záväznom nariadení obce Osrbli (k 17.03.2014 v rozsahu meno a priezvisko, trvalý pobyt, dátum narodenia, dátum príchodu a odchodu stanovenom vo všeobecne záväznom nariadení obce č. 01/2013 a č. 2/2013), a to na účely vymedzené týmito predpismi;
- na základe zmluvy o ubytovaní (Zmluvné podmienky ubytovania – Ubytovací poriadok) v rozsahu osobných údajov poskytnutých v procese rezervácie a pri uzatvorení a realizácii zmluvy o ubytovaní na účely zabezpečenia a poskytnutia objednaných služieb a plnenia zmluvných povinností;
- na základe súhlasu host'a ako dotknutej osoby so spracúvaním osobných údajov v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, emailová adresa, telefónne číslo; tento súhlas host' dobrovoľne a výslovne poskytuje spoločnosti Zerrenpach s. r. o., IČO: 50 021 915 pripojením svojho podpisu v zmluve o ubytovaní (Zmluvné podmienky ubytovania – Ubytovací poriadok), a to na účely realizácie marketingových aktivít, najmä na účely účasti vo vernostných a podobných programoch hotela, a to po dobu, počas ktorej sú tieto aktivity uskutočňované. Tento súhlas môže host' odvolať formou písomnej žiadosti pred uplynutím času, na ktorý bol súhlas udelený.

Poskytovanie osobných údajov na základe vyššie uvedených právnych predpisov a pre účely zmluvy o ubytovaní je povinné. V prípade ak host' v rozpore s právnou povinnosťou odmietne poskytnúť prevádzkovateľovi osobné údaje, prevádzkovateľ neposkytne host'ovi ubytovacie služby. Poskytovanie osobných údajov na základe súhlasu dotknutej osoby je dobrovoľné.

Prevádzkovateľ poskytnuté osobné údaje nezverejňuje, neuskutočňuje ich cezhraničný prenos a poskytuje/sprístupňuje ich len štátnym orgánom a orgánom verejnej správy vymedzeným vo vyššie

uvedených alebo v iných všeobecne záväzných právnych predpisoch, najmä Policajnému zboru SR, orgánom, ktoré plnia úlohy na úseku ochrany ústavného zriadenia, vnútorného poriadku a bezpečnosti štátu alebo obrany štátu a obci ako správcovi dane.

Svojim podpisom host' ako dotknutá osoba súčasne potvrdzuje, že bol spoločnosťou Zerrenpach s. r. o., IČO: 50 021 915, poučený o svojich právach v zmysle § 28 zákona č. 122/2013 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, najmä o nasledovných právach:

- právo vyžadovať od prevádzkovateľa na základe písomnej žiadosti potvrdenie, či sú o nej spracúvané osobné údaje alebo nie;
- právo vyžadovať od prevádzkovateľa na základe písomnej žiadosti vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme, presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie a zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
- právo vyžadovať od prevádzkovateľa na základe písomnej žiadosti zabezpečenie opravy alebo likvidácie jej nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, a zabezpečenie likvidácie jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, dotknutá osoba môže požiadať o ich vrátenie;
- právo vyžadovať od prevádzkovateľa na základe písomnej žiadosti zabezpečenie likvidácie jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona, a zabezpečenie blokovania jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti;
- pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, právo podať Úradu na ochranu osobných údajov SR návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.

V Osrblí dňa

.....

REKLAMAČNÝ PORIADOK

vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka v platnom znení, § 411 až § 441 Obchodného zákonníka v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

ČI. I

Všeobecné ustanovenia

- 1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby predávané poskytovateľom služieb ZERRENPACh s.r.o., (ďalej len „poskytovateľ“) vo svojich zariadeniach, v súlade s predmetom jeho činnosti spotrebiteľom (ďalej len „kupujúci“ alebo „spotrebiteľ“).
- 2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov poskytovateľa ako predávajúceho a kupujúceho ako zákazníka.
- 3. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
- 4. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 5. Reklamácie sa vybavujú počas otváracej doby v tej prevádzke, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený: ZERRENPACh s.r.o. ,prevádzka: Anderlová 224 Osrblie 97645 reklamácie vybavuje: Magurová Ingrid, Marek Krupčiak 0903 201 778
- 6. K reklamácie je potrebné vždy predložiť doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutí služby (faktúru, pokladničný blok).
- 7. O každej reklamácie sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, originál sa založí.
- 8. Každá reklamácia sa zapíše na novú stranu Knihy želaní a sťažností, s kópiou. Kópia listu sa vydá spotrebiteľovi. V prípade, že reklamácia nebola vybavená hneď, dolná časť kópie ostáva u predávajúceho - postúpi sa vedúcemu zamestnancovi. Po vybavení reklamácie sa zašle spotrebiteľovi za účelom oznámiť spôsob vybavenia reklamácie.
- 9. Ak reklamácia nebola vybavená ihneď, predávajúci písomne oznámi spotrebiteľovi spôsob vybavenia reklamácie, a to najneskôr v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

ČI. II Práva spotrebiteľa

- 1. Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v dobrej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

- 2. Každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ktorými sú zmluvy uzatvorené podľa Občianskeho zákonníka) alebo Obchodného zákonníka, ako aj všetky iné zmluvy, ktorých charakteristickým znakom je, že sa uzatvárajú vo viacerých prípadoch, a je obvyklé, že spotrebiteľ obsah zmluvy podstatným spôsobom neovplyvňuje; aj na spotrebiteľské zmluvy, ktoré neboli uzatvorené podľa Občianskeho zákonníka, sa primerane použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka.
- 3. Spotrebiteľ sa môže proti porušiteľovi domáhať na súde ochrany svojho práv, proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa.

Čl. III.

Povinnosti predávajúceho

- 1. Predávajúci je povinný
 - a) predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov,
 - b) predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely,
 - c) predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté ceny ○ d) správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb, ○ e) zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb,
 - f) dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo právnym predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu,
 - g) predviesť spotrebiteľovi výrobok, ak to povaha výrobku umožňuje, ○ h) zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich bezpečné použitie.
- 2. Predávajúci nesmie spotrebiteľovi ○ a) ukladať povinnosť bez právneho dôvodu, ○ b) upierať práva v zmysle čl. II. Tohto reklamačného poriadku a § 3 zákona c. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
- 3. Predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach; nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa právnych predpisov.
- 4. Predávajúci je povinný rezervované výrobky po celý čas rezervácie osobitne označiť s uvedením času, dokedy sú rezervované; platí to aj o zaplatených výrobkoch, ktoré sa nachádzajú v prevádzkarni do času ich prevzatia spotrebiteľom alebo dodania spotrebiteľovi.
- 5. Predávajúci nesmie klamať spotrebiteľa, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje alebo zamlčať údaje o vlastnostiach výrobku alebo služby alebo o nákupných podmienkach, pričom za klamanie spotrebiteľa sa považuje tiež ponuka alebo predaj výrobkov alebo poskytovanie služieb porušujúcich práva duševného vlastníctva, ako aj skladovanie takých výrobkov s cieľom ponuky alebo predaja.

- 6. Predávajúci je povinný dodať tovar alebo poskytnúť službu:
 - a) v deň, ktorý je v zmluve určený alebo určený spôsobom určeným v zmluve
 - b) kedykoľvek počas lehoty, ktorá je v zmluve stanovená alebo určená v zmluve, ibaže zo zmluvy alebo z účelu zmluvy, ktorý bol predávajúcemu známy pri uzavretí zmluvy vyplýva, že dobu dodania v rámci tejto lehoty určuje kupujúci.
 - c) Ak zo zmluvy nevyplýva niečo iné, začína lehota, v ktorej sa má tovar dodať, plynúť odo dňa uzavretia zmluvy. Ak však podľa zmluvy má kupujúci splniť určité povinnosti ešte pred dodaním tovaru (napr. predložiť nákresy potrebné na výrobu tovaru, zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť alebo zabezpečiť jej zaplatenie), začína táto lehota plynúť až odo dňa splnenia tejto povinnosti.

Čl. VI Zodpovednosť za vady

- 1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec alebo poskytnutá služba pri prevzatí kupujúcim.
- 2. Kupujúci je povinný prezrieť si tovar alebo sa oboznámiť s obsahom poskytovanej služby najneskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe, pričom sa prihliadne na povahu tovaru alebo poskytnutej služby.
- 3. Ak kupujúci tovar alebo poskytovanú službu neprezrie alebo nezariadil, aby sa prevzal v case prechodu nebezpečenstva škody na tovare alebo poskytnutej službe, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar alebo poskytnutá služba už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.
- 4. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.
- 5. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 6. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
- 7. Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
- 8. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar alebo službu pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
- 9. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru alebo služby, a to najmä:
 - množstevný a sortimentný rozdiel,
 - znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.),
 - nekvalitne poskytovaná služba.

□

10. Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru, odstránením reklamovanej vady služby alebo vrátením alebo znížením kúpnej ceny.

- 11. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
- 12. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:
 - a) o ktorých kupujúci v čase uzavretia kúpnej zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, iba že sa vady týkajú vlastností tovaru, alebo poskytnutej služby, ktoré mal alebo mala mať podľa zmluvy.
 - b) zákazník spôsobil vadu tovaru alebo poskytnutej služby sám, ○ c) zákazník pred prevzatím tovaru alebo služby o vade tovaru alebo služby vedel, resp. bol na vadu alebo vadnú službu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu alebo vadnú službu poskytnutá zľava z ceny tovaru alebo služby;
 - d) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
 - e) boli porušené ochranné plomby na tovare,
 - f) boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí,
 - g) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
 - h) vady vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy,
 - i) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca, ○ j) vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

ČI. V

Nebezpečenstvo škody na tovare alebo poskytnutej službe

- 1. Nebezpečenstvo škody na tovare (§ 368 ods. 2 Obch.zák.) prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo ak tak neurobí včas, v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci poruší zmluvu tým, že tovar neprevezme.
- 2. Ak má kupujúci prevziať tovar od inej osoby, než je predávajúci, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho v čase určenom na dodanie tovaru, ak sa v tomto čase umožnilo kupujúcemu nakladať s tovarom a o tejto možnosti kupujúci vedel. Ak sa kupujúcemu umožní nakladať s tovarom alebo ak sa dozvie o tejto možnosti až neskôr, prechádza nebezpečenstvo v čase, keď má túto možnosť a dozvie sa o nej.
- 3. Ak je predávajúci povinný podľa zmluvy odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste na prepravu tovaru kupujúcemu, prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo škody na tovare jeho odovzdaním dopravcovi v tomto mieste. Ak kúpna zmluva zahŕňa povinnosť

□

predávajúceho odoslať tovar, ale predávajúci nie je povinný odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, keď sa tovar odovzdá prvému dopravcovi na prepravu do miesta určenia. Skutočnosť, že predávajúci nakladá s dokladmi vzťahujúcimi sa na prepravovaný tovar, nemá vplyv na prechod nebezpečenstva škody na tovare.

4. Nebezpečenstvo škody na tovare určenom podľa druhu a kupujúcim neprevzatom však neprechádza na kupujúceho, dokiaľ tovar nie je jasne vyznačený na účel zmluvy označením na tovare alebo prepravnými dokladmi alebo určený v správe zaslanej kupujúcemu alebo inak vymedzený.

- 5. Strany si môžu dohodnúť, že nebezpečenstvo škody na tovare prechádza pred dobou uvedenou v § 455 až 458 Obch. zák. len pri tovare jednotlivo určenom alebo pri tovare určenom podľa druhu, ak tento tovar je v čase prechodu nebezpečenstva škody dostatočne oddelený a odlíšený od iného tovaru toho istého druhu.
- 6. Ak sa tovar v čase uzavretia zmluvy už prepravuje, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare jeho odovzdaním prvému dopravcovi. Ak však predávajúci pri uzavretí zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mal vedieť, že už došlo ku škode na tovare, znáša túto škodu predávajúci.
- 7. Škoda na tovare, ktorá vznikla po prechode jej nebezpečenstva na kupujúceho, nemá vplyv na jeho povinnosť zaplatiť kúpnu cenu, ibaže ku škode na tovare došlo v dôsledku porušenia povinnosti predávajúceho.
- 8. Účinky odseku 1 tohto článku nenastanú, ak kupujúci využil svoje právo požadovať dodanie náhradného tovaru alebo právo odstúpiť od zmluvy.

Čl. VI.

Záručná doba

- 1. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.
- 2. Záručná doba je 24 mesiacov.
- 3. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
- 4. Ak ide o použitú vec, zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
- 5. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.
- 6. Na žiadosť zákazníka je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe.
- 7. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchle kazia, musia sa uplatniť najdlhšie v deň nasledujúci po kúpe a pri použitých veciach najdlhšie do šiestich mesiacov po ich kúpe; inak práva zaniknú.

□

Čl. VII Plynutie záručnej doby

- 1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom.
- 2. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 3. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.
- 4. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom.
- 5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
- 6. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Čl. VIII

Vady odstrániteľné

- 1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 2. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu vecí, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 4. Ak spotrebiteľ reklamuje výrobok kvôli vade do 6 mesiacov od zakúpenia, platí, že vada existovala už v čase predaja.

Čl. IX Vady neodstrániteľné

- 1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu vecí alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- 2. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
- 3. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny vecí resp. poskytnutie služby navyše.

□

Čl. X Vec predávaná so zľavou

- 1. Ak vec alebo služba predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec alebo poskytnutá služba má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu alebo poskytnutie adekvátnej služby navyše.
- 2. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

Čl. XI Uplatnenie práva

- 1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená alebo u ktorého bola poskytnutá služba.
- 2. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre zákazníka bližšom, uplatní zákazník právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.
- 3. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a zákazníkom.

Čl. XII

Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie

- 1. Predávajúci je povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
- 2. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
- 3. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste, to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoba.
- 4. V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- 5. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.
- 6. Spotrebiteľ je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru alebo vadne poskytnutej službe bez zbytočného odkladu po tom čo vadu alebo vadne poskytnutú službu zistil, a to predložením vadného tovaru v predajni alebo preukázaním na vadne poskytnutej službe.
- 7. Spotrebiteľ, ktorý uplatňuje nároky z väd, vyplní reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje, alebo akým spôsobom bola vadne poskytnutá služba a odovzdá vadný tovar predávajúcemu.
- 8. V reklamačnom protokole uvedie spotrebiteľ uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e - mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumieť o spôsobe vybavenia reklamácie.
- 9. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť.
- 10. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží spotrebiteľ daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho, prípadne riadne a čitateľne vyplnený „Záručný list“ s vyplneným dátumom predaja, pečiatkou predajne a

podpisom predavača, ak bol predávajúcim vystavený, dokumentáciu k tovaru a všetky jeho časti pre prípad výmeny, zľavy z kúpnej ceny alebo poskytnutie adekvátnej služby navyše.

- 11. Neúplný alebo neoprávnene zmenený záručný list alebo pokladničný doklad je neplatný.
- 12. Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.
- 13. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
- 14. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
- 15. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru zaslať alebo výsledky odborného posúdenia preukázať
- 16. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.
- 17. Evidencia o reklámii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

ČI. XIII

Záverečné ustanovenia

- 1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania konateľom spoločnosti.
- 2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
- 3. Súčasťou reklamačného poriadku je príloha stornovacie podmienky a storno poplatky

Storno podmienky

Storno podmienky a storno poplatky sú súčasťou reklamačného poriadku Hotela Zerrenpach

Storno podmienky a storno poplatky

1. Pri storne celej skupiny (nad 15 osôb) v termíne do 90 dní pred nástupným termínom, stanovuje sa 5% storno poplatok z celkovej ceny ubytovania.

Pri storne celej skupiny (nad 15 osôb) v termíne do 60 dní pred nástupným termínom, stanovuje sa 10% storno poplatok z celkovej ceny ubytovania.

Pri storne celej skupiny (nad 15 osôb) v termíne do 30 dní pred nástupným termínom, stanovuje sa 15% storno poplatok z celkovej ceny ubytovania.

Pri storne celej skupiny (nad 15 osôb) v termíne do 10 dní pred nástupným termínom, stanovuje sa 45% storno poplatok z celkovej ceny ubytovania.

Pri storne celej skupiny (nad 15 osôb) v termíne do 0-9 dní pred nástupným termínom, stanovuje sa 75% storno poplatok z celkovej ceny ubytovania.

Storno jednotlivcov (do 15 osôb) v termíne do 30 dní pred dátumom príchodu, je bez finančného postihu.

2. Pri storne jednotlivých klientov a skupín do 14 osôb v termíne:

- 29 - 21 dní pred nástupom sa stanovuje 25% storno poplatok z celkovej ceny ubytovania
- 20 - 14 dní pred nástupom platí 50% storno poplatok z celkovej ceny ubytovania
- 13 - 7 dní pred nástupom platí 80% storno poplatok z celkovej ceny ubytovania
- 7 a - menej dní pred nástupom platí 100% storno poplatok, t.j. ubytovanie sa hradí v plnej výške. Pri storne v deň nástupu alebo pri nestornovanom pobyte, prípadne pri nenastúpení hosťa sa platí 100% storno poplatok (cena ubytovania za celý pobyt) ako aj cena prvého zabezpečeného obeda prípadne večere.

V prípade storna alebo skrátenia ci nenastúpenia pobytu hosťa z titulu choroby, úmrtia, živeľnej pohromy alebo ťažkej havárie – si klient uplatňuje účtované storno poplatky cestou príslušnej poisťovne, ak má uzatvorené cestovné poistenie.

3. V prípade ojedinelého, akútneho storna pobytu zo strany hotela do 30 dní pred nástupom uhradí hotel zákazníkovi 10% celkovej ceny pobytu.

Po tomto termíne rieši hotel mimoriadne udalosti, ktoré by boli príčinou prípadného storna už potvrdenej objednávky pobytu, zabezpečením náhradného ubytovania v danej lokalite na rovnakej úrovni aj za cenu doplatku pri kvalitnejšom ubytovaní, v prípade neakceptovania náhradného ubytovania zo strany zákazníka, hotel znáša prípadné odškodnenie požadované zákazníkom.

4. V prípade dobrovoľného, predčasného odchodu hosťa z hotela (skrátenie pobytu) bez vážneho dôvodu, nemá hosť ani cestovná kancelária nárok na vrátenie sumy za nedočerpané služby.

Osoba zodpovedná za reklamácie: Juraj Vlček ,konateľ Zerrenpach s.r.o V Osrblí

26.12.2016 pečiatka a podpis konateľa