

UBYTOVACÍ A REKLAMAČNÝ PORIADOK PENZIÓN ZWOLEŇČAN

Vážení hostia,

pre zabezpečenie a poskytovanie čo najlepších služieb v našom penzióne, dovoľujeme si Vás informovať o povinnostiach a právach penzionu a jeho klienta.

I. UBYTOVACÍ PORIADOK

1. Penzión rezervuje ubytovanie na základe objednávky cez rezervačný systém.
2. Penzión môže ubytovať klienta, ktorý sa riadne prihlási. Pred nástupom na pobyt je hosť povinný vyplniť ONLINE registráciu /CHECK-IN ato s platným identifikačným dokladom - občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti.
3. 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 penziónu, pričom všetky požadované údaje je Klient povinný uviesť pravdivo a úplne.
3. Ak klient požiada o predĺženie ubytovania, môže mu penzión, ak mu vie vyhovieť - ponúknuť aj inú izbu než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.
4. Obsadenie izby je možné v deň nástupu **po 14:00**, uvoľnenie izby je v deň odchodu **do 10:00**. Ak hosť neuvoľní ubytovanie v stanovenom čase, je ubytovacie zariadenie oprávnené účtovať ubytovanie za nasledujúci deň.
5. Klient, ktorý sa ubytuje pred 6:00 hodinou rannou, uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
6. Klient, ktorý požaduje ubytovanie pred 12:00 hodinou a izba sa preto nemohla predchádzajúcu noc prenajať, platí ubytovanie i za predchádzajúcu noc.
7. Klient si pri obsadení izby vo vlastnom záujme prekontroluje stav a funkčnosť zariadení na izbe a prípadné závady ihneď nahlási vedúcemu prevádzky.
8. Klient súhlasí s tým, že do jeho izby počas celej doby trvania jej prenájmu má právo vstúpiť za účelom vykonania svojich služobných povinností chýžná, údržbár, prípadne riaditeľ penziónu.
9. Prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia **nezodpovedá** za veci ubytovanými hosťami vnesené do objektu, priestorov určených na ubytovanie alebo na uloženie vecí.
10. V prípade akýchkoľvek škôd, ktoré vzniknú neohľaduplým zaobchádzaním s vecami nachádzajúcimi sa v priestoroch objektu a jeho

zariadením, je ubytovaný povinný škodu nahlásiť a primerane znášať náklady, ktoré vzniknú ubytovateľovi pri ich odstraňovaní.

11. Ubytovateľ si vyhradzuje právo ukončiť pobyt hosťa bez nároku na náhradu za ubytovanie v prípade, ak ubytovaný v ubytovacom zariadení porušuje dobré mravy alebo inak porušuje ubytovací poriadok.
12. Ubytovanie **zvierat** nie je povolené.
13. V objekte je na viditeľnom a ubytovaným hosťom prístupnom mieste vyvesený **požiarny poriadok**. Ubytovatelia sú povinní riadiť sa pri svojom pobyte týmto požiarnym poriadkom.
14. Ubytovateľ nezodpovedá za stratu a poškodenie vecí uložených v apartmáne ani v celom objekte.
15. Penzión 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.
16. Na izbe alebo v spoločenských miestnostiach penziónu klient nesmie premiestňovať zariadenie, vykonávať opravy alebo akékoľvek zásahy do televíznych prijímačov, prípadne do elektrickej siete alebo inej inštalácie.
17. Klient sa nesmie na izbe ani na chodbách penziónu hlučne zabávať, spievať, nahlas počúvať televízny program. V čase od 22:00 hodiny do 6:00 hodiny je povinný dodržiavať nočný klud.
18. Klient má právo využívať všetky zariadenia prenajatej izby a spoločenských miestností. Za všetky škody spôsobené na majetku penziónu zodpovedá klient podľa platných predpisov.
19. Klient prebratím elektronického kódu plne súhlasí s podmienkami ubytovacieho a reklamačného poriadku Penziónu Zwolenčan.

II. PRÁVA NA REKLAMÁCIU POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

1. Ak spotrebiteľ zistí, že poskytnuté ubytovacie služby majú vadu, má právo túto vadu reklamovať.
2. Reklamáciu môže ihneď uplatniť upovereného pracovníka.

III. ZODPOVEDNOSŤ ORGANIZÁCIE

1. Ak spotrebiteľ uplatní právo na zodpovednosť za vady ubytovacích služieb, je poverený pracovník povinný po odbornom posúdení rozhodnúť o reklamacii ihneď. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, musí byť vybavená do 3 dní, maximálne však do 30 dní.

2. Ak sa reklamácií nevyhovie, musí byť o tom spísaný záznam, resp. spotrebiteľ musí byť oboznámený.
3. Ak ide o neodstrániteľné vady poskytnutej služby, vady technického charakteru na prenajatej izbe, spotrebiteľovi nemožno poskytnúť iné náhradné ubytovanie a izba bude prenajatá s takouto vadou, má spotrebiteľ právo na:
 - a.) primeranú zľavu z ceny izby
 - b.) zrušenie zmluvy, z pravidla pred prenocovaním a na vrátenie peňazí, ak už boli zaplatené.

IV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii v penzióne Zwolenčan na viditeľnom mieste.

Vo Zvolene 01.01.2024

Nelka s.r.o.
SNP 2109/16, 96001 Zvolen
IČO: 36053325 DIČ: 2021651071
prev. Zwolenčan

Peter Mišurda
majiteľ