

Ubytovací a reklamačný poriadok

Ubytovací poriadok

Podmienky a spôsob ubytovania

1. V penzióne môže byť ubytovaný len hosť, ktorý je k ubytovaniu riadne prihlásený. Za týmto účelom predloží k nahliadnutiu pracovníkovi recepcie 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 recepciu úradné tlačivo o hlásení pobytu, predložené pri príchode pracovníkom recepcie, 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 22:00 h. Do tejto doby hotel pre hosťa izbu rezervuje, pokiaľ v objednávke nebola iná požiadavka a hotel ju potvrdil. Ak hosť do 22:00 h. nenahlási svoj príchod, po 22:00 h. môže hotel izbou voľne disponovať, pokiaľ sa s hosťom nedohodne inak. V prípade, že hosť uhradil zálohovú platbu, je hotel povinný podržať rezerváciu do 22:00 h. Za predpokladu, že hosť nenastúpi na pobyt ani po tomto termíne, hotel 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. Iba so súhlasom zodpovedného pracovníka, alebo vedenia je možné organizovať spoločenské akcie aj po 22:00 h., a to v priestoroch k tomu určených.
5. Penzión poskytuje svojim hosťom služby v rozsahu ako boli vzájomne dohodnuté. Hosť platí platbu za ubytovanie a poskytnuté služby v súlade s platným cenníkom spravidla hneď pri ubytovaní a po využití služieb poskytovaných penziónom. V prípade ak hosť má záujem zaplatiť ešte pred samotným ubytovaním, musí vzhľadom na technické možnosti a ubytovacie procedúry počítať s časovým oneskorením vydania pokladničného dokladu o čom ho recepcia informuje. Týmto nie sú dotknuté platobné podmienky na základe zmlúv o ubytovaní. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii.
6. 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 12:00 h., môže mu ubytovacie zariadenie účtovať 15,00 € navyše, ak nebolo vopred dohodnuté inak. Izba sa považuje za uvoľnenú potom, čo hosť vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá kľúč/kartu od izby na recepcii poverenému pracovníkovi a oznámi odhlásenie z ubytovania.
7. Penzión je oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky v prípade, že hosť zruší svoju rezerváciu pobytu písomne alebo elektronicky v nasledovných lehotách:
 - o viac ako 7 dní pred nástupom na pobyt bez poplatku
 - o menej ako 7 dní pred nástupom na pobyt 100 % z ceny ubytovania

Zodpovednosť ubytovacieho zariadenia a klienta

1. Penzión 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 nepľoletými 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 recepciu. Pred odchodom z ubytovacieho zariadenia hosť riadne skontroluje uzatvorenie okien a dverí, a to aj na poschodí.
4. Výmena posteľnej bielizne je každé štyri dni pobytu, výmena uterákov a osušiek je každé dva dni pobytu. Pri mimoriadnom znečistení požiadajte personál o výmenu, alebo vyveste kartičku so zelenou stranou „Prosím upratať“.

Všeobecne platné ustanovenia

1. V izbe a spoločenských priestoroch penziónu 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 dospeléj osoby v priestoroch penziónu. Pri vzniku škody zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt v penzióne Resla a ktorá je zodpovedná podľa zákona.
5. Hosťom nie je dovolené vnášať do izby veci pre úschovu. Na úschovu takýchto vecí sa hosť informuje na recepcii.
6. Fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch na vonkajších terasách. Vo vnútri celého objektu penziónu I a II je zákaz fajčenia. Za porušenie si hotel vyhradzuje právo pokutovať hosťa sumou 50€. Resla Residence II je vybavená dymovým detektorom. Pri neopodstatnenom spustení požiarneho alarmu si vyhradzuje penzión právo pokutovať hosťa sumou 200€ za spustenie falošného požiarneho poplachu.
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 priľahlých priestoroch izby, vypnúť elektrické spotrebiče, ktoré sa nachádzajú v izbe, riadne zamknúť vchodové dvere apartmánu a kartu od izby odovzdať na recepcii.
10. Za stratu / poškodenie karty od izby účtujeme 20,- €.
11. Prípadné vzniknuté závady je hosť povinný okamžite nahlásiť na recepcii.
12. Penziónové parkovisko je bezplatné a je monitorované kamerovým systémom. Penzión nezodpovedá za odcudzenie, prípadne za spôsobenú škodu na motorových vozidlách. Hostia môžu parkovať len na parkovisku, ktoré sa nachádza pred budovou. Odporúčame hosťom, aby sa presvedčili o riadnom uzamknutí a zabezpečení auta. V aute nenechávajú voľne položené osobné veci. Hosťom sú k dispozícii aj 2 garážové parkovania za poplatok.
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. Podávanie raňajok len ubytovaným hosťom je v čase od 8:00 do 10:00, ak nie je dohodnuté inak.
16. Tiesňové telefónne čísla:
 - Polícia / Polizei: **158**
 - Záchranná zdravotná služba / Nothilfe: **155**
 - Hasičská a záchranná služba / Feuerschutz: **150**
 - Integrovaný záchranný systém: **112**

Reklamačný poriadok

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v Penzióne Resla Residence I, II 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 vytyka. Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v stanovenej lehote.

Chyby odstrániteľné

1. Stravovacie služby

Na úseku stravovacích služieb, ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, cena, má zákazník právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby. V Penzióne Resla sa raňajky podávajú formou bufetových stolov. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje zákazník pred prvým ochutnaním jedál a nápojov, alebo po jeho ochutnaní (tzn. že by nemalo byť skonzumované viac ako ¼ z porcie jedla, alebo nápoja) v závislosti od toho akú chybu zákazník reklamuje.

2. 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

1. Stravovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chybu na jedlách a nápojoch, má zákazník právo na kompletnú výmenu jedla, prípadne nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.

2. Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na hotelovej izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak hotel nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné ubytovanie a izba bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na:

- o primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka
- o zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí

V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie potvrdenej objednávky alebo zmluvy pred prenocovaním a vrátenie peňazí.

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 vecí, musí zákazník umožniť pracovníkom hotela 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 **01. 06. 2020**

Telefón: +421 918 802 995 • *Elektronická pošta:* penzion@penzionresla.sk