

UBYTOVACÍ PORIADOK

1. Tento ubytovací poriadok vydaný spoločnosťou Eurocom Investment, s. r. o. so sídlom 034 83 Bešeňová 136, IČO: 35756985, zapísanou v OR okr. súdu Žilina oddiel Sro, zložka č: 14558/L (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „E“) sa vzťahuje na poskytovanie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb v ubytovacom zariadení HOTEL AKVAMARÍN **** (ďalej len „hotel“) a upravuje práva a povinnosti prevádzkovateľa a hostí ubytovaných v hoteli (ďalej len „zákazník“) od momentu nástupu zákazníka na pobyt v hoteli do jeho ukončenia. Ubytovací poriadok je zverejnený na internetovej stránke hotela www.tmrhotels.sk/hotel-akvamarin-besenova/sk/ a umiestnený na recepcii hotela. Nástupom na pobyt a využívaním služieb v hoteli zákazník potvrdzuje, že bol s týmto ubytovacím poriadkom oboznámený a zaväzuje sa ho dodržiavať.
2. Rezervácia služieb sa riadi samostatnými Všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti Tatra Mountain Resorts, a. s. (ďalej len „TMR“) a E pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb.
3. Hotel Akvamarín**** (ďalej už len „hotel“) môže ubytovať hostí, ktorých riadne prihlási. Za týmto účelom sú hostia povinní predložiť príslušnému pracovníkovi hotela ihneď po príchode svoj občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad preukazujúci ich totožnosť (platí aj pre spoločujúce plnoleté ale i neplnoleté deti). Recepcia vydá ihneď pri nástupe ubytovací preukaz, na ktorom bude názov hotela, meno hosťa, číslo izby, dĺžka pobytu a čas na uvoľnenie izby v posledný deň pobytu.
4. Hotel má právo odmietnuť ubytovať zákazníka s prenosnou chorobou, parazitickou infekciou alebo inou chorobou, ktorá by mohla predstavovať zdravotné riziko pre zamestnancov prevádzkovateľa alebo iných hostí.
5. Prevádzkovateľ ubytuje hosťa v hoteli v deň **nástupu na pobyt** v zmysle rezervácie **v čase od 15:00 hod.** (check-in), ak nie je dohodnuté inak. Skoršie ubytovanie (tzv. early check-in) je za doplatok a je možný len ak to kapacita hotela dovoľuje. Úhrada za poskytnutie skoršieho ubytovania je od 10:00 hod v cene 40 € / izba, od 12:00 hod v cene 20 € / izba a od 13:00 hod v cene 10€ / izba. V prípade, že hosť nenastúpi na pobyt do 24 hod. bez predchádzajúceho informovania prevádzkovateľa o neskoršom nástupe na pobyt, je prevádzkovateľ oprávnený poskytnúť hosťom rezervovanú izbu / izby iným hosťom na využitie. V takomto prípade nevzniká hosťovi právo na vrátenie ním zaplatenej ceny pobytu, ako ani na inú finančnú, či nefinančnú náhradu ani náhradné plnenie či náhradu škody. V prípade, že hosť nemá uhradenú zálohu za ubytovanie, je prevádzkovateľ povinný držať izbu najneskôr do 18:00 hod. v deň príchodu. Po uvedenom čase môže danú izbu poskytnúť iným hosťom. V tomto prípade tiež nevzniká hosťovi právo na žiadnu finančnú či nefinančnú náhradu ani nahradené plnenie či náhradu škody.
6. Hosť používa izbu len v čase, ktorý bol vopred dohodnutý s hotelom, teda od 15:00 hod. do 10:00 hod. Hosť je povinný **opustiť izbu/izby najneskôr do 10:00 hodiny** posledného dňa pobytu. V prípade potreby môže zákazník požiadať recepciu hotela o neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň za doplatok (tzv. late check out). Na neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň nemá zákazník nárok automaticky a hotel mu ho umožní len v prípade, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti hotela umožňujú a výlučne v prípade úhrady poplatku za late check out, o výške, ktorého informuje hosťa recepcia hotela pri jeho požiadavke. V prípade, ak hosť neukončí pobyt v posledný deň pobytu do 10:00 hod. a súčasne nepožiadava o neskoršie ukončenie pobytu, má prevádzkovateľ právo požiadať od hosťa úhradu za predĺženie užívanej hotelovej izby. Úhrada za predĺženie užívanej izby (late check out) do 12:00 hod. je v cene 20 € / izba, do 14:00 hod. je v cene 40 € / izba. V prípade, že hosť neukončí pobyt ani do 14:00 hod. posledný deň, prevádzkovateľ je oprávnený účtovať hosťovi poplatok za nasledujúcu noc, prípadne vystaňovať veci zákazníka z izby a uskladniť ich na jeho náklady.
7. Ak hosť požiada o predĺženie pobytu, môže prevádzkovateľ žiadosť hosťa vyhovieť len v prípade, ak to prevádzkové a kapacitné možnosti hotela umožňujú. Na predĺženie pobytu hosť nemá automaticky nárok. Ak je možné z kapacitných a prevádzkových dôvodov žiadosť vyhovieť, je zákazník povinný uhradiť cenu ubytovacích služieb za predĺženie pobytu vopred na recepcii hotela v hotovosti alebo platobnou / kreditnou kartou. Súčasne môže byť hosť počas predĺženia pobytu ubytovaný na inej hotelovej izbe, akú užíval počas pobytu a zákazník je povinný sa preubytovať v posledný deň pobytu (prvý deň predĺženého pobytu) podľa inštrukcií recepcie hotela.
8. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od pôvodnej objednávky.
9. V prípade nevyužitia zákazníkom rezervovaných a uhradených služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo bez uvedenia dôvodov v celom rozsahu (predčasný odchod z pobytu, neskorší dátum nástupu na pobyt...), nevzniká hosťovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.
10. Pri vstupe do hotelovej izby si hosť vo vlastnom záujme prekontroluje stav jednotlivých zariadení a ich funkčnosť a prípadné vady alebo nedostatky ihneď oznámi recepcii hotela.
11. V hotelovej izbe nie je povolené používať vlastné elektrické spotrebiče, s výnimkou elektrických spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu (holiaci strojček, depilátor, a pod.) a nabíjačky na mobilné telefóny alebo tablety alebo notebooky.
12. V žiadnych priestoroch hotela (hotelové izby, spoločné priestory, reštaurácia, lobby bar, a pod.) nie je povolené bez súhlasu riaditeľa alebo prevádzkového manažéra hotela robiť akékoľvek zmeny na zariadení, vybavení, ani zásahy do elektrickej alebo akejkoľvek inej inštalácie, či premiestňovať zariadenie.
13. Všetky priestory hotela, vrátane hotelových izieb, balkónov a terás sú **nefajčiarske priestory**. Pre fajčiarov je vyhradený vonkajší priestor pred vchodom do hotela.

14. Ak hosť poruší zákaz fajčenia v hotelovej izbe, balkóne, terase alebo inom priestore hotela má prevádzkovateľ právo účtovať poplatok vo výške 100 €, ktorý je hosť povinný uhradiť prevádzkovateľovi najneskôr pri skončení pobytu (check outu) v hotovosti alebo platobnou / kreditnou kartou na recepcii hotela. Pokiaľ v dôsledku porušenia zákazu fajčenia v hotelovej izbe alebo akýchkoľvek iných priestoroch hotela dôjde k vzniku škody na majetku prevádzkovateľa a/alebo hotela a/alebo majetku, životu alebo zdraví hostí alebo zamestnancov prevádzkovateľa, je hosť povinný takto vzniknutú škodu nahradiť v celom rozsahu.
15. Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené ponechať deti do 10 rokov bez dozoru zákonného zástupcu alebo nim poverenej osoby staršej ako 18 rokov v hotelovej izbe ani v ostatných priestoroch hotela.
16. Z hygienických a bezpečnostných dôvodov hotel nemôže ubytovať psov a iné zvieratá. V prípade nedodržania tohto nariadenia si prevádzkovateľ nárokuje pokutu 50 € na noc a vykázanie z hotela.
17. Nočný klud v hoteli je od 22:00 – 06:00 hod. Správanie hosťa v hoteli počas nočného kludu nesmie rušiť ostatných hostí. Nie je vhodná silná hlasitosť televízie, hlučné rozprávanie, spev, hlasité rozhovory v hotelových chodbách, hotelovej terase a pod. Spoločenské akcie (oslavy, svadby a pod.) môžu byť v hoteli organizované po 22:00 hod. len s predchádzajúcim súhlasom riaditeľa alebo jeho zástupcu.
18. Vo všetkých priestoroch hotela je bez predchádzajúceho súhlasu prevádzkovateľa zakázané vykonávať činnosti, ktoré by mohli akýmkoľvek spôsobom neprimerane obťažovať ostatných hotelových hostí (napríklad nadmerným hlukom, pachmi, dymom apod.)
19. Hotelová hala a priestory lobby baru sú určené pre príjem návštev hostí ubytovaných v hoteli. V hotelovej izbe smie hosť prijímať návštevy, len so súhlasom pracovníka recepcie hotela a po zapísaní do knihy návštev, a to výlučne v čase mimo času nočného kludu.
20. Hosť je povinný zanechať hotelovú izbu v stave, v akom ju prevzal na začiatku pobytu. Pred odchodom je nutné v izbe zhasnúť svetlá, pozatvárať okná, povypínať elektrospotrebiče, zastaviť vodu, umyť a odložiť použitý riad v kuchynke (v prípade, že tak nevykoná, môže mu byť účtovaný poplatok za upratanie vo výške 20 €), zavrieť dvere a čipy odovzdať na recepcii. V prípade spôsobenia škody alebo zmeny stavu hotelovej izby je zákazník povinný pred skončením pobytu (check out) uviesť hotelovú izbu na vlastné náklady do pôvodného stavu, inak je povinný nahradiť prevádzkovateľovi všetky náklady na uvedenie izby do pôvodného stavu.
21. V prípade straty čipu sa hosťovi účtuje pokuta vo výške 10 € za čip + načerpané služby.
22. Hosť zodpovedá za škodu spôsobenú ním alebo osobami, za ktoré zodpovedná, na majetku prevádzkovateľa a/alebo hotela, ako aj na živote, majetku alebo zdraví zamestnancov prevádzkovateľa alebo iných hostí. Takto vzniknutú škodu je zákazník povinný nahradiť poškodenému (prevádzkovateľovi alebo hosťovi alebo zamestnancovi) v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
23. Pri chorobe, náhlom zhoršení zdravotného stavu alebo zranení hosťa, hosť bezodkladne kontaktuje recepciu hotela (v prípade maloletého dieťaťa jeho zákonný zástupca alebo zodpovedná osoba) pre účely zabezpečenia poskytnutia prvej pomoci a lekárskej pomoci prípadne prevoz do zdravotníckeho zariadenia (lekár nemocnica) na náklady hosťa.
24. Hoteloví zamestnanci môžu vstupovať do hotelovej izby na účely upratania izby, doplnenia izbových doplnkov a v prípade, ak je nevyhnutné odstrániť poruchu, prípadne poskytnúť neodkladnú zdravotnú pomoc, alebo v prípade podozrenia z porušovania tohto ubytovacieho poriadku či vážneho ohrozenia majetku hotela alebo iných zákazníkov alebo zdravia a života hostí alebo zamestnancov prevádzkovateľa. Hoteloví zamestnanci budú pri vstupe do hotelovej izby označení rovnošatou, menovkou a názvom hotela.
25. **Preriadovanie izieb sa vykonáva denne v čase od 8:30 hod. do 16:00 hod.** Mimo uvedených časov len po dohode s recepciou hotela. Súčasťou preriadovania nie je upratanie kuchynky a umytie riadov. Ak si hosť praje byť nerušený, je povinný použiť označenie – vosačku na kľučku. Ak hosť nevyužije zelený program hotela, výmena uterákov a osušiek sa uskutočňuje po každej noci pobytu, výmena posteľného prádla sa uskutočňuje po každej druhej noci pobytu. V prípade požiadavky na častejšie vymieňanie hotelovej bielizne si hotel účtuje poplatok podľa cenníka.
26. Vstup do Lobby baru a reštaurácie je v plavkách zakázaný.
27. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a za ďalšie služby je k nahliadnutiu na recepcii hotela.
28. Za ubytovanie a poskytnuté služby je hosť povinný uhradiť cenu v súlade s platným cenníkom, pred nástupom na pobyt. Účet je splatný pri predložení.
29. V prípade, že hosť využije vstup do vodného parku Bešeňová v posledný deň / deň odchodu, je povinný uhradiť zálohu za zapožičané čipy v hotovosti vo výške 50 €, 200 PLN, alebo 1500 CZK. Záloha bude hosťovi vrátená pri odovzdaní čipov na recepcii.
30. Ubytovaní hostia sú povinní uložiť si peniaze, cennosti a klenoty do trezoru umiestneného na recepcii, nakoľko v opačnom prípade hotel za tieto veci zodpovedá len do výšky ustanovenej § 1 Nariadenia vlády č. 87/1995 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka v znení nariadenia č. 586/2008 Z.z. a nariadenia č. 281/2010 Z.z., tj. do výšky 331,94€
31. Prevádzkovateľ zodpovedá za škody vzniknuté hosťovi počas pobytu v hoteli v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

32. Nároky zo zodpovednosti prevádzkovateľa za škodu je hosť povinný uplatniť si v lehotách a spôsobom ustanovenými príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.
33. Zabudnuté osobné veci hotelových hostí, sa uskladňujú v hotelovom oddelení strát a nálezov. Hostí, v prípade zabudnutia (straty) osobnej veci v hotelovej izbe, je povinný túto skutočnosť oznámiť bezodkladne, najneskôr do 24 hodín po check oute, hotelovej recepcii, a to telefonicky a tiež mailom. Hotel vyvinie maximálne úsilie, aby sa nahlásené (zabudnuté resp. stratené) osobné veci bývalých hostí našli. O výsledku bude informovať hostia. V prípade, že sa v hoteli nájdu zabudnuté, resp. stratené osobné veci bývalých hostí hotela, tieto budú na vyžiadanie hostí zasielané na domácu adresu výlučne na náklady hostia a uskladnené maximálne po dobu 3 mesiacov.
34. Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela prijíma vedenie hotela prostredníctvom recepcie.
35. Recepčia akceptuje len tie vstupy do Vodného Parku Bešeňová, ktoré sú zakúpené v pobytovom balíku alebo priamo na recepcionom pulte. Kombinácia zliav nie je možná. Vstupy zakúpené cez tretie strany – GOPASS, zľavové portály, sezónne lístky - sú jednorázové a ich čerpanie je možné len cez hlavné pokladne Vodného parku. Recepčia vystavuje čipy len klientom, ktorí sú ubytovaní a riadne zapísaní v hotelovom systéme. Hotelový čip je viazaný na meno hostia a jeho hotelový účet. Hostí môže na čip čerpať služby v areáli vodného parku, ako aj všetkých stravovacích zariadeniach areálu. Hostí je počas pobytu zodpovedný za tento čip a v prípade straty musí bezodkladne kontaktovať recepciu hotela. Recepčia hotela nenesie zodpovednosť za zneužitie čipu v prípade jeho straty a odcudzenia. Hotel účtuje poplatok za stratu čipu v hodnote 10 €/čip. Klient je povinný pri platení na čip si skontrolovať účet a bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu. Nákup služieb na hotelový čip je limitovaný a to do výšky 100 € na jeden nákup.
36. Ubytovaní hostia majú možnosť **zakúpenia vstupu** cez hotelový čip **do saunového sveta Harmónia s 20% zľavou** z pultového cenníku. Tento vstup je jednorázový a platný maximálne 3 hodiny. Každý ďalší vstup do saunového sveta Harmónia je spoplatnený a automaticky načítaný hotelový účet. Počas prevádzkovej doby Saunového sveta je povolený vstup aj deťom od 6 rokov vrátane a je možný výlučne v doprovode osoby staršej ako 18 rokov na max. 3 hodiny. Návštevný poriadok vodného parku Bešeňová a saunového sveta Harmónia je k dispozícii k nahliadnutiu na stránke vodného parku www.besenova.com.
37. V prípade, ak hosťovi vznikne doplatok za ubytovacie a stravovacie služby, alebo služby čerpané vo vodnom parku, je hosť povinný vyplatiť si tieto služby na recepcii hotela a to najneskôr v deň odchodu (check out) v hotovosti alebo platobnou kartou. Klient je povinný si účet skontrolovať a bez zbytočného odkladu si uplatniť jeho prípadnú reklamáciu.
38. Otváracia doba Vodného Parku Bešeňová (ako aj saunového sveta Harmónia) je zverejnená na webovej stránke vodného parku www.besenova.com. Prevádzková doba vodného parku končí 15 minút pred uzavretím. Zmena otváracích hodín je vyhradená. Hotelovým hosťom je umožnený vstup do vodného parku 15 minút pred oficiálnym otvorením Vodného parku na vlastné riziko. Týmto vstupom do bazénov vodného parku mimo prevádzkovej doby prevádzkovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté na majetku, alebo zdraví ubytovaného hostia.
39. Prívatný hotelový bazén je prístupný výlučne hosťom hotela Akvamarín**** v čase od 9:00 hod do 21:00 hod počas letnej sezóny, v čase od 10:00 – 20:00 v mimo sezóny a v čase od 09:00 – 20:00 počas zimnej sezóny. Mimo uvedených časov je prísny zákaz kúpania sa v prívatnom bazéne. Mimo prevádzkovej doby nie sú prítomní plavčíci, ktorí dohliadajú na bezpečnosť a v nočných hodinách prebieha údržba bazénov (zvýšené hodnoty chemických prvkov vo vode a pod.) V prípade porušenia zákazu kúpania, hotel nenesie zodpovednosť za prípadné poškodenie zdravia a ani za iné škody. Prípadné zmeny v otváracích hodinách budú zverejnené na recepcii.
40. Čistenie prívatného hotelového bazéna prebieha **každú stredu** vo večerných hodinách v čase od **21:00 do 9:00** nasledujúceho dňa. Informácia o čistení, ako aj dočasnej odstávke jednotlivých bazénov bude vždy zverejnená na recepcii hotela ako aj pri vstupe do bazénov.
41. Prevádzka hotela je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa (spoločnosť TMR a.s. a Eurocom Investment s.r.o.). Informácie o aktuálnych ponukách produktov a služieb, ako aj prípadných obmedzeniach prevádzky hotela Akvamarín sú dostupné na internetovej stránke hotela [Akvamarín](http://Akvamarin). Informácie o aktuálnych ponukách produktov a služieb, cenníky ako aj prípadné obmedzenia prevádzky vodného parku Bešeňová dostupné na internetovej stránke vodného parku www.besenova.com
42. Hosť nemá právo na náhradu škody alebo akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradné plnenie z dôvodu, že z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa TMR alebo EI nebolo možné poskytnúť zákazníkovi služby v plnom rozsahu (napr. obmedzenie wellness a spa centra, zvýšený hluk z dôvodu organizovania svadby, firemného večierku alebo oslavy v priestoroch hotela, výluka v prevádzke bazénov alebo súun v prípade hotelov umiestnených vo alebo pri vodných parkoch a pod.)
43. Informácie o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti prevádzkovateľa za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a postup pri uplatnení reklamácie poskytovaných služieb v hoteli sú upravené v Reklamačnom poriadku hotela, ktorý je zverejnený na internetovej stránke hotela [Akvamarín](http://Akvamarin) a dostupný na recepcii hotela.
44. Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvede-

- né v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov TMR Group a sú uverejnené na internetovej stránke [TMR](#).
45. Prevádzkovateľ je oprávnený tento ubytovací poriadok zmeniť, pričom takáto zmena je voči hosťom účinná odo dňa zverejnenia zmeneného znenia ubytovacieho poriadku na internetovej stránke hotela [Akvamarín](#). Pre pobyt hosťa je rozhodujúce znenie ubytovacieho poriadku platné a účinné ku dňu nástupu hosťa na pobyt.
46. Host' je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že host' ustanovenie tohto ubytovacieho poriadku poruší, alebo ak nedodržiava pokyny pracovníkov hotela, alebo poškodzuje alebo ohrozuje majetok prevádzkovateľa, poškodzuje alebo ohrozuje zdravie, život alebo majetok jeho zamestnancov alebo iných hostí alebo ak napriek, výstrahe hrubo porušuje dobré mravy alebo zasahuje do dobrej povesti prevádzkovateľa, jeho zamestnancov alebo hostí, má prevádzkovateľ právo hosťa vykázať z hotela a neumožniť mu čerpať služby v hoteli (rovnako to platí aj pri príchode na pobyt – check in). V takomto prípade nemá host' právo na vrátenie alikvotnej, ním uhradenej ceny za pobyt, ako ani žiadnu inú finančnú či nefinančnú náhradu alebo kompenzáciu, ani náhradu škody.
47. Tento ubytovací poriadok sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmto ubytovacím poriadkom neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
48. Pokiaľ niektoré z ustanovení tohto ubytovacieho poriadku je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení tohto ubytovacieho poriadku.
49. Tento ubytovací poriadok sa vzťahuje na úpravu práv a povinností počas pobytu zákazníka v hoteli. Ak obchodné podmienky, alebo poriadky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaných v hoteli (napr. wellness, vodný park, masáže, reštauračné zariadenia...) obsahujú odlišnú úpravu ako tento ubytovací poriadok, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných podmienok a ustanovenia osobitných podmienok majú prednosť pre ustanoveniami tohto ubytovacieho poriadku. V otázkach neupravených osobitnými podmienkami platia ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku.

Tento ubytovací poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01. 08. 2021.

V Bešeňovej, dňa 30. 06. 2021
Silvia Žuborová
Riaditeľka hotela Akvamarín****

