

# UBYTOVACÍ PORIADOK

## 1. Základné ustanovenia

- 1.1 Tento ubytovací poriadok (ďalej len „**ubytovací poriadok**“) vydaný spoločnosťou **Tatry mountain resorts, a.s.**, so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 62/L (ďalej len „**spoločnosť TMR**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), sa vzťahuje na poskytovanie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb (ďalej len „**služby**“) v ubytovacom zariadení Chalets Jasná Collection \*\*\*\* (ďalej len „**zariadenie**“) a upravuje práva a povinnosti prevádzkovateľa a hostí ubytovaných v zariadení (ďalej len „**zákazník**“ alebo „**zákazníci**“) od momentu nástupu zákazníka na pobyt v zariadení do jeho ukončenia.
- 1.2 Rezervácia služieb sa riadi samostatnými Všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti TMR pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb (ďalej len „**VOP pre rezervácie**“).
- 1.3 V zariadení môže byť ubytovaný len zákazník, ktorý je na ubytovanie prihlásený. Prihlásenie prebieha na recepcii zariadenia za osobnej prítomnosti zákazníka. Za účelom prihlásenia predloží zákazník po príchode do zariadenia pracovníkovi recepcie zariadenia občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný doklad preukazujúci totožnosť zákazníka.
- 1.4 Tento ubytovací poriadok je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o ubytovaní v zmysle § 754 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), k uzatvoreniu ktorej dochádza medzi zákazníkom a prevádzkovateľom. Ubytovací poriadok je zverejnený na internetovej stránke zariadenia [www.tmrhotels.com](http://www.tmrhotels.com) a umiestnený na recepcii zariadenia. Nástupom na pobyt a využívaním služieb v zariadení zákazník potvrdzuje, že bol s týmto ubytovacím poriadkom oboznámený a zaväzuje sa ho dodržiavať.

## 2. Cena za ubytovacie a súvisiace služby

- 2.1 Zákazník platí cenu za ubytovacie a súvisiace služby poskytnuté prevádzkovateľom podľa potvrdenej rezervácie. Ak zákazník nastúpil na pobyt bez predchádzajúcej rezervácie (uzatvorením zmluvy o ubytovaní priamo na recepcii zariadenia), ako aj v prípade, kedy pri rezervácii neuhradil zákazník celú cenu ubytovacích a súvisiacich služieb, alebo v prípade požiadavky zákazníka na inú kategóriu ako uvedenú v rezervácii (ak to prevádzkové a kapacitné možnosti zariadenia umožňujú), alebo v prípade čerpania ďalších vopred zákazníkom neuhradených služieb v zariadení (napr. wellness a spa procedúry, konzumácia z minibaru, konzumácia jedál a nápojov a pod.), je zákazník povinný uhradiť cenu týchto služieb vo výške podľa platného cenníka jednotlivých služieb, ktorý je k dispozícii na recepcii zariadenia. Splatnosť vopred neuhradenej ceny služieb (pri rezervácii pobytu) je zákazník povinný uhradiť najneskôr pri skončení pobytu (*check-out*), a to v hotovosti alebo platobnou/kreditnou kartou na recepcii zariadenia. Bez úhrady všetkých záväzkov nie je možné pobyt zákazníka ukončiť (uskutočniť *check-out*). Zákazník je povinný si účet (faktúru) skontrolovať priam pri jej úhrade na recepcii zariadenia; na neskôr uplatnené reklamácie fakturácie nie je možné prihliadnuť.
- 2.2 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** zákazníkovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.

2.3 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti zákazníka týkajúcej sa poskytnutia prípadnej náhrady za nevyužitie rezervovaných a uhradených služieb v celom rozsahu zo závažných dôvodov na strane zákazníka (napr. úraz, závažná choroba, smrť a podobne), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti zákazníka, je zákazník povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.). Na poskytnutie náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

### **3 Podmienky a poriadok zariadenia**

- 3.1 Prevádzkovateľ ubytuje zákazníka v zariadení v deň nástupu na pobyt v zmysle rezervácie v čase od 15:00 hod. (*check-in*), ak v potvrdení rezervácie nebol prevádzkovateľom uvedený iný čas možnosti nástupu na pobyt a podmienky (vrátane ceny) za skorý nástup na pobyt (pred 15:00 hod. v deň nástupu na pobyt) (*early check-in*). V prípade, že zákazník nenastúpi na pobyt najneskôr do 24:00 hod. bez predchádzajúceho informovania prevádzkovateľa o neskoršom nástupe na pobyt, je prevádzkovateľ oprávnený poskytnúť zákazníkovi rezervovaný apartmán/apartmány iným zákazníkom na využitie. V takomto prípade nevzniká zákazníkovi právo na vrátenie ním zaplatenej ceny pobytu, ako ani na inú finančnú či nefinančnú náhradu ani náhradné plnenie či náhradu škody.
- 3.2 Zariadenie poskytuje zákazníkovi služby v rozsahu a kvalite určenej príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 3.3 Recepčia zariadenia pracuje štandardne v čase od 8:00 do 20:00 hod. Otváracia doba recepcie sa môže meniť. Aktuálne informácie sú uvedené na [webovej stránke zariadenia](#).
- 3.4 Pracovník recepcie počas prihlasovania na pobyt vysvetlí zákazníkovi podmienky ubytovania a poskytovania služieb, vybavenie, spôsob obsluhy výtahu, základné orientačné a bezpečnostné informácie o zariadení, podmienky parkovania motorových vozidiel, úschovy športového vybavenia a podobne.
- 3.5 Zariadenie má právo odmietnuť ubytovať zákazníka s prenosnou chorobou, parazitickou infekciou alebo inou chorobou, ktorá by mohla predstavovať zdravotné riziko pre zamestnancov prevádzkovateľa alebo iných zákazníkov zariadenia.
- 3.6 Pri vstupe do apartmánu si zákazník vo vlastnom záujme prekontroluje stav apartmánu a jednotlivých zariadení a ich funkčnosť a prípadné vady alebo nedostatky ihneď oznámi recepcii zariadenia.
- 3.7 Pre fajčiarov sú vyhradené priestory, v ktorých je povolené fajčiť. Všetky priestory zariadenia, vrátane ubytovacích priestorov, sú nefajčiarske priestory. Pre fajčiarov je vyhradený priestor pred zariadením. O priestore pre fajčiarov informuje zákazníka recepcia zariadenia na požiadanie.
- 3.8 Ak hosť poruší zákaz fajčenia v apartmáne alebo inom priestore zariadenia, má prevádzkovateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 200,- EUR, ktorú je zákazník povinný uhradiť prevádzkovateľovi najneskôr pri skončení pobytu (*check-out*) v hotovosti alebo platobnou/kreditnou kartou na recepcii zariadenia. Pokiaľ v dôsledku porušenia zákazu fajčenia v izbe alebo akýchkoľvek iných priestoroch zariadenia dôjde k vzniku škody na majetku prevádzkovateľa a/alebo zariadenia a/alebo majetku, živote alebo zdraví zákazníkov alebo zamestnancov prevádzkovateľa, je zákazník povinný takto vzniknutú škodu nahradiť v celom rozsahu.
- 3.9 V žiadnych priestoroch zariadenia (apartmány, spoločné priestory, wellness a spa a pod.) nie je dovolené bez súhlasu riaditeľa alebo prevádzkového manažéra zariadenia robiť akékoľvek zmeny na zariadení, vybavení, ani zásahy do elektrickej alebo akejkoľvek inej inštalácie, či premiestňovať zariadenie.

- 3.10 V apartmáne nie je povolené používať vlastné elektrické spotrebiče, s výnimkou elektrických spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu (holiaci strojček, epilátor, a pod.) a nabíjačky na mobilné telefóny alebo tablety alebo notebooky.
- 3.11 Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené ponechať deti do 10 rokov bez dozoru zákonného zástupcu alebo ním poverenej osoby staršej ako 18 rokov v apartmáne ani v ostatných priestoroch zariadenia.
- 3.12 Nočný kľud v zariadení je od 22:00 hod. do 06:00 hod. Správanie zákazníka v zariadení počas nočného kľudu nesmie rušiť ostatných zákazníkov. Nie je vhodná silná hlasitosť televízie, hlučné rozprávanie, spev, hlasité rozhovory na chodbách, terase a pod.. Spoločenské akcie (oslava pod.) môžu byť v hoteli organizované po 22:00 hod. len s predchádzajúcim súhlasom riaditeľa alebo prevádzkového manažéra hotela.
- 3.13 Správy a poštu pre hostí recepcia zariadenia starostlivo spravuje a odovzdáva zákazníkom.
- 3.14 Podmienky ubytovania so zvierat'om:
- 3.14.1 Prevádzkovateľ umožňuje pobyt so zvierat'om v zariadení výlučne v prípade nahlásenia pobytu so zvierat'om vopred, t.j. pri rezervácii pobytu.
- 3.14.2 Pobyt so zvierat'om je možný len v prípade, že ide o spoločenské zviera, s výnimkou hlodavcov, hmyzu, hospodárskych zvierat a vtákov, plazov a exotických zvierat.
- 3.14.3 Zákazníkovi je umožnený pobyt so zvierat'om starším ako šesť (6) mesiacov, pričom rozhodujúci deň pre určenie veku zvierat'a je deň nástupu na pobyt.
- 3.14.4 Poplatok za každé jedno (1) zviera je v sume 30,- EUR/noc, ktorý predstavuje odplatu za zvýšené náklady na upratovanie a čistenie ubytovacích priestorov.
- 3.14.5 Z dôvodu zachovania komfortu ubytovaných hostí je možné ubytovanie maximálne dvoch zvierat v jednom (1) apartmáne. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každej jednotlivej požiadavky zákazníka na ubytovanie so zvierat'om, vrátane práva ubytovanie so zvierat'om odmietnuť. V takomto prípade nemá zákazník právo na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu alebo plnenie či náhradu škody.
- 3.14.6 Podmienkou pre ubytovanie so zvierat'om je predloženie platného očkovacieho preukazu zvierat'a/pasu spoločenského zvierat'a preukazujúceho jeho dobrý zdravotný stav, ktorý je zákazník povinný predložiť pri nástupe na pobyt (pri *check-in*).
- 3.14.7 Zákazník zodpovedá za akékoľvek škody spôsobené na majetku zariadenia, zdraví, živote alebo majetku zamestnancov prevádzkovateľa a/alebo iných ubytovaných hostí a/alebo iných osôb nachádzajúci sa v zariadení zvierat'om. V prípade vzniku akejkoľvek škody je zákazník povinný škodu v plnom rozsahu nahradiť tomu, komu bola škoda spôsobená, a to na základe výzvy na jej náhradu.
- 3.14.8 Je zakázané ponechať zviera samé v apartmáne bez dozoru plnoletej osoby.
- 3.14.9 **VSTUP ZVIERAŤA DO PRIESTOROV WELLNESS CENTRA A POBYT V ŇOM JE ZAKÁZANÝ.**
- 3.14.10 Mimo priestorov vyhradených pre zákazníka so zvierat'om na ubytovanie musí byť zviera na vôdzke tak, aby bol zamedzený jeho voľný pohyb a musí mať košík.
- 3.14.11 Ponechanie zvierat'a mimo priestorov vyhradených pre zákazníka so zvierat'om na ubytovanie bez dozoru plnoletej osoby je **ZAKÁZANÉ**.
- 3.14.12 Nie je dovolené umožniť zvierat'u ležať alebo sedieť na lôžkach, sedadlách alebo inom zariadení, ktoré slúži na odpočinok zákazníkov a/alebo iných osôb nachádzajúcich sa v zariadení.
- 3.14.13 Je **ZAKÁZANÉ** používať vane, sprchy, umývadlá alebo iné sanitárne zariadenia na kúpanie alebo umývanie zvierat.

- 3.14.14 Na kŕmenie zvierat nesmie byť použitý inventár, ktorý je určený na podávanie jedál a nápojov zákazníkom alebo iným osobám nachádzajúcim sa v zariadení.
- 3.14.15 Rezerváciou pobytu a uhradením poplatku za ubytovanie so zvierat'om zákazník vyhlasuje, že bol s pravidlami a podmienkami pre ubytovanie so zvierat'om oboznámený a zaväzuje sa ich v celom rozsahu dodržiavať.
- 3.14.16 V prípade, že zákazník poruší ktorúkoľvek z podmienok pre ubytovanie so zvierat'om, je prevádzkovateľ oprávnený ubytovanie zákazníka so zvierat'om odmietnuť resp. pobyt zákazníka so zvierat'om okamžite ukončiť. V takomto prípade nevzniká zákazníkovi právo na náhradu škody ani akékoľvek finančné či nefinančné plnenie zo strany prevádzkovateľa.
- 3.15 Zamestnanci prevádzkovateľa môžu vstupovať do apartmánu na účely upratania, doplnenia minibaru a 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 zariadenia alebo iných zákazníkov alebo zdravia a života zákazníkov alebo zamestnancov prevádzkovateľa. Zamestnanci prevádzkovateľa budú pri vstupe do apartmánu označení menovkou a názvom prevádzkovateľa.
- 3.16 Pri chorobe, náhlom zhoršení zdravotného stavu alebo zranení zákazníka, zákazník bezodkladne kontaktuje recepciu zariadenia (v prípade maloletého zákazníka jeho zákonný zástupca alebo zodpovedná osoba) pre účely zabezpečenia poskytnutia prvej pomoci a lekárskej pomoci, prípadne prevoz do zdravotníckeho zariadenia (lekár, nemocnica) na náklady zákazníka.
- 3.17 Prevádzka zariadenia je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa a informácie o aktuálnych ponukách produktov a služieb, prípadných obmedzeniach v prevádzke zariadenia, o doplnkových službách (stravovanie, wellness a pod.), ako aj o ďalších službách poskytovaných prevádzkovateľom v zariadení alebo v lokalite (prevádzkové hodiny lanových dráh, lyžiarskych svahov, vodných parkov, atrakcií a podobne), ako aj informácie o prípadných obmedzeniach v prevádzkach, sú dostupné denne na internetových stránkach prevádzkovateľa ([www.vt.sk](http://www.vt.sk), [www.jasna.sk](http://www.jasna.sk)), [internetovej](#) stránke zariadenia [www.tmrhotels.com](http://www.tmrhotels.com), [internetovej](#) stránke Vodného parku Tatralandia ([www.tatralandia.sk](http://www.tatralandia.sk)) a [internetovej](#) stránke Vodného parku Bešeňová ([www.besenova.com](http://www.besenova.com)).
- 3.18 Zákazník nemá právo na náhradu škody alebo akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradné plnenie z dôvodu, že z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa nebolo možné poskytnúť zákazníkovi služby v plnom rozsahu (napr. obmedzenie wellness a spa centra, výluka v prevádzke bazénov alebo saun a pod.).
- 3.19 Výmena vody vo vírivke (platí pre apartmán s vírivkou alebo apartmán s privátnym wellness) prebieha v deň nástupu na pobyt, pričom s ohľadom na prevádzkové skutočnosti (čas medzi *check-out* predchádzajúceho zákazníka a *check-in* nového zákazníka a čas nahrievania vody vo vírivke, ktorý je 10 hodín) nie je možné zo strany prevádzkovateľa garantovať plnohodnotné využívanie vírivky v deň nástupu na pobyt, pričom táto skutočnosť sa nepovažuje za nedodržanie podmienok poskytovania služieb zo strany prevádzkovateľa a nezakladá právo zákazníka na uplatnenie nárokov z väd služieb.
- 3.20 Voda vo vírivke (platí pre apartmán s vírivkou alebo apartmán s privátnym wellness) vymenená podľa bodu 3.19 je určená na celú dobu pobytu zákazníka. V prípade, že zákazník počas pobytu požiadá prevádzkovateľa o výmenu vody vo vírivke, je táto služba spoplatnená sumou 80,- EUR/výmena, pričom s ohľadom na prevádzkové skutočnosti (čas na výmenu vody a čas nahrievania vo vírivke, ktorý je 10 hodín) nie je možné zo strany prevádzkovateľa garantovať plnohodnotné využívanie vírivky v deň výmeny vody na základe požiadavky zákazníka, pričom táto skutočnosť sa nepovažuje za nedodržanie podmienok poskytovania služieb zo strany prevádzkovateľa a nezakladá právo zákazníka na uplatnenie nárokov z väd služieb.

- 3.21 Zákazník je povinný zanechať apartmán v stave, v akom ho prevzal na začiatku pobytu. V prípade spôsobenia škody alebo zmeny stavu apartmánu je zákazník povinný pred skončením pobytu (*check-out*) uviesť apartmán na vlastné náklady do pôvodného stavu, inak je povinný nahradiť prevádzkovateľovi všetky náklady na uvedenie apartmánu do pôvodného stavu.
- 3.22 Zákazník svoj pobyt ukončí najneskôr do 10:00 hod. v posledný deň pobytu (*check-out*). V prípade potreby môže zákazník požiadať recepciu zariadenia o neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň pobytu (*late check-out*). Na neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň pobytu (*late check-out*) nemá zákazník nárok a zariadenie mu ho umožní len v prípade, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti zariadenia umožňujú a výlučne v prípade úhrady poplatku za neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň pobytu (*late check-out*), o výške ktorého informuje zákazníka recepcia zariadenia pri požiadavke zákazníka. V prípade, ak zákazník neukončí pobyt v posledný deň pobytu najneskôr do 10:00 hod. (*check-out*) a súčasne nepožiada o neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň pobytu (*late check-out*), má prevádzkovateľ právo požadovať od zákazníka úhradu za predĺžené užívanie apartmánu. Úhrada za predĺžené užívanie apartmánu pri ukončení pobytu do 12:00 hod. v posledný deň pobytu je 50,- EUR; úhrada za predĺžené užívanie apartmánu pri ukončení pobytu do 14:00 hod. v posledný deň pobytu je 150,- EUR, úhrada za predĺžené užívanie apartmánu do 16:00 hod. v posledný deň pobytu je 250,- EUR. V prípade, že zákazník neukončí pobyt ani do 24:00 hod. posledného dňa pobytu, prevádzkovateľ je oprávnený vyťahovať veci zákazníka z apartmánu a uskladniť ich na jeho náklady.
- 3.23 V prípade, že počas pobytu zákazník požiada o predĺženie pobytu, môže prevádzkovateľ žiadosti zákazníka o predĺženie pobytu vyhovieť len v prípade, ak to prevádzkové a kapacitné možnosti zariadenia umožňujú. Na predĺženie pobytu nemá zákazník nárok. Ak z prevádzkových a kapacitných možností je možné žiadosti zákazníka o predĺženie pobytu vyhovieť, je zákazník povinný uhradiť cenu ubytovacích a súvisiacich služieb za predĺženie pobytu vopred na recepcii zariadenia v hotovosti alebo platobnou/kreditnou kartou. Súčasne môže byť zákazník počas predĺženie pobytu ubytovaný v inom apartmáne, aký užíval počas pobytu, a zákazník je povinný sa preubytovať v posledný deň pobytu (prvý deň predĺženého pobytu) podľa inštrukcií recepcie zariadenia.
- 3.24 Podnety, sťažnosti alebo návrhy prijíma prevádzkovateľ prostredníctvom recepcie zariadenia.

#### 4 **Zodpovednosť prevádzkovateľa a zákazníka za škodu**

- 4.1 Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu vzniknutú zákazníkovi počas pobytu v zariadení v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.
- 4.2 Za klenoty, peniaze a iné cennosti prevádzkovateľ zodpovedá len do sumy 332,- EUR (súhrnná čiastka pre všetky vnesené alebo doložené cennosti v rámci jedného pobytu v zariadení), ibaže boli prevzaté prevádzkovateľom do úschovy. O možnosti podľa predchádzajúcej vety je zákazník povinný informovať sa na recepcii zariadenia pri nástupe na pobyt alebo kedykoľvek počas pobytu. Za úschovu sa na tento účel nepovažuje umiestnenie klenotov, peňazí a iných cenností do trezoru alebo úschovnej skrinky v apartmáne.
- 4.3 Nároky zo zodpovednosti prevádzkovateľa za škodu je zákazník 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.
- 4.4 Zabudnuté veci hostí v zariadení sú evidované a uskladňované po dobu šiestich mesiacov. Po skončení tejto doby zariadenie odovzdáva zabudnuté veci na miestne oddelenie strát a nálezov alebo inému orgánu. Zabudnuté veci zariadenie doručí zákazníkovi len na základe jeho

požiadavky doručenej zariadeniu v lehote uvedenej v prvej vete tohto bodu a výlučne na náklady zákazníka.

4.5 Zákazník zodpovedá za škodu spôsobenú ním alebo osobami, za ktoré zodpovedá, na majetku prevádzkovateľa a/alebo zariadenia, ako aj na živote, majetku alebo zdraví zamestnancov prevádzkovateľa alebo iných zákazníkov. Takto vzniknutú škodu je zákazník povinný nahradiť poškodenému (prevádzkovateľovi alebo zákazníkovi alebo zamestnancovi) v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

4.6 Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od zákazníka zábezpeku formou predautorizácie na platobnej alebo kreditnej karte zákazníka alebo inú formu finančnej zábezpeky, pričom označením zábezpeky na registračnom formulári alebo osobitnom formulári dáva zákazník súhlas na zábezpeku a jej použitie na účely úhrady zákazníkom čerpaných a neuhradených služieb (napr. konzumácia v minibare, neuhradené služby a pod.) alebo náhrady škody spôsobenej zákazníkom alebo osobami, za ktoré zodpovedá, počas pobytu v zariadení, alebo na úhradu iných pohľadávok prevádzkovateľa v súvislosti s pobytom zákazníka v zariadení. O podmienkach, forme a výške zábezpeky informuje zákazníka pri prihlásení na pobyt pracovník recepcie. V prípade, že zábezpeka nebude použitá na úhradu pohľadávok podľa prvej vety tohto bodu, bude zákazníkovi vrátená (v prípade predautorizácie na platobnej alebo kreditnej karte hosťa zrušením predautorizácie) bez zbytočného odkladu po skončení pobytu zákazníka v zariadení.

4.6.1 V prípade nadmerného znečistenia apartmánu (nadmerné znečistenie posteľnej bielizne, matracov, kobercov, zariadení v kúpeľni alebo WC, a pod.) je zákazník povinný uhradiť poplatok za nadmerné znečistenie, ktorý pokrýva zvýšené náklady na upratovanie, a to v sume 150 EUR. Poplatok je splatný pri check-out. V prípade predautorizácie pri check-in, bude suma predautorizácie použitá na úhradu poplatku za nadmerné znečistenie.

## 5 **Nároky z váš služieb - Reklamačný poriadok**

5.1 **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 zariadení **sú upravené v Reklamačnom poriadku**, ktorý je zverejnený na internetovej stránke zariadenia [www.tmrhotels.com](http://www.tmrhotels.com) a dostupný na recepcii zariadenia.

## 6 **Ochrana osobných údajov, Ochrana súkromia**

6.1 Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov TMR Group a sú uverejnené na internetovej stránke [www.tmr.sk/o-nas/gdpr/](http://www.tmr.sk/o-nas/gdpr/).

## 7 **Záverečné ustanovenia**

7.1 Spoločnosť TMR je oprávnená tento ubytovací poriadok zmeniť, pričom takáto zmena je voči hosťom účinná odo dňa zverejnenia zmeneného znenia ubytovacieho poriadku na internetovej stránke [www.tmrhotels.com](http://www.tmrhotels.com). Pre pobyt hosťa je rozhodujúce znenie ubytovacieho poriadku platné a účinné ku dňu nástupu hosťa na pobyt.

7.2 Zákazník je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že zákazník ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku poruší, alebo ak nedodržiava pokyny pracovníkov zariadenia, alebo poškodzuje alebo ohrozuje majetok prevádzkovateľa, poškodzuje alebo ohrozuje zdravie, život alebo majetok jeho zamestnancov alebo zákazníkov, alebo ak napriek výstrahe hrubo porušuje dobré mravy alebo svoje povinnosti vyplývajúce zo

zmluvy o ubytovaní alebo zasahuje do dobrej povesti prevádzkovateľa, jeho zamestnancov alebo zákazníkov, má prevádzkovateľ právo odstúpiť od zmluvy o ubytovaní a zákazníka vykázať zo zariadenia a neumožniť mu čerpať služby v zariadení. V takomto prípade nemá zákazník právo na vrátenie alikvotnej ním uhradenej ceny za pobyt, ako ani žiadnu inú finančnú či nefinančnú náhradu alebo kompenzáciu, ani na náhradu škody. Prevádzkovateľ je oprávnený neumožniť zákazníkovi prihlásenie na ubytovanie, ak pri prihlásení sa zákazník správa takým spôsobom, že porušuje dobré mravy, zasahuje do dobrej povesti prevádzkovateľa, jeho zamestnancov alebo zákazníkov, alebo sa správa agresívne, alebo ak poškodzuje alebo ohrozuje majetok prevádzkovateľa, poškodzuje alebo ohrozuje zdravie, život alebo majetok jeho zamestnancov alebo zákazníkov, pričom v takomto prípade nemá zákazník právo na vrátenie ním zaplatenej ceny za pobyt, ani žiadnu inú finančnú či nefinančnú náhradu alebo kompenzáciu, ani na náhradu škody.

7.3 Tento ubytovací poriadok, ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce na základe zmluvy o ubytovaní, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmto ubytovacím poriadkom neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

7.4 Akýkoľvek spor vyplývajúci zo zmluvy o ubytovaní, vrátane sporu o výklad tohoto ubytovacieho poriadku, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmierne vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.

7.5 Pokiaľ niektoré z ustanovení tohoto ubytovacieho poriadku je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení tohoto ubytovacieho poriadku.

7.6 Tento ubytovací poriadok sa vzťahuje na úpravu práv a povinností počas pobytu zákazníka v zariadení. Ak zmluva o ubytovaní uzatvorená medzi prevádzkovateľom a zákazníkom alebo osobitné obchodné podmienky alebo poriadky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaným v zariadení (ďalej len „**osobitné podmienky**“) obsahujú odlišnú úpravu ako tento ubytovací poriadok, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných podmienok a ustanovenia osobitných podmienok majú prednosť pred ustanoveniami tohto ubytovacieho poriadku. V otázkach neupravených osobitnými podmienkami platia ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku.

7.7 Tento ubytovací poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 27.10.2025.

V Demänovskej Doline, dňa 27.10.2025

Mgr. Veronika Moravčíková,  
prevádzkový riaditeľ zariadenia