

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 Grandhotel Praha**** (ďalej len „hotel“) a upravuje práva a povinnosti prevádzkovateľa a hostí ubytovaných v hoteli (ďalej len „zákazník“ alebo „zákazníci“) od momentu nástupu zákazníka na pobyt v hoteli do jeho ukončenia.
- 1.2 Rezervácia služieb sa riadia samostatnými Všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti TMR pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb (ďalej len „VOP pre rezervácie“).
- 1.3 V hoteli môže byť ubytovaný len zákazník, ktorý je na ubytovanie prihlásený. Prihlásenie prebieha na recepcii hotela za osobnej prítomnosti zákazníka. Za účelom prihlásenia predloží zákazník po príchode do hotela pracovníkovi recepcie hotela 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 hotela www.tmrhotels.com 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. 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 hotela), ako aj v prípade, kedy pri rezervácii neuhradil zákazník celú cenu ubytovacích a súvisiacich služieb, alebo v prípade požiadavky zákazníka na inú kategóriu izby ako uvedenú v rezervácii (ak to prevádzkové a kapacitné možnosti hotela umožňujú), alebo v prípade čerpania ďalších vopred zákazníkom neuhradených služieb v hoteli (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 hotela alebo jednotlivých prevádzkach v hoteli. 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 hotela. Bez úhrady všetkých



záväzkov nie je možné pobyt zákazníka ukončiť (uskutočniť check-out). Zákazník je povinný si účet (faktúru) skontrolovať priamo pri jej úhrade na recepcii hotela; na neskôr uplatnené reklamácie fakturácie nie je možné prihladiť.

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 hotela

3.1 Prevádzkovateľ ubytuje zákazníka v hoteli 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 rezervovanú izbu/izby 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 Hotel poskytuje zákazníkovi služby v rozsahu a kvalite určenej príslušnou vyhláškou, ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.

3.3 Recepcia hotela pracuje v režime nepretržitej prevádzky (24/7).

3.4 Pracovník recepcie počas prihlasovania na pobyt vysvetlí zákazníkovi podmienky ubytovania a poskytovania služieb, vybavenie hotelovej izby, spôsob obsluhy výťahu, základné orientačné a bezpečnostné informácie o hoteli, podmienky parkovania motorových vozidiel, úschovy športového vybavenia a podobne.

3.5 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 zákazníkov hotela.

3.6 Pri vstupe do hotelovej izby si zákazník vo vlastnom záujme prekontroluje stav hotelovej izby a jednotlivých zariadení a ich funkčnosť a prípadné vady alebo nedostatky ihneď oznámi recepcii hotela.



- 3.7 Pre fajčiarov sú vyhradené priestory, v ktorých je povolené fajčiť. Všetky priestory hotela, vrátane hotelových izieb, sú nefajčiarske priestory. Pre fajčiarov je vyhradený priestor pred hotelom. O priestore pre fajčiarov informuje zákazníka recepcia hotela na požiadanie.
- 3.8 Ak hosť poruší zákaz fajčenia v hotelovej izbe alebo inom priestore hotela, má prevádzkovateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 100,00 €, ktorú je zákazník povinný uhradiť prevádzkovateľovi najneskôr pri skončení pobytu (check-out) 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, živote alebo zdraví zákazníkov alebo zamestnancov prevádzkovateľa, je zákazník povinný takto vzniknutú škodu nahradiť v celom rozsahu.
- 3.9 V žiadnych priestoroch hotela (hotelové izby, spoločné priestory, reštaurácia, lobby bar, wellness a spa, detský kútik a pod.) nie je dovolené bez súhlasu riaditeľa alebo prevádzkového manažéra hotela robiť akékoľvek zmeny na zariadení, vybavení, ani zásahy do elektrickej alebo akejkoľvek inej inštalácie, či premiestňovať zariadenie.
- 3.10 V hotelovej izbe 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 hotelovej izbe ani v ostatných priestoroch hotela.
- 3.12 Nočný klud v hoteli je od 22:00 hod. do 06:00 hod. Správanie zákazníka v hoteli počas nočného kludu nesmie rušiť ostatných zákazníkov. 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 prevádzkového manažéra hotela.
- 3.13 Správy a poštu pre hostí recepcia hotela starostlivo spravuje a odovzdáva zákazníkom.
- 3.14 Hotelová hala a priestory lobby baru je určená pre príjem návštev zákazníkov ubytovaných v hoteli. V hotelovej izbe smie zákazník prijímať návštevy len so súhlasom pracovníka recepcie hotela a po zapísaní do knihy návštev, a to výlučne v čase mimo čas nočného kludu.
- 3.15 Podmienky ubytovania so zvieratám – poplatok 30,00 € /noc.
- 3.16 Hoteloví zamestnanci môžu vstupovať do hotelovej izby na účely upratania izby, doplnenia minibaru a 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 zákazníkov alebo zamestnancov prevádzkovateľa. Hoteloví zamestnanci budú pri vstupe do hotelovej izby označení menovkou a názvom hotela.

- 3.17 Pri chorobe, náhlom zhoršení zdravotného stavu alebo zranení zákazníka, zákazník bezodkladne kontaktuje recepciu hotela (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.
- 3.18 Prevádzka hotela je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa a informácie o aktuálnych ponukách produktov a služieb, prípadných obmedzeniach v prevádzke hotela, o doplnkových službách (stravovanie, wellness a pod.), ako aj o ďalších službách poskytovaných prevádzkovateľom v hoteli 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, www.jasna.sk), internetovej stránke hotela www.tmrhotels.com, internetovej stránke Vodného parku Tatralandia (www.tatralandia.sk) a internetovej stránke Vodného parku Bešeňová (www.besenova.com).
- 3.19 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, zvýšený hluk z dôvodu organizovania svadby alebo oslavy v priestoroch hotela, výluka v prevádzke bazénov alebo sáun v prípade hotelov umiestnených vo alebo pri vodných parkoch a pod.).
- 3.20 Zákazník je povinný zanechať hotelovú izbu v stave, v akom ju prevzal na začiatku pobytu. 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.
- 3.21 Zákazník svoj pobyt ukončí najneskôr do 11:00 hod. v posledný deň pobytu (check-out). V prípade potreby môže zákazník požiadať recepciu hotela 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 hotel mu ho umožní len v prípade, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti hotela umožňujú a výlučne v prípade úhrady poplatku za neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň pobytu (late check-out), o výške ktorého informuje zákazníka recepcia hotela pri požiadavke zákazníka. V prípade, ak zákazník neukončí pobyt v posledný deň pobytu najneskôr do 11:00 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 hotelovej izby. Úhrada za predĺžené užívanie izby pri ukončení pobytu do 18:00 hod. v posledný deň pobytu je 50 % z ceny ubytovacích služieb za jeden deň pobytu vo výške platnej pre príslušný deň; úhrada za predĺžené užívanie izby pri ukončení pobytu po 18:00 hod. v posledný deň pobytu je 100 % z ceny ubytovacích služieb za jeden deň pobytu vo výške platnej pre príslušný deň.

V prípade, že zákazník neukončí pobyt ani do 24:00 hod. posledného dňa pobytu, prevádzkovateľ je oprávnený vyťahovať veci zákazníka z izby a uskladniť ich na jeho náklady.

3.22 V prípade, že počas pobytu zákazník požiadava o predĺženie pobytu, môže prevádzkovateľ žiadosti zákazníka o predĺženie pobytu vyhovieť len v prípade, ak to prevádzkové a kapacitné možnosti hotela 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 hotela v hotovosti alebo platobnou/kreditnou kartou. Súčasne môže byť zákazník počas predĺženie pobytu ubytovaný v inej hotelovej izbe, akú užíval počas pobytu, a zákazník je povinný sa prebytovať v posledný deň pobytu (prvý deň predĺženého pobytu) podľa inštrukcií recepcie hotela.

3.23 Podnety, sťažnosti alebo návrhy prijíma prevádzkovateľ prostredníctvom recepcie hotela.

4. Zodpovednosť prevádzkovateľa a zákazníka za škodu

4.1 Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu vzniknutú zákazníkovi počas pobytu v hoteli 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 hoteli), ibaže boli prevzaté prevádzkovateľom do úschovy. Hotel ponúka možnosť prevzatia klenotov, peňazí a iných cenností do úschovy prevádzkovateľa a ich umiestnenia v trezore umiestnenom na recepcii hotela, pokiaľ to prevádzkové možnosti prevádzkovateľa umožňujú. O možnosti podľa predchádzajúcej vety je zákazník povinný informovať sa na recepcii hotela 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 hotelovej izbe.

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 hoteli sú evidované a uskladňované po dobu troch mesiacov. Po skončení tejto doby hotel odovzdáva zabudnuté veci na miestne oddelenie strát a nálezov alebo inému orgánu. Zabudnuté veci hotel doručí zákazníkovi len na základe jeho požiadavky doručenej hotelu 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 hotela, 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 preautORIZÁCIE 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 hoteli, alebo na úhradu iných pohľadávok prevádzkovateľa v súvislosti s pobytom zákazníka v hoteli. 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 preautORIZÁCIE na platobnej alebo kreditnej karte hosťa zrušením preautORIZÁCIE) bez zbytočného odkladu po skončení pobytu zákazníka v hoteli.

4.7 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo spoplatniť poškodenie alebo stratu hotelovej karty sumou 3,00 €.

5. Nároky z vád 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 hoteli sú upravené v Reklamačnom poriadku hotela, ktorý je zverejnený na internetovej stránke hotela www.tmrhotels.com a dostupný na recepcii hotela.

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/.

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. 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 hotela, 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 vykázat z hotela a neumožnit mu čerpat služby v hoteli. 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 nevynúiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynúiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení tohoto ubytovacieho poriadku.

7.6 Tento ubytovací poriadok sa vzťahuje na úpravu práv a povinností počas pobytu zákazníka v hoteli. Ak zmluva o ubytovaní uzatvorená medzi prevádzkovateľom a zákazníkom alebo osobitné obchodné podmienky alebo poriadky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaným v hoteli (napr. wellness a spa, detský kútik a pod.) (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 1.5.2022.

V Tatranskej Lomnici, dňa 30.4.2022.

riaditeľ Grandhotela Praha**** Tatranská Lomnica

