Ubytovací poriadok

Hotel Victoria****

Prevádzkovateľ: VICTORIA GROUP, s.r.o.
Sídlo: V. Žingora 9820, 036 01 Martin
IČO: 36 411 779 • IČ DPH: SK2020123633
Web: https://hotelvictoria.sk

Tento poriadok upravuje podmienky pobytu, práva a povinnosti hostí a prevádzkovateľa hotela. Hosť sa s ním môže oboznámiť pred uzavretím zmluvy; je dostupný na webovej stránke a na recepcii. Individuálne dohodnuté podmienky majú prednosť, ak neodporujú záväzným právnym predpisom a právam spotrebiteľa.

1 Zmluva a rozsah služieb

Ubytovanie sa poskytuje na základe zmluvy o ubytovaní podľa § 754 až 759 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Rozsah služieb, cena a doba pobytu vyplývajú z potvrdenej rezervácie alebo z dohody pri príchode. Hotel poskytuje služby v dohodnutej a prezentovanej kvalite a izbu odovzdáva čistú, bezpečnú a spôsobilú na riadne užívanie.

Hotel nemôže jednostranne znížiť dohodnutý štandard alebo zmeniť podstatné podmienky pobytu. Náhradnú izbu alebo iné ubytovanie môže ponúknuť po dohode s hosťom; tým nie sú dotknuté jeho zákonné nároky.

2 Prihlásenie a osobné údaje

Pri príchode hosť predloží platný doklad totožnosti a poskytne údaje potrebné na zákonnú evidenciu ubytovaných, miestnu daň za ubytovanie a splnenie povinností pri pobyte cudzincov. Evidujú sa všetky ubytované osoby. Hotel spracúva len údaje v nevyhnutnom rozsahu na príslušnom právnom základe; doklad totožnosti automaticky nekopíruje.

Informácie o účeloch spracúvania, právnych základoch, dobách uchovávania a právach dotknutých osôb sú dostupné v samostatnej informácii o ochrane osobných údajov. Marketingový súhlas nie je podmienkou ubytovania. Spracúvanie sa riadi nariadením GDPR a zákonom č. 18/2018 Z. z.

3 Príchod a odchod

Príchod je možný od 14:00; hosť sa má dostaviť najneskôr do 24:00, ak potvrdenie rezervácie alebo osobitná dohoda neurčujú inak. Pri neskoršom príchode hosť vopred kontaktuje recepciu. Podmienky garantovanej rezervácie majú prednosť pred všeobecným časom držania izby.

V deň skončenia pobytu hosť uvoľní izbu a odovzdá kartu alebo kľúč najneskôr do 11:00, ak nebolo dohodnuté inak. Skorší príchod alebo neskorší odchod závisí od dostupnosti a dohody o prípadnom poplatku, s ktorým je hosť oboznámený vopred. Samotné prekročenie času odchodu neznamená automatickú povinnosť zaplatiť celú ďalšiu noc.

4 Cena a úhrada pobytu

Hosť uhrádza dohodnutú cenu ubytovania a objednaných služieb. Pred uzavretím zmluvy dostane informáciu o celkovej cene vrátane daní a povinných poplatkov alebo o spôsobe jej výpočtu. Miestna daň za ubytovanie sa účtuje podľa platného všeobecne záväzného nariadenia mesta Martin; hotel vopred oznámi, či je zahrnutá v cene.

Ak nebolo dohodnuté inak, účet je splatný pri odchode. Hotel môže požadovať zálohu za podmienok oznámených a dohodnutých pred rezerváciou. Dodatočné platené služby poskytuje na objednávku hosťa; zmena cenníka sama osebe nemení už dohodnutú cenu pobytu. Hotel vydá doklad o úhrade v súlade s právnymi predpismi.

5 Zrušenie rezervácie a predčasný odchod

Prednostne platia storno podmienky konkrétnej rezervácie, s ktorými bol hosť oboznámený pred uzavretím zmluvy, vrátane podmienok sprostredkovateľa, ak boli súčasťou dohody. Nasledujúce sadzby sa uplatnia len vtedy, ak boli vopred dohodnuté a rezervácia neurčuje iné podmienky:

15 až 30 dní vrátane pred nástupom: 30 % z ceny zrušených objednaných služieb.

7 až 14 dní vrátane pred nástupom: 50 % z ceny zrušených objednaných služieb.

1 až 6 dní vrátane pred nástupom: 100 % z ceny zrušených objednaných služieb.

Pri ostatných termínoch zrušenia a pri nedostavení sa hotel postupuje podľa vopred dohodnutých podmienok a zákona; tento poriadok pre tieto prípady nezavádza ďalší paušálny poplatok. Storno podmienky sa nesmú uplatniť ako neprijateľná spotrebiteľská podmienka ani obmedziť zákonné práva pri porušení povinností hotela.

Pri predčasnom ukončení pobytu hosťom sa postupuje podľa § 759 ods. 1 Občianskeho zákonníka; náhrada ujmy prichádza do úvahy iba v rozsahu ujmy, ktorej hotel nemohol zabrániť. Pri ubytovaní na konkrétny termín sa na zmluvu uzavretú na diaľku nevzťahuje bežné 14-dňové odstúpenie bez dôvodu podľa zákona č. 108/2024 Z. z.; tým nie sú dotknuté iné zákonné alebo dohodnuté dôvody odstúpenia.

6 Užívanie izby a vstup zamestnancov

Hosť užíva izbu a spoločné priestory riadne a šetrne. Zistené poškodenia, poruchy a bezpečnostné riziká oznámi recepcii bez zbytočného odkladu, aby hotel mohol zabezpečiť nápravu. Neoznámenie vady pri príchode samo osebe nepreukazuje, že ju spôsobil hosť, ani automaticky nezbavuje hosťa zákonných práv.

Zamestnanci vstupujú do izby len v nevyhnutnom rozsahu na upratovanie, dohodnutý servis, údržbu alebo ochranu života, zdravia a majetku. Rešpektujú súkromie hosťa, pred vstupom zaklopú a podľa okolností dohodnú vhodný čas. Označenie „Nerušiť“ sa rešpektuje, okrem naliehavého ohrozenia alebo iného zákonného dôvodu vstupu.

Bez súhlasu hotela hosť nepremiestňuje pevne umiestnené zariadenie, nevykonáva opravy ani zásahy do elektrických, vodovodných či iných rozvodov. Pri predĺžení pobytu možno po dohode prideliť inú izbu.

7 Bezpečnosť a pokojný pobyt

Hosť dodržiava požiarne, bezpečnostné a prevádzkové pokyny. Nesmie blokovať únikové cesty, poškodzovať bezpečnostné zariadenia, používať otvorený oheň ani vnášať nebezpečné látky. Pri odchode uzavrie vodu, okná a balkónové dvere, zabezpečí izbu a vypne spotrebiče, ktoré nemajú zostať v prevádzke.

Vlastné varné a vykurovacie spotrebiče možno použiť len so súhlasom hotela. Bežná osobná elektronika, nabíjačky, hygienické a zdravotnícke prístroje sú povolené pri bezpečnom používaní podľa návodu. Potrebné zdravotnícke vybavenie možno vopred konzultovať s recepciou.

Fajčenie vrátane elektronických cigariet je dovolené len na označených miestach. Hosť zodpovedá za preukázanú škodu podľa zákona. Automatické zmluvné pokuty tento poriadok nezavádza.

Nočný pokoj platí od 22:00 do 6:00. Aj mimo tohto času hosť nesmie neprimerane rušiť ostatných. Návštevy na izbách sú možné po dohode s recepciou od 7:00 do 22:00, pri rešpektovaní súkromia ostatných hostí a kapacity izby; prenocovanie návštevy vyžaduje prihlásenie a dohodu o ubytovaní.

Deti do 12 rokov nesmú zostať v priestoroch hotela bez primeraného dohľadu dospelej sprevádzajúcej osoby. Zodpovednosť za prípadnú škodu sa posudzuje podľa zákona a okolností prípadu; pobyt s dieťaťom sám osebe nezakladá neobmedzenú zodpovednosť sprevádzajúcej osoby.

Pobyt so zvieratami nie je povolený. Tento zákaz sa neuplatňuje v rozsahu, v akom právne predpisy chránia vstup a pobyt osoby so zdravotným postihnutím so psom so špeciálnym výcvikom. Športová a lyžiarska výstroj sa ukladá vo vyhradených priestoroch podľa pokynov recepcie.

Wellness, bazén, sauny, bowling a ďalšie zariadenia sa využívajú podľa ich prevádzkových poriadkov, otváracích hodín a rozsahu zakúpených služieb. Hotel pri konfliktoch prijíma primerané opatrenia na ochranu hostí; jeho prípadná zákonná zodpovednosť tým nie je vylúčená.

8 Zodpovednosť za veci hostí

Zodpovednosť hotela za vnesené alebo odložené veci sa riadi najmä § 433 až 436 a § 758 Občianskeho zákonníka. Zahŕňa veci prinesené do priestorov určených na ubytovanie alebo uloženie vecí, ako aj veci odovzdané na tento účel hotelu alebo jeho pracovníkovi. Pri odložených veciach zákon chráni aj miesto, kde sa veci obvykle odkladajú. Hotel nezodpovedá, ak by ku škode došlo aj inak.

Pri klenotoch, peniazoch a iných cennostiach je zákonný limit podľa § 434 ods. 1 a § 1 nariadenia vlády č. 87/1995 Z. z. 332 €. Tento limit sa nevzťahuje všeobecne na všetku batožinu a ostatné veci. Ak cennosti prevzal hotel do úschovy alebo škodu na nich spôsobili osoby pracujúce v prevádzke, škoda sa uhrádza bez tohto obmedzenia.

Cennosti odporúčame odovzdať do úschovy na recepcii a vyžiadať si potvrdenie. Izbový trezor nie je automaticky totožný s prevzatím vecí hotelom do úschovy. Nepoužitie trezora samo osebe nevylučuje zákonnú zodpovednosť hotela.

Právo na náhradu škody hosť uplatní u hotela bez zbytočného odkladu, najneskôr pätnásteho dňa po dni, keď sa o škode dozvedel; inak právo podľa § 436 zanikne. Táto lehota sa nevzťahuje všeobecne na reklamácie kvality služieb. Zodpovednosť podľa § 433 nemožno vylúčiť jednostranným vyhlásením ani dohodou.

9 Škoda na majetku a parkovanie

Hosť zodpovedá za škodu na majetku hotela za podmienok stanovených právnymi predpismi. Hotel preukáže dôvod a výšku uplatneného nároku a zohľadní bežné opotrebenie, stav a vek veci. Samotné zistenie poškodenia po odchode hosťa automaticky nepreukazuje jeho zodpovednosť.

Hotelové parkovisko slúži hosťom, je bezplatné a nie je strážené. Tento údaj nepredstavuje všeobecné vylúčenie zákonnej zodpovednosti hotela; tá sa posudzuje podľa povahy prevádzky, okolností a príslušných právnych predpisov.

10 Vady služieb a reklamácie

Hosť môže vytknúť vadu služby osobne na recepcii, písomne na adrese prevádzkovateľa alebo prostredníctvom aktuálneho kontaktu recepcie zverejneného na https://hotelvictoria.sk. Nedostatky počas pobytu odporúčame oznámiť čo najskôr, aby ich hotel mohol odstrániť ešte počas pobytu. Tým sa neobmedzujú zákonné práva hosťa.

Hotel bezodkladne vydá písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote jej odstránenia, ktorá nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa vytknutia vady. Pri vadách ovplyvňujúcich prebiehajúci pobyt zabezpečuje nápravu bez zbytočného odkladu podľa povahy nedostatku. Pri odmietnutí zodpovednosti oznámi dôvody písomne. Nároky hosťa sa posudzujú podľa zákona a povahy porušenia; môžu zahŕňať nápravu, primeranú zľavu, odstúpenie alebo náhradu škody, ak sú splnené zákonné podmienky.

Podrobnosti upravuje reklamačný poriadok dostupný na recepcii a webovej stránke hotela. V prípade rozporu majú prednosť záväzné právne predpisy. Reklamáciu nemožno podmieniť iba predložením originálu účtenky, ak hosť vie poskytnutie služby preukázať inak.

Spotrebiteľ môže požiadať hotel o nápravu. Ak hotel žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, môže spotrebiteľ za zákonných podmienok podať návrh na alternatívne riešenie sporu Slovenskej obchodnej inšpekcii alebo inému príslušnému subjektu zo zoznamu Ministerstva hospodárstva SR. Informácie: https://www.soi.sk a https://www.mhsr.sk. Právo obrátiť sa na súd zostáva zachované.

11 Predčasné ukončenie pobytu hotelom

Hotel môže podľa § 759 ods. 2 Občianskeho zákonníka odstúpiť od zmluvy pred uplynutím dohodnutej doby, ak hosť aj napriek výstrahe hrubo porušuje dobré mravy alebo inak hrubo porušuje svoje zmluvné povinnosti. Výstrahu a dôvod ukončenia hotel primerane zdokumentuje. Pri bezprostrednom ohrození života, zdravia alebo majetku môže prijať nevyhnutné ochranné opatrenia a privolať príslušné zložky.

Ukončenie pobytu neznamená automatické prepadnutie celej zaplatenej ceny. Vyúčtujú sa poskytnuté služby a prípadné oprávnené nároky podľa zákona a platnej dohody; nespotrebovaná časť platby sa primerane vysporiada.

12 Záverečné ustanovenia

Poriadok vychádza z právneho stavu účinného k 16. novembru 2026. Nadobúda účinnosť dňom zverejnenia prevádzkovateľom a nahrádza poriadok z 1. januára 2012 pre zmluvy uzatvorené od tohto dňa. Už uzatvorené zmluvy nemení jednostranne. Žiadne jeho ustanovenie nevylučuje ani neobmedzuje záväzné zákonné práva hosťa.