

# Športovo-rekreačné zariadenie Drienok v Mošovciach

## Ubytovací poriadok

### Úvod

1. Tento ubytovací poriadok upravuje vzájomné zmluvné vzťahy medzi poskytovateľom ubytovania – ŠRZ Drienok, s.r.o. vo svojich ubytovacích zariadeniach /Penzión Drienok\*, Chatová osada\*, Kemping\*/ a zákazníkmi, ktorí využívajú tieto ubytovacie zariadenia.

2. Podmienky, ktoré upravuje tento ubytovací poriadok, sú pre obidve zmluvné strany záväzné.

### Poskytovateľ ubytovania

1. Poskytovateľom ubytovania v Športovo-rekreačnom zariadení Drienok v Mošovciach je ŠRZ Drienok, s.r.o., Na Drienok 460, 038 21 Mošovce.

2. Poskytovateľ ponúka nasledovné ubytovanie:

Penzión Drienok\* - celoročná prevádzka

Chatová osada\* - sezónna prevádzka

Kemping\* - sezónna prevádzka

### Zákazník

1. Zákazníkom /host'om/ ubytovaným v ŠRZ Drienok v Mošovciach je osoba staršia ako 18 rokov.

2. Osoby mladšie ako 18 rokov sa môžu ubytovať len v sprievode osoby staršej ako 18 rokov.

### Ubytovanie

1. Ubytovať host'a je možné len po predložení jeho občianskeho preukazu.

2. V prvý deň pobytu sa môže host' ubytovať najskôr o 14.00 hod.

3. V posledný deň pobytu je host' povinný uvoľniť ubytovacie priestory najneskôr o 10.00 hod.

4. Ak host' neuvoľní ubytovacie priestory v posledný deň pobytu najneskôr o 10.00 hod., bude mu účtovaná cena za ďalší deň ubytovania v plnej výške.

5. V čase od 22.00 hod. do 06.00 hod. je v celom ubytovacom zariadení nočný kl'ud. Výnimkou sú akcie usporiadané poskytovateľom ubytovania /hudobné produkcie/ alebo podujatia organizované ubytovanými host'ami so súhlasom poskytovateľa ubytovania.

6. Ak sa počas prevádzkového obdobia Kempingu\* chce host' ubytovať v kempingu v čase, keď nie je na vrátnici služba, je povinný sa ohlásiť na recepciu v Penzióne Drienok\*.

7. Host' môže využívať len ubytovanie a služby, ktoré si objednal a zaplatil.

### Cena ubytovania

1. Ubytovanie v ŠRZ Drienok v Mošovciach je poskytované za odplatu podľa cenníka platného v danom čase. Aktuálny cenník je vždy zverejnený na webovej stránke [www.drienok.sk](http://www.drienok.sk)

2. Zákazník platí za ubytovanie v hotovosti pri začiatku pobytu cenu za celý pobyt a taktiež daň z ubytovania.

3. V prípade predčasného ukončenia pobytu bez zavinenia prevádzkovateľom zákazník nemá nárok na vrátenie uhradenej ceny za zvyšnú časť pobytu. V prípade ochorenia si náhradu môže uplatniť z cestovného poistenia, ak má takéto poistenie uzatvorené s poisťovňou.

4. Poskytovateľ ubytovania je oprávnený žiadať okrem platby za ubytovanie aj zálohu pre prípad poškodenia zariadenia ubytovacích priestorov alebo poškodenia zariadenia areálu ubytovaným host'om. Výšku zálohy určí poskytovateľ ubytovania individuálne a zákazníka s jej výškou vopred oboznámi.

5. Zálohu zákazník uhradí pri začiatku ubytovania v zariadení spolu s platbou za ubytovanie.

6. Zo zálohy bude uhradená:

a/ prípadná škoda, ktorú host' spôsobil poskytovateľovi ubytovania v ubytovacom zariadení alebo v celom areáli;

b/ sankcia v prípade, že host' zanechá ubytovacie priestory v neprimerane znečistenom stave;

- c/ sankcia v prípade, že hosť nedodržuje podmienky uvedené v ubytovacom poriadku.
  - d/ škoda vo výške zisku platnej ceny za ubytovanie, ktorá vznikne poskytovateľovi ubytovania tým, že hosť poškodil priestory vyhradené k ubytovaniu za celú dobu, počas ktorej nemôže poskytovateľ ubytovania v týchto priestoroch ubytovať ďalších hostí, až do doby odstránenia poškodenia;
  - e/ cena za ďalší deň ubytovania v prípade, že hosť neuvolní ubytovacie priestory v posledný deň pobytu najneskôr do 10.00 hod.
7. Ak nevznikne žiadny dôvod na úhradu zo zálohy, poskytovateľ ju hosťovi vráti v plnej výške pri ukončení ubytovania.

### **Práva a povinnosti zákazníka**

#### **1. Zákazník /hosť/ má právo:**

- a/ byť informovaný o všeobecných podmienkach ubytovania – ubytovací poriadok sa nachádza na recepcii;
- b/ v plnom rozsahu využívať ubytovanie a služby, ktoré si objednal a zaplatil;
- c/ reklamovať ubytovanie a služby, ak tieto nezodpovedajú dohodnutej úrovni, prípadne od dohody odstúpiť; reklamáciu musí zákazník podať hneď po zistení daných skutočností /najmä týkajúcich sa kvality ubytovania/ - inak reklamácia nebude uznaná.

#### **2. Zákazník ma povinnosť:**

- a/ pri ubytovaní predložiť občiansky preukaz;
- b/ pri ubytovaní v kempu v čase, keď na vrátnici nie je služba, ohlásiť sa na recepcii v Penzióne Drienok\*;
- c/ uhradiť cenu za ubytovanie podľa platného cenníka a podľa podmienok Ubytovacieho poriadku;
- d/ oboznámiť sa s Ubytovacím poriadkom ubytovacieho zariadenia a dodržiavať ho;
- e/ dodržiavať v čase od 22.00 hod. do 06.00 hod. v celom ubytovacom zariadení režim nočného klľudu a správať sa v tomto čase tak, aby nerušil ostatných hostí;
- f/ priestory na ubytovanie užívať v súlade s ich určením, dodržiavať poriadok a čistotu v celom ubytovacom zariadení a tiež v celom areáli;
- g/ bezodkladne oznámiť na recepcii potrebu vykonania opráv v priestoroch, v ktorých je ubytovaný;
- h/ bezodkladne oznámiť na recepcii škodu, ktorú sám spôsobil v ubytovacích priestoroch;
- ch/zákazník zodpovedá za to, aby deti, ktoré sú s ním ubytované, neporušovali Ubytovací poriadok;
- i/ zákazník zodpovedá za to, aby zvieratá, ktoré má so sebou, neporušovali Ubytovací poriadok;
- j/ ak je zákazník ubytovaný v zariadení v období prevádzkovania bazénov v areáli, je povinný dodržiavať prevádzkový poriadok kúpaliska.

### **Práva a povinnosti poskytovateľa ubytovania**

#### **1. poskytovateľ ubytovania má právo:**

- a/ požadovať od zákazníka dodržiavanie Ubytovacieho poriadku vo všetkých bodoch;
- b/ neubytovať hosť'a, ktorý je neprímerane špinavý alebo javí známky nákazlivej choroby ;
- c/ neubytovať hosť'a, ktorý je značne pod vplyvom alkoholu;
- d/ neubytovať hosť'a, ktorý bol v minulosti nedodržiaval Ubytovací poriadok v ubytovacích priestoroch Športovo-rekreačného zariadenia Drienok v Mošovciach;
- e/ vyst'ahovať zákazníka v prípade nedodržiavania ktoréhokoľvek bodu Ubytovacieho poriadku zo strany zákazníka;
- f/ vyst'ahovať zákazníka pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných a psychotropných látok, ktorý svojim správaním obťažuje a vyrušuje iných hostí alebo poškodzuje majetok poskytovateľa ubytovania.

#### **2. poskytovateľ ubytovania je povinný:**

- a/ poskytnúť zákazníkovi ubytovanie a služby, ktoré si zákazník objednal a zaplatil, v súlade so zaradením ubytovacieho zariadenia podľa kategorizácie ubytovacích zariadení.

### **V ubytovacích priestoroch Športovo-rekreačného zariadenia v Mošovciach je zakázané:**

- a/ fajčiť na izbách a v chatkách;
- b/ používať na izbách a v chatkách vlastné elektrospotrebiče;

- c/ vykonávať zmeny v ubytovacích priestoroch /sťahovanie nábytku, prenášanie nábytku a iného zariadenia ubytovacích priestorov do iných izieb a chatiek a pod./;
- d/ v celom areáli zakladať ohniská okrem priestorov na to vyhradených;
- e/ ponechať zvieratá, ktoré má hosť so sebou, voľne sa pohybovať po ubytovacom zariadení ako aj po celom areáli;
- f/ ubytovaný hosť nesmie priestory na ubytovanie prenechať inej osobe;
- g/ ubytovaný hosť nesmie umožniť ubytovať sa v ubytovacích priestoroch, v ktorých je ubytovaný, ďalším osobám, ktoré nie sú prihlásené na recepcii;
- h/ nosiť zbraň a strelivo alebo ich inak prechovávať v ubytovacích priestoroch celého zariadenia;
- ch/vo všetkých ubytovacích priestoroch a v celom areáli hlučným správaním rušiť iných hostí;
- i/ púšťať v čase od 22.00 hod. do 08.00 hod. reprodukovánú hudbu /výnimkou sú podujatia organizované poskytovateľom ubytovania alebo podujatia organizované hosťami so súhlasom poskytovateľa ubytovania;
- j/ v čase od 08.00 hod. do 22.00 hod. púšťať reprodukovánú hudbu, ktorá by svojou neprimeranou hlasitosťou rušila ostatných hostí .
- k/ v letnom období, keď sú v prevádzke bazény, kúpať sa mimo prevádzkových hodín bazénov.

**V ubytovacích priestoroch Športovo-rekreačného zariadenia v Mošovciach sa neodporúča:**

a/ peniaze, klenoty a iné cennosti nechávať na izbách, v chatkách alebo v stanoch.

**Stornovacie podmienky pobytu**

1.Zákazník má právo kedykoľvek bez udania dôvodu pred začatím pobytu zrušiť rezervované ubytovanie.

2.Pri zrušení pobytu pred nástupom platí zákazník nasledovné storno poplatky:

storno pred nástupom pobytu	storno poplatok
viac ako 30 dní	10% z ceny pobytu
29 - 15 dní	20% z ceny pobytu
14 - 7 dní	30% z ceny pobytu
6 - 3 dni	50% z ceny pobytu
2 a menej	100% z ceny pobytu

3.Storno po nástupe /časti pobytu/ je možné len bez nároku vrátenia peňazí. Zákazník si môže vzniknutú škodu uplatniť v poisťovni, ak má uzatvorené cestovné poistenie.

# Športovo rekreačné zariadenie Drienok

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Úvod

Na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní reklamácie nedostatkov tovarov a služieb poskytovaných ŠRZ Drienok, s. r. o., vydávame tento reklamačný poriadok na základe zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa.

### Právo a miesto uplatnenia reklamácie

1. Ak klient zistí, že tovar alebo poskytnuté služby vykazujú nedostatky v kvalite alebo v rozsahu poskytnutých služieb, má právo tieto nedostatky reklamovať.
2. Klient uplatňuje reklamáciu ihneď po zistení nedostatku, neskôr nebude reklamácia uznaná.
3. Klient uplatňuje reklamáciu v prevádzke Penzión Drienok.
4. Klient pri reklamacii predloží doklad o zakúpení tovaru alebo služby.

### Postup a vybavovanie reklamácie

1. Ak je to možné, je zamestnanec povinný vybaviť reklamáciu ihneď.
2. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, je zamestnanec Penziónu Drienok povinný spísať s klientom reklamačný zápis podpísaný zamestnancom Penziónu Drienok a klientom.
3. Reklamačný zápis slúži ako podklad na prešetrenie reklamácie. Vystavuje sa v dvoch vyhotoveniach – jeden obdrží klient a druhý sa uchováva v Penzióne Drienok.
4. Všetky reklamácie sa evidujú v Knihe reklamácií.
5. Klient je povinný podať pravdivé informácie týkajúce sa reklamácie poskytnutého tovaru alebo služby a byť súčinný pri vybavovaní reklamácie.
6. Ak je na posúdenie reklamácie potrebný odborný posudok, ŠRZ Drienok, s. r. o. je povinná písomne informovať klienta o stave vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie zo strany klienta.
7. V prípade oprávnenosti reklamácie tovaru má zákazník právo na výmenu tovaru za tovar požadovanej kvality alebo na vrátenie peňazí, ktoré zaplatil za poskytnutý tovar.
8. V prípade oprávnenosti reklamácie poskytnutej služby má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny alebo na vrátenie peňazí, ktoré zaplatil za poskytnuté služby.
9. V prípade, že nebol spísaný reklamačný zápis, nie je možné dodatočne uplatniť reklamáciu.

### Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je prístupný zákazníkovi na viditeľnom mieste.
2. Na viditeľnom mieste je uvedené aj meno osoby, ktorá je oprávnená na vybavovanie reklamácií.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2014