

UBYTOVACÍ PORIADOK

UBYTOVACIEHO ZARIADENIA - HOTEL ARENA

Kollárova 18, 917 01 Trnava

(platný od 23.05.2017)

Obchodná spoločnosť: City-Arena Hotel a.s.

Sídlo: Kapitulská 5, 917 01 Trnava ; IČO: 50 252 895

Zapísaná v OR OS Trnava, oddiel: Sa, vložka číslo: 10681/T

čl. I.

Podmienky a spôsob ubytovania

1. V hoteli môže byť ubytovaný len klient, ktorý má objednané a ubytovateľom potvrdené služby alebo došlo k zmluvnému vzťahu na mieste ubytovania alebo je k ubytovaniu riadne prihlásený. Za týmto účelom predloží k nahliadnutiu pracovníkovi recepcie ihneď po príchode svoj občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti v zmysle zákona č. 253/1998 Z.z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky v platnom znení a v zmysle platných právnych predpisov týkajúcich sa ochrany osobných údajov.

2. Každý klient, ktorý nie je štátnym občanom SR (cudzinec) je povinný v zmysle zákona č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov v platnom znení podpísať úradné tlačivo o hlásení pobytu, ktoré mu predloží zamestnanec recepcie, pričom je povinný skontrolovať pravdivosť a úplnosť údajov.

3. Hotel si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch ponúknuť klientovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

4. Na základe objednávky ubytovania je ubytovacie zariadenie v nástupný deň povinné ubytovať hosťa v čase od 14:00 hod. do 24:00 hod. Do tejto doby hotel izbu pre hosťa rezervuje, pokiaľ nie je v objednávke dohodnuté inak. Pokiaľ hosť nenastúpi na pobyt do 24:00 hod. nástupného dňa, hotel už môže izbou disponovať podľa vlastného uváženia. V takomto prípade platí, že hosť pobyt stornoval, ak sa s hotelom nedohodne inak.

5. V prípade, že klient požiada o ubytovanie pred 14:00 hod. nástupného dňa a ubytovacie zariadenie mu vie vyhovieť, môže mu byť účtovaný príplatok za skorší príchod, pokiaľ nebolo vopred individuálne dohodnuté inak.

6. Klient, ktorý sa ubytuje pred 6:00 hod., zaplatí plnú cenu aj za predchádzajúcu noc, ak sa vopred individuálne nedohodlo inak. Od klienta, ktorý požaduje ubytovanie pred 11:00 hod., a izba nebola v predchádzajúci deň prenajatá, je hotel oprávnený požadovať úhradu 50% sumy ubytovania za celú predchádzajúcu noc, ak sa vopred individuálne nedohodlo inak.

7. Klient svoj pobyt odhlási najneskôr do 11:00 hod. v posledný deň svojho pobytu. Do tohto času izbu uvoľní, pokiaľ nebolo individuálne vopred dohodnuté inak. Pokiaľ hosť neuvoľní izbu do 11:00 hod., môže mu ubytovacie zariadenie účtovať príplatok za neskorší odchod, príp. cenu za pobyt aj za celý nasledujúci deň, ak nebolo vopred dohodnuté inak. Izba sa považuje za uvoľnenú, potom čo klient vynesie z izby všetky svoje veci, odovzdá hotelovú kartu na recepcii a poverenému pracovníkovi oznámi odhlásenie sa z ubytovania.

8. Hosť je povinný prípadný skorší odchod z hotela, resp. skrátenie pobytu, nahlásiť najneskôr do 11:00 hod. v deň skoršieho odchodu. V opačnom prípade bude musieť uhradiť aj cenu ubytovania za nasledujúcu noc.

9. V prípade, že klient požiada o predĺženie ubytovania a ubytovacie zariadenie mu vie vyhovieť, môže mu ponúknuť aj inú izbu v inej cenovej relácii, ako tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.

10. Hotel poskytuje svojim klientom služby v rozsahu ako boli vzájomne dohodnuté. Klient platí platbu za ubytovanie a poskytnuté služby v súlade s platným cenníkom spravidla pri odhlásení pobytu, avšak v špeciálnych prípadoch si hotel vyhradzuje právo žiadať od klienta platbu vopred, resp. pri nástupe na pobyt.

11. Ak má klient záujem o garantovanú rezerváciu, hotel je oprávnený požadovať od klienta zaplatenie zálohy vo výške 100% z celkovej ceny rezervácie. Rezervácia sa považuje za garantovanú zo strany hotela okamihom úhrady zálohy.

12. Klient je povinný zrušiť rezerváciu ubytovania ihneď po zistení, že ubytovanie nevyužije. V opačnom prípade bude hosťovi za nezrušenú rezerváciu ubytovania účtovaný storno poplatok v zmysle čl. I. bodu 13 Ubytovacieho poriadku.

13. V súlade s obchodnými podmienkami je hotel oprávnený účtovať nasledovné storno poplatky v prípade zrušenia objednaných a potvrdených služieb v nasledovných lehotách:

13.1. Zrušenie rezervácie v počte izieb 1 – 3

- a) 1 deň pred nástupom na pobyt je storno poplatok 100% z ceny prvej noci
- b) 2 a viac dní pred nástupom na pobyt bez storno poplatku

13.2. Zrušenie rezervácie v počte izieb 4 a viac

- a) 1 deň pred nástupom na pobyt je storno poplatok 100% z ceny objednaných služieb
- b) 2-7 dní (vrátane) pred nástupom na pobyt je storno poplatok 80% z ceny objednaných služieb
- c) 8-14 dní (vrátane) pred nástupom na pobyt je storno poplatok 50% z ceny objednaných služieb
- d) Viac ako 14 dní pred nástupom na pobyt bez storno poplatku

čl. II.

Zodpovednosť ubytovacieho zariadenia a host'a

1. Za škody spôsobené na majetku ubytovacieho zariadenia zodpovedá klient podľa platných právnych predpisov SR. Klient ako zodpovedný zástupca zodpovedá za škody spôsobené nepľoletými osobami, za ktoré je zodpovedný, ako aj za škody spôsobené osobami a zvieratami, ktoré sa nachádzajú v priestoroch ubytovacieho zariadenia a pobyt im tam umožnil klient.

čl. III.

Všeobecne platné ustanovenia

1. Pre prijímanie návštev ubytovaných klientov je vyhradený lobby bar hotela. V izbe, kde je klient ubytovaný, smie prijímať návštevy len so súhlasom zodpovedného pracovníka alebo vedenia hotela v čase od 07:00 hod. do 22:00 hod. Pracovník hotela nie je oprávnený podávať akékoľvek informácie o

ubytovaných klientoch tretím osobám (s výnimkou príslušníkov polície po ich legitimovaní sa a preukázaní opodstatnenosti požadovať tieto údaje) ani povoliť návštevu tretej osoby hosťa bez jeho súhlasu. V prípade nenahlásenia návštevy sa jedná o závažné porušenie predpisov hotela, hotel považuje osoby za klientov a bude im, alebo klientovi účtovať ubytovanie podľa cenníka.

2. V izbe a spoločenských priestoroch hotela nesmie klient bez súhlasu zodpovedného pracovníka alebo vedenia hotela premiestňovať interiérové zariadenie, prevádzkať akékoľvek zmeny a úpravy na zariadení hotela, vykonávať zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie.

3. V ubytovacom zariadení nie je klientom dovolené používať vlastné elektrické, plynové – prenosné spotrebiče. Toto obmedzenie sa nevzťahuje na používanie elektrických spotrebičov nainštalovaných v izbe alebo prenosných elektrických zariadení (holiaci stroje, sušič vlasov a nabíjačky na bežné spotrebné elektrické prístroje a pod.).

4. Klient je povinný pri nasťahovaní sa do izby, akékoľvek prípadné nedostatky, nezrovnalosti alebo výhrady ihneď po ich zistení nahlásiť na recepcii hotela. Rovnako je povinný postupovať v prípade, ak zistí akékoľvek poškodenie izby alebo jej inventáru. V prípade, že hotel zistí poškodenie izby alebo jej inventáru po ukončení pobytu klienta, bez toho, aby klient tieto skutočnosti nahlásil na recepcii hotela, je klient povinný nahradiť hotelu škodu za poškodenie izby alebo jej inventáru v plnom rozsahu.

5. Prípadné vzniknuté závady je klient povinný okamžite nahlásiť na recepcii hotela.

6. Klientom nie je dovolené vynášať veci z izby a akékoľvek zistené odcudzenie inventáru izby bude naťažené na izbový účet klienta alebo dodatočne uhradené.

7. Vstup do obsadenej hotelovej izby za účelom splnenia si svojich služobných povinností je povolený chýžnej, pracovníkovi recepcie, manažérovi hotela a údržbárom pri nahlásení technickej poruchy v izbe.

8. Pred odchodom z izby je hosť povinný riadne uzatvoriť všetky okná, uzatvoriť vodovodné uzávery, zhasnúť svetlá v izbe a príslušných priestoroch, vypnúť elektrické spotrebiče a riadne uzatvoriť vchodové dvere. Za prípadné škody, ktoré vzniknú nedodržaním týchto povinností, znáša hosť plnú zodpovednosť. Počas celého pobytu je hosť zodpovedný za pridelenú magnetickú kartu a jej stratu je povinný ihneď oznámiť pracovníkom recepcie hotela, aby neprišlo k jej zneužitiu.

9. V čase od 22:00 hod. do 06:00 hod. sú ubytovaní klienti povinní dodržiavať nočný klud.

10. Pri ochorení alebo zranení klienta ubytovacie zariadenie nahlási požiadavku poskytnutia lekárskej pomoci, prípadne prevozu do nemocnice príslušnému zdravotnému zariadeniu.

11. Psy a iné zvieratá môžu byť po predchádzajúcej dohode v hoteli ubytované len so súhlasom zodpovedného pracovníka alebo vedenia hotela. Cena za ubytovanie zvieratá sa účtuje podľa platného hotelového cenníka. V prípade poškodenia hotelového zariadenia zvierateľom je klient povinný zaplatiť škodu v plnej výške. Za zviera zodpovedá v plnom rozsahu majiteľ zvieratá, pričom nie je dovolené nechávať zviera v hotelovej izbe bez dozoru majiteľa.

12. Hotelové parkovisko slúži výhradne ubytovaným hosťom a jeho užívanie nie je spoplatnené. Parkovisko je nestrážené, monitorované kamerovým systémom, pričom kamerový systém umiestnený v parkovacích priestoroch slúži predovšetkým na zabezpečenie kontroly majetku prevádzkovateľa hotela. Hotel nezodpovedá za odcudzenie, prípadne za spôsobenú škodu na motorových vozidlách.

13. Z bezpečnostných dôvodov, nie je dovolené ponechať deti do 12 rokov bez dozoru dospeléj osoby, a to ani v hotelovej izbe ani v ostatných priestoroch hotela. Pri vzniku úrazu alebo škody na majetku hotela, zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt alebo zákonný zástupca dieťaťa.

14. Vo všetkých priestoroch hotela platí prísny zákaz fajčenia. V prípade porušenia tohto zákazu má hotel právo uložiť klientovi pokutu vo výške 100,- € za každé zistené porušenie.

15. Počas pobytu v objekte hotela je každý hosť povinný správať sa tak, aby svojim konaním nespôsobil vznik požiaru. V prípade požiaru je klient povinný riadiť sa pokynmi zodpovedných pracovníkov v zmysle požiaro-evakuačného plánu a po príchode jednotky požiarnej ochrany, pokynmi veliteľa zásahu. Požiaro-evakuačný plán je zverejnený na každom podlaží na izbách a pri východe na schodisko, ktoré slúži ako úniková cesta.

16. Požiar na izbách je vyhlasovaný automaticky, opticko-dymovými hlásičmi, ktoré sú inštalované v hotelových izbách. Na chodbách každého podlažia, a to pri dverách na schodisko sú umiestnené tlačidlá hlásiče, ktoré slúžia na manuálne vyhlásenie požiaru.

17. V prípade požiaru sú hostia povinní nahlásiť požiaru poplach a na uhasenie plameňa môžu použiť prenosný prístroj, ktorý sa nachádza na chodbe každého podlažia.

18. Sťažnosti klientov, resp. prípadné pripomienky a návrhy na zlepšenie činnosti ubytovacieho zariadenia prijímajú pracovníci recepcie hotela, resp. vedenie hotela. Reklamačný poriadok je umiestnený na recepcii hotela.

19. Klient a ubytovacie zariadenie sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku, ktorý je záväzný pre obe strany v plnom rozsahu. V prípade, že hosť poruší niektoré z ustanovení ubytovacieho poriadku, má vedenie ubytovacieho zariadenia právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní prechodnej ubytovacej služby pred uplynutím dohodnutého času a bez nároku klienta na vrátenie peňazí.

Tento ubytovací poriadok je k dispozícii hosťom na izbách a na recepcii hotela.

V Trnave, dňa 23.05.2017

Renáta Vlasková

Prevádzkar hotela

