

Ubytovací poriadok, storno a reklamačné podmienky

Chaty Urbanove sestry



1. Ubytovanie klientov v súkromí v objekte chaty Urbanove sestry sa uskutoční na základe ich dobrovoľného prihlásenia na pobyt. Ubytovatelia predložia majiteľovi chaty doklad totožnosti /občiansky preukaz, cestovný pas, vodičský preukaz a pod./, na základe odpisu sú hostia zapísaní v Knihe ubytovaných. Majiteľ je zodpovedný za ochranu osobných údajov ubytovaných hostí. Za maloleté ubytované deti koná zástupca. Ubytovanie v objekte je povolené len osobám, ktoré netrpia infekčnou chorobou. Osobám mladším ako 18 rokov nie je povolené samostatné ubytovanie na chate. Majiteľ objektu vydá ubytovaným hosťom potvrdenie o poskytnutí ubytovania a o zaplatení ceny za pobyt. Klientom sú poskytované služby v rozsahu a kvalite určenej Vyhláškou č. 419/2001 Z.z. o kategorizácii ubytovacích zariadení.
2. Služby sú poskytované na základe vopred určenej ponuky a dojednaných podmienok. Kaucia za objekt sa vyberá pri príchode 200 €.
3. Nástup je možný v čase od 14.00 do 17.00, neskorší alebo skorší príchod je možný len po dohode s ubytovateľom.
4. Ubytovací čas predstavuje 24 hodín do 11.00 hodiny ráno, kedy je nutné uvoľniť objekt, inak je možné účtovať pobyt aj za nasledujúci deň. Možnosť stanovenia ubytovacieho času inak je nutné dojednať vopred.
5. Ubytovaným klientom doporučujeme vhodné prezúvky. Pred vstupom do objektu je nutné očistiť si obuv. Je zakázaný vstup do objektu v športovej obuvi /lyžiarky, turistická obuv a pod./. Za mimoriadne znečistenie objektu je účtovaný poplatok 20 €. Za stratu každého kľúča a čipu od alarmu klient zaplatí 100 €.
6. Vo všetkých priestoroch interiéru chatky je prísny zákaz fajčenia + zakladanie ohňa v blízkosti chatky, okrem určených priestranstiev a ohnísk. Za porušenie zákazu fajčenia v chatke je účtovaný poplatok 200 €.
7. Ubytovatelia sú povinní vykonať opatrenia na zabezpečenie poriadku a kl'udu priamo v objekte i v bezprostrednej blízkosti objektu a povinnosť dodržiavať nočný kl'ud v čase od 22.00 hod. večer – 6.00 hod. ráno.
8. Ubytovatelia sú povinní svojim správaním predchádzať nebezpečenstvu poškodenia objektu a jeho vybavenia, predchádzať vzniku požiaru a zbytočne neplytváť elektrickou energiou po celú dobu ubytovania.
9. Pri odovzdaní chatky preberá klient inventár celého objektu, zodpovednosť za stratu, poškodenie, prípadne zničenie obsahu chatky. Za škody spôsobené na majetku a zariadení chaty v čase prenájmu zodpovedá hosť v plnej výške.
10. Majiteľ nezodpovedá za vecí, vrátane peňazí a cenností vnesené hosťom do chaty a za škodu, spôsobenú na odložených veciach. Tak isto nenechávať lyže, bicykle atď. pred chatkou alebo na aute.

11. Klient v ubytovacom zariadení nemôže bez súhlasu ubytovateľa premiestňovať interiérové zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej alebo inej inštalácie, premiestňovať riady a iné zariadenie do inej chatky.
12. V celom objekte chaty je prísny zákaz používať vlastné elektrické spotrebiče okrem spotrebičov bežného použitia (holiace strojčeky, sušiče vlasov, notebooky, nabíjačky a pod.) Pred odchodom z izby alebo objektu je ubytovaný hosť povinný uzatvoriť vodovodné kohútiky, zhasnúť osvetlenie, vypnúť elektrické spotrebiče, uhasiť oheň vo vnútornom aj vonkajšom kozube, zatvoriť okná a uzamknúť dvere.
13. V celom objekte platí prísny zákaz prijímania návštev a ich prenocovania bez súhlasu majiteľa objektu.
14. Deti do 10 rokov je zakázané nechávať bez dozoru dospelých v interiéri i exteriéri objektu. Pri vzniku úrazu alebo iných nepredvídateľných okolnosti zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt. V celom objekte platí, zákaz používania športových potrieb určených pre exteriéry v interiéri objektu /lopty, tenisové rakety, sánky a pod./, zákaz vnášania športových potrieb do izieb.
15. Postelňa bielizeň, uteráky na ruky, uteráky, osušky, utierky, deky a prestierania sú čisté a nepoškodené. Postelňa bielizeň slúži na celotýždňový pobyt, pri výmene na požiadanie účtujeme poplatok -15€.
16. K objektu je umožnený prízjazd motorovým vozidlom po miestnej komunikácii a vyhradené parkovisko v objekte chaty, ktoré nie je strážené.
17. Ubytovanie domácich zvierat je povolené za úhradu a len po konzultácii s ubytovateľom a po predložení očkovacieho preukazu. Domáce zvieratá nesmú byť ponechané bez dozoru majiteľa, nesmú odpočívať na lôžku a používať na kúpanie a podávanie pokrmov inventár objektu. Osoba, ktorá sprevádza zviera je zodpovedná za dodržiavanie kľudu a znáša všetky škody, spôsobené zvieratom.
18. Prípadné vzniknuté závady hláste ihneď majiteľovi.
19. Ubytovatelia súhlasia s tým, že počas doby trvania prenájmu majiteľ má právo vstúpiť do objektu a izieb za účelom vykonania povinností, vyplývajúcich z prevádzkovania objektu / nutné opravy a údržba, havarijné stavy a pod
20. Pri ochorení alebo zranení ubytovaných hostí je nutné kontaktovať majiteľa alebo priamo zdravotnícke zariadenie.
21. Za škody spôsobené na majetku a zariadení objektu zodpovedá ubytovaná osoba.
22. Škody spôsobené počas pobytu, hradí ubytovaný v plnej výške!!!
23. V deň odchodu odovzdá klient chatu v akom ju prevzal. Riady vyčistené alebo vložené do umývačky riadu, zobrať si všetky prinesené potraviny.
24. Ubytovatelia sú povinní dodržiavať ubytovací poriadok – porušenie zakladá právny nárok majiteľa objektu na odstúpenie od zmluvy pred uplynutím dohodnutého času. Tento ubytovací poriadok je dostupný v objekte chaty, zverejnený na internete a ubytovatelia sú s ním oboznámení aj ústne majiteľom chaty pri dojednaní podmienok a preberaní objektu – neznalosť ustanovení nie je dôvodom na neplnenie povinností.
25. Kaucia Vám bude v prípade nepoškodenia zariadenia vrátená po skončení ubytovania.
26. Tiesňové telefónne čísla
Polícia 158
Záchranná zdravotná služba 155
Hasičská a záchranná služba 150
Integrovaný záchranný systém 112

Storno poplatky

- zrušenie rezervácie 30 a viac dní pred dňom nástupom na pobyt je vrátená plná výška zálohy
- zrušenie rezervácie 29-8 dní pred dňom nástupu je účtovaný poplatok vo výške 50% z celkovej sumy za pobyt
- zrušenie rezervácie 7 dní až v deň príchodu predstavuje storno poplatok 100% z celkovej sumy za pobyt

Reklamačné podmienky

Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v ubytovacom zariadení poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného pracovníka a to v prevádzke, v ktorej bola služba poskytnutá. V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytýka. Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, alebo v stanovenej lehote.

Chyby odstrániteľné

Ubytovacie služby

Na úseku ubytovacích služieb má zákazník právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, t. j. výmenu alebo doplnenie drobného vybavenia v rozsahu Vyhlášky MH SR č. 125/1995 Z. z.

Chyby neodstrániteľné

Ubytovacie služby

V prípade, ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru na izbe (porucha vykurovacieho systému, zlý príkon teplej vody a pod.), a ak zariadenie nemôže poskytnúť zákazníkovi iné náhradné riešenie a izba bude i napriek týmto nedostatkom zákazníkovi prenajatá, má zákazník právo na:
o primeranú zľavu z ceny podľa platného cenníka

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí zákazník umožniť pracovníkom ubytovacieho zariadenia prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý na prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.