



# Ubytovací poriadok

Hotel Avance \*\*\*\*, Medená 9, 811 02, Bratislava

**1.** Hotel Avance, prevádzkovaný spoločnosťou Anassa s.r.o. je verejné ubytovacie zariadenie kategorizované ako hotel triedy \*\*\*\*, v ktorom hotel za úhradu poskytuje verejnosti prechodné ubytovanie a ostatné doplnkové služby.

**2.** Prevádzkovateľ hotela môže ubytovať iba osoby, ktoré sa riadne prihlásia. Za týmto účelom predložia osoby príslušnému zamestnancovi hotela ihneď pri príchode svoj občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti.

**3.** Prevádzkovateľ hotela je oprávnený požadovať od klienta, ktorý nezaplatil pri rezervácii ubytovania zálohu vo výške 100%:

- doplatenie dlžnej sumy ihneď pri príchode, alebo
- identifikačné údaje platobnej karty, alebo
- zloženie hotovostnej istiny.

Prevádzkovateľ hotela môže použiť všetky možnosti súčasne.

**4.** Prevádzkovateľ hotela vydá ihneď pri nástupe k ubytovaniu hotelovú kartu, na ktorej bude uvedený názov hotela, meno, číslo izby, dátum príchodu a odchodu s časom na uvoľnenie izby v posledný deň pobytu.

**5.** Hotel poskytuje klientovi služby aspoň v rozsahu a kvalite určenej príslušnou vyhláškou o kategorizácii a zatriedovaní ubytovacích a stravovacích zariadení, podľa ktorej je hotel zatriedený. Všetky izby, ako aj ostatné priestory hotela sa považujú za nefajčiarske! Toto pravidlo neplatí pre terasu na 6. poschodí hotela, kde sú tieto priestory vybavené popolníkmi. V prípade nerešpektovania tohto pravidla, môže byť hosťovi účtovaných 500 Euro.

**6.** Pri opakovanom príchode do hotela je klient povinný na vyzvanie preukázať sa platným preukazom hotela.

**7.** Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť klientovi iné ubytovanie, než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.

**8.** Ak si klient vopred objedná jednolôžkovú izbu a objednávka mu bola potvrdená, účtuje hotel klientovi len cenu za jednolôžkovú izbu aj v prípade, ak z vlastného podnetu ubytuje klienta vo viaclôžkovej izbe alebo apartmáne.

**9.** Klient, ktorý požaduje ubytovanie pred 10,00 hodinou a izba nebola v predchádzajúcu noc prenajatá, platí ubytovanie aj za predchádzajúcu noc.

**10.** Užívanie ubytovania v hoteli je povolené len osobám, ktoré nie sú postihnuté infekčnými chorobami.



- 11.** Na základe objednaného ubytovania je hotel povinný ubytovať hosťa najskôr od 14,00 hodiny a najneskôr do 24 hodiny.
- 12.** Ak klient požiada o predĺženie ubytovania, môže mu hotel poskytnúť. V prípade, že mu môže vyhovieť, poskytne mu aj inú izbu, než tú v ktorej bol pôvodne ubytovaný.
- 13.** Ak nebol čas ubytovania vopred dohodnutý, odhlási klient svoj pobyt najneskôr do 12,00 hodiny posledného dňa, v tom istom čase uvoľní izbu. Ak tak klient neurobí v stanovenom termíne, hotel mu môže účtovať pobyt za nasledujúci deň. O poplatkoch za neskorý check-out sa prosím informujte na recepcii.
- 14.** Klient súhlasí s tým, že do jeho izby počas celej doby trvania jej prenájmu má právo vstúpiť za účelom vykonania svojich služobných povinností hotelová, chýzná, údržbár prípadne manažér hotela.
- 15.** Hotel zodpovedá za veci vnesené klientom do ubytovacieho zariadenia, ako aj za škodu na odložených veciach jedine v tom prípade, pokiaľ tieto veci boli uložené na mieste k tomu vyhradenom, maximálne však do výšky 334,- €. Za peniaze, cenné veci a doklady zodpovedá hotel bez obmedzenia, ak ich prevzal do úschovy oproti potvrdeniu.
- 16.** Na izbe môže hosť prijímať návštevy iba so súhlasom príslušného pracovníka hotela po zapísaní do knihy návštev v čase od 8,00 hodiny do 24,00 hodiny. Pracovník recepcie je oprávnený požadovať od návštevy identifikačný doklad – občiansky preukaz, cestovný pas.
- 17.** Tento ubytovací poriadok je záväzný pre všetky návštevy na izbách. Klient, ktorý si ubytovanie rezervoval a na izbe je ubytovaný, je zodpovedný za jeho dodržiavanie osobou, resp. osobami, ktoré ho na izbe navštívili.
- 18.** V oprávnených prípadoch je pracovník recepcie splnomocnený návštevu na izbe neumožniť.
- 19.** Hotel zabezpečí pri ochorení alebo zranení klienta poskytnutie lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice.
- 20.** Na izbe alebo v spoločenských miestnostiach hotela klient nesmie premiestňovať zariadenie, vykonávať opravy alebo akékoľvek zásahy do telefónnych prístrojov, rozhlasových alebo televíznych prijímačov, prípadne do elektrickej siete alebo inej inštalácie.
- 21.** V objekte hotela a osobitne na izbe nie je klientovi povolené používať vlastné elektrické spotrebiče. Toto nariadenie sa netýka elektrických spotrebičov slúžiacich k osobnej hygiene klienta (holiace prípadne masážne strojčeky, sušiče vlasov a podobne).
- 22.** Klient sa nesmie na izbe ani chodbách hotela hlučne zabávať, spievať, nahlas počúvať rozhlasový alebo televízny program. V čase od 22,00 hodiny do 6,00 hodiny je povinný dodržiavať nočný klud.
- 23.** V prípade porušenia tohto nariadenia, po opakovanom upozornení pracovníkom recepcie, resp. iným, na to oprávneným pracovníkom hotela alebo polície, je prevádzkovateľ hotela oprávnený ráno na druhý deň zrušiť rezervované ubytovanie bez náhrady za zaplatenú zálohu za ubytovanie.
- 24.** Ak klient využil ponuku minibaru na izbe, je povinný zaplatiť za konzumáciu najneskôr v momente odchodu z ubytovacieho zariadenia. V opačnom prípade je prevádzkovateľ hotela oprávnený zúčtovať zistený stav podľa platného cenníka dodatočne z platobnej karty a k cene si účtovať zmluvnú pokutu vo výške 100%.



- 25.** Ak klient akýmkoľvek spôsobom znehodnotil, alebo poškodil zariadenia ubytovacieho zariadenia je povinný to nahlásiť na recepcii hotela ihneď, najneskôr v momente svojho odchodu. Je na prevádzkovateľovi hotela, akým spôsobom bude riešiť náhradu škody od zodpovedného klienta.
- 26.** Z bezpečnostných dôvodov nie je povolené ponechávať deti do 10 rokov veku bez dozoru dospelých na izbe, chodbách a v ostatných spoločenských priestoroch hotela.
- 27.** Ubytovanie domácich zvierat je povolené len za predpokladu, že majiteľ preukáže ich nezávadný zdravotný stav a počas pobytu dodrží všetky veterinárne a hygienické predpisy. K pobytu domácich zvierat je potrebný súhlas vedenia hotela. Zvieratám je zakázaný vstup do tých priestorov a pobyt v nich, kde sú skladované potraviny, pripravované alebo podávané jedlá a nápoje. Psi musia nosiť vo všetkých verejných priestoroch hotela náhubok a musia byť vedené na vodítku. Nie je dovolené, aby zvieratá boli v hotelových priestoroch, a to vrátane hotelovej izby, ponechávané bez dozoru ubytovaného hosťa (majiteľa alebo sprevádzanej osoby). Zvieratá nesmú odpočívať – ležať na lôžku alebo na ostatnom zariadení, ktoré slúži k odpočinku hosťa. Nie je povolené používať sprchu alebo umývadlo na kúpanie alebo umývanie zvierat. Na kŕmenie zvierat sa nesmie používať inventár, ktorý slúži k príprave alebo podávaniu pokrmov hosťom. Osoba, ktorá sprevádza zviera zodpovedá za dodržiavanie nočného kludu v dobe od 22,00 hodiny do 6,00 hodiny a znáša zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvieratám na majetku hotela. Za ubytovanie domáceho zvieratá si hotel účtuje 10,- € za každú noc.
- 28.** Klientovi nie je povolené brať na izbu športové náradie a predmety, na ktorých úschovu je vyhradené iné miesto.
- 29.** Klient má právo využívať všetky zariadenia prenajatej izby a spoločenských miestností. Za všetky škody spôsobené na majetku hotela zodpovedá klient podľa platných právnych predpisov.
- 30.** Klient je povinný pri odchode z izby uzavrieť vodovodné uzávery, zhasnúť elektrické spotrebiče a osvetlenie miestností, zatvoriť okná a pri odchode zatvoriť dvere izby.
- 31.** Klient bez garantovanej rezervácie platí účet zvyčajne pri príchode.
- 32.** Za ubytovanie a ostatné služby je klient povinný platiť ceny v súlade s platným cenníkom, ktorý je k dispozícii u pracovníka recepcie hotela.
- 33.** V ubytovacom zariadení je na viditeľnom a ubytovaným hosťom prístupnom mieste vyvesený požiarny poriadok, evakuačný plán a označenie smeru evakuácie z hotela. Hostia sú povinní počas svojho pobytu riadiť sa týmito inštrukciami.
- 34.** Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela prijíma vedenie hotela.
- 35.** Kniha prianí a sťažností je k dispozícii na prístupnom mieste recepcie hotela.
- 36.** Klient je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku od momentu, kedy si prenajal izbu. V prípade, že ich závažným spôsobom poruší, vedenie hotela má právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí ubytovacej služby aj pred uplynutím dohodnutej doby.
- 37.** Počas pobytu majú zamestnanci hotela za účelom výkonu pracovných povinností právo vstúpiť do priestorov vyhradených klientovi; to neplatí ak sú dvere označené visačkou „NERUŠIŤ“.



**38.** Hotel ponúka svojim hosťom parkovanie za poplatok. V prípade, že budete parkovať rozmernejšie vozidlo, radi Vám zarezervujeme miesto s jednoduchým prístupom. Z bezpečnostných dôvodov odporúčame nenechávať cennosti v aute.

**39.** Individuálny klient alebo sprievodca pri skupinových zájazdoch je povinný na požiadanie pred začatím pobytu uhradiť zálohovú platbu za dojednané ubytovacie a ďalšie služby, a to v hotovosti, bankovým prevodom alebo prostredníctvom kreditnej karty. Klient, ktorý uhradil cenu dojednaných služieb vopred, je povinný pri ubytovaní sa (check-in), poskytnúť údaje o svojej kreditnej karte. Hotel garantuje nezneužitie informácií z kreditnej karty. V prípade, že klient sa neubytuje aj napriek rezervácii, hotel je oprávnený vyúčtovať NO SHOW (storno poplatok) za 1 noc, v prípade ak nie je dohodnuté inak.

**40.** Ak dĺžka pobytu individuálneho klienta presahuje 7 dní, platí klient za ubytovacie a ďalšie služby vopred za obdobie dohodnuté s hotelom, najdlhšie však za 1 kalendárny týždeň pobytu.

**41.** Cenu ubytovania a ďalších poskytnutých služieb presahujúcu výšku prijatej zálohovej platby je individuálny klient povinný uhradiť najneskôr pri skončení pobytu. Individuálnym klientom je fyzická osoba, ktorá sa ubytuje vo vlastnom mene a na vlastný účet.

**42.** Klient súhlasí, aby hotel v súlade so zákonom č. 52/1998 Z.z. o ochrane osobných údajov spracoval jeho údaje.

**43.** Poskytnuté osobné údaje klienta môže hotel spracovávať výlučne v súvislosti s poskytovaním ubytovacích a ďalších služieb a u cudzincov tiež pre potreby cudzineckej polície.

**44.** Hotel sa zaväzuje prijať také opatrenia, aby pri spracovaní osobných údajov klienta nemohlo dôjsť k zneužitiu jeho osobných údajov.

**45.** Hotel môže odstúpiť od zmluvy aj pred uplynutím dohodnutej doby, ak napriek predchádzajúcemu upozorneniu klient počas pobytu hrubo porušuje dobré mravy alebo ak hrubo alebo opakovane porušuje povinnosti vyplývajúce z ubytovacieho poriadku.

**46.** Pri reklamácií poskytnutých služieb sú hotel a hosť povinní postupovať v zmysle Reklamačného poriadku dostupného na požiadanie na recepcii.

**47.** Prevádzkovateľ hotela nezodpovedá za veci, ktoré si klient, resp. spolucestujúce osoby zanechali v autách na strážených, alebo nestrážených parkoviskách a garážach.

**48.** Prevádzkovateľ hotela nezodpovedá za motorové vozidlá klientov hotela zaparkovaných na vyhradených, nevyhradených miestach alebo v parkovacích boxoch.

**49.** Cenník hotelových služieb je hosťovi k dispozícii na recepcii hotela.

**50.** Hosť je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku, všeobecných morálnych a etických pravidiel obvyklých na území Slovenskej republiky. V prípade, že ho bude porušovať, má prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia právo odstúpiť od poskytovania všetkých svojich služieb pred uplynutím dohodnutého času.

**51.** Informácie o nakladaní s osobnými údajmi:

**51.1.** Hotel Avance spracováva osobné údaje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016, všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov



**51.2.** Za účelom registrácie ubytovaného sú spracúvané tieto osobné údaje: meno , priezvisko, bydlisko, dátum narodenia , číslo dokladu totožnosti, získané z dokladu totožnosti hosťa, ktoré poskytol pred samotným ubytovaním.

**51.3.** Osobné údaje bude Hotel Avance spracovávať manuálne i automatizovane priamo prostredníctvom svojich k tomu poverených zamestnancov a ďalej prostredníctvom spracovateľov poverených Hotelom Avance na základe zmlúv o spracovaní osobných údajov.

**51.4.** Zoznam subjektov, ktorým môžu byť osobné hosťa údaje sprístupnené: Polícia SR.

**51.5.** Osobné údaje bude Hotel Avance spracovávať po dobu 10 rokov od poslednej návštevy v hoteli.

**51.6.** Host' má právo prístupu k svojim osobným údajom spracovávaných v Hoteli Avance, ich opravu alebo vymazanie, prípadne obmedzenia spracovania, a právo namietat' proti spracovaniu.

**51.7.** Host' má ďalej právo získať od Hotela Avance osobné údaje, ktoré sa hosťa týkajú a subjekt Hotel / penzión / ubytovateľ na základe žiadosti hosťa poskytne subjektu údajov údaje bez zbytočného odkladu v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte alebo je na požiadanie hosťa poskytne inému jednoznačne určenému správcovi. Toto právo sa nevzťahuje na osobné údaje, ktoré nie sú spracovávané automatizovane.

**51.8.** Ak sa domnieva host', že dochádza k neoprávnenému spracovaniu jeho osobných údajov, môže sa obrátiť so sťažnosťou na dozorný orgán, ktorým je pre územie Slovenskej republiky Úrad pre ochranu osobných údajov ([www.uoou.sk](http://www.uoou.sk)).

**52.** Ubytovací poriadok je platný dňom 01.01.2018 Tento ubytovací poriadok je k dispozícii klientom na recepcii hotela.

Dušan Škvarenina Riaditeľ hotela