

 **Ubytovací poriadok, storno a reklamačné podmienky**

 **Ubytovací poriadok**

1. Ubytovanie hostí v súkromí Chalet Laura sa uskutoční na základe ich dobrovoľného prihlásenia na pobyt. Ubytovaní hostia sú povinní predložiť pri príchode majiteľovi chaty doklad totožnosti (občiansky preukaz, alebo cestovný pas) a na základe odpisu sú hostia zapísaní v Knihe ubytovaných. Majiteľ je zodpovedný za ochranu osobných údajov ubytovaných hostí.
2. Za maloleté ubytované deti koná ich zástupca.
3. Ubytovanie v objekte je povolené len osobám, ktoré netrpia infekčnou chorobou.
4. Osobám mladším ako 18 rokov nie je povolené samostatné ubytovanie na chate.
5. 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.
6. Služby sú poskytované na základe vopred určenej ponuky a dojednaných podmienok.
7. Nástup (check- in) je možný v čase od 14.00hod do 19.00hod, neskorší alebo skorší príchod je možný len po dohode s ubytovateľom.
8. Objekt je potrebné uvoľniť (check – out) do 10.00h, inak je možné účtovať pobyt aj za nasledujúci deň. Možnosť stanovenia ubytovacieho času inak je nutné dojednať vopred.
9. Ubytovaným hosťom odporúčame 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 hosť zaplatí 100 €.
10. Vo všetkých priestoroch interiéru je prísny zákaz fajčenia + zakladanie ohňa v blízkosti chaty. Za porušenie zákazu fajčenia v interiéri je účtovaný poplatok 200 €.
11. Ubytovaní hostia sú povinní vykonať opatrenia na zabezpečenie poriadku a kľudu priamo v objekte i v bezprostrednej blízkosti objektu a **povinnosť dodržiavať** **nočný kľud v čase od 22.00hod – 6.00 hod**.
12. Ubytovaní hostia sú povinní svojim správaním predchádzať nebezpečenstvu poškodenia objektu a jeho vybavenia, predchádzať vzniku požiaru a zbytočne neplytvať elektrickou energiou a vodou po celú dobu ubytovania.
13. Pri ubytovaní a odovzdaní chaty preberá hosť inventár celého objektu, zodpovednosť za stratu, poškodenie, prípadne zničenie obsahu chaty. Za škody spôsobené na majetku a zariadení chaty v čase prenájmu zodpovedá hosť v plnej výške.
14. Majiteľ nezodpovedá za veci, vrátane peňazí a cenností vnesené hosťom do chaty a za škodu spôsobenú na odložených veciach. Odporúčame nenechávať lyže, bicykle atď. pred chatou alebo v/na aute.
15. Hosť v ubytovacom zariadení nemôže bez súhlasu ubytovateľa premiestňovať interiérové zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej alebo inej inštalácie, premiestňovať riady a iné.
16. 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 miestnosti alebo objektu je ubytovaný hosť povinný uzatvoriť vodovodné kohútiky, zhasnúť osvetlenie, vypnúť elektrické spotrebiče, uhasiť oheň v kozube, zatvoriť okná a uzamknúť dvere.
17. V celom objekte platí prísny zákaz prijímania návštev a ich prenocovania bez súhlasu majiteľa objektu.
18. 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.
19. V interiéri platí zákaz používania športových potrieb určených pre exteriéry /lopty, tenisové rakety, sánky a pod./, ako aj zákaz vnášania športových potrieb do izieb.
20. Posteľná bielizeň, uteráky, utierky, deky, koberčeky v kúpeľniach a prestierania sú čisté a nepoškodené. Posteľná bielizeň slúži na celotýždňový pobyt, pri výmene na požiadanie účtujeme poplatok 20€.
21. K objektu je umožnený príjazd motorovým vozidlom po miestnej komunikácii a vyhradené parkovisko v objekte chaty, ktoré je pod kamerovým systémom.
22. Ubytovanie domácich zvierat nie povolené.
23. Prípadné vzniknuté závady, hláste ihneď majiteľovi.
24. Ubytovaní hostia súhlasia s tým, že počas doby trvania prenájmu má majiteľ právo vstúpiť do objektu a izieb za účelom vykonania povinností, vyplývajúcich z prevádzkovania objektu / nutné opravy a údržba, havarijné stavy a pod.
25. Pri ochorení alebo zranení ubytovaných hostí je nutné kontaktovať priamo zdravotnícke zariadenie.
26. Za škody spôsobené na majetku a zariadení objektu zodpovedá ubytovaná osoba. Škody spôsobené počas pobytu hradí ubytovaný v plnej výške.
27. V deň odchodu odovzdá klient chatu v takom stave, v akom ju prevzal. Riady je potrebné buď vyčistiť, alebo vložiť do umývačky riadu. Hosť si zoberie so sebou pri odchode všetky prinesené potraviny. Odpadky sa separujú (komunálny odpad /sklo /plasty).
28. Ubytovaní hostia sú povinní dodržiavať ubytovací poriadok – jeho porušenie zakladá právny nárok majiteľa objektu na odubytovanie hostí pred uplynutím dohodnutého času. Tento ubytovací poriadok je dostupný v objekte chaty, zverejnený na internete a ubytovaní hostia sú s ním oboznámení aj ústne majiteľom chaty pri dojednaní podmienok a preberaní objektu – neznalosť ustanovení nie je dôvodom na neplnenie povinností.
29. 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 – 0 dní je storno poplatok vo výške 100% z celkovej sumy za pobyt

Storno poplatky sú platné pre zrušenie rezervácie a na nedostavenie sa na pobyt.

Pobyt/ zálohu nie je možné presunúť na iný, náhradný termín, s výnimkou mimoriadnych vládnych opatrení v súvislosti s COVID 19\*.

\*V prípade vzniknutej situácie v súvislosti s koronavírusom COVID 19, kde by na základe vládneho nariadenia bolo zakázané vycestovanie mimo okres pre OP, alebo by bola zakázaná činnosť a možnosť ubytovania, je rezervácia, ako aj záloha, presunutá na iný náhradný termín v platnosťou do kalendárneho roka, v ktorom bola pôvodná rezervácia vystavená.



 **Reklamačné podmienky**

Dôvod reklamácie:

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

Uplatnenie reklamácie:

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

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

Lehoty na uplatnenie reklamácií: Hosť je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby. Ak to vyžaduje povaha veci, musí hosť umožniť pracovníkom ubytovacieho zariadenia prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.