UBYTOVACÍ PORIADOK

Hotel *** Strachan Family Jasná
prevádzkovateľ: FBS-SK s.r.o.

I. Základné ustanovenia

1. Hotel Strachan Family Jasná, Demänovská dolina 200, 031 01 Demänovská Dolina (ďalej len „hotel“) prevádzkuje spoločnosť FBS-SK s.r.o., so sídlom Liptovský Ján 2067, 032 03 Liptovský Ján, IČO: 46 075 968. Hotel triedy *** poskytuje ubytovacie, stravovacie, wellness a doplnkové služby.
2. Hotel má **29 izieb rôzneho typu s celkovou kapacitou 113 lôžok**. Prehľad typov izieb, ich vybavenia a cien je k dispozícii na recepcii a na www.strachanfamily.sk.
3. Ubytovací poriadok upravuje práva a povinnosti hotela a hostí počas pobytu. Zmluvné podmienky (rezervácie, ceny, platby, storno podmienky, zodpovednosť za škodu) upravujú **Všeobecné obchodné podmienky hotela** (ďalej len „VOP“). Ubytovací poriadok je záväzný pre všetkých ubytovaných hostí a ich návštevy.

II. Ubytovanie a pobyt

1. Hotel ubytuje hosťa na základe potvrdenej rezervácie alebo dohody na recepcii, ak má voľnú kapacitu. Rezerváciu prostredníctvom online rezervačného systému môže vykonať len osoba staršia ako 18 rokov.
2. Pri príchode je hosť povinný predložiť platný občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný doklad totožnosti. Hotel údaje zapíše do knihy ubytovaných podľa zákona č. 253/1998 Z. z. a pri cudzincoch splní ohlasovaciu povinnosť podľa zákona č. 404/2011 Z. z. Bez predloženia dokladu hotel nemôže hosťa ubytovať.
3. Pri ubytovaní dostane hosť prístupovú kartu k izbe a ubytovací preukaz s uvedením mena, čísla izby, dátumu príchodu a odchodu. Ubytovacím preukazom sa hosť na požiadanie preukazuje pri vstupe do hotela a pri objednávaní služieb na hotelový účet, ktoré potvrdzuje svojím podpisom.
4. Izba je hosťovi k dispozícii od 15:00 h v deň príchodu (check-in). Skorší príchod (early check-in) je možný po dohode a za poplatok podľa cenníka. Hotel drží rezervovanú izbu do 20:00 h v deň príchodu. Príchod po 20:00 h je hosť povinný vopred oznámiť recepcii; inak môže hotel izbu prenechať inému hosťovi. Podrobnosti vrátane garantovaných rezervácií a nenastúpenia na pobyt upravuje článok III VOP.
5. V deň odchodu je hosť povinný uvoľniť izbu najneskôr do 10:00 h (check-out), ak nebolo dohodnuté inak. Poplatky za neskoré uvoľnenie izby upravuje článok III VOP.
6. Ak hosť požiada o predĺženie pobytu, hotel mu môže vyhovieť podľa svojich možností, prípadne aj v inej izbe.
7. Hotel môže vo výnimočných a odôvodnených prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, ako bolo dohodnuté, ak sa podstatne nelíši od potvrdenej rezervácie a nie je horšej kvality; ak ho hosť neprijme, postupuje sa podľa článku IX VOP.
8. Ceny ubytovania a ostatných služieb sú uvedené v cenníku, ktorý je k dispozícii na recepcii, v jednotlivých strediskách hotela a na webovom sídle. Hotel je oprávnený požadovať zálohu alebo platbu vopred, údaje platobnej karty na zabezpečenie platby alebo hotovostnú istinu podľa VOP.
9. V záujme pohodlia hosťa vstupujú do izby počas pobytu poverení zamestnanci hotela (chyžná, údržba) za účelom upratovania a údržby. Ak sú dvere označené visačkou „NERUŠIŤ“, zamestnanci do izby nevstupujú, okrem naliehavých prípadov (napr. havária, požiar, ohrozenie zdravia alebo majetku).

10. Z dôvodu ochrany zdravia ostatných hostí sa v hoteli nemôže ubytovať osoba, ktorá trpí prenosným infekčným ochorením. Ak hosť ochorie alebo sa zraní, hotel mu zabezpečí privolanie lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice.

III. Návštevy

1. Hosť prijíma návštevy v spoločenských priestoroch hotela. Do ubytovacej časti majú návštevy prístup len po nahlásení na recepcii, a to v čase od 8:00 h do 22:00 h.
2. Hosť zodpovedá za to, že jeho návšteva dodržiava tento ubytovací poriadok, a za škodu, ktorú návšteva spôsobí. V odôvodnených prípadoch (napr. obsadenosť, nočný pokoj, bezpečnosť) môže recepcia návštevu v ubytovacej časti neumožniť.

IV. Povinnosti hosťa a bezpečnosť

1. Hosť je povinný užívať izbu a spoločné priestory riadne a šetrne. Bez súhlasu hotela nepremiestňuje zariadenie, nevykonáva žiadne úpravy ani zásahy do elektrickej siete či inej technickej inštalácie.
2. V izbe môže hosť používať len vlastné elektrické spotrebiče určené na osobnú hygienu a nabíjanie mobilných zariadení (napr. holiaci strojček, sušič vlasov, nabíjačka). Používanie varičov, ohrievačov, žehličiek a podobných spotrebičov je z bezpečnostných dôvodov zakázané.
3. Pri odchode z izby je hosť povinný zatvoriť vodovodné batérie, vypnúť osvetlenie a spotrebiče, zatvoriť okná a balkónové dvere a izbu uzamknúť.
4. Deti do 10 rokov nesmú zostať bez dozoru dospelej osoby v izbe ani v ďalších priestoroch hotela (spoločenské priestory, detský kútik, detské ihrisko, bazén a wellness). Za bezpečnosť detí zodpovedajú rodičia alebo sprevádzajúce osoby. Pri využívaní wellness a bazéna je hosť povinný dodržiavať prevádzkový poriadok wellness centra.
5. Lyže, snowboardy, bicykle a iné športové náradie hosť nevnáša do izby, ale ukladá ich do vyhradených priestorov (lyžiareň, úschovňa).
6. **Nočný pokoj** platí od 22:00 h do 6:00 h. V tomto čase je hosť povinný správať sa tak, aby nerušil ostatných hostí (najmä hlučnou zábavou, spevom alebo hlasitou reprodukciou hudby či televízie).
7. **Fajčenie** vrátane elektronických cigariet a zahrievaných tabakových výrobkov je zakázané vo všetkých vnútorných priestoroch hotela a v izbách (zákon č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov). Fajčiť je dovolené len vo vyhradených priestoroch: pred hotelom pri stojanovom popolníku, na terase pri lobby bare a na balkónoch izieb. Pri porušení zákazu v izbe je hosť povinný zaplatiť zmluvnú pokutu podľa článku XI VOP.
8. Do hotela je zakázané vnášať nebezpečné látky (výbušniny, strelivo, žieraviny, jedovaté, toxické, infekčné alebo rádioaktívne látky).
9. V hoteli je na viditeľnom mieste vyvesený požiarny poriadok, evakuačný plán a označenie únikových ciest. Hosť je povinný riadiť sa nimi a pri vzniku požiaru alebo inej mimoriadnej udalosti postupovať podľa pokynov personálu.
10. Pred vysokohorskou túrou alebo skialpinistickou výpravou odporúčame informovať recepciu o plánovanej trase a predpokladanom návrate. Tiesňové volania: **112** (integrovaný záchranný systém), **18 300** (Horská záchranná služba).
11. Akékoľvek poškodenie alebo poruchu zariadenia hotela je hosť povinný bez zbytočného odkladu ohlásiť na recepcii. Za škodu, ktorú hosť spôsobí na majetku hotela, zodpovedá podľa Občianskeho zákonníka.

V. Ubytovanie so zvieratami

1. Psy a iné zvieratá možno ubytovať len s predchádzajúcim súhlasom hotela. Pobyt so zvieraťom je hosť povinný nahlásiť už pri rezervácii. Za ubytovanie zvieraťa sa účtuje poplatok podľa cenníka.
2. Hosť je povinný na požiadanie preukázať zdravotný stav zvieraťa platným očkovacím preukazom alebo európskym pasom pre spoločenské zvieratá s platným očkovaním proti besnote.
3. Zvieratá nemajú prístup do priestorov, kde sa skladujú, pripravujú alebo podávajú potraviny, jedlá a nápoje, ani do wellness a bazéna. Vo verejných priestoroch hotela musí byť pes na vôdzke a s náhubkom.
4. Zviera nesmie zostať v hotelových priestoroch ani v izbe bez dozoru. Zviera nesmie ležať na posteliach, gaučoch a inom zariadení určenom na odpočinok hostí; na jeho kúpanie a kŕmenie sa nesmú používať vane, sprchy, umývadlá ani hotelový inventár.
5. Hosť je povinný odstraňovať exkrementy zvieraťa v areáli hotela, zabezpečiť, aby zviera nerušilo nočný pokoj, a umožniť kontrolu izby najmenej raz denne.
6. Hosť zodpovedá za škodu, ktorú zviera spôsobí. Hotel je oprávnený pri príchode požadovať vratnú zálohu na prípadnú škodu (v hotovosti alebo predautorizáciou platobnej karty). Po kontrole izby pri odchode hotel zálohu vráti v plnej výške; ak zviera spôsobilo škodu, započíta na ňu zálohu len v rozsahu preukázanej škody (napr. náklady na mimoriadne čistenie alebo opravu) a zvyšok hosťovi vráti.

VI. Veci hostí, zásielky a parkovanie

1. Hotel zodpovedá za škodu na veciach vnesených hosťami podľa § 433 až 436 Občianskeho zákonníka a článku X VOP. Za klenoty, peniaze a iné cennosti zodpovedá do výšky 332 eur; bez obmedzenia zodpovedá, ak ich prevzal do úschovy (trezor na recepcii) alebo ak škodu spôsobili jeho zamestnanci. Cenné veci preto odporúčame uložiť do trezoru.
2. Škodu na vnesených veciach je potrebné ohlásiť na recepcii bez zbytočného odkladu; právo na náhradu zanikne, ak sa neuplatní najneskôr do 15. dňa po dni, keď sa hosť o škode dozvedel.
3. Hotel prijíma poštové zásielky adresované ubytovaným hosťom a hosťom s potvrdenou rezerváciou a odovzdá im ich; ak to nie je možné, vráti ich odosielateľovi.
4. Hotel ponúka hosťom parkovanie. Parkovisko nie je strážené; odporúčame nenechávať vo vozidle cennosti.
5. Zabudnuté a nájdené veci hotel eviduje a uschová. Na žiadosť a náklady hosťa mu ich zašle. Ak sa vlastník neprihlási do 6 mesiacov, hotel ich odovzdá obci podľa § 135 Občianskeho zákonníka; potraviny a hygienické potreby môže zlikvidovať skôr.

VII. Porušenie ubytovacieho poriadku

1. Ak hosť napriek upozorneniu hrubo porušuje dobré mravy alebo hrubo či opakovane porušuje povinnosti podľa tohto ubytovacieho poriadku (najmä nočný pokoj, zákaz fajčenia, bezpečnosť osôb), hotel je oprávnený od zmluvy o ubytovaní odstúpiť aj pred uplynutím dohodnutej doby a požiadať hosťa o opustenie hotela.
2. V takom prípade má hotel nárok na úhradu ceny za už poskytnuté služby a na náhradu spôsobenej škody. Za nevyčerpané noci hotel postupuje podľa článku VIII bod 3 VOP (ako pri predčasnom ukončení pobytu z dôvodov na strane hosťa).

VIII. Ochrana osobných údajov

1. Hotel spracúva osobné údaje hostí v súlade s Nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Podrobné informácie o účeloch, právnych základoch, dobe uchovávania a o právach hostí sú uvedené v **Zásadách ochrany osobných údajov** dostupných na recepcii a na www.strachanfamily.sk.

2. Zodpovedná osoba: Mgr. Lenka Roth, lenka@strachanfamily.sk. Dozorným orgánom je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava, www.dataprotection.gov.sk.

IX. Sťažnosti a záverečné ustanovenia

1. Sťažnosti, pripomienky a návrhy na zlepšenie služieb prijíma recepcia hotela a vedenie hotela, aj e-mailom na prevadzka@strachanfamily.sk. Reklamácie služieb sa vybavujú podľa reklamačného poriadku, ktorý je súčasťou tohto dokumentu.
2. Tento ubytovací poriadok je k dispozícii na recepcii, v izbách a na webovom sídle hotela. Nadobúda platnosť a účinnosť dňom zverejnenia a nahrádza ubytovací poriadok platný od 1. 5. 2021.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Hotel *** Strachan Family Jasná
prevádzkovateľ: FBS-SK s.r.o.

I. Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady služieb a tovaru poskytovaných v Hoteli Strachan Family Jasná (ubytovanie, stravovanie, wellness a doplnkové služby). Vydáva sa v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (oba v znení neskorších predpisov).
2. Reklamačný poriadok je zverejnený na recepcii hotela a na www.strachanfamily.sk.
3. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady služby alebo tovaru (vytknutie vady). Vadou je najmä poskytnutie služby v nižšej kvalite alebo rozsahu, ako bolo dohodnuté alebo ako je obvyklé.

II. Uplatnenie reklamácie

1. Hosť uplatňuje reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady, a to ústne, písomne alebo e-mailom na recepcii hotela, prípadne u vedúceho príslušného strediska (reštaurácia, bar, wellness). Reklamáciu možno uplatniť aj e-mailom na prevadzka@strachanfamily.sk.
2. Vady ubytovania a služieb, ktoré možno odstrániť na mieste (napr. chýbajúce vybavenie, porucha v izbe, upratovanie), odporúčame reklamovať ihneď počas pobytu, aby ich hotel mohol bezodkladne odstrániť alebo ponúknuť náhradné riešenie. Ak hosť vadu ohlási až po odchode, hotel pri posúdení reklamácie prihliadne na to, že ju nemohol odstrániť počas pobytu.
3. Vady jedál a nápojov určených na okamžitú spotrebu je potrebné reklamovať ihneď u obsluhujúceho personálu; vady množstva a hmotnosti pred začatím konzumácie.
4. Pri reklamácii hosť uvedie, akej služby alebo tovaru sa týka, popis vady a čo požaduje. Na preukázanie poskytnutia služby slúži najmä potvrdenie rezervácie, faktúra alebo pokladničný doklad, prípadne iný dôkaz.
5. Hotel vydá hosťovi potvrdenie o uplatnení reklamácie (pri osobnom uplatnení ihneď, inak bez zbytočného odkladu, napr. e-mailom).

III. Vybavenie reklamácie a práva hosťa

1. Reklamáciu vybavuje vedúci prevádzky, vedúci recepcie alebo nimi poverený zamestnanec. Hotel reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu, v jednoduchých prípadoch ihneď, najneskôr však do 30 dní od jej uplatnenia, a o spôsobe vybavenia hosťa písomne alebo e-mailom informuje.
2. Podľa povahy vady má hosť najmä tieto práva:
   - **ubytovanie** – bezplatné a bezodkladné odstránenie vady (oprava, výmena alebo doplnenie vybavenia); ak to nie je možné, náhradná izba rovnakej alebo vyššej kategórie; ak ani to nie je možné, primeraná zľava z ceny alebo odstúpenie od zmluvy a vrátenie ceny za neposkytnuté ubytovanie,
   - **stravovanie** – výmena jedla alebo nápoja, odstránenie vady (napr. teplota, množstvo), primeraná zľava alebo vrátenie zaplatenej ceny,
   - **wellness a ďalšie služby** – odstránenie vady počas poskytovania služby, poskytnutie náhradnej služby, primeraná zľava alebo vrátenie ceny,
   - **tovar** (napr. z minibaru alebo predaja na recepcii) – práva podľa Občianskeho zákonníka v rámci zákonnej lehoty zodpovednosti za vady.
3. Ak vadu nemožno vybaviť dohodou na mieste, hotel s hosťom spíše záznam o reklamácii s popisom vady, dátumom a požadovaným spôsobom vybavenia.

4. Hosť poskytne hotelu potrebnú súčinnosť, najmä umožní prístup do izby na overenie a odstránenie vady.

IV. Alternatívne riešenie sporov a záverečné ustanovenia

1. Ak hosť – spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže sa obrátiť na hotel so žiadosťou o nápravu. Ak hotel žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu Slovenskej obchodnej inšpekcii, Bajkalská 21/A, P. O. Box 29, 827 99 Bratislava, ars@soi.sk, www.soi.sk, alebo inému subjektu zapísanému v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (podrobnosti v článku XIV VOP). Orgánom dozoru je Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina.
2. Hotel môže reklamačný poriadok meniť; zmena sa vzťahuje na reklamácie uplatnené po zverejnení nového znenia.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom zverejnenia a nahrádza reklamačný poriadok platný od 1. 5. 2021.

V Demänovskej Doline dňa 18. 11. 2026

Ján Strachan
konateľ spoločnosti FBS-SK s.r.o.