

Ubytovací poriadok

Grand Hotel**** Bachledka Strachan

Obchodné meno: STRACHAN, s. r. o.

Sídlo: 646 059 55 Ždiar

IČO: 45326533

DIČ: 2022936498

IČ DPH: SK2022936498 podľa §4

1. Základné ustanovenia

- 1.1. Grand Hotel**** Bachledka Strachan, prevádzkovaný spoločnosťou Strachan, s.r.o., 646 059 55 Ždiar. Ubytovacie zariadenie je kategorizované ako hotel triedy ****, ktoré poskytuje ubytovacie, stravovacie wellness a doplnkové služby.
- 1.2. Hotel poskytuje ubytovanie iba riadne prihlásenému hosťovi - na základe predloženia platnej identifikačnej karty, cestovného pasu alebo iného dokladu o totožnosti.
- 1.3. Pracovník recepcie hosťovi vydá hneď pri nástupe ubytovací preukaz s uvedením jeho mena, čísla izby, dĺžky pobytu, prístupovú kartu k izbe.

2. Rezervácie a ubytovanie

- 2.1. Používaním online rezervačného systému klient vyhlasuje, že dosiahol vek minimálne 18 rokov a je spôsobilý vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.
- 2.2. Hotel je povinný včas odpovedať na každú objednávku na ubytovacie služby. Objednávky ubytovacích služieb prijíma písomne alebo iným spôsobom. Objednávky, ktoré boli hotelom potvrdené a neboli objednávateľom včas zrušené, sú obojstranne záväzné.
- 2.3. Na základe objednaného ubytovania je hotel povinný ubytovať hosťa najskôr od 14,00 hodiny a najneskôr do 24,00 hodiny.
- 2.4. Host, ktorý požaduje ubytovanie pred časom nástupu na pobyt, platí ubytovanie aj za predchádzajúcu noc resp. poplatok za skorý nástup podľa platného cenníka a času nástupu.
- 2.5. Hotel nedisponuje jednolôžkovou izbou. Ak si host objedná jednolôžkovú izbu platí za druhé lôžko 80% z celkovej ceny za lôžko.
- 2.6. Hotel poskytuje služby v kvalite a rozsahu určenej príslušnou vyhláškou o kategorizácií a zatriedovaní ubytovacích a stravovacích zariadení, podľa ktorej bol hotel zatriedený.
- 2.7. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť iné ubytovanie ako bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
- 2.8. Užívanie ubytovania na hoteli je povolené len osobám, ktoré nie sú postihnuté infekčnými chorobami.

- 2.9. Hotel odovzdá hneď pri nástupe hosťovi ubytovací preukaz s uvedením jeho mena, čísla izby, dátumu príchodu a odchodu s časom na uvoľnenie izby v posledný deň pobytu.
- 2.10. Hotel je oprávnený požadovať od hosťa, ktorý nezaplatil pri rezervácii ubytovania zálohu vo výške 100% ceny pobytu - doplatenie dlžnej sumy pri príchode, identifikačné údaje platobnej karty alebo zloženie hotovostnej istiny.
- 2.11. Host bez garantovanej rezervácie platí účet zvyčajne pri príchode.
- 2.12. Za ubytovanie a ostatné služby je hosť povinný platiť ceny v súlade s platným cenníkom, ktorý je k dispozícii na recepcii hotela alebo na jednotlivých strediskách hotela.
- 2.13. Pri každom príchode do hotela sa hosť preukáže platným ubytovacím preukazom, ako aj pri objednávaní ďalších služieb počas pobytu na hotelový účet, ktorý žiadame hostí potvrdiť svojim podpisom.
- 2.14. Hosť používa izbu v čase, ktorý bol s hotelom dohodnutý. Pre zabezpečenie pohodlia hosťa, hosť súhlasí s upratovaním a údržbou jemu pridelených priestorov za účelom vykonania svojich služobných povinností chybným a údržbárom hotela, prípadne manažérom hotela; to neplatí ak sú dvere označené visačkou „NERUŠIŤ“
- 2.15. Ak hosť požiada o predĺženie pobytu, hotel mu môže poskytnúť inú izbu, než bol pôvodne ubytovaný.
- 2.16. Ak nebol čas ubytovania vopred dohodnutý, uvoľní hosť izbu najneskôr do 10,00 hodiny posledného dňa pobytu. Ak tak neurobí v stanovenom termíne, hotel mu môže účtovať pobyt za nasledujúci deň. O poplatkoch za neskorý odchod sa prosím informujte na recepcii.
- 2.17. 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.
- 2.18. Hosť prijíma návštevy v spoločenských priestoroch hotela. V ubytovacej časti sú návštevy povolené len so súhlasom pracovníka recepcie po zapísaní do knihy návštev v čase od 8:00- 22:00 hod.
- 2.19. Tento ubytovací poriadok je záväzný pre všetky návštevy na izbách. Hosť, ktorý si ubytovanie rezervoval a na izbe je ubytovaný, je zodpovedný za jeho dodržiavanie osobou, resp. osobami ktoré ho na izbe navštívili.
- 2.20. V odôvodnených prípadoch je pracovník recepcie oprávnený návštevu na izbe neumožniť.
- 2.21. Hosť nepremiestňuje zariadenia hotela bez súhlasu zodpovedného pracovníka, nevykonáva úpravy, ani akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo inej technologickej inštalácie.
- 2.22. V izbe hosť nepoužíva žiadne elektrické spotrebiče, okrem spotrebičov určených na osobnú hygienu (holiace prípadne masážne strojčeky, sušiče vlasov a pod.)
- 2.23. Hotel zabezpečí pri ochorení alebo zranení klienta poskytnutie lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice.
- 2.24. Hosť je povinný pri odchode z izby uzatvoriť vodovodné uzávery, vypnúť v izbe a príslahlých priestoroch elektrické osvetlenie a ďalšie spotrebiče (rádio, televízor a pod.) a uzatvoriť okná a dvere.
- 2.25. Z bezpečnostných dôvodov nie je povolené nechať deti do 10 rokov bez dozoru dospelých osôb v izbe a iných priestoroch hotela. Spoločenské priestory, detský kútik, detské ihrisko, bazén a wellness.

- 2.26. Host' nevnáša do izby športové náradie a predmety, na úschovu ktorých sú vyhradené priestory
- 2.27. V čase od 22:00 – 06:00 hod. je nočný klud. Host' sa nesmie na izbách ani na chodbách hotela hlučne zabávať, spievať, nahlas počúvať televízny alebo rozhlasový program, je povinný dodržiavať nočný klud.
- 2.28. V prípade porušenia tohto nariadenia, po opakovanom upozornení pracovníkom recepcie, príp. iným zodpovedným pracovníkom hotela alebo polície, je prevádzkovateľ hotela oprávnený ráno na druhý deň zrušiť rezervované ubytovanie bez náhrady za zaplatenú zálohu za ubytovanie.
- 2.29. Ak host' využil ponuku minibaru na izbe, je povinný zaplatiť za konzumáciu najneskôr v deň odchodu z ubytovacieho zariadenia. V opačnom prípade je prevádzkovateľ hotela oprávnený dodatočne zúčtovať zistený stav podľa platného cenníka z platobnej karty a k cene si zaúčtovať zmluvnú pokutu vo výške 100%.
- 2.30. Ak host' akýmkoľvek spôsobom znehodnotil alebo poškodil zariadenia hotela 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 host'a. Za všetky škody spôsobené na majetku hotela zodpovedá host' podľa platných právnych predpisov.
- 2.31. Hotel ubytuje zvieratá, ktoré si host' dovedie len po preukázaní jeho bezchybného zdravotného stavu. Cena za umiestnenie zvierat sa účtuje na základe dohodnutej ceny. Na ubytovanie zvierat sa vzťahujú nasledovné opatrenia:
- Psy a iné zvieratá môžu byť umiestnené v priestoroch ubytovacieho zariadenia len so súhlasom vedenia ubytovacieho zariadenia.
 - Psom a iným zvieratám je zakázaný vstup a pobyt v iných priestoroch ubytovacieho zariadenia, kde sú skladové potraviny, pripravované jedlo a nápoje.
 - Vo všetkých verejných priestoroch zariadenia musí mať pes košík.
 - Nie je povolené, aby zvieratá boli v hotelových priestoroch vrátane hotelovej izby ponechané bez dozoru ubytovaného host'a /majiteľa alebo doprevádzajúcej osoby.
 - Zvieratá sa nesmú nechať odpočívať- ležať na lôžku alebo ostatnom zariadení, ktoré slúži na odpočinok host'a. Nie je dovolené používať vane, sprchy alebo umývadlá na kúpanie, alebo umývanie zvierat.
 - Na kŕmenie psov a iných zvierat nesmie byť použitý inventár, ktorý slúži na prípravu alebo podávanie pokrmov host'om.
 - Host'/ majiteľ alebo osoba, ktorá zvieratá doprevádza zodpovedá za dodržiavanie nočného kludu v dobe od 22:00- 6:00 hod. h/ Zodpovednosť za škody spôsobené zvierat'om na majetku ubytovacieho zariadenia nesie host' /majiteľ alebo osoba, ktorá zvieratá doprevádza.
- 2.32. V ubytovacom zariadení je na viditeľnom a ubytovaným host'om prístupnom mieste vyvesený požiarňový poriadok, evakuačný plán a označenie smeru evakuácie z hotela. Hostia sú povinní počas svojho pobytu riadiť sa týmito inštrukciami.
- 2.33. Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela prijíma vedenie hotela.
- 2.34. Kniha prianí a sťažností je k dispozícii na prístupnom mieste recepcie hotela.
- 2.35. 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.
- 2.36. Ubytovacie zariadenie podľa osobitných predpisov /§ 39 Poštového poriadku/ prijíma zásielky adresované hosťom ubytovaným alebo hosťom, ktorí majú ubytovacie služby objednané. Tieto zásielky sú povinné doručiť adresátom a ak to nie je možné, vrátiť ich späť.
 - 2.37. Hotel ponúka svojim hosťom parkovanie. Z bezpečnostných dôvodov odporúčame nenechávať cennosti v aute.
 - 2.38. 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 storno poplatok za 1 noc, v prípade ak nie je dohodnuté inak.
 - 2.39. Klient súhlasí, aby hotel v súlade so zákonom č. 52/1998 Z.z. o ochrane osobných údajov spracoval jeho údaje. Poskytnuté osobné údaje klienta môže hotel spracovávať výlučne v súvislosti s poskytovaním ubytovacích a ďalších služieb a u cudzincov tiež pre potreby cudzineckej polície. Hotel sa zaväzuje prijať také opatrenia, aby pri spracovaní osobných údajov klienta nemohlo dôjsť k zneužitiu jeho osobných údajov.
 - 2.40. 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.
 - 2.41. Pri reklamácií poskytnutých služieb sú hotel a hosť povinní postupovať v zmysle Reklamačného poriadku dostupného na požiadanie na recepcii.

3. Informácie o nakladaní s osobnými údajmi

- 3.1. Grand Hotel**** Bachledka Strachan spracováva osobné údaje v súlade so Zákonom 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016, všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov (ďalej len ako „GDPR“). Prijali sme príslušné technické, organizačné a personálne opatrenia v súlade s nariadeniami EÚ a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 3.2. 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.
- 3.3. Osobné údaje bude Grand Hotel**** Bachledka Strachan spracovávať manuálne i automatizovane priamo prostredníctvom svojich k tomu poverených zamestnancov a ďalej prostredníctvom spracovateľov poverených Grand Hotel**** Bachledka Strachan na základe zmlúv o spracovaní osobných údajov.
- 3.4. Zoznam subjektov, ktorým môžu byť osobné údaje hosťa prístupné: Osobné údaje budú poskytované alebo prístupňované tretím stranám iba na základe právnych predpisov.

- 3.5. Osobné údaje bude Grand Hotel**** Bachledka Strachan spracovávať po dobu 6 rokov od poslednej návštevy v hoteli.
- 3.6. Ak sa domnieva hosť, 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).

Ubytovací poriadok je platný dňom 01.05.2020