

UBYTOVACÍ PORIADOK

Kongresové centrum SAV - Smolenický zámok

(ďalej len „Smolenický zámok alebo prevádzkovateľ“)

1. Základné ustanovenia

- 1.1 Tento ubytovací poriadok (ďalej len „ubytovací poriadok“) vydaný Smolenickým zámkom - Smolenickým zámkom sa rozumie ubytovacie zariadenie s označením Kongresové centrum SAV - Smolenický zámok na ul. Zámočkej 18 v Smoleniciach, ktorého prevádzkovateľom je Centrum spoločných činností, v.v.i., Dúbravská cesta 9, 845 35 Bratislava, IČO: 00398144.
- 1.2 Ubytovací poriadok sa vzťahuje na poskytovanie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb (ďalej len „služby“) v ubytovacom zariadení Smolenický zámok a tiež upravuje práva a povinnosti prevádzkovateľa a zákazníkov ubytovaných v Smolenickom zámku hoteli od momentu nástupu zákazníka na pobyt až do jeho ukončenia.
- 1.3 Rezervácia služieb sa riadi samostatnými Všeobecnými obchodnými podmienkami Smolenického zámku.
- 1.4 V Smolenickom zámku môže byť ubytovaný len zákazník, ktorý je na ubytovanie prihlásený. Prihlásenie prebieha na recepcii Smolenického zámku za osobnej prítomnosti zákazníka. Za účelom prihlásenia predloží zákazník po príchode pracovníkovi recepcie Smolenického zámku občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný doklad preukazujúci totožnosť zákazníka.
- 1.5 Tento ubytovací poriadok je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o ubytovaní v zmysle § 754 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), k uzatvoreniu ktorej dochádza medzi zákazníkom a prevádzkovateľom. Ubytovací poriadok je zverejnený na internetovej stránke Smolenického zámku www.smolenickyzamok.sav.sk a je tiež umiestnený na recepcii hotela. Nástupom na pobyt a využívaním služieb zákazník potvrdzuje, že bol s týmto ubytovacím poriadkom oboznámený a zaväzuje sa ho dodržiavať.

2. Cena za ubytovacie a súvisiace služby

- 2.1 Zákazník platí cenu za ubytovacie a súvisiace služby poskytnuté Smolenickým zámkom podľa potvrdenej rezervácie. Ak zákazník nastúpil na pobyt bez predchádzajúcej rezervácie (uzatvorením zmluvy o ubytovaní priamo na recepcii hotela), ako aj v prípade, kedy pri rezervácii neuhradil zákazník celú cenu ubytovacích a súvisiacich služieb, alebo v prípade požiadavky zákazníka na inú kategóriu izby ako uvedenú v rezervácii (ak to prevádzkové a kapacitné možnosti Smolenického zámku umožňujú), alebo v prípade čerpania ďalších vopred zákazníkom neuhradených služieb v hoteli (napr. wellness a spa procedúry, konzumácia z minibaru, konzumácia jedál a nápojov a pod.), **je zákazník povinný uhradiť cenu týchto služieb vo výške podľa platného cenníka jednotlivých služieb**, ktorý je k dispozícii na recepcii Smolenického zámku alebo na jeho jednotlivých prevádzkach. Splatnosť vopred

neuhradenej ceny služieb (pri rezervácii pobytu) je zákazník povinný uhradiť najneskôr pri skončení pobytu (check-out), a to v hotovosti alebo platobnou/kreditnou kartou na recepcii Smolenického zámku. Bez úhrady všetkých záväzkov nie je možné pobyt zákazníka ukončiť (uskutočniť check-out). Zákazník je povinný si účet (faktúru) skontrolovať priamo pri jej úhrade na recepcii prevádzkovateľa; na neskôr uplatnené reklamácie fakturácie nie je možné prihladiť.

- 2.2 V prípade nevyužitia zákazníkom rezervovaných a uhradených služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane zákazníka alebo bez uvedenia dôvodov v celom rozsahu (predčasný odchod z pobytu, neskorší dátum nástupu na pobyt), nevzniká zákazníkovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.
- 2.3 Smolenický zámok si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie a určenie oprávnenosti žiadosti zákazníka týkajúcej sa poskytnutia prípadnej náhrady za nevyužitie rezervovaných a uhradených služieb v celom rozsahu zo závažných dôvodov na strane zákazníka (napr. úraz, závažná choroba, smrť a podobne), pričom pre účely posúdenia takejto žiadosti zákazníka, je zákazník povinný prevádzkovateľovi existenciu a trvanie závažných dôvodov preukázať (napr. potvrdením o hospitalizácii, lekárskou správou, úmrtným listom a pod.). Na poskytnutie náhrady v týchto prípadoch nemá zákazník právny nárok.

3. Podmienky a poriadok hotela

- 3.1 Prevádzkovateľ ubytuje zákazníka v Smolenickom zámku v deň nástupu na pobyt v zmysle rezervácie v čase od 14:00 hod. (check-in), ak v potvrdení rezervácie nebol prevádzkovateľom uvedený iný čas možnosti nástupu na pobyt a podmienky (vrátane ceny) za skorý nástup na pobyt (pred 14.00 hod. v deň nástupu na pobyt) (early check-in). V prípade, že zákazník nenastúpi na pobyt najneskôr do 24.00 hod. bez predchádzajúceho informovania prevádzkovateľa o neskoršom nástupe na pobyt, je prevádzkovateľ oprávnený poskytnúť zákazníkovi rezervovanú izbu/izby iným zákazníkom na využitie. V takomto prípade nevzniká zákazníkovi právo na vrátenie ním zaplatenej ceny pobytu, ako ani na inú finančnú či nefinančnú náhradu ani náhradné plnenie či náhradu škody.
- 3.2 Smolenický zámok poskytuje zákazníkovi služby v rozsahu a kvalite určenej príslušnou vyhláškou, ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried.
- 3.3 Recepcia Smolenického zámku pracuje v režime nepretržitej prevádzky (24/7).
- 3.4 Pracovník recepcie počas prihlasovania na pobyt vysvetlí zákazníkovi podmienky ubytovania a poskytovania služieb, vybavenie hotelovej izby, základné orientačné a bezpečnostné informácie o hoteli, podmienky parkovania motorových vozidiel, úschovy športového vybavenia a podobne.
- 3.5 Smolenický zámok má právo odmietnuť ubytovať zákazníka s prenosnou chorobou, parazitickou infekciou alebo inou chorobou, ktorá by mohla predstavovať zdravotné riziko pre zamestnancov prevádzkovateľa alebo iných zákazníkov hotela.

- 3.6 Pri vstupe do izby Smolenického zámku si zákazník vo vlastnom záujme prekontroluje stav izby a jednotlivých zariadení a ich funkčnosť a prípadné vady alebo nedostatky ihneď oznámi recepcii prevádzkovateľa.
- 3.7 Pre fajčiarov sú vyhradené priestory, v ktorých je povolené fajčiť. Všetky priestory Smolenického zámku, vrátane izieb, sú nefajčiarske priestory. Pre fajčiarov je *vyhradený priestor pred Smolenickým zámkom*. ? O priestore pre fajčiarov informuje zákazníka pracovník recepcie Smolenického zámku na požiadanie.
- 3.8 Ak hosť poruší zákaz fajčenia v izbe Smolenického zámku alebo inom priestore hotela, má prevádzkovateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 100,00 €, ktorú je zákazník povinný uhradiť prevádzkovateľovi najneskôr pri skončení pobytu (check-out) v hotovosti alebo platobnou/kreditnou kartou na recepcii Smolenického zámku. Pokiaľ v dôsledku porušenia zákazu fajčenia v izbe alebo akýchkoľvek iných priestoroch hotela dôjde k vzniku škody na majetku Smolenického zámku a/alebo majetku, živote alebo zdraví zákazníkov alebo zamestnancov prevádzkovateľa, je zákazník povinný takto vzniknutú škodu nahradiť v celom rozsahu.
- 3.9 V žiadnych priestoroch Smolenického zámku (izby, spoločné priestory, reštaurácia, lobby bar, wellness a spa, detský kútik a pod.) nie je dovolené bez súhlasu riaditeľa alebo prevádzkového manažéra prevádzkovateľa robiť akékoľvek zmeny na zariadení, vybavení, ani zásahy do elektrickej alebo akejkoľvek inej inštalácie, či premiestňovať zariadenie.
- 3.10 V izbe nie je povolené používať vlastné elektrické spotrebiče, s výnimkou elektrických spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu (holiaci strojček, depilátor, a pod.) a nabíjačky na mobilné telefóny alebo tablety alebo notebooky.
- 3.11 Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené ponechať deti do 10 rokov bez dozoru zákonného zástupcu alebo ním poverenej osoby staršej ako 18 rokov v izbe ani v ostatných priestoroch hotela.
- 3.12 Nočný klud v Smolenickom zámku je od 22:00 hod. do 06:00 hod. Správanie zákazníka v hoteli počas nočného kludu nesmie rušiť ostatných zákazníkov. Nie je vhodná silná hlasitosť televízie, hlučné rozprávanie, spev, hlasité rozhovory v chodbách, terase a pod.. Spoločenské akcie (oslavy, svadby a pod.) môžu byť v hoteli organizované po 22:00 hod. len s predchádzajúcim súhlasom riaditeľa alebo prevádzkového manažéra Smolenického zámku.
- 3.13 Správy a poštu pre hostí recepcia Smolenického zámku starostlivo spravuje a odovzdáva zákazníkovi.
- 3.14 Priestory haly a lobby baru sú určená pre príjem návštev zákazníkov ubytovaných v Smolenickom zámku. V izbe smie zákazník prijímať návštevy len so súhlasom pracovníka recepcie prevádzkovateľa a po zapísaní do knihy návštev, a to výlučne v čase mimo čas nočného kludu.

- 3.15 Zamestnanci Smolenického zámku môžu vstupovať do hotelovej izby na účely upratania izby, doplnenia minibaru a izbových doplnkov, a v prípade, ak je nevyhnutné odstrániť poruchu, prípadne poskytnúť neodkladnú zdravotnú pomoc, alebo v prípade podozrenia z porušovania tohto ubytovacieho poriadku či vážneho ohrozenia majetku hotela alebo iných zákazníkov alebo zdravia a života zákazníkov alebo zamestnancov prevádzkovateľa. Zamestnanci Smolenického zámku budú pri vstupe do izby označení menovkou a názvom prevádzkovateľa.
- 3.16 Pri chorobe, náhlom zhoršení zdravotného stavu alebo zranení zákazníka, zákazník bezodkladne kontaktuje recepciu Smolenického zámku (v prípade maloletého zákazníka jeho zákonný zástupca alebo zodpovedná osoba) pre účely zabezpečenia poskytnutia prvej pomoci a lekárskej pomoci, prípadne prevoz do zdravotníckeho zariadenia (lekár, nemocnica) na náklady zákazníka.
- 3.17 Zákazník nemá právo na náhradu škody alebo akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradné plnenie z dôvodu, že z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa nebolo možné poskytnúť zákazníkovi služby v plnom rozsahu (napr. obmedzenie wellness SanaSuma Spa, zvýšený hluk z dôvodu organizovania svadby alebo oslavy v priestoroch Smolenického zámku).
- 3.18 Zákazník je povinný zanechať izbu v stave, v akom ju prevzal na začiatku pobytu. V prípade spôsobenia škody alebo zmeny stavu izby, je zákazník povinný pred skončením pobytu (check-out) uviesť izbu na vlastné náklady do pôvodného stavu, inak je povinný nahradiť prevádzkovateľovi všetky náklady na uvedenie izby do pôvodného stavu.
- 3.19 Zákazník svoj pobyt ukončí najneskôr do 10:00 hod. v posledný deň pobytu (check-out). V prípade potreby môže zákazník požiadať recepciu Smolenického zámku o neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň pobytu (late check-out). Na neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň pobytu (late check-out) nemá zákazník nárok a hotel mu ho umožní len v prípade, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti hotela umožňujú a výlučne v prípade úhrady poplatku za neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň pobytu (late check-out), o výške ktorého informuje zákazníka recepcia hotela pri požiadavke zákazníka. V prípade, ak zákazník neukončí pobyt v posledný deň pobytu najneskôr do 12:00 hod. (check-out) a súčasne nepožiada o neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň pobytu (late check-out), má prevádzkovateľ právo požadovať od zákazníka úhradu za predĺžené užívanie izby. Výška úhrady za neskoršie ukončenie pobytu je uvedená vo všeobecných obchodných podmienkach.
- 3.20 V prípade, že počas pobytu zákazník požiada o predĺženie pobytu, môže prevádzkovateľ žiadosti zákazníka o predĺženie pobytu vyhovieť len v prípade, ak to prevádzkové a kapacitné možnosti hotela umožňujú. Na predĺženie pobytu nemá zákazník nárok. Ak z prevádzkových a kapacitných možností je možné žiadosti zákazníka o predĺženie pobytu vyhovieť, je zákazník povinný uhradiť cenu ubytovacích a súvisiacich služieb za predĺženie pobytu vopred na recepcii Smolenického zámku v hotovosti alebo platobnou/kreditnou kartou. Súčasne môže byť zákazník počas predĺženie pobytu ubytovaný v inej izbe, akú užíval počas pobytu, a zákazník je povinný sa preubytovať v posledný deň pobytu (prvý deň predĺženého pobytu) podľa inštrukcií recepcie prevádzkovateľa.

3.21 Podnety, sťažnosti alebo návrhy prijíma prevádzkovateľ prostredníctvom recepcie Smolenického zámku.

4. Zodpovednosť prevádzkovateľa a zákazníka za škodu

- 4.1 Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu vzniknutú zákazníkovi počas pobytu v Smolenickom zámku v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.
- 4.2 Za klenoty, peniaze a iné cennosti prevádzkovateľ zodpovedá len do sumy 332,00 € (súhrnná čiastka pre všetky vnesené alebo doložené cennosti v rámci jedného pobytu v Smolenickom zámku), ibaže boli prevzaté prevádzkovateľom do úschovy. Smolenický zámok ponúka možnosť prevzatia klenotov, peňazí a iných cenností do úschovy prevádzkovateľa a ich umiestnenia v trezore umiestnenom na recepcii Smolenického zámku, pokiaľ to prevádzkové možnosti prevádzkovateľa umožňujú. O možnosti podľa predchádzajúcej vety je zákazník povinný informovať sa na recepcii prevádzkovateľa pri nástupe na pobyt alebo kedykoľvek počas pobytu. Za úschovu sa na tento účel nepovažuje umiestnenie klenotov, peňazí a iných cenností do trezoru alebo úschovnej skrinky v izbe.
- 4.3 Nároky zo zodpovednosti prevádzkovateľa za škodu je zákazník povinný uplatniť si v lehotách a spôsobom ustanovenými príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.
- 4.4 Zabudnuté veci hostí v Smolenickom zámku sú evidované a uskladňované po dobu 3. mesiacov. Po skončení tejto doby prevádzkovateľ odovzdáva zabudnuté veci na miestne oddelenie strát a nálezov alebo inému orgánu. Zabudnuté veci Smolenický zámok doručí zákazníkovi len na základe jeho požiadavky doručenej Smolenickému zámku v lehote uvedenej v prvej vete tohto bodu a výlučne na náklady zákazníka.
- 4.5 Zákazník zodpovedá za škodu spôsobenú ním alebo osobami, za ktoré zodpovedá, na majetku prevádzkovateľa, ako aj na živote, majetku alebo zdraví zamestnancov prevádzkovateľa alebo iných zákazníkov. Takto vzniknutú škodu je zákazník povinný nahradiť poškodenému (prevádzkovateľovi alebo zákazníkovi alebo zamestnancovi) v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 4.6 Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od zákazníka zábezpeku formou preautORIZÁCIE na platobnej alebo kreditnej karte zákazníka alebo inú formu finančnej zábezpeky, pričom označením zábezpeky na registračnom formulári alebo osobitnom formulári dáva zákazník súhlas na zábezpeku a jej použitie na účely úhrady zákazníkovi čerpaných a neuhradených služieb (napr. konzumácia v minibare, neuhradené služby a pod.) alebo náhrady škody spôsobenej zákazníkovi alebo osobami, za ktoré zodpovedá, počas pobytu v hoteli, alebo na úhradu iných pohľadávok prevádzkovateľa v súvislosti s pobytom zákazníka v Smolenickom zámku. O podmienkach, forme a výške zábezpeky informuje zákazníka pri prihlásení na pobyt pracovník recepcie. V prípade, že zábezpeka nebude použitá na úhradu pohľadávok podľa prvej vety tohto bodu, bude zákazníkovi vrátená (v prípade preautORIZÁCIE na platobnej alebo kreditnej karte hosťa zrušením preautORIZÁCIE) bez zbytočného odkladu po skončení pobytu zákazníka v Smolenickom zámku.

4.7 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo spoplatniť poškodenie alebo stratu hotelového kľúča sumou 15,00 €.

5. Nároky z väd služieb - Reklamačný poriadok

5.1 Informácie o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti prevádzkovateľa za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a postup pri uplatnení reklamácie poskytovaných služieb v hoteli sú upravené v Reklamačnom poriadku hotela, ktorý je zverejnený na internetovej stránke Smolenického zámku www.smolenickyzamok.sav.sk a je dostupný na recepcii prevádzkovateľa.

6. Ochrana osobných údajov, Ochrana súkromia

6.1 Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v sekcii GDPR na internetovej stránke www.smolenickyzamok.sav.sk

7. Záverečné ustanovenia

7.1 Smolenický zámok je oprávnený tento ubytovací poriadok zmeniť, pričom takáto zmena je voči zákazníkom účinná odo dňa zverejnenia zmeneného znenia ubytovacieho poriadku na internetovej stránke www.smolenickyzamok.sav.sk. Pre pobyt zákazníka je rozhodujúce znenie ubytovacieho poriadku platné a účinné ku dňu jeho nástupu na pobyt.

7.2 Zákazník je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že zákazník ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku poruší, alebo ak nedodržiava pokyny pracovníkov Smolenického zámku, alebo poškodzuje alebo ohrozuje majetok prevádzkovateľa, poškodzuje alebo ohrozuje zdravie, život alebo majetok jeho zamestnancov alebo zákazníkov, alebo ak napriek výstrahe hrubo porušuje dobré mravy alebo svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o ubytovaní alebo zasahuje do dobrej povesti prevádzkovateľa, jeho zamestnancov alebo zákazníkov, má prevádzkovateľ právo odstúpiť od zmluvy o ubytovaní a zákazníka vykázať z hotela a neumožniť mu čerpať služby v hoteli. V takomto prípade nemá zákazník právo na vrátenie alikvotnej ním uhradenej ceny za pobyt, ako ani žiadnu inú finančnú či nefinančnú náhradu alebo kompenzáciu, ani na náhradu škody.

7.3 Prevádzkovateľ je oprávnený neumožniť zákazníkovi prihlásenie na ubytovanie, ak pri prihlásení sa zákazník správa takým spôsobom, že porušuje dobré mravy, zasahuje do dobrej povesti prevádzkovateľa, jeho zamestnancov alebo zákazníkov, alebo sa správa agresívne, alebo ak poškodzuje alebo ohrozuje majetok prevádzkovateľa, poškodzuje alebo ohrozuje zdravie, život alebo majetok jeho zamestnancov alebo zákazníkov, pričom v takomto prípade nemá zákazník právo na vrátenie ním zaplatenej ceny za pobyt, ani žiadnu inú finančnú či nefinančnú náhradu alebo kompenzáciu, ani na náhradu škody.

7.4 Tento ubytovací poriadok, ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce na základe zmluvy o ubytovaní, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmto ubytovacím poriadkom neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

- 7.5 Akýkoľvek spor vyplývajúci zo zmluvy o ubytovaní, vrátane sporu o výklad tohto ubytovacieho poriadku, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmierné vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.
- 7.6 Pokiaľ niektoré z ustanovení tohoto ubytovacieho poriadku je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení tohoto ubytovacieho poriadku.
- 7.7 Tento ubytovací poriadok sa vzťahuje na úpravu práv a povinností počas pobytu zákazníka v Smolenickom zámku. Ak zmluva o ubytovaní uzatvorená medzi prevádzkovateľom a zákazníkom alebo osobitné obchodné podmienky alebo poriadky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaným v hoteli (napr. wellness, detský kútik a pod.) (ďalej len „osobitné podmienky“) obsahujú odlišnú úpravu ako tento ubytovací poriadok, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných podmienok a ustanovenia osobitných podmienok majú prednosť pred ustanoveniami tohto ubytovacieho poriadku. V otázkach neupravených osobitnými podmienkami platia ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku.
- 7.8 Tento ubytovací poriadok ruší platnosť predchádzajúceho Ubytovacieho poriadku a nadobúda platnosť a účinnosť dňa 25. 1. 2024.