

UBYTOVACÍ PORIADOK

1. Tento ubytovací poriadok vydaný spoločnosťou Eurocom Investment, s. r. o. so sídlom O34 83 Bešeňová 136, IČO: 35756985, zapísanou v OR okr. súdu Žilina oddiel Sro, zložka č: 14558/L (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „EI“) sa vzťahuje na poskytovanie ubytovacích a s tým súvisiacich služieb v ubytovacom zariadení HOTEL BEŠEŇOVÁ *** (ďalej len „hotel“) a upravuje práva a povinnosti prevádzkovateľa a hostí ubytovaných v hoteli (ďalej len „zákazník“) od momentu nástupu návštevu do hotela do jeho ukončenia. Ubytovací poriadok je zverejnený na internetovej stránke hotela www.hotelbesenova.sk a umiestnený na recepcii hotela. Nástupom na pobyt a využívaním služieb v hoteli zákazník potvrdzuje, že bol s týmto ubytovacím poriadkom oboznámený a zaväzuje sa ho dodržiavať.
2. Rezervácia služieb sa riadi samostatnými Všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti Tatry Mountain Resorts, a. s. (ďalej len „TMR“) a EI pre rezerváciu ubytovacích a súvisiacich služieb.
3. Hotel Bešeňová*** (ďalej už len „hotel“) môže ubytovať hostí, ktorých riadne prihlási. Za týmto účelom sú hostia povinní predložiť príslušnému pracovníkovi hotela ihneď po príchode svoj občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad preukazujúci ich totožnosť (platí aj pre spolucestujúce plnoleté ale i nepĺnoleté deti). Recepcia vydá ihneď pri nástupe ubytovací preukaz, na ktorom bude názov hotela, meno hosta, číslo izby, dĺžka pobytu a čas na uvoľnenie izby v posledný deň pobytu.
4. Hotel má právo odmietnuť ubytovať zákazníka s prenosnou chorobou, parazitickou infekciou alebo inou chorobou, ktorá by mohla predstavovať zdravotné riziko pre zamestnancov prevádzkovateľa alebo iných hostí.
5. Hotel poskytuje ubytovaným hosťom služby v rozsahu a kvalite určenej príslušnou vyhláškou, ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenie pri ich zaradovaní do kategórií a tried.
6. Prevádzkovateľ ubytuje hosťa v hoteli v deň nástupu na pobyt v zmysle rezervácie v čase od 15:00 hod. (check in), ak nie je dohodnuté inak. Skoršie ubytovanie (tzv. early check in) je za doplatok a je možný len ak to kapacita hotela dovoľuje. V prípade, že hosť nenastúpi na pobyt do 24 hod. bez predchádzajúceho informovania prevádzkovateľa o neskoršom nástupe na pobyt, je prevádzkovateľ oprávnený poskytnúť hosťom rezervovanú izbu / izby iným hosťom na využitie. V takomto prípade nevzniká hosťovi právo na vrátenie ním zaplatenej ceny pobytu, ako ani na inú finančnú, či nefinančnú náhradu ani náhradné plnenie či náhradu škody. V prípade, že hosť nemá uhradenú zálohu za ubytovanie, je prevádzkovateľ povinný držať izbu najneskôr do 18:00 hod. v deň príchodu. Po uvedenom čase môže danú izbu poskytnúť iným hosťom. V tomto prípade tiež nevzniká hosťovi právo na žiadnu finančnú či nefinančnú náhradu ani nahradené plnenie či náhradu škody.
7. Hosť používa izbu len v čase, ktorý bol vopred dohodnutý s hotelom, teda od 15:00 hod. do 10:00 hod. Hosť je povinný opustiť izbu / izby najneskôr do 10:00 hodiny posledného dňa pobytu. V prípade potreby môže zákazník požiadať recepciu hotela o neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň (tzv. late check out). Na neskoršie ukončenie pobytu v posledný deň nemá zákazník nárok a hotel mu ho umožní len v prípade, ak to kapacitne a prevádzkové možnosti hotela umožňujú a výlučne v prípade úhrady poplatku za late check out, o výške, ktorého informuje hosťa recepcia hotela pri jeho požiadavke. V prípade, ak hosť neukončí pobyt v posledný deň pobytu do 10:00 hod. a súčasne nepožiadá o neskoršie ukončenie pobytu, má prevádzkovateľ právo požiadať od hosta úhradu za predĺženie užívanej hotelovej izby. Úhrada za predĺženie užívanej izby (late check out) do 12:00 hod. je v cene 10 € / izba, do 14:00 hod. je v cene 20 € / izba. V prípade, že hosť neukončí pobyt ani do 14:00 hod. posledný deň, prevádzkovateľ je oprávnený účtovať hosťovi poplatok za nasledujúcu noc, prípadne vystaňovať veci zákazníka z izby a uskladniť ich na jeho náklady.
8. Ak hosť požiada o predĺženie pobytu, môže prevádzkovateľ žiadať hosťa vyhovieť len v prípade, ak to prevádzkové a kapacitné možnosti hotela umožňujú. Na predĺženie pobytu hosť nemá nárok. Ak je možné z kapacitných a prevádzkových dôvodov žiadať vyhovieť, je zákazník povinný uhradiť cenu ubytovacích služieb za predĺženie pobytu vopred na recepcii hotela v hotovosti alebo platobnou / kreditnou kartou. Súčasne môže byť hosť počas predĺženia pobytu ubytovaný na inej hotelovej izbe, akú užíval počas pobytu a zákazník je povinný sa preubytovať v posledný deň pobytu (prvý deň predĺženého pobytu) podľa inštrukcií recepcie hotela.
9. Hotel môže vo výnimočných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, než bolo pôvodne dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od pôvodnej objednávky.
10. 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 hosťovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.
11. Pri vstupe do hotelovej izby si hosť vo vlastnom záujme prekontroluje stav jednotlivých zariadení a ich funkčnosť a prípadné vady alebo nedostatky ihneď oznámi recepcii hotela.
12. V hotelovej izbe nie je povolené používať vlastné elektrické spotrebiče, s výnimkou elektrických spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu (holiaci strojiček, depilátor, a pod.) a nabíjačky na mobilné telefóny alebo tablety alebo notebooky.
13. V žiadnych priestoroch hotela (hotelové izby, spoločné priestory, reštaurácia, lobby bar, a pod.) nie je povolené bez súhlasu riaditeľa alebo prevádzkovateľa manažera hotela robiť akékoľvek zmeny na zariadení, vybavení, ani zásahy do elektrickej alebo akejkoľvek inej inštalácie, či premiestňovať zariadenie.
14. Všetky priestory hotela, vrátane hotelových izieb, balkónov a terás sú nefajčiarske priestory. Pre fajčiarov je vyhradený priestor pred hotelom o ktorom informuje hosťa recepcia na požiadanie.
15. Ak hosť poruší zákaz fajčenia v hotelovej izbe, balkóne, terase alebo inom priestore hotela má prevádzkovateľ právo účtovať poplatok vo výške 100 €, ktorý je hosť povinný uhradiť prevádzkovateľovi najneskôr pri skončení pobytu (check out) v hotovosti alebo platobnou / kreditnou kartou na recepcii hotela. Pokiaľ v dôsledku porušenia zákazu fajčenia v hotelovej izbe alebo akýchkoľvek iných priestoroch hotela dôjde k vzniku škody na majetku prevádzkovateľa a/alebo hotela a/alebo majetku, živote alebo zdraví hostí alebo zamestnancov prevádzkovateľa, je hosť povinný takto vzniknutú škodu nahradiť v celom rozsahu.
16. Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené ponechať deti do 10 rokov bez dozoru zákonného zástupcu alebo nim poverenej osoby staršej ako 18 rokov v hotelovej izbe ani v ostatných priestoroch hotela.
17. Z hygienických a bezpečnostných dôvodov hotel nemôže ubytovať psov a iné zvieratá. V prípade nedodržania tohto nariadenia si prevádzkovateľ nárokuje pokutu 50 € na noc a vykázanie z hotela.
18. Nočný klud v hoteli je od 22:00 - 06:00 hod. Správanie hosta v hoteli počas nočného kludu nesmie rušiť ostatných hostí. Nie je vhodná silná hlasitosť televízie, hlučné rozprávanie, spev, hlasité rozhovory v hotelových chodbách, hotelovej terase a pod. Spoločenské akcie (oslavy, svadby a pod.) môžu byť v hoteli organizované po 22:00 hod. len s predchádzajúcim súhlasom riaditeľa alebo jeho zástupcu.
19. Hotelová hala a priestory lobby baru sú určené pre príjem návštev hostí ubytovaných v hoteli. V hotelovej izbe smie hosť prijímať návštevy len so súhlasom pracovníka recepcie hotela a po zapísaní do knihy návštev, a to výlučne v čase mimo čas nočného kludu.
20. Hosť je povinný zanechať hotelovú izbu v stave, v akom ju prevzal na začiatku pobytu. Pred odchodom je nutné v izbe zhasnúť svetlá, pozatvárať okná, povypínať elektrospotrebiče, zastaviť vodu, umyť a odložiť použitý riad v kuchynke (v prípade, že tak nevykoná, môže mu byť účtovaný poplatok za upratovanie vo výške 20 €), zavrieť dvere a čipy odovzdať na recepcii. V prípade straty čipu sa hosťovi účtuje pokuta vo výške 10 € za čip + načerpané služby. V prípade spôsobenia škody alebo zmeny stavu hotelovej izby je zákazník povinný pred skončením pobytu (check out) uviesť hotelovú izbu na vlastné náklady do pôvodného stavu, inak je povinný nahradiť prevádzkovateľovi všetky náklady na uvedenie izby do pôvodného stavu.
21. Hosť zodpovedá za škodu spôsobenú ním alebo osobami, za ktoré zodpovedá, na majetku prevádzkovateľa a/alebo hotela, ako aj na živote, majetku alebo zdraví zamestnancov prevádzkovateľa alebo iných hostí. Takto vzniknutú škodu je zákazník povinný nahradiť poškodenému (prevádzkovateľovi alebo hosťovi alebo zamestnancovi) v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
22. Pri chorobe, náhlom zhoršení zdravotného stavu alebo zranení hosta, hosť bezodkladne kontaktuje recepciu hotela (v prípade maloletého dieťaťa jeho zákonný zástupca alebo zodpovedná osoba) pre účely zabezpečenia poskytnutia prvej pomoci a lekárskej pomoci prípadne prevoz do zdravotníckeho zariadenia (lekárň nemocnica) na náklady hosta.
23. Hoteloví zamestnanci môžu vstupovať do hotelovej izby na účely upratovania 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 hostí alebo zamestnancov prevádzkovateľa. Hoteloví zamestnanci budú pri vstupe do hotelovej izby označení rovňoňatou, menovkou a názvom hotela.
24. Preriadovanie izieb sa vykonáva denne v čase od 8:30 hod. do 16:00 hod. Mimo uvedených časov len po dohode s recepciou. Súčasťou preriadovania nie je upratovanie kuchynky a umytie riadov. Ak si hosť nepraje byť rušený, je povinný použiť označenie - vysačku na kľučku.



- Výmena uterákov a osušiek sa uskutočňuje po každej druhej noci pobytu. Výmenu postelného prádla hotel realizuje po tretej noci pobytu. V prípade požiadavky na častejšie vymieňanie hotelovej bielizne si hotel účtuje poplatok podľa cenníka.
25. Cenník služieb za prechodné ubytovanie a za ďalšie služby je k nahladeniu v recepcii hotela.
 26. Za ubytovanie a poskytnuté služby je hosť povinný uhradiť cenu v súlade s platným cenníkom, spravidla pred nástupom na pobyt. Účet je splatný pri predložení.
 27. Za prípadné zakúpené vstupy do Vodného Parku Bešeňová, v posledný deň / deň odchodu, je hosť povinný uhradiť zálohu v hotovosti vo výške 50 €, 200 PLN, alebo 1500 CZK. Záloha bude hosťovi vrátená pri odovzdaní čipov na recepcii.
 28. Za klenoty, peniaze a iné cennosti prevádzkovateľ zodpovedá len do sumy 332 € (súhrnná čiastka pre všetky vnesené alebo dôležité cennosti v rámci jedného pobytu v hoteli), ibaže boli prevzaté prevádzkovateľom do úschovy. Hotel ponúka možnosť prevzatia klenotov, peňazí a iných cenností do úschovy prevádzkovateľa a ich umiestnenia v trezore umiestnenom na centrálnej recepcii v Hoteli Galéria Thermal Bešeňová **** pokiaľ to prevádzkové možnosti prevádzkovateľa umožňujú. O možnosti podľa predchádzajúcej vety je zákazník povinný informovať sa na recepcii hotela pri nástupe na pobyt alebo kedykoľvek počas pobytu. Za úschovu sa na tento účel nepovažuje umiestnenie klenotov, peňazí a iných cenností do trezoru v hotelovej izbe.
 29. Prevádzkovateľ zodpovedá za škody vzniknuté hosťovi počas pobytu v hoteli v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.
 30. Nároky zo zodpovednosti prevádzkovateľa za škodu je hosť 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.
 31. Zabudnuté osobné veci hotelových hostí, sa uskladňujú v hotelovom oddelení strát a náleзов. Hosť, v prípade zabudnutia (straty) osobnej veci v hotelovej izbe, je povinný túto skutočnosť oznámiť bezodkladne, najneskôr do 24 hodín po check oute, hotelovej recepcii, a to telefonicky a tiež mailom. Hotel vyvinie maximálne úsilie, aby sa nahlásené (zabudnuté resp. stratené) osobné veci bývalých hostí našli. O výsledku bude informovať hosťa. V prípade, že sa v hoteli nájdu zabudnuté, resp. stratené osobné veci bývalých hostí hotela, tieto budú na vyžiadanie hostí zasielané na domácu adresu výlučne na náklady hosťa.
 32. Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela prijíma vedenie hotela prostredníctvom recepcie.
 33. Vstupy do Vodného Parku Bešeňová - na recepcii akceptujeme len vstupy zakúpené v pobytovom balíku alebo priamo na recepcionom pulte. Kombinácia zliav nie je možná. Zakúpené vstupy cez GOPASS a zlavové portály sú jednorázové a ich čerpanie je možné len cez hlavné pokladne Vodného parku. Recepcia vystavuje čipy len klientom, ktorí sú ubytovaní a riadne zapísaní v hotelovom systéme. Takýto čip slúži aj ako platidlo, je viazaný na meno a hotelový účet, preto je dôležité ho nosiť pri sebe, respektíve si ho s nikým nevymieňať. Klient je povinný pri platení na čip si skontrolovať účet a bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu. V prípade straty čipu je potrebné stratu ohlásiť čo najskôr aby sa čip zablokoval. V takejto situácii si hotel účtuje poplatok 10 € za čip + načerpané služby.
 34. Vstup do saunového sveta Harmónia - ubytovaní hostia majú jednorazový bezplatný vstup do saunového sveta Harmónia na maximálne 3 hodiny. Vstup je 1x za deň - v závislosti od počtu zakúpených nocí pobytu a tento vstup neplatí v deň odchodu. Každý ďalší vstup do saunového sveta Harmónia je s poplatkom a automaticky naťazený na hosťov hotelový účet. Do saunového sveta Harmónia je vstup pre deti do 5 rokov (vrátane) zakázaný. Staršie deti 6-11 rokov (vrátane), môžu doň vstúpiť na max. 3 hodiny, ale len prvú hodinu od otvorenia Vodného parku.
 35. V prípade, že Vám vznikne doplatok za ubytovanie, alebo služby čerpané v aquaparku, reštauráciiach, je možnosť si doplatiť tieto služby na recepcii v deň odchodu v hotovosti alebo platobnou kartou. Klient je povinný si účet skontrolovať a bez zbytočného odkladu si uplatniť jeho prípadnú reklamáciu.
 36. Otváracia doba Vodného Parku Bešeňová (ako aj saunového sveta Harmónia) je zverejnená na webovej stránke vodného parku www.besenova.com. Prevádzková doba Aquaparku končí 15 minút pred uzavretím. Informácie o aktuálnych otváracích hodinách Vodného Parku klientom poskytne aj recepcia. Zmena otváracích hodín vyhradená. Hotelovým hosťom je umožnený vstup do vodného parku 15 minút pred oficiálnym otvorením Vodného parku na vlastné riziko. Týmto vstupom do bazénov vodného parku mimo prevádzkovej doby, prevádzkovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté na majetku, alebo zdraví ubytovaného hosťa.
 37. Prevádzka hotela je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa (TMR a EI) a informácie o aktuálnych ponukách produktov a služieb, prípadných obmedzeniach v prevádzke hotela, o doplnkových službách (stravovanie, vodný park...), ako aj o ďalších službách poskytovaných prevádzkovateľom v hoteli alebo v lokalite (prevádzkové hodiny lanových dráh, lyžiarskych svahov, vodných parkov, atrakcií a podobne) ako aj informácie o prípadných obmedzeniach v prevádzkach, sú dostupné denne na internetových stránkach prevádzkovateľa (www.vt.sk, www.jasna.sk), internetovej stránke hotela www.hotelbesenova.sk, internetovej stránke Aquaparku Tatralandia www.tatralandia.sk a internetovej stránke Vodného parku Bešeňová www.besenova.com.
 38. Hosť nemá právo na náhradu škody alebo akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradné plnenie z dôvodu, že z prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa TMR alebo EI nebolo možné poskytnúť zákazníkovi služby v plnom rozsahu (napr. obmedzenie wellness a spa centra, zvýšený hluk z dôvodu organizovania svadby, firemného večierku alebo oslavy v priestoroch hotela, výluka v prevádzke bazénov alebo súv in v prípade hotelov umiestnených vo alebo pri vodných parkoch a pod.)
 39. Reklamačný poriadok: 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 hotela www.hotelbesenova.sk a dostupný na recepcii hotela.
 40. Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov TMR Group a sú zverejnené na internetovej stránke www.tmr.sk/o-nas/gdpr/.
 41. Prevádzkovateľ je oprávnený tento ubytovací poriadok zmeniť, pričom takáto zmena je voči hosťom účinná odo dňa zverejnenia zmeneného znenia ubytovacieho poriadku na internetovej stránke www.hotelbesenova.sk. Pre pobyt hosťa je rozhodujúce znenie ubytovacieho poriadku platné a účinné ku dňu nástupu hosťa na pobyt.
 42. Hosť je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že hosť ustanovenie tohto ubytovacieho poriadku poruší, alebo ak nedodržiava pokyny pracovníkov hotela, alebo poškodzuje alebo ohrozuje majetok prevádzkovateľa, poškodzuje alebo ohrozuje zdravie, život alebo majetok jeho zamestnancov alebo iných hostí alebo ak napríklad, výstrahe hrubo porušuje dobré mravy alebo zasahuje do dobrej povesti prevádzkovateľa, jeho zamestnancov alebo hostí, má prevádzkovateľ právo hosťa vykázať z hotela a neumožniť mu čerpať služby v hoteli (rovnako to platí aj pri príchode na pobyt - check in). V takomto prípade nemá hosť právo na vrátenie alikvotnej, ním uhradenej ceny za pobyt, ako ani žiadnu inú finančnú či nefinančnú náhradu alebo kompenzáciu, ani náhradu škody.
 43. Tento ubytovací poriadok sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmto ubytovacím poriadkom neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
 44. Pokiaľ niektoré z ustanovení tohto ubytovacieho poriadku je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení tohto ubytovacieho poriadku.
 45. Tento ubytovací poriadok sa vzťahuje na úpravu práv a povinností počas pobytu zákazníka v hoteli. Ak obchodné podmienky, alebo poriadky vzťahujúce sa k jednotlivým službám poskytovaným v hoteli (napr. wellness, vodný park, masáže, reštauračné zariadenia...) obsahujú odlišnú úpravu ako tento ubytovací poriadok, sú rozhodujúce ustanovenia osobitných podmienok a ustanovenia osobitných podmienok majú prednosť pre ustanoveniami tohto ubytovacieho poriadku. V otázkach neupravených osobitnými podmienkami platia ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku.
 46. Tento ubytovací poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. 6. 2019.