

UBYTOVACÍ PORIADOK

Hotel FERUM***

PREVÁDZKOVATEĽ HOTELA

Obchodné meno: **FERROROBOT s.r.o.**

Sídlo: Železiarská 49, 040 15 Košice – mestská časť Šaca

IČO: 31691510 DIČ: 2020492067

Prevádzkareň: Hotel FERUM***, Železiarská 49, 040 15 Košice – Šaca

*Dovoľujeme si vás upozorniť, že ubytovanie v hoteli Hotel FERUM*** (ďalej len „hotel“), ktorý prevádzkuje spoločnosť FERROROBOT s.r.o. (ďalej len „prevádzkovateľ“), sa riadi nasledujúcim ubytovacím poriadkom. Ubytovací poriadok upravuje práva a povinnosti hotela a hostí v súlade s § 754 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (zmluva o ubytovaní) a so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov:*

1. Prihlásenie na ubytovanie

- V hoteli môže byť ubytovaný len hosť, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený.
- Hosť pri príchode predloží pracovníkovi recepcie občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti.
- Ubytovať je možné aj hosťa s trvalým bydliskom v mieste hotela. Pri prihlasovaní cudzincov postupuje hotel podľa osobitnej právnej úpravy.

2. Check-in a Check-out

- Hosťa je možné ubytovať od 14:00 hod. Skoršie ubytovanie je možné len vo výnimočných prípadoch po predošlej dohode.
- Hosť je povinný uvoľniť izbu a odhlásiť pobyt najneskôr do 10:00 hod. posledného dňa ubytovania, ak nebol čas odchodu dohodnutý inak.
- V prípade oneskoreného odhlásenia si hotel vyhradzuje právo účtovať pobyt za nasledujúci deň.

3. Predĺženie pobytu

- Ak hosť požiadava o predĺženie ubytovania, hotel mu môže ponúknuť aj inú izbu, než v ktorej bol pôvodne ubytovaný.

4. Platobné podmienky a ceny

- Hosť hradí účet za ubytovanie a poskytnuté služby podľa potvrdenej objednávky alebo platného cenníka hotela.
- Ceny môžu byť zmenené, ak hosť požaduje inú kategóriu izby alebo iné služby oproti objednávke.
 - **Ceny služieb:** Hosť hradí cenu za ubytovanie a sprievodné služby podľa potvrdenej rezervácie (objednávky) alebo na základe platného cenníka hotela. Hotel si vyhradzuje právo na úpravu ceny v prípade, že hosť dodatočne požaduje inú kategóriu izby, zmenu termínu, počtu osôb alebo iný rozsah služieb oproti pôvodnej objednávke.
 - **Zálohová platba:** Hotel je oprávnený požadovať od hosťa úhradu zálohovej platby (zálohy) až do výšky 100 % z celkovej ceny objednaných služieb, a to v termíne určenom v potvrdení

rezervácie. V prípade neuhradenia zálohy v stanovenej lehote je hotel oprávnený rezerváciu zrušiť.

- **Splatnosť a spôsob úhrady:**

- **Štandardná úhrada:** Ak nie je písomne dohodnuté inak, cena za ubytovanie a s ním spojené služby je splatná **v deň nástupu na pobyt (check-in)** pri príjazde do hotela.
- **Úhrada na faktúru:** V prípade firemnej klientely alebo na základe predchádzajúcej písomnej dohody je možná úhrada na základe vystavenej faktúry so splatnosťou **3 alebo 7 kalendárnych dní** od jej vystavenia (ak nie je zmluvne dohodnuté inak).

- **Vyúčtovanie dodatočných služieb:** Všetky dodatočné služby vyžiadané hosťom počas pobytu a nespokatnené vopred sú splatné najneskôr v deň skončenia pobytu (check-out) pri odovzdaní izby.

5. Rezervácia, zmena a stornovanie objednávky (storno podmienky)

5.1 Rezervácia ubytovania

- Objednávku ubytovania (rezerváciu) môže hosť uskutočniť osobne na recepcii hotela, telefonicky, e-mailom alebo prostredníctvom online rezervačného portálu. Rezervácia je záväzná okamihom jej potvrdenia zo strany hotela (spravidla e-mailom).
- Hotel je oprávnený podmieniť potvrdenie rezervácie úhradou zálohy alebo garanciou platobnou kartou. Výšku zálohy a spôsob jej úhrady oznámi hotel hosťovi pred potvrdením rezervácie.
- Ak bola rezervácia uskutočnená prostredníctvom online rezervačného portálu (napr. Previo, Booking.com), platia storno podmienky uvedené v potvrdení rezervácie z daného portálu. Ustanovenia tohto článku sa v takom prípade použijú v rozsahu, v akom podmienky portálu neurčujú inak.

5.2 Spôsob zrušenia alebo zmeny rezervácie

- Zrušenie (storno) alebo zmenu rezervácie oznámi hosť hotelu e-mailom, telefonicky alebo osobne na recepcii. Pri telefonickom zrušení odporúčame požiadať o jeho potvrdenie e-mailom.
- Pre posúdenie včasnosti zrušenia je rozhodujúci okamih, kedy bolo oznámenie o zrušení doručené hotelu. Hotel zrušenie rezervácie hosťovi bez zbytočného odkladu potvrdí.
- Zmena termínu pobytu je možná po dohode s hotelom podľa jeho voľnej kapacity. Zníženie počtu objednaných izieb alebo nocí sa považuje za čiastočné zrušenie rezervácie.

5.3 Storno poplatky – individuálne rezervácie

- **Zrušenie do 16:00 hod. dňa predchádzajúceho dňu príchodu** – bez storno poplatku.
- **Zrušenie po 16:00 hod. dňa predchádzajúceho dňu príchodu alebo v deň príchodu** – storno poplatok vo výške 100 % ceny ubytovania za prvú noc.
- **Nedostavenie sa bez zrušenia rezervácie (no-show)** – storno poplatok vo výške 100 % ceny ubytovania za prvú noc. Ak hosť do 10:00 hod. nasledujúceho dňa neoznámí neskorší príchod, hotel je oprávnený zvyšok rezervácie zrušiť; za ďalšie noci sa storno poplatok neúčtuje.
- **Predčasný odchod** – ak hosť ukončí pobyt pred dohodnutým termínom, hotel účtuje cenu za skutočne využité noci. Ak hosť predčasný odchod neoznámí recepcii najneskôr do 10:00 hod. dňa odchodu, hotel je oprávnený účtovať aj cenu ubytovania za nasledujúcu noc.

5.4 Storno poplatky – skupinové rezervácie

- Za skupinovú rezerváciu sa považuje rezervácia 5 a viac izieb v rovnakom termíne. Storno podmienky skupinových rezervácií môžu byť dohodnuté individuálne v zmluve alebo v potvrdení rezervácie. Ak nie sú dohodnuté inak, hotel účtuje z ceny zrušeného ubytovania tieto storno poplatky:

- viac ako 14 dní pred dňom príchodu – bez storno poplatku,
- 14 až 7 dní pred dňom príchodu – 30 %,
- 6 až 2 dni pred dňom príchodu – 50 %,
- menej ako 2 dni pred dňom príchodu, v deň príchodu alebo pri nedostavení sa – 80 %.

5.5 Nevratné ceny, zálohy a vrátenie platieb

- Pri rezervácii za zvýhodnenú nevratnú cenu, ktorá je ako nevratná výslovne označená pri rezervácii, sa zaplatená cena pri zrušení, zmene alebo nedostavení sa nevracia.
- Storno poplatok je hotel oprávnený započítať so zaplatenou zálohou alebo ho zúčtovať na garantovanú platobnú kartu. Zostávajúcu časť zaplatenej sumy vráti hotel hosťovi do 14 dní odo dňa doručenia zrušenia rezervácie, a to rovnakým spôsobom, akým bola platba prijatá, ak sa s hosťom nedohodne inak.

5.6 Zrušenie rezervácie zo strany hotela

- Ak hotel z vážnych prevádzkových dôvodov alebo z dôvodu vyššej moci nemôže poskytnúť potvrdené ubytovanie, bezodkladne o tom informuje hosťa a podľa možností mu ponúkne náhradné ubytovanie v rovnakej alebo vyššej kategórii za pôvodne dohodnutú cenu.
- Ak hosť náhradné ubytovanie neprijme, hotel mu vráti všetky prijaté platby v plnej výške do 14 dní. Hosť v takom prípade neplatí žiadny storno poplatok.

5.7 Odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku

- Hosť – spotrebiteľ berie na vedomie, že podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nemá pri zmluve o poskytnutí ubytovacích služieb uzavretej na diaľku (telefonicky, e-mailom alebo online), ktorá sa má plniť v dohodnutom termíne, právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Zrušenie takejto rezervácie sa riadi storno podmienkami podľa tohto článku.

6. Zásahy do zariadenia a izieb

- V izbách a spoločenských priestoroch nesmie hosť bez súhlasu vedenia hotela prevádzkať akékoľvek zmeny na zariadení ani vykonávať zásahy do elektrickej či inej inštalácie.

7. Používanie spotrebičov

- V hoteli a na izbách nie je dovolené používať vlastné prenosné elektrické alebo plynové spotrebiče.
- Toto obmedzenie sa nevzťahuje na spotrebiče nainštalované v izbe a prenosné zariadenia slúžiace na osobnú hygienu (holiaci strojček, sušič vlasov a pod.).

8. Nočný klud

- V čase od 22:00 hod. do 06:00 hod. sú ubytovaní hostia povinní dodržiavať nočný klud.
- Organizovanie spoločenských akcií po 22:00 hod. je možné len so súhlasom zodpovedného pracovníka alebo vedenia hotela vo vyhradených priestoroch.

9. Fajčenie

- Fajčenie je povolené výhradne vo vyhradených priestoroch hotela.
- Za porušenie zákazu fajčenia na izbe alebo v nevymedzených priestoroch účtuje hotel poplatok 100 EUR.

10. Návštevy

- Pre prijímanie návštev sú určené spoločenské priestory hotela. Návšteva na izbe je možná výhradne so súhlasom zodpovedného pracovníka recepcie.

11. Odchod z izby

- Pred odchodom z izby je hosť povinný uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlá, vypnúť elektrické spotrebiče, zavrieť dvere a kartu/kľúč od uzamykania odovzdať na recepcii.

12. Cennosti a zodpovednosť za veci

- Hotel zodpovedá za veci vnesené hosťom do priestorov na to určených a odovzdané pracovníkovi recepcie.

13. Zodpovednosť za škodu a odstúpenie od zmluvy

- Za škody spôsobené na majetku hotela zodpovedá hosť v zmysle platných právnych predpisov SR.
- Hosť je povinný dodržiavať tento ubytovací poriadok. Pri jeho porušení má hotel právo odstúpiť od zmluvy o poskytnutí ubytovacích služieb pred uplynutím dohodnutého času.

14. Reklamácie služieb a sťažnosti

- Hosť má právo uplatniť reklamáciu (vytknúť vadu) ubytovacích a ďalších služieb poskytnutých hotelom, ak neboli poskytnuté v dohodnutom rozsahu, kvalite alebo čase. Reklamácie sa riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
- Reklamácie tovaru zakúpeného v hoteli sa riadia samostatným Reklamačným poriadkom, ktorý je k dispozícii na recepcii hotela.

14.1 Kde a ako reklamáciu uplatniť

- **Osobne** na recepcii hotela u zodpovedného pracovníka recepcie alebo u vedúceho hotela, ktorí sú poverení vybavovaním reklamácií.
- **Písomne** na adrese prevádzkovateľa: FERROROBOT s.r.o., Hotel FERUM***, Železiarenská 49, 040 15 Košice – Šaca.
- **E-mailom** na adresu hotela – hotel@ferum.sk.
- V reklamácií hosť uvedie najmä svoje meno a kontaktné údaje, číslo izby alebo rezervácie, termín pobytu, popis vady a spôsob vybavenia, ktorý navrhuje. Odporúčame priložiť doklad o zaplatení, prípadne fotodokumentáciu vady.

14.2 Lehota na uplatnenie reklamácie

- Hosť je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady, pokiaľ je to možné ešte počas pobytu, aby hotel mohol vadu overiť a odstrániť na mieste (napr. opravou zariadenia, doupratovaním izby alebo výmenou izby).
- Reklamáciu uplatnenú až po skončení pobytu hotel prijme a posúdi na základe dostupných podkladov, keďže vadu už nie je možné overiť ani odstrániť na mieste.

14.3 Potvrdenie a lehota na vybavenie

- Pri uplatnení reklamácie vydá hotel hosťovi písomné potvrdenie o jej uplatnení, v ktorom uvedie dátum uplatnenia, predmet reklamácie a lehotu, v ktorej reklamáciu vybaví. Pri reklamácií uplatnenej e-mailom alebo poštou doručí potvrdenie bez zbytočného odkladu e-mailom.
- Reklamáciu uplatnenú počas pobytu sa hotel snaží vybaviť ihneď. V ostatných prípadoch ju vybaví bez zbytočného odkladu, **najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia**.
- O vybavení reklamácie vydá hotel hosťovi písomný doklad (aj e-mailom). Ak hotel reklamáciu zamietne, uvedie v doklade dôvody zamietnutia.

14.4 Spôsoby vybavenia reklamácie

- Podľa povahy vady má hosť právo najmä na:

- bezplatné a včasné odstránenie vady (napr. oprava alebo výmena vybavenia izby, doupratovanie, doplnenie chýbajúceho vybavenia),
- poskytnutie náhradnej izby rovnakej alebo vyššej kategórie bez príplatku,
- primeranú zľavu z ceny služby, ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju hotel neodstráni v primeranej lehote,
- vrátenie ceny za nevyužité služby, ak ide o podstatnú vadu, pre ktorú nemožno ubytovanie riadne užívať, a hotel nemôže poskytnúť náhradné ubytovanie.
- Výška zľavy sa určuje s prihliadnutím na povahu a rozsah vady, dĺžku jej trvania a mieru, v akej obmedzila využitie služby.

14.5 Sťažnosti a podnety

- Sťažnosti, pripomienky a návrhy na zlepšenie služieb môže hosť podať ústne alebo písomne na recepcii, vedeniu hotela alebo e-mailom. Vedenie hotela sa nimi zaoberá a na písomné sťažnosti odpovie v primeranej lehote, spravidla do 30 dní.

14.6 Alternatívne riešenie sporov a orgán dozoru

- Ak hosť – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu (písomne alebo e-mailom).
- Ak prevádzkovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Návrh možno podať najneskôr do jedného roka odo dňa, keď prevádzkovateľ odpovedal zamietavo alebo keď uplynula lehota na odpoveď. Tým nie je dotknuté právo hosta obrátiť sa na súd.
- Dozor nad dodržiavaním povinností prevádzkovateľa pri ochrane spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna 3, 043 79 Košice 1.

Tento ubytovací poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 07.10.2026 a nahrádza ubytovací poriadok platný od 10.03.2025.