UBYTOVACÍ PORIADOK

Hotel * Strachanovka, Jánska koliba**

Platný od 20. 11. 2026

Ubytovací poriadok vydáva prevádzkovateľ hotela, spoločnosť DEMS, spol. s r.o., so sídlom Liptovský Ján 2067, 032 03 Liptovský Ján, IČO: 36 464 881 (ďalej len „hotel“). Upravuje práva a povinnosti hotela a ubytovaných hostí a je súčasťou zmluvy o ubytovaní podľa § 754 a nasl. Občianskeho zákonníka. Ubytovací poriadok je k dispozícii na recepcii, v izbách a na www.strachanovka.sk. V otázkach, ktoré neupravuje, platia Všeobecné obchodné podmienky hotela (ďalej len „VOP“).

Príchod a ubytovanie

1. V hoteli môže byť ubytovaný hosť, ktorý má hotelom potvrdenú rezerváciu alebo ktorému hotel poskytne ubytovanie podľa voľnej kapacity, a ktorý je riadne prihlásený na recepcii. Ubytovať možno aj hosťa s trvalým pobytom v obci, v ktorej sa hotel nachádza.
2. Pri príchode je hosť povinný predložiť na recepcii platný občiansky preukaz alebo cestovný doklad. Hotel je povinný podľa § 24 zákona č. 253/1998 Z. z. o hlásení pobytu občanov Slovenskej republiky a registri obyvateľov Slovenskej republiky viesť knihu ubytovaných a zapísať do nej najmä meno a priezvisko hosťa, adresu trvalého pobytu, číslo dokladu totožnosti a dobu ubytovania. Hosťovi, ktorý doklad totožnosti nepredloží, nemožno ubytovanie poskytnúť.
3. Ak hosť nie je štátnym občanom Slovenskej republiky, hotel podľa zákona č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov overí jeho totožnosť, zapíše do knihy ubytovaných aj jeho štátnu príslušnosť a dátum narodenia a zabezpečí vyplnenie úradného tlačiva o hlásení pobytu. Hosť je povinný tlačivo pravdivo a úplne vyplniť a podpísať. Hotel ho doručí policajnému útvaru do piatich dní od ubytovania.
4. K cene ubytovania sa pripočítava miestna daň za ubytovanie podľa všeobecne záväzného nariadenia obce Liptovský Ján. Hosť, ktorý má podľa tohto nariadenia nárok na oslobodenie od dane, je povinný túto skutočnosť preukázať pri príchode.
5. Hosťa možno ubytovať od 14:00 hod. v deň príchodu. Skorší príchod je možný, ak bol vopred dohodnutý alebo ak to pri príchode umožňuje obsadenosť hotela.
6. Hosť, ktorý sa ubytuje pred 6:00 hod. ráno, je povinný zaplatiť cenu ubytovania aj za predchádzajúcu noc.
7. Vo výnimočných prípadoch môže hotel ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, ako bolo dohodnuté, ak sa podstatne nelíši od potvrdenej rezervácie. Ak je ponúknuté ubytovanie nižšieho štandardu, hotel primerane zníži cenu. Ak hosť náhradné ubytovanie neprijme, má právo od zmluvy odstúpiť a hotel mu vráti zaplatenú cenu za neposkytnuté služby.
8. Ak hosť požiada o predĺženie pobytu, hotel mu môže ponúknuť aj inú izbu, než v ktorej bol pôvodne ubytovaný.

Pobyt v hoteli

9. Hosť je povinný akékoľvek nedostatky, poškodenia izby alebo jej vybavenia nahlásiť na recepcii ihneď po ich zistení, najlepšie hneď po nasťahovaní. Tým sa predíde tomu, aby sa hosťovi pripisovalo poškodenie, ktoré nespôsobil.
10. Nočný pokoj je od 22:00 hod. do 6:00 hod. Spoločenské akcie po 22:00 hod. sú povolené len so súhlasom zodpovedného pracovníka hotela a len v priestoroch na to určených.
11. V izbe ani v ostatných priestoroch hotela nesmie hosť bez súhlasu hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy ani zasahovať do elektrickej siete či inej inštalácie.
12. V izbách a ostatných priestoroch hotela nie je dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče, okrem spotrebičov na osobnú hygienu a nabíjačiek mobilných telefónov, notebookov a podobných zariadení.
13. Fajčenie, vrátane elektronických cigariet a zahrievaných tabakových výrobkov, je v izbách a vo všetkých vnútorných priestoroch hotela zakázané. Fajčiť je dovolené len vo vyhradenom vonkajšom priestore. Pri

porušení zákazu je hosť povinný zaplatiť zmluvnú pokutu 100 € za každé zistené porušenie podľa VOP; tým nie je dotknuté právo hotela na náhradu škody (napr. nákladov na mimoriadne čistenie).

14. Do hotela je zakázané vnášať nebezpečné látky a predmety, najmä výbušniny, strelivo, horľaviny, žieraviny, jedovaté a rádioaktívne látky.
15. V izbách a spoločných priestoroch hotela nie je dovolené sušiť huby a iné lesné plody.
16. Do izby môžu v nevyhnutnom rozsahu vstúpiť zamestnanci hotela – chyžná za účelom upratovania, údržbár pri odstraňovaní porúch a vedúci pracovník za účelom kontroly. Ak si hosť neželá byť rušený, zavesí na vonkajšiu stranu dverí kartičku „NERUŠIŤ“. To neplatí, ak je vstup nevyhnutný z naliehavých dôvodov (napr. hrozba havárie, požiaru, ohrozenie zdravia alebo závažné porušovanie ubytovacieho poriadku, ktorým sú rušení ostatní hostia).
17. Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené nechávať deti do 10 rokov bez dozoru dospelej osoby v izbe ani v ostatných priestoroch hotela.
18. Na prijímanie návštev slúžia spoločenské priestory hotela. V izbe môže hosť prijímať návštevy len so súhlasom zodpovedného pracovníka hotela.
19. Pri odchode z izby je hosť povinný zatvoriť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlá, vypnúť elektrické spotrebiče, zatvoriť okná a balkónové dvere a zamknúť dvere izby.
20. Vchod do hotela sa uzatvára o 23:00 hod. Recepcia má nepretržitú službu; hostia, ktorí sa vracajú v nočných hodinách, použijú zvonček pri hlavnom vchode.
21. Psy a iné domáce zvieratá sa môžu v hoteli zdržiavať len s predchádzajúcim súhlasom hotela, ak majiteľ preukáže ich dobrý zdravotný stav (napr. očkovacím preukazom alebo pasom spoločenského zvieraťa). Pobyt zvieraťa sa účtuje podľa cenníka. Zvieratá sa môžu zdržiavať len v priestoroch, kde je to povolené; za ich správanie a za škody nimi spôsobené zodpovedá majiteľ.
22. Wellness a ďalšie zariadenia hotela môže hosť využívať v súlade s ich prevádzkovými poriadkami, ktoré sú zverejnené pri vstupe do týchto zariadení.
23. Vybrané spoločné priestory a okolie hotela sú z dôvodu ochrany majetku a bezpečnosti osôb monitorované kamerovým systémom. Monitorované priestory sú označené. Kamery nesnímajú izby, toalety ani iné priestory, v ktorých sa očakáva súkromie.

Bezpečnosť a ochrana pred požiarmi

24. V hoteli je na viditeľných a prístupných miestach vyvesený požiarny poriadok, požiarny evakuačný plán a označenie únikových ciest. Hosť je povinný oboznámiť sa s nimi a v prípade požiaru alebo inej mimoriadnej udalosti sa riadiť pokynmi zamestnancov hotela a po príchode hasičskej jednotky pokynmi veliteľa zásahu.

Odchod, platby a storno

25. V deň odchodu je hosť povinný odhlásiť sa na recepcii, uvoľniť izbu najneskôr do 10:00 hod., ak nebolo dohodnuté inak, a odovzdať kartu alebo kľúč od izby. Pri neskoršom uvoľnení izby bez dohody je hotel oprávnený účtovať poplatok 35 € za izbu, ak hosť izbu uvoľní do 14:00 hod.; ak ju uvoľní od 14:00 hod., hotel je oprávnený účtovať cenu ubytovania za celú nasledujúcu noc podľa cenníka.
26. Hosť platí za ubytovanie a služby podľa platného cenníka, a to vopred, pri príchode alebo, ak bolo dohodnuté, po skončení pobytu. Pri odchode hotel vykoná vyúčtovanie objednaných a poskytnutých služieb a vydá doklad z elektronickej registračnej pokladnice (eKasa), prípadne faktúru.
27. Platobnú kartu hosťa môže hotel zaťažiť len v rozsahu dohodnutej ceny a služieb, ktoré hosť čerpal (napr. minibar, konzumácia). Iné sumy, najmä náhradu škody, možno z karty zúčtovať len so súhlasom hosťa. Údaje o platobnej karte hotel chráni a používa výlučne na úhradu služieb.
28. Ak hosť ukončí pobyt predčasne z dôvodov na svojej strane, hotel je oprávnený účtovať cenu nevyčerpaných nocí podľa VOP, najviac však vo výške storno poplatku, ktorý by vznikol pri zrušení v deň odchodu.

29. Zrušenie rezervácie a storno poplatky sa riadia článkom VIII VOP, ktorý obsahuje storno podmienky podľa termínu pobytu.

Zodpovednosť za škodu

30. Hotel zodpovedá za škodu na veciach vnesených hosťom do priestorov vyhradených na ubytovanie alebo na odkladanie vecí, alebo odovzdaných zamestnancovi hotela, podľa § 433 a nasl. Občianskeho zákonníka. Za klenoty, peniaze a iné cennosti zodpovedá hotel do výšky 332 € (nariadenie vlády SR č. 87/1995 Z. z.); bez tohto obmedzenia zodpovedá za cennosti a doklady, ktoré prevzal do úschovy na recepcii oproti potvrdeniu.
31. Právo na náhradu škody na vnesených veciach je hosť povinný uplatniť u hotela bez zbytočného odkladu, najneskôr do pätnásteho dňa po dni, keď sa o škode dozvedel; inak toto právo zanikne.
32. Parkovisko hotela je nestrážené. Majiteľov vozidiel upozorňujeme, aby v nich nenechávali doklady ani iné cenné veci.
33. Za škodu na majetku hotela zodpovedá hosť, ktorý ju spôsobil, podľa všeobecne záväzných právnych predpisov. Za škodu spôsobenú maloletými osobami zodpovedá osoba, ktorá je povinná nad nimi vykonávať dohľad.

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných hotelom (ubytovanie, stravovanie, wellness a ďalšie služby) v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

34. Ak služba nebola poskytnutá riadne, v dohodnutom rozsahu alebo v dohodnutej kvalite, hosť má právo vytknúť hotelu vadu (uplatniť reklamáciu). Uplatnenie reklamácie je bezplatné.
35. Reklamáciu je vhodné uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady, najlepšie ešte počas pobytu, aby ju hotel mohol odstrániť na mieste (napr. opravou, výmenou izby alebo poskytnutím náhradnej služby). Neskoršie uplatnenie môže sťažiť preverenie reklamácie.
36. Reklamáciu možno uplatniť ústne alebo písomne na recepcii hotela, u vedúceho pracovníka hotela, poštou na adrese DEMS, spol. s r.o., Hotel *** Strachanovka, Liptovský Ján 2067, 032 03 Liptovský Ján, alebo e-mailom na manager@strachanovka.sk. Reklamáciu služby rezervovanej cez rezervačný portál môže hosť uplatniť aj priamo v hoteli.
37. V reklamácii hosť uvedie najmä svoje meno a kontaktné údaje, termín pobytu alebo číslo rezervácie, opis vady a čo požaduje (napr. odstránenie vady, zľavu z ceny). Ak má hosť doklady alebo fotografie, ktoré vadu preukazujú, môže ich priložiť.
38. Hotel vydá hosťovi bez zbytočného odkladu potvrdenie o uplatnení reklamácie (písomne alebo e-mailom), v ktorom uvedie dátum jej uplatnenia, predmet reklamácie a lehotu, v ktorej ju vybaví.
39. Hotel reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu, v jednoduchých prípadoch spravidla ihneď, najneskôr však do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
40. Podľa povahy vady hotel reklamáciu vybaví najmä:
    a) odstránením vady (oprava, výmena izby, náhradná služba rovnakej alebo vyššej kvality),
    b) poskytnutím primeranej zľavy z ceny služby, ak vadu nemožno odstrániť alebo ju hotel neodstránil v primeranej lehote,
    c) vrátením ceny za službu, ktorá nebola poskytnutá,
    d) odôvodneným zamietnutím reklamácie, ak nie je opodstatnená.
41. O vybavení reklamácie hotel hosťa informuje písomne alebo e-mailom. Ak reklamáciu zamietne, uvedie dôvody zamietnutia. Hotel vedie evidenciu reklamácií.

42. Nárok na náhradu škody na vnesených veciach (strata alebo poškodenie vecí hosťa) nie je reklamáciou služby; uplatňuje sa podľa oddielu Zodpovednosť za škodu, najneskôr do pätnásteho dňa po dni, keď sa hosť o škode dozvedel.
43. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že hotel porušil jeho práva, môže sa na hotel obrátiť so žiadosťou o nápravu (napr. e-mailom na manager@strachanovka.sk). Ak hotel na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, najmä Slovenskej obchodnej inšpekcii (www.soi.sk), a to do jedného roka od zamietavej odpovede alebo od uplynutia uvedenej lehoty. Právo obrátiť sa na súd tým nie je dotknuté.
44. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P. O. Box B-89, 011 79 Žilina 1.

Záverečné ustanovenia

45. Hosť je povinný dodržiavať tento ubytovací poriadok. Ak hosť napriek upozorneniu hrubo porušuje svoje povinnosti alebo dobré mravy, hotel je oprávnený odstúpiť od zmluvy o ubytovaní pred uplynutím dohodnutej doby.
46. Sťažnosti, požiadavky a návrhy na zlepšenie prijíma recepcia a vedenie hotela, a to aj e-mailom na manager@strachanovka.sk. Reklamácie sa vybavujú podľa reklamačného poriadku uvedeného vyššie.
47. Osobné údaje hostí spracúva hotel v súlade s Nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, najmä na účely plnenia zmluvy o ubytovaní a zákonných povinností (kniha ubytovaných, hlásenie pobytu cudzincov, daň za ubytovanie). Podrobné informácie obsahujú Zásady ochrany osobných údajov, ktoré sú k dispozícii na recepcii a na www.strachanovka.sk.
48. Tento ubytovací poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 20. 11. 2026 a nahrádza ubytovací poriadok platný od 1. 5. 2021.

V Liptovskom Jáne dňa 20. 11. 2026

.....
Milan Fáber
riaditeľ hotela