UBYTOVACÍ PORIADOK

Využitím ubytovacích služieb hotela hosť súhlasí s týmto ubytovacím poriadkom a je povinný dodržiavať jeho ustanovenia, ako aj všeobecné, etické a morálne pravidlá obvyklé na území Slovenskej republiky. Hosť je povinný sa s týmto ubytovacím poriadkom riadne oboznámiť, na jeho neznalosť sa nebude brať zreteľ. V prípade nedodržania uvedených ustanovení má ubytovateľ právo odstúpiť od poskytovania všetkých svojich služieb pred uplynutím dohodnutého času bez nároku na vrátenie finančných prostriedkov, ktoré hosť uhradil ako zálohovú platbu za pobyt.

1. V hoteli môže byť ubytovaný len hosť, ktorý má objednané a ubytovateľom potvrdené služby alebo došlo k zmluvnému vzťahu na mieste ubytovania alebo je k ubytovaniu prihlásený. Za týmto účelom je povinný sa pri príchode identifikovať pracovníkovi recepcie predložením svojho občianskeho preukazu alebo cestovného pasu, prípadne iným platným dokladom totožnosti. Prihlasovanie pobytu cudzincov sa spravuje osobitnou právnou úpravou.
2. Zamestnanec recepcie hotela môže požadovať uvedenie mobilného telefónneho čísla hosťa za účelom prípadného kontaktovania mimo hotelovej izby a rovnako aj evidenčné číslo vozidla hosťa pre prípad potreby preparkovania vozidla.
3. Hotel je oprávnený požadovať pri rezervácii pobytu alebo pri ubytovaní hosťa v hoteli údaje platobnej karty (číslo karty, expirácia, CVV alebo CVC kód), ktoré slúžia ako garancia úhrady poskytnutých služieb. V prípade zistenia, že po odchode hosťa z hotela zostali na jeho účte neuhradené služby, hotel je oprávnený realizovať úhradu z tejto platobnej karty.
4. Hotel je oprávnený pre svoju potrebu evidovať a spracovávať údaje o zákazníkovi získané z obchodného vzťahu alebo v súvislosti s ním.
5. Hotel môže v zvláštnych prípadoch ponúknuť hosťovi aj iné ako vopred dohodnuté ubytovanie pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
6. Na základe objednaného ubytovania je hotel povinný ubytovať hosťa v nástupný deň od 14:00 hod., najneskôr do 24:00 hod. Do tejto doby hotel izbu pre hosťa rezervuje. Pokiaľ hosť nenastúpi na pobyt do 24:00 hod. nástupného dňa, hotel môže izbou disponovať podľa vlastného uváženia. V takom prípade platí, že hosť pobyt stornoval, ak sa s hotelom nedohodne inak.
7. V prípade požiadavky hosťa na ubytovanie do 14:00 hod. je hotel oprávnený účtovať poplatok za túto službu (skorý check-in) podľa platného cenníka. Ak hosť požaduje ubytovanie do 7:00 hod., zaplatí plnú cenu aj za predchádzajúcu noc, ak sa vopred nedohodlo inak.
8. Hosť je povinný sa odubytovať na recepcii hotela a zároveň uvoľniť izbu najneskôr do 11:00 hod. v deň odchodu. Pokiaľ tak neurobí, hotel je oprávnený účtovať mu poplatok za túto službu (neskorý check-out) podľa platného cenníka. Ak hosť neuvoľní izbu v deň ochdodu do 15:00 hod., hotel je oprávnený účtovať mu ubytovanie za túto noc podľa platného cenníka, ak sa vopred nedohodlo inak.
9. V prípade neohláseného navýšenia počtu osôb počas prebiehajúceho pobytu, bude hosťovi podľa platného cenníka účtovaná maximálna kapacita izby za každý deň pobytu.
10. Na uloženie cenných vecí je hosťom k dispozícii osobný trezor v hotelovej izbe alebo hotelový trezor v priestoroch recepcie. Za klenoty, peniaze a iné cennosti hotel

zodpovedá iba ak boli uložené v hotelovom trezore a to do výšky určenej zákonom. Právo na prípadnú náhradu škody si je hosť povinný uplatniť bez zbytočného odkladu.

11. Hosťom nie je dovolené vnášať do izieb alebo iných (nie na to určených) priestorov športové náradie (lyže, lyžiarky, palice, korčule, bicykle, snowboardy a pod.) a iné predmety, na úschovu ktorých je určené miesto v priestoroch hotela.
12. Hotel zodpovedá za veci vnesené hosťom do priestorov hotela v prípade, ak tieto veci boli uložené na miesta pre to vyhradené.
13. Zabudnuté veci hostí sú v hoteli uskladňované maximálne po dobu 14 dní. Zabudnuté veci hotel pošle hosťovi len v prípade, že hosť o to požiada a uhradí náklady na doručenie.
14. Hosťom nie je dovolené konzumovať vlastné nápoje a jedlá v spoločenských priestoroch a reštaurácii hotela s výnimkou detskej stravy.
15. Hosťom nie je dovolené bez súhlasu hotela vynášať jedlá, nápoje a hotelový servis mimo reštaurácie hotela.
16. V izbe ani v ostatných priestoroch hotela nie je dovolené bez súhlasu hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy, opravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete, príp. inej inštalácie.
17. Hosť nemôže svojvoľne vyprázdniť minibar v hotelovej izbe. V prípade vyprázdnenia minibaru bez súhlasu hotela môže hotel hosťovi naúčtovať poplatok.
18. Hosť sa môže pohybovať v spoločenských priestoroch hotela (reštaurácia, kongresové priestory) len vo vhodnom alebo spoločenskom oblečení. Plavky, šortky, župany a pod. nie sú v týchto priestoroch akceptovateľné.
19. Psov a iné domáce zvieratá (okrem nebezpečných zvierat) je možné v hoteli ubytovať len za predpokladu, že hosť preukáže ich nezávadný stav. Cena za ubytovanie zvierat sa účtuje podľa platného cenníka. Zvieratá sa nesmú pohybovať v priestoroch, kde sa pripravujú alebo podávajú jedlá a nápoje. Nie je dovolené používať vane, sprchy a umývadlá na kúpanie a umývanie zvierat. Majiteľ zvieraťa zodpovedá za všetky škody, ktoré zviera spôsobí a musí uhradiť vzniknutú škodu v plnom rozsahu.
20. Do priestorov hotela je možné prichádzať motorovými vozidlami len po prístupových cestách a vozidlami parkovať len na vyhradených miestach pre parkovanie ubytovaných hostí. Parkovacie plochy nie sú strážené strážnou službou a hotel nezodpovedá za zaparkované vozidlá a veci, ktoré si hosť nechá vo vozidle.
21. V hotelovej izbe a v priestoroch hotela nie je dovolené používať vlastné elektrické spotrebiče. Toto nariadenie sa netýka elektrických spotrebičov slúžiacich na osobnú hygienu hosťa (holiaci strojček, fén a pod.).
22. Ubytovateľ nepreberá zodpovednosť za prípadné poškodenie elektrických spotrebičov hosťa, ku ktorému došlo v dôsledku kolísania alebo výpadku elektrickej energie.
23. Hotel nenesie zodpovednosť za výpadky a prípadné škody vzniknuté v dôsledku výpadkov elektriny, vody, plynu, internetového signálu a pod. dodávateľom ktorých je tretia strana.
24. Za škody spôsobené na majetku hotela zodpovedá hosť, ktorý ich spôsobil a to podľa platných právnych predpisov. V prípade poškodenia alebo zničenia majetku hotela má hotel nárok na náhradu vzniknutej škody. Hosť je povinný uhradiť škodu, ktorú spôsobil.

25. Fajčenie v hotelových izbách a v celom objekte hotela je prísne zakázané. Pre fajčiarov je vyhradený priestor reštaurácie (Casa Havana) a vonkajšie priestory hotela. V prípade porušenia zákazu má hotel právo účtovať poplatok za znečistenie izby a odstránenie nepríjemných pachov vo výške 50 EUR.
26. V hotelovom wellnes centre je prísne zakázané používať plavky, šortky, príp. iné druhy oblečenia. Hostia majú k dispozícii výbavu do wellness na hotelovej izbe. V prípade porušenia zákazu má hotel právo účtovať poplatok 50 Eur.
27. Hosť je povinný správať sa na hotelovej izbe a v ostatných priestoroch hotela tak, aby svojím správaním neobmedzoval a nerušil ostatných hostí hotel. V čase od 22:00 do 06:00 sú hostia povinní dodržiavať nočný kľud. Hotel si vyhradzuje právo usporiadať spoločenskú akciu aj po 22:00 hod.
28. Za ubytovanie a poskytnuté služby je hosť povinný uhradiť cenu podľa platného cenníka, ak nie je vopred dohodnuté inak. Cenník je dostupný recepcii hotela a internetovej stránke www.hotelmetropol.sk .
29. Hotel má právo dodatočne zúčtovať z kreditnej karty klienta prípadné rozdiely, ktoré budú zistené po jeho odchode (neuhradený účet, konzumácia minibaru, škody, a pod.) Hotel je povinný písomne informovať klienta o akomkoľvek dodatočnom vyrovnaní rozdielov z kreditnej karty klienta a o dôvodoch takéhoto dodatočného zúčtovania.
30. Hosť súhlasí s tým, že počas celej doby trvania jeho pobytu má za účelom vykonávania svojich služobných povinností právo do jeho izby vstúpiť chyžná, údržbár alebo iný zamestnanec hotela. Hotel si vyhradzuje právo vstúpiť do izby v špecifických prípadoch aj pri vyvesení tabuľky „nevyrušovať“.
31. Klient má štandardne k použitiu 1 vstupnú kartu maximálne 2. Za stratu alebo poškodenie karty účtujeme poplatok 10 €
32. Vyvesením tabuľky „nevyrušovať“ hosť stráca nárok na upratanie izby v daný deň. Ak má záujem o upratanie izby, musí nahlásiť svoju požiadavku na recepcii hotela.
33. Pred odchodom z hotela je hosť povinný v izbe uzavrieť vodovodné kohútiky, zatvoriť okná, dvere, zhasnúť svetlo a odovzdať magnetickú kartu na recepcii.
34. Z bezpečnostných dôvodov nie je povolené nechávať deti bez dozoru dospelej osoby v izbe, detskom kútiku, na detskom ihrisku, ani v ostatných priestoroch a areáli hotela. Pri vzniku úrazu alebo iných nepredvídaných okolnostiach zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt alebo zákonný zástupca dieťaťa.
35. Na prijímanie návštev sú k dispozícii spoločenské priestory. Na izbách môže hosť prijímať návštevy len so súhlasom príslušného pracovníka recepcie a to výhradne v čase od 10:00 do 22:00. hod.
36. Na viditeľnom a prístupnom mieste je vyvesený evakuačný plán a označenie smeru evakuácie z hotela. Hostia sú povinní riadiť sa týmito inštrukciami v prípade potreby.
37. Hostia sú povinní dodržiavať všetky prevádzkové poriadky odbytových stredísk hotela a riadiť sa informačnými tabuľami, ktoré sú umiestnené v priestoroch a areáli hotela.
38. Hotel má právo v budúcnosti odmietnuť potvrdiť rezerváciu alebo ubytovať hosťa, ktorý v minulosti pri predchádzajúcom pobyte hrubo porušil ustanovenia ubytovacieho poriadku.
39. Hotel nezodpovedá za prípadné nezhody alebo konflikty medzi hosťami hotela, avšak v rozsahu zákonných možností urobí nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie poriadku v ubytovacích a odbytových priestoroch hotela.

40. Spoločné priestory hotela a jeho vonkajšie okolie je monitorované kamerovým systémom. Hotel má právo v opodstatnených prípadoch poskytnúť záznam z kamerového systému tretím stranám (polícia, poisťovňa a pod.)
41. Personál hotela je oprávnený odmietnuť predať alebo podať alkoholický nápoj osobám zjavne ovplyvnených alkoholom alebo inou omamnou látkou a osobám mladším ako 18 rokov.
42. Hosťom je zakázané požitie drog prípadne iných omamných látok na izbách, v ostatných priestoroch a celom areáli hotela.
43. Hotel má právo odmietnuť poskytnutie služieb osobám pod vplyvom alkoholu a osobám, ktoré hrubo porušujú zásady slušného správania.
44. V priestoroch hotela je zakázané nosiť zbraň a strelivo alebo ich inak prechovávať v stave umožňujúcom ich použitie.
45. Sťažnosti, reklamácie, podnety a návrhy na zlepšenie je možné podať na recepcii hotela.
46. V prípade konfliktných alebo sporných situácií sú ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku nadradené ústnym dohodám.
47. Hosť má právo svoj pobyt zrušiť kedykoľvek pred nátupom do hotela za uplatnenia storno podmienok. V prípade zrušenia rezervácie zo strany hosťa zaslaním písomného oznámenia je objednávka stornovaná ku dňu, kedy bolo doručené jej zrušenie. Pri zrušení objednávky alebo v prípade, že hosť nenastúpi alebo predčasne ukončí pobyt, je hosť povinný zaplatiť príslušný storno poplatok, prípade, že vopred nebolo dohodnuté inak:
    - storno 21 a viac dní pred nástupom: bez storno poplatku;
    - storno 20-14 dní pred nástupom: storno poplatok vo výške 50% z ceny pobytu;
    - storno 13-7 dni pred nástupom: storno poplatok vo výške 75% z ceny pobytu;
    - storno 6 a menej dní pred nástupom: storno poplatok vo výške 100% z ceny pobytu.
48. Na cenovo zvýhodnené ponuky, pri ktorých podmienkou zľavy je úhrada pobytu vopred sa vzťahujú osobitné storno podmienky. Zaplatená suma za pobyt sa klientovi nevracia bez ohľadu na termín, kedy bola objednávka zrušená.
49. Storno poplatok sa odpočíta zo zálohy alebo zaplatenej ceny pobytu.
50. Hotel si vyhradzuje právo použiť na svoje reklamné a marketingové účely všetky fotografie, filmové a zvukové záznamy z akcií, ktoré sa uskutočnili v hoteli.
51. V prípade vyššej moci (povodeň, víchrica, požiar a pod.) zanikajú všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi hosťom a hotelom.

Ubytovací poriadok nadobúda účinnosť dňom 18.12.2023.