



B: UBYTOVACÍ PORIADOK

Apartmánový dom Casa Žabka

Spoločnosť: Žabka d.o.o.

OIB: 64686057060

PDV: HR64686057060

Adresa: Zatoglav 22A, Rogoznica 22203

e-mailová adresa: apartments@casazabka.com

-
1. V apartmánovom dome a jednotlivých apartmánoch môže byť ubytovaný výlučne ubytovaný, ktorý je na ubytovanie riadne prihlásený. Pri nástupe na pobyt je hosť povinný preukázať sa platným identifikačným dokladom – občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti v prípade, ak nastupuje na pobyt iným spôsobom, ako tzv. self check-in. V tomto prípade sa dostaví zodpovedný vedúci v najbližšom možnom termíne na vybavenie všetkých dostatočných legislatívnych úkonov a úhradu ostávajúcich vecí v hotovosti.
 2. Osoby mladšie ako 18 rokov sa môžu ubytovať a využívať ubytovacie služby len v sprievode osoby staršej ako 18 rokov.
 3. Práva a povinnosti uvedené v ubytovacom poriadku sa vzťahujú primerane na ubytovaného ako aj na spoluubytované osoby.
 4. Ubytovanie v súkromí poskytuje ubytovaným služby v rozsahu príslušnej kategórie.
 5. Ubytovanie v apartmáne je povolené len osobám, ktoré netrpia infekčnou chorobou.
 6. Užívanie apartmánu (obsadenie apartmánu) je ubytovaným možné v čase, ktorý bol dohodnutý s ubytovateľom. Ak nebol ubytovací čas vopred dohodnutý, odhlási sa ubytovaný z pobytu do 10:00 hod. v posledný deň pobytu a týmto čase aj apartmán uvoľní a odovzdá ubytovateľovi kľúče (vstupné karty) dohodnutým spôsobom. Ak tak ubytovaný neurobí do 11:00 hod., ubytovateľ je oprávnený účtovať ubytovanému aj nasledujúci deň.
 7. Ubytovaný sa môže ubytovať v deň nástupu po 16:00, vo výnimočných prípadoch, po dohode s ubytovateľom, skôr. Ubytovaný, ktorý sa ubytuje pred 6:00 hod., uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc.
 8. Počet ubytovaných (dospelých a detí) musí zodpovedať počtu osôb uvedených na rezervačnom formulári. Počet a druh zvierat musí zodpovedať počtu uvedenému v rezervačnom formulári.
 9. Za ubytovanie hradí ubytovaný cenu, podľa platného cenníka umiestneného na tejto internetovej stránke. Cena za ubytovanie sa hradí vopred pred nástupom na ubytovanie v súlade s VZP a cenníkom ubytovania, zverejneným na stránke a dohodnutým v rámci vykonanej rezervácie.



10. Za škody spôsobené na majetku apartmánu, prípadne objektu zodpovedá ubytovaný podľa reálnych cien inventáru apartmánu/objektu. Zoznam inventáru je k dispozícii na tejto internetovej stránke.
11. Poškodenie nehnuteľného majetku, napríklad viditeľne poškodená omietka, poškrabaná alebo obliata stena a všetky ďalšie poškodenia podobného typu podliehajú pokute do výšky 500 €. Nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý. O výške škody a pokuty rozhodne ubytovateľ. Následne bude ubytovanému účtovaná príslušná čiastka, vystavená faktúra a doklad o uhradení pokuty.
12. V prípade akýchkoľvek škôd, ktoré vzniknú neohľaduplým zaobchádzaním s vecami nachádzajúcimi sa v priestoroch objektu a jeho zariadením, je ubytovaný povinný škodu nahlásiť a primerane znášať náklady, ktoré vzniknú ubytovateľovi pri ich odstraňovaní.
13. Pri prihlásení ubytovaný zloží vratnú kauciu 200 €, alebo 5000,- CZK za apartmán pre prípad zničenia vecí, poškodenia apartmánu. Ubytovateľ vykoná pri odchode ubytovaného za jeho prítomnosti kontrolu ubytovacích priestorov. V prípade, že zariadenie je v stave a rozsahu ako pri nástupe na pobyt, je ubytovanému pri odchode vrátená kaucia. V prípade, že zariadenie bolo poškodené alebo chýba, je táto hodnota zariadenia odpočítaná z kaucie klienta, prípadne žiadaný doplatok do skutočnej hodnoty podľa tohto ubytovacieho poriadku.
14. Ubytovateľ alebo ním poverená osoba odovzdá ubytovaným kľúče (kartu) od vstupu do apartmánového domu/objektu a apartmánu pri nástupe host'a na ubytovanie, resp. informuje ubytovaného o spôsobe vyzdvihnutia a vrátenia kľúčov od apartmánu.
15. Ubytovateľ je povinný odovzdať ubytovanému apartmán v stave spôsobilom na riadne užívanie a nerušený pobyt podľa dohody.
16. V rámci bezpečnosti je ubytovaný povinný uzamkovať vstupy do objektu. Strata kľúča/karty bude vysporiadaná z kaucie, prípadne bude žiadaný doplatok do skutočnej hodnoty.
17. Exteriér ubytovacieho zariadenia je zabezpečený kamerovým systémom. Kamery sú umiestnené mimo interiérov ubytovacieho zariadenia. V čase od 22:00 do 6:00 je v ubytovacom zariadení nočný kľud, ktorý je ubytovaný povinný dodržiavať.
18. V ubytovacom zariadení je prísne zakázané fajčiť, manipulovať s otvoreným ohňom a používať sviečky. Porušenie tohto zákazu sa pokutuje sumou 200 €. Pre fajčiarov sú určené vonkajšie priestory (terasa objektu). V tomto prípade je potrebné mať na zreteli zvýšené požiarne riziko a náhradu prípadnej vzniknutej škody na majetku a zariadení. V objekte je na viditeľnom a ubytovanému prístupnom mieste vyvesený požiarny poriadok. Ubytovany je povinný riadiť sa pri svojom pobyte týmto požiarnym poriadkom. Ubytovany je povinný dodržiavať všetky bezpečnostné opatrenia, súvisiace s obsluhou jednotlivých zariadení (napr. vonkajšie ohnisko), inak zodpovedá za škodu, spôsobenú nedodržaním týchto povinností.
19. Prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia nezodpovedá za peniaze a veci ubytovanými vnesené do objektu, priestorov určených na ubytovanie alebo na uloženie vecí.
20. Ubytovateľ si vyhradzuje právo ukončiť pobyt ubytovaného bez nároku na náhradu za ubytovanie v prípade, ak ubytovaný v ubytovacom zariadení porušuje dobré mravy alebo inak akokoľvek porušuje ubytovací poriadok.



21. Ubytovateľ môže vo výnimočných prípadoch poskytnúť ubytovanému iné ubytovanie než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
22. Ak ubytovaný požiada o predĺženie pobytu, môže mu ubytovateľ poskytnúť aj iný apartmán ako ten, v ktorom bol pôvodne ubytovaný.
23. Ubytovaný súhlasí s tým, že do jeho apartmánu počas doby trvania jeho pobytu má právo vstúpiť za účelom vykonania svojich služobných povinností ubytovateľ, údržbár, upratovačka, prípadne iné osoby splnomocnené ubytovateľom.
24. O prípadných návštevách v apartmáne je ubytovaný povinný vopred informovať ubytovateľa a budú mu umožnené až po súhlase ubytovateľa pričom prítomnosť návštevy v apartmáne je povolená od 8:00 do 22:00. Ubytovateľ je oprávnený od takejto návštevy žiadať identifikačný doklad. Ubytovateľ je oprávnený návštevu neumožniť. Návšteva v žiadnom prípade nie je oprávnená v apartmáne prenocovať, bez súhlasu ubytovateľa a úhrady ceny podľa aktuálneho stanoveného cenníka. V apartmáne, rovnako ako iných priestoroch objektu ubytovaný nesmie premiestňovať zariadenie, vykonávať opravy alebo akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie. Všetky poškodenia podobného typu podliehajú pokute do výšky 200 €. Nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý.
25. V objekte ubytovacieho zariadenia a osobitne v apartmáne nie je ubytovanému povolené používať vlastné elektrické spotrebiče. Toto sa netýka osobného počítača, mobilného telefónu a elektrických spotrebičov slúžiacich k osobnej hygiene ubytovaného.
26. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechávať deti do 12 rokov bez dozoru dospelých ani v apartmáne, ani v ostatných priestoroch objektu. Za každých okolností zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt.
27. Ubytovaným nie je dovolené brať do izieb športové náradie a predmety, prípadne iné predmety (napr. kočíky), ak je na ich odloženie vyhradené iné miesto.
28. Sťažnosti ubytovaných hostí a prípadné návrhy na zlepšenie prevádzky ubytovacieho zariadenia prijíma prevádzkovateľ a v sekcii "REFERENCIE" a Reklamačný poriadok su k dispozícii na web stránke ubytovateľa.
29. Ak si ubytovaný objedná pobyt a z rôznych príčin musí náhle odísť, objednané služby mu budú účtované v plnej cene aj v prípade, keď ich nevyužije.
30. Na účely parkovania je pre jeden apartmán vyhradené jedno miesto, ktoré je monitorované systémom a je nestrážené.
31. Ubytovateľ nezodpovedá za stratu a poškodenie vecí uložených v apartmáne ani v celom objekte. Ubytovateľ neberie veci do úschovy. Ubytovateľ nezodpovedá za stratu a poškodenie motorového vozidla ani vecí ponechané v motorovom vozidle ubytovaného.
32. Pri odchode zhasne ubytovaný v apartmáne svetlá, vypne všetky používané elektrospotrebiče, uzavrie vodovodné uzávery (ak tak určí prenajímateľ) a všetky dvere a kľúč/kartu odovzdá ubytovateľovi alebo ním poverenej osobe. Ubytovaný je povinný vykonať základne upratanie apartmánu (odpadky).
33. Ubytovaný, ktorý je ubytovaný v apartmáne je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že ich závažným spôsobom poruší, má ubytovateľ právo



zmluvný vzťah s ním ihneď zrušiť a domáhať si náhradu. Závažnosť porušenia ubytovacieho poriadku posudzuje ubytovateľ.

34. Odpadkový kôš je vynášaný každý pondelok a štvrtok, pre tento účel je vždy večer dopredu nutné preniesť smetný kôš pred Vilu na viditeľné miesto z ulice.
35. Ubytovaný odoslaním online rezervácie ubytovateľovi ako aj uzavretím zmluvy o ubytovaní ubytovateľovi potvrdzuje, že si Ubytovací poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach, právach a povinnostiach upravených v tomto Ubytovacom poriadku.
36. Ubytovací poriadok je platný s účinnosťou od 01.07.2023.



C: REKLAMAČNÝ PORIADOK

Apartmánový dom Casa Žabka

Spoločnosť: Žabka d.o.o.

OIB: 64686057060

PDV: HR64686057060

Adresa: Zatoglav 22A, Rogoznica 22203

e-mailová adresa: apartments@casazabka.com

Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií poskytovaných služieb v apartmánovom dome Casa Žabka je v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení vydaný tento reklamačný poriadok:

Článok 1

Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na ubytovacie služby objednané a zakúpené ubytovaným u ubytovateľa. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady ubytovacích služieb u ubytovateľa ubytovaným zákazníkom (ďalej aj ako „zákazník“ alebo „ubytovaný“). Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok zverejnený na internetovej stránke ubytovateľa. Ubytovaný odoslaním online rezervácie ubytovateľovi potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie ubytovacích služieb vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Článok 2

Právo na reklamáciu

1. V prípade, ak sú zákazníkovi v apartmánovom dome poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Článok 3

Uplatnenie reklamácie

1. Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu u ubytovateľa. V záujme rýchleho



priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra, doklad o zaplatení a pod.), pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené do odchodu ubytovaného a neboli predložené dostatočné dôkazy na posúdenie skutočnosti.

2. Ubytovateľ spíše záznam o reklamáci s uvedením objektívnych okolností reklamácie. Ubytovateľ je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ubytovateľ, alebo určená osoba vydá ubytovanému potvrdenie o uplatnení reklamácie v písomnej podobe (emailom), v ktorej je povinný presne označiť dôvody reklamácie uvádzané ubytovaným a poučiť ubytovaného o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a primerane z ustanovení § 622 a 623 Občianskeho zákonníka.
3. Ubytovateľ, alebo určená osoba je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa ihneď a bezodkladne po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť. O výsledku reklamácie vydá ubytovateľ ubytovanému bezodkladne potvrdenie v písomnej forme (emailom).
4. Ubytovateľ je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitejších prípadoch oboznámi zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní.
5. Za účelom zjednodušenia procesu reklamácie alebo nahlasovania nedostatkov má ubytovaný k dispozícii tzv. SOS číslo, uvedené na webovej stránke ubytovateľa.

Článok 4

Chyby odstrániteľné

1. Zákazník má právo požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to – výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia apartmánu, odstránenia chyby technického charakteru v apartmáne pridelenom zákazníkovi.

Článok 5

Chyby neodstrániteľné

1. V prípade ak nie je možné odstrániť chyby technického charakteru v apartmáne pridelenom zákazníkovi a ak ubytovateľ nemôže zákazníkovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie a apartmán bude napriek týmto nedostatkom poskytnutý ubytovanému, má ubytovaný právo na:
 - a) primeranú zľavu zo základnej ceny platného cenníka alebo
 - b) odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie peňazí za nevyčerpané noci



Článok 6

Povinnosti ubytovaného

1. Ubytovaný je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytovanej služby. Ak to vyžaduje povaha vecí, musí ubytovaný umožniť pracovníkom ubytovania v súkromí prístup do priestoru, ktorý mu bol prenájatý ako prechodné ubytovanie, aby bolo možné presvedčiť sa o odôvodnenosti reklamácie.

Článok 7

Záverečné ustanovenie

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.07.2023
2. Podľa § 3 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov, každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ/ubytovaný spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ/ubytovaný právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.
3. Ak ubytovaný nie je spokojný so spôsobom, ktorým ubytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že ubytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na ubytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak ubytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní, má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s ubytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam takýchto subjektov je možné získať na stránke <http://www.mhsr.sk>); Ubytovaný má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Ubytovateľ je povinný využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.