



WELLNESS HOTEL ★★★ REPISKÁ



HOTEL BOOK



TIESŇOVÉ VOLANIA / EMERGENCY CALLS

**Ak potrebujete pomoc, volajte RECEPCIU.
Zvoľte na hotelovom telefóne číslo 6199.**

**If you need assistance, call RECEPTION.
Call 6199 on your hotel phone.**

**Volajte kedykoľvek, ak potrebujete zdravotnú pomoc alebo pomoc recepcie.
If you need medical or receptionist assistance, call at any time.**





TIESŇOVÉ VOLANIA / EMERGENCY CALLS

	POLÍCIA / POLICE	158
	MESTSKÁ POLÍCIA / MUNICIPAL POLICE	159
	HASIČI / FIRE DEPARTMENT	150
	ZÁCHRANKA / AMBULANCE	155
	SKI BUS	+421 918 777 165, +421 906 776 199
	SPOLOČNÁ TIESŇOVÁ LINKA / EMERGENCY CALLS	112
	HORSKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA / MOUNTAIN RESCUE	18 300



WELLNESS HOTEL REPISKÁ***



Wellness Hotel Repiská* leží uprostred majestátnej prírody s výhľadom na dominanty Nízkyh Tatier - Chopku, Derešov, Ďumbiera, v tichom zákutí Demänovskej Doliny. Atraktivnosť hotela znásobuje blízkosť najväčšieho lyžiarskeho strediska na Slovensku Jasná Nízke Tatry a unikátnych jaskýň - Demänovskej ľadovej jaskyne a Jaskyne Slobody.**



Wellness hotel Repiská* is situated among coniferous forests, with beautiful view on dominant peak Chopok in quiet corner of Demänovská valley. Attractivity of hotel is multiplied by close proximity of largest ski center in Slovakia - Jasná Low Tatras and unique caves - Demänovská ice cave and Demänovská cave of freedom.**

ZMODERNIZOVANÉ / MODERNIZED



UBYTOVANIE / ACCOMMODATION



Pre väčší komfort našich hostí sme v roku 2024 zmodernizovali apartmány a izby SUPERIOR. V tomto roku pokračujeme v modernizácii ŠTANDARD izieb, ktoré budú hosťom k dispozícii už od apríla 2025.

Wellness Hotel Repiská*** disponuje kapacitou 52 izieb + 4 rodinné apartmány v členení: 19 dvojlôžkových izieb (s možnosťou 1 prístelky), 33 dvojlôžkových izieb (s možnosťou 2 prísteliek), 3 rodinné apartmány (s možnosťou 4 prísteliek) + 1 apartmán (s možnosťou 2 prísteliek). Každá izba je vybavená vlastným sociálnym zariadením, telefónom a farebným TV so satelitným príjmom programov. Izby s balkónom ponúkajú hosťom hotela krásny výhľad na Chopok. V priestoroch celého hotela je možnosť bezplatného bezdrôtového pripojenia k WIFI. Súčasťou hotela sú podzemné garáže a parkovisko monitorované kamerovým systémom.



Wellness hotel Repiská*** consists of 52 rooms and 3 family apartments: 19 double rooms (with 1 extra bed), 33 double rooms (with 2 extra beds) and 3 family apartments (with 4 extra beds) + 1 family apartment (with 2 extra beds).

Every room is equipped with its own bathroom, toilet, phone, TV and free WiFi. Rooms with balcony offer exceptional view of peak Chopok. Hotel also features underground garage monitored by CCTV. **We have modernized the rooms.**



REŠTAURÁCIA



Špeciality kuchyne si môžu hostia vychutnať v hotelovej reštaurácii, ku ktorej patrí krytá letná terasa s nádherným výhľadom na podtatranskú prírodu, kde sa organizujú večere pri grile.

Reštaurácia je k dispozícii nielen hotelovým hosťom, ale aj širokej verejnosti. Hotel svojim hotelovým hosťom ponúka stravovanie formou plnej penzie - raňajky, obed, večera alebo polpenzie - raňajky a večera.

Raňajky sú podávané formou bufetu so širokou ponukou teplých jedál, studených nárezov, nátierok, jogurtov, cereálií, čerstvého ovocia a zeleniny.

Obedy si hoteloví hostia majú možnosť vybrať z menu. Večere sú podľa počtu hostí buď formou výberu z menu alebo formou bufetu.



RESTAURANT



Specialities of the house can be enjoyed in hotel restaurant which is adjoined by covered summer terrace with beautiful view on mountain nature, where grill parties are organized.

Restaurant is available to our accommodated guests but also to general public. Hotel offers half board or full board.

Breakfast is served in form of a buffet with wide variety of hot dishes, cold cuts, spreads, yoghurts, cereals, fresh vegetables and fruit.

Hotel guests can choose their lunch from menu. Dinners are, according to guests, either a selection from the menu or in buffet form.



KONGRESOVÁ SÁLA A ŠKOLIACA MIESTNOSŤ / CONGRESS HALL AND TRAINING ROOM



Na organizovanie konferencií, seminárov, prezentácií, pracovných a firemných stretnutí má hotel k dispozícii rokovaciu miestnosť pre 98 osôb (školské sedenie) vybavenú audiovizuálnou technikou a školiacu miestnosť pre 20 osôb, vhodnú hlavne pre jazykové kurzy s WiFi pripojením. Súčasťou hotela sú podzemné garáže a parkovisko monitorované kamerovým systémom.



Congress hall is suitable for organizing seminars, conferences, work or family meetings, it has capacity of 98 persons, is equipped with projector, audio, WiFi and flipchart. Training room has capacity of 20 persons, it is suitable for language courses, has free WiFi.



recepia@repiska.sk

www.repiska.sk



[hotel_repiska](https://www.instagram.com/hotel_repiska)



LOBBY BAR



V lobby bare s výhľadom na Chopok ponúkame široký sortiment alko aj nealko nápojov a slovenských vín. V priaznivom počasí si môžete posediť aj na terase lobby baru, kde dotvára horskú atmosféru šum Jazvečieho potoka.



Lobby bar offers a wide variety of alcoholic and non-alcoholic drinks and Slovak wines. In the case of good weather, guests can enjoy our terrace close to Badger stream with beautiful view on peak Chopok.





RETRO BAR - HERŇA / GAMING ROOM



Chvíle pohody a zábavy s vašimi blízkymi a priateľmi môžete stráviť v dizajnovovo zaujímavej herni s obsluhou z hotelového Lobby baru. Na výber je široký sortiment alkoholických, nealkoholických a miešaných nápojov a nechýba ani ponuka kvalitných slovenských vín. V miestnosti sa nachádza biliardový stôl, stolný futbal, stolný tenis a šípky. Tu budete mať pri hre absolútne súkromie.



You can spend moments of relaxation and fun with your loved ones and friends in a game room with an interesting design and service from the hotel lobby bar. There is a wide range of alcoholic, non-alcoholic and mixed drinks to choose from, and there is also an offer of quality Slovak wines. Here you will have absolute privacy while playing.

The room has a pool table, table football, table tennis and darts.





WELLNESS



Hotelový wellness pozostáva z relaxačného bazéna s atrakciami, vírivky, saunového sveta a balneoterapie. V saunovom svete sa nachádza fínska sauna, parná sauna, sanárium a sprcha „Zážitok“. Hotel svojim hosťom poskytuje aj rôzne druhy masáží a tepelných zábalov. Viac informácií nájdete vo wellness booku.



Wellness center consists of relaxation pool with attractions, whirlpool, sauna world and balneotherapy. Finnish and steam sauna are also present, as well as sanarium and shock shower. Wellness offers different types of massages and hot packets. More info can be found in wellness book.





IHRISKÁ PRE DETI / PLAYGROUNDS FOR CHILDREN



V bezprostrednej blízkosti hotela sa nachádza detské ihrisko s preliezkami, šmýkačkou a trampolínou. V hoteli sa nachádzajú detské kútiky (prvý v časti A na 1. poschodí, druhý v hotelovej časti B na 2. poschodí - pri rodinných apartmánach).



There is a playground for our youngest in close vicinity to the hotel. They can enjoy trampoline, slide and climbing frames. Indoor children playgrounds can be found on 1st floor and on 2nd floor of B block of hotel, near the family appartments.





DOPLNKOVÉ SLUŽBY / ADDITIONAL SERVICES



Medzi doplnkové služby patrí fitness centrum a požičovňa crossových bicyklov, ktoré v sebe spájajú vlastnosti horského a cestného bicykla (sú ideálne na cykloturistiku). V bezprostrednej blízkosti hotela je tenisový kurt s možnosťou využitia aj na iné športy - napr. futbal, volejbal, nohejbal, bedminton... Športové potreby (napr. aj trekkingové palice) si môžete zapožičať na recepcii hotela.



Rental of cross bicycles and fitness center are among many additional services our hotel offers. In the close vicinity of hotel is tennis court which can be used for football, volleyball, badminton. Sports equipment (+ trekking poles) can be rented at the reception.





STREDISKO JASNÁ (CHOPOK)



Pre milovníkov športu ponúkame v zimných mesiacoch lyžovačku v najväčšom lyžiarskom stredisku Jasná Nízke Tatry - vzdialenosť od hotela je cca 4 km. Pre našich hostí je zabezpečená bezplatná doprava - skibus (prevádzková doba skibusu je sezónna, časovo a kapacitne obmedzená). Ubytovaným hosťom zdarma poskytujeme lyžiareň. V ostatných mesiacoch v roku vynikajúca lokalita na turistiku.

Stredisko Jasná ponúka ďalšie zaujímavé služby:

MAXiLand - detská lyžiarska škola

Tatry Motion - stredisková lyžiarska a snowboardová škola

Lyžiarske požičovne

Moderné gastro zariadenia priamo na svahu

Snowpark pre vyznávačov freestyly

Lyžiarska škola Jasná

Servis

Úschovne

Športové obchody



SKI RESORT JASNA LOW TATRAS



We offer endless opportunities of skiing in the largest ski resort Jasna Low Tatras for lovers of active sport, distance from the hotel is around 4 km. We provide shuttle skibus for free (skibus operating time is limited by season, time and capacity) for our guests. We also provide free storage room for ski for our guests. In the off-season, Jasna is great place for hiking.

Ski center Jasna offers also many services:

- MAXiLand - children ski school
- Tatry Motion - ski and snowboard school
- Ski rental service
- Restaurants and buffets on the slope
- Snowpark for freestyle skiing / snowboarding
- Ski school Jasna
- Ski service
- Ski storage
- Sport shops

repcia@repiska.sk

www.repiska.sk



Hotel Repiská



AQUAPARK TATRALANDIA



Tatralandia sa od leta 2016 stala najväčším areálom vodnej zábavy s ubytovaním v Strednej Európe a zároveň jediným, kde si môžeš aj zasurfovať. Počas letnej sezóny si na svoje prídu majú aj veľkí v 14 bazénoch s morskou, termálnou aj čistou vodou. Nudiť sa určite nebudete vďaka 26 toboganom a šmýkačkám, atrakciám vo Funparku, celodennému programu s animačným tímom, či letným eventom.

Keby náhodou pršalo, tak sa stretneme pod priehľadnou strechou celoročného Tropical Paradise, kde teplota vody ani vzduchu neklesá pod 30°C. Letom sa však zábava v Tatralandii nekončí. Počas celého roka sa okrem slnenia pod palmami môžete vyšantiť na 6 toboganoch alebo zrelaxovať v 10 bazénoch.



repcia@repiska.sk

www.repiska.sk



hotel_repiska



AQUAPARK TATRALANDIA



Tatralandia Holiday Resort is the largest year-round water fun complex with accommodation in Slovakia, Czech Republic and Poland. It is an ideal place for summer and winter holiday for all ages. Small and big ones can enjoy the summer season in 14 pools with sea, thermal or pure water. You will definitely not be bored, thanks to 26 tubes and slides, attractions in Funpark, all day long program with animation team or summer events.

The fun in Tatralandia is not finishing with summer. You can sunbathe under the palm trees or have fun in 6 toboggans or relax in 10 pools.



repcia@repiska.sk

| www.repiska.sk



Hotel Repiská



VRBICKÉ PLESO - Jasná (Nízke Tatry)
VRBICKE MOUNTAIN POND - Jasna (Low Tatras)

ATRAKCIE V OKOLÍ



Demänovská jaskyňa slobody - cca 1 km od hotela.

Demänovská ľadová jaskyňa - cca 3,5 km od hotela.

Turistika - od ľahkých prechádzok až po náročné turistické trasy.

Cykloturistika - hotel ponúka možnosť zapožičania bicyklov.

Adrenalínové športy - Superfly, štvorkolky, Tarzánia - lanový park, motokáry, paragliding, kitewing, horolezecká škola, rafting.

Kultúra v regióne - Archeoskanzen Havránok, Liptovský Hrad, galéria P. M. Bohúňa, Skanzen Pribylina.

Aquaparky -Tatralandia, Bešeňová.

Kúpaliska - Liptovský Ján, Kúpele Lúčky.

Vodná nádrž Liptovská Mara.

Bobová dráha Žiarce - Pavčina Lehota





OTHER ATTRACTION IN THIS AREA



Demänovská Cave of Freedom - approx. 1 km from the hotel.

Demänovská Ice Cave - approx. 3,5 km from the hotel.

Hiking - from easy trails to the harder trails.

Cyclotourism - hotel provides bicycle rental.

Adrenaline sports - Superfly, four-wheelers, Tarzania

- rope park, go-karts, paragliding, kiteswing, climbing school, rafting.

Culture in region - Havranok, Liptov Castle, Gallery of P. M. Bohun, outdoor museum Pribylina.

Aquaparks - Tatralandia, Besenova.

Swimming pools - Liptovský Ján, Spa Lúčky.

Water dam - Liptovská Mara.

Summer bobsledge Žiarce - Pavčina Lehota.



UBYTOVACÍ PORIADOK



1. Vo Wellness hoteli *** Repiská 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 predloží pracovníkovi recepcie pri príchode svoj občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný platný doklad totožnosti. Prihlasovanie cudzincov sa spravuje osobitnou právnou úpravou.
2. Hotel vydá pri nástupe hotelový preukaz, na ktorom je uvedený názov hotela, meno host'a, číslo izby, dĺžka pobytu a čas, do ktorého treba uvoľniť izbu v posledný deň pobytu. Pri opakovanom príchode do hotela sa hosť musí preukázať platným hotelovým preukazom.
3. Hotel poskytuje ubytovaným hosťom služby minimálne v rozsahu, ktorý určuje príslušný právny predpis, vo výnimočnom prípade hotel môže hosťovi ponúknuť iné ubytovanie než bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdenej objednávky.
4. Na základe objednaného ubytovania je hotel povinný ubytovať hosťa a rezervovať mu izbu najneskôr do 18.00 h, ak nie je v objednávke uvedené inak. Po 18.00 h môže hotel izbou disponovať. V takom prípade platí, že hosť pobyt stornoval, ak sa s hotelom nedohodne inak.
5. Hosť, ktorý sa ubytuje pred 6.00 h ráno, uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc, hosť ktorý požaduje ubytovanie pred 10.00 h a izba nebola v predchádzajúcu noc prenatá, platí ubytovanie aj za predchádzajúcu noc.
6. Ak si hosť vopred objednal jednolôžkovú izbu a objednávka mu bola potvrdená, účtuje hotel hosťovi iba cenu za jednolôžkovú izbu v prípade, že hosť ubytuje vo viac lôžkovej izbe.
7. Ak hosť požiada o predĺženie ubytovania, môže mu hotel ponúknuť aj inú izbu než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.
8. Hosť používa izbu v čase, ktorý bol dohodnutý s hotelom. Prenajaté ubytovanie je hosť oprávnený používať do 10.00 h posledného dňa pobytu. Ak nebol ubytovací čas vopred dohodnutý, odhlási hosť pobyt najneskôr do 10.00 h v posledný deň a v tom čase izbu aj uvoľní. Ak tak hosť neurobí v stanovenej lehote, môže mu hotel účtovať ubytovanie za nasledujúci deň.
9. Pri ochorení alebo zranení host'a hotel zabezpečí poskytnutie lekárskej pomoci, prípadne prevoz do nemocnice.
10. Vo Wellness hoteli *** Repiská a zvlášť na izbe nie je hosťom dovolené používať vlastné elektrické, plynové - prenosné spotrebiče. Toto obmedzenie sa nevzťahuje na používanie el. spotrebičov nainštalovaných v izbe alebo v kúpeľni alebo prenosných el. zariadení slúžiacich na osobnú hygienu host'a (holiaci strojček a pod.).
11. Wellness hotel *** Repiská je nefajčiarsky hotel, fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch.
12. Z bezpečnostných dôvodov nie je dovolené ponechať deti bez dozoru dospeléj osoby v izbe a v ostatných priestoroch hotela. Pri vzniku úrazu alebo iných nepredvídaných okolností zodpovedá za dieťa osoba, s ktorou je dieťa prihlásené na pobyt alebo jeho zákonný zástupca.

13. Prevádzkovateľ zodpovedá za veci vnesené ubytovanými osobami do priestorov, ktoré sú vyhradené na ubytovanie alebo na uloženie vecí. Vnesené veci sú tie, ktoré boli prinesené hosťom do priestorov, ktoré sú vyhradené na jeho ubytovanie alebo uložené na určenom mieste, alebo boli za týmto účelom odovzdané do úschovy prevádzkovateľovi alebo zodpovednému pracovníkovi prevádzkovateľa. Za peniaze, klenoty a iné cenné veci zodpovedá hotel iba v takom prípade, ak ich na základe potvrdenia prevzal zodpovedný pracovník prevádzkovateľa do úschovy.

14. Host' nesmie v izbe ani v spoločenských priestoroch hotela bez súhlasu vedenia hotela premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a akékoľvek zásahy do elektrickej siete alebo inej inštalácie.

15. Hosťom nie je dovolené brať do izieb športové náradie a predmety, na úschovu ktorých je vyhradené miesto - lyžiareň na prízemí hotela.

16. Pre prijímanie návštev ubytovaných hostí sú vyhradené spoločenské priestory hotela. V izbe, kde je hosť ubytovaný môže prijímať návštevy len so súhlasom zodpovedného pracovníka ubytovacieho úseku alebo vedenia hotela v čase od 8.00 - 22.00 h.

17. V čase od 22.00 do 6.00 h musí hosť dodržiavať nočný pokoj. Iba so súhlasom zodpovedného pracovníka alebo vedenia je možné organizovať spoločenské akcie aj po 22.00 h a to v priestoroch k tomu určených.

18. Pred odchodom je hosť povinný na izbe uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlá v izbe a príslušných priestoroch izby, vypnúť el. spotrebiče, ktoré sa nachádzajú na izbe, uzavrieť okná a balkónové dvere, zavrieť vchodové dvere do izby a zamknúť ich a kľúč odovzdať na recepcii hotela.

19. Umožniť vstup psov a iných zvierat do priestorov hotela môže prevádzkovateľ povoliť len v prípade, ak majiteľ psa alebo iného zvierat'a preukáže doklad o ich 100% zdravotnom stave.

20. Za škody spôsobené na majetku hotela a za hrubé znečistenie priestorov zariadenia zodpovedá hosť podľa platných právnych predpisov, hotel si vyhradzuje právo finančnej náhrady za uvedenie priestorov do pôvodného stavu (minimálne však 20 €).

21. Za ubytovanie a poskytnuté služby je hosť povinný uhradiť cenu v súlade s platným cenníkom vopred alebo najneskôr v deň ukončenia pobytu. Účet je splatný po predložení.

22. Stážnosti, reklamácie hostí, prípadné pripomienky a návrhy na zlepšenie činnosti ubytovacieho zariadenia prijíma vedenie Wellness hotela *** Repiská, resp. sa vykonávajú v zmysle Reklamačného poriadku Wellness hotela *** Repiská, ktorý je zverejnený aj na recepcii hotela.

23. Ubytovacie zariadenie uplatňuje storno podmienky a storno poplatky v súlade s obchodnými podmienkami, pričom možnosť storna objednávky bezplatne alebo naopak výška stornopoplatku závisí od konkrétnych storno podmienok, ktoré sú presne definované pri uzavretí zmluvného vzťahu (tzn. uvedené v ponuke a boli potvrdením objednávky zo strany kupujúceho akceptované).

24. Hosť je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku. V prípade, že ho poruší, má vedenie hotela právo odstúpiť od zmluvy o poskytovaní ubytovacej služby pred uplynutím dohodnutého času.

ACCOMMODATION RULES



- 1. Only customer who has ordered services and those were acknowledged by the hotel can be accommodated in Wellness hotel *** Repiska. Proof of identification has to be submitted to staff of reception for this purpose. Registration of customers from foreign countries is governed by a specific legal regulation.**
- 2. Hotel issues hotel pass, where name of the hotel, customer name, room number, length of stay and the check-out time is stated. After repeated return to hotel, customer has to prove identity with valid hotel pass.**
- 3. Hotel provides accommodated customers services to the extent determined by the applicable law, in an exceptional case can hotel provide customer with different accommodation unless it differs greatly.**
- 4. On the basis of booked accommodation, hotel is obligated to book the room at least until 6pm, if it is not stated differently. After 6pm room is cleared for use by the hotel.**
- 5. Customer accommodated before 6am is required to pay full price of accommodation for the precedent night, customer who requires accommodation before 10am pays full price for precedent night if the room was not booked that night.**
- 6. If the customer booked single-room and the booking has been confirmed, hotel charges customer for single-room even in the case of being accommodated in bigger room.**
- 7. If customer requests a prolongation of accommodation, hotel can offer the customer different room than he was accommodated in.**
- 8. Customer uses the room only in the time agreed on with the hotel. Customer is authorized to use rented accommodation up to 10am of the last day of stay. If check-out time wasn't agreed on differently, customer has to leave the accommodation not later than 10am of the last day of stay. Hotel can charge the customer for the next accommodation day if customer does not leave the room in aforementioned period of time.**
- 9. In the event of disease or injury of the customer, hotel provides medical assistance or transfer to a hospital.**
- 10. Customers are not allowed to use their own electric or gas-based mobile appliances anywhere in the hotel or rooms. This ban does not include usage of preinstalled appliances in the rooms or personal hygiene equipment.**
- 11. Wellness hotel *** Repiska is non-smoking hotel, smoking is allowed in reserved premises.**
- 12. It is not allowed to leave children unattended in the room or other premises of the hotel. In the event of injury or other non-predictable events, legal representative is held responsible for child.**

13. Hotel is held responsible for items brought by customers to premises which are intended for accommodation or item deposition. Deposited items are those, which have been brought in by customer to the premises which are intended for his accommodation or stored in a certain place; or have been deposited to be safeguarded by entitled staff for this purpose.
14. Customer is not allowed to move appliances, make changes or interfere by any way with electric network or any other installation.
15. Customers are not allowed to bring sport utensils or items for which there is reserved place - ski room in the hotel's ground floor.
16. There are reserved premises for visits of accommodated customers. Customer can accept visits in his accommodation only with allowance from entitled staff of accommodation or director in time from 8am - 10pm.
17. Customer has to abide silent hours from 10pm - 6am. Social events after 10pm can be organized only with allowance from director of the hotel and in the reserved premises.
18. Before the leave, customer has to turn off the lights, appliances, water faucet, close windows, balcony doors, lock the entrance doors in the room and adjacent areas in the room and hand in the room key at the hotel reception.
19. Allowance of entry of dogs and other animals can be given only in the case of 100% health of stated animal. This must be provided by the owner of animal with respective documents.
20. Customer is responsible for roughly polluting the premises, or property damage according to valid legal regulations. The hotel reserves the right to a financial compensation for putting the premises back to their original state (minimum 20 €).
21. Customer is obligated to pay for accommodation and provided services as per valid price list before, or latest at the last day of stay. Payment is payable after the submission.
22. Complaints, possible suggestions for improvement is accepted by directive of Wellness hotel *** Repiska, and are carried out according to Reclamation policy of Wellness hotel *** Repiska, which is published at the hotel reception.
23. The accommodation facility applies cancellation conditions and cancellation fees in accordance with the terms and conditions, while the possibility of canceling the order free of charge or, conversely, the amount of the cancellation fee depends on the specific cancellation conditions, which are precisely defined at the conclusion of the contractual relationship (i.e. stated in the offer and were confirmed by the buyer accepted).
24. Customer is obliged to abide terms of accommodation policy. In case of a violation of this policy, directive has right to break the contract of provided accommodation / services.



REKLAMAČNÝ PORIADOK

K zabezpečeniu správneho postupu pri vybavovaní reklamácií nedostatkov na tovaroch a službách predávaných a poskytovaných vo Wellness hoteli *** Repiská sa na základe zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa vydáva tento reklamačný poriadok:

Článok I.

Právo na reklamáciu

1. Klient má právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytnutých služieb a vád zakúpených tovarov vrátane práva na ich odstránenie, výmenu, doplnenie, prípadne na náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb alebo tovarov.

Článok II.

Predmet reklamácie

1. Nedostatky akosti stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe Klient reklamuje v hoteli ihneď pri zistení nedostatku, predovšetkým priamo u obsluhujúceho pracovníka.
2. Ak nedostatky stravy a nápojov určených k okamžitej spotrebe sa týkajú množstva a hmotnosti, musia byť reklamované ešte pred započatím konzumácie.
3. Reklamáciu nedostatkov ostatného tovaru alebo služieb klient uplatní predovšetkým v hoteli, kde tovar alebo službu zakúpil ihneď alebo bez zbytočného odkladu, na základe pokladničného bloku z elektronickej registračnej pokladnice (faktúry), v prípade tovaru najneskôr do konca záručnej lehoty. Bez predloženia dokladu o kúpe hotel nemusí reklamáciu uznať.
4. Reklamáciu nedostatkov v ubytovaní je možné uplatniť predovšetkým u pracovníka recepcie bez zbytočného odkladu. Právo na reklamáciu nedostatkov v ubytovaní zanikne, pokiaľ nebolo uplatnené najneskôr do 6 mesiacov od poskytnutia služby.
5. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytyka vadu alebo nedostatok.

Článok III.

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Stravovacie služby

- a) Vady potravín sa považujú za neodstrániteľné. Ak sa vyskytne vada potravín, jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať ich výmenu alebo vrátenie zaplatenej čiastky, prípadne poskytnutie zľavy.
- b) V prípade ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, miera alebo teplota jedál alebo nápojov, má klient právo požadovať bezplatné, riadne a okamžité odstránenie vady.

2. Ubytovacie služby

Klient je oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov a to:

- a) Výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby.
 - b) Pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru u izbe pridelené klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.) a ak hotel nemôže klientom ponúknuť iné, náhradné ubytovanie a ak bude izba napriek týmto jej vädám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po obojstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia prevádzky dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu na zmluve a zákazník nesúhlasí s náhradným ubytovaním, má taktiež právo na zrušenie zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie peňazí.
3. Reklamáciu vybavuje riaditeľ alebo ním poverený pracovník hotela, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je riaditeľ alebo ním poverený pracovník povinný spísať s klientom záznam o reklamácií. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru, čas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatku.
 4. Ak klient pri uplatňovaní reklamácie odovzdá pracovníkovi hotela písomný doklad o poskytnutí služby alebo kúpe tovaru alebo tovar, ktorého vadu reklamuje, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácií výslovne uvedená.
 5. O opodstatnenosti reklamácie nedostatkov uvedených v článku II. rozhodne riaditeľ alebo ním poverený pracovník hotela ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní.
 6. V prípade potreby odborne posúdiť reklamovaný nedostatok je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní.
 7. Klient obdrží kópiu záznamu o reklamácií a spôsobe jej vybavenia.

Článok IV.

Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

1. Klient je povinný poskytnúť pracovníkovi hotela súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie najmä tým, že podá pravdivé informácie týkajúce sa poskytnutej služby alebo zakúpeného tovaru.
2. Ak si to povaha reklamácie vyžaduje, klient umožní pracovníkovi hotela prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Článok V.

Záverečné ustanovenie



RECLAMATION POLICY

To ensure a proper procedure for dealing with complaints about shortcomings in goods and services offered in Wellness hotel Repiska *** on the foundations of law no. 250/2007 (Collection of Law on consumer protection) this reclamation policy is issued:

Chapter I. **Complaint claims**

1. Client has right to appeal to possible shortcomings of services or defect goods including the right to their removal, change, completion eventually the right to be granted new service or being given discount from the agreed price of paid services or goods.

Chapter II. **Subject of claims**

1. Client has to report lack of quality of food or drinks intended for immediate consumption immediately upon detection of deficiency to the staff.
2. If the deficiency of food or drinks for immediate consumption is concerning the weight of aforementioned goods, these claims must be made before consumption.
3. Client has to appeal the claim of deficiency of other goods or services immediately, on the basis of cash receipt (invoice), until the end of the guarantee period. Hotel doesn't have to accept the claim if proof of purchase is not submitted.
4. Claims regarding lack of quality of accommodation must be made at the staff of reception without further ado. The right to these claims expires 6 months after the services have been supplied.
5. Client has to submit every relevant documents regarding the supplied service, acquisition of goods in which he finds fault with.

Chapter III. **The procedure for handling complaints**

1. Catering services

- a) Defects of food are treated as non-recoverable. If the defect of food or drink is present, client has right to request replacement, or refund, eventually discount.
- b) In the event of non-compliance with the quality, weight or temperature of served food and drinks, client has right to request free and immediate removal of the defect.

2. Accommodation services

Client is entitled to request immediate correction or removal of defects e.g.:

- a) Replacement of faulty small equipment of the room.
 - b) In the event of defects of a technical nature that are non-removable (faulty heating system, low water pressure, low supply of hot water, power failure, etc.) and if hotel can't offer similar accommodation, and if the room will still be provided for the client, client is entitled to discount or withdrawal from the contract and refund before accommodation.
3. The complaints are handled by director of the hotel, or entrusted staff, who is required to investigate the complaint and address it. If it is not possible to recall the complaint by agreement, director or entrusted staff is required to draw up complaint log. Client has to adduce exact service offered or goods purchased, time when service or goods were purchased and details about the deficiency.
 4. If entrusted staff is given written document regarding the services or goods purchased, this fact must be mentioned in the claim appeal log.
 5. Director shall decide on the merits of defects stated in chapter II. Immediately, or within business days in more difficult cases.
 6. In the event of the need to professionally evaluate complaint, there is a period of 30 days to resolution of complaint.
 7. Client receives copy of the claim appeal log and the method of resolution.

Chapter IV. **Client cooperation in claim appeal**

1. Client is required to provide truthful information about the service or goods purchased to the staff of hotel.
2. If the nature of claim appeal client is required to allow the staff the entrance to the area to be able to justify the complaint.

Chapter V. **Final enactment**

This reclamation policy takes effect from 19. 3. 2018.

Hornonitrianske bane Prievidza, a.s.

NAŠA ĎALŠIA PREVÁDZKA / OUR FURTHER APERATION

REKREAČNÉ STREDISKO PÚŠŤ PRIEVIDZA



www.pust.sk

f Púšť Prievidza

ig pustprievidza

**Oáza pokoja v lone prírody.
Oasis of peace in the lap of nature.**

