



# CENNÍK POBYTOV 2025

PRE KLIENTOV ZDRAVOTNÝCH POISŤOVNÍ



KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, A. S.  
NOVÝ SMOKOVEC 32, 062 01 VYSOKÉ TATRY

[WWW.KUPELENS.SK](http://WWW.KUPELENS.SK)



# SEZÓNA V KÚPEĽOCH 2025

Cenník pre klientov zdravotných poisťovní od 1.5.2025 do 31.10.2025

## KÚPEĽNÝ POBYT ZAHŔŇA:

- 21 x ubytovanie • 21 x plnú penziu
- vstupnú a výstupnú lekársku prehliadku
- 3 procedúry denne (v priemere)

## BONUSY:

- vstup do RELAX zóny s bazénom

typ izby Palace*** Branisko***	skupina A			skupina B			
	zákonný poplatok	doplatok za typ izby	doplatok za samostatné ubytovanie	zákonný poplatok za 1. a 4. štvrtrok	zákonný poplatok za 2. a 3. štvrtrok	doplatok za ubytovanie a stravovanie	doplatok za samostatné ubytovanie
Izba SEVERKA	1,70 €	0,00 €	21,00 €	5,00 €	7,30 €	20,00 €	21,00 €
Izba SEVERKA A	1,70 €	1,00 €	21,00 €	5,00 €	7,30 €	20,50 €	21,00 €
Izba SEVERKA PLUS	1,70 €	2,00 €	21,00 €	5,00 €	7,30 €	21,00 €	21,00 €
Izba MINI	1,70 €	4,50 €	21,00 €	5,00 €	7,30 €	21,50 €	21,00 €
Izba KLASIK	1,70 €	7,50 €	X	5,00 €	7,30 €	24,50 €	X
Izba MINI A	1,70 €	5,50 €	21,00 €	5,00 €	7,30 €	22,50 €	21,00 €
Izba KLASIK A	1,70 €	10,50 €	X	5,00 €	7,30 €	27,00 €	X
Izba KLASIK PLUS	1,70 €	15,00 €	X	5,00 €	7,30 €	33,00 €	X
<b>typ izby Palace GRAND 1****</b>							
Izba KLASIK +	1,70 €	8,50 €	X	5,00 €	7,30 €	25,50 €	X
Izba KLASIK A+	1,70 €	15,00 €	X	5,00 €	7,30 €	32,50 €	X
<b>typ izby Palace GRAND 2****</b>							
Izba KLASIK +	1,70 €	8,50 €	X	5,00 €	7,30 €	25,50 €	X
Izba KLASIK A+	1,70 €	15,00 €	X	5,00 €	7,30 €	32,50 €	X
Izba MINI +	1,70 €	6,50 €	21,00 €	5,00 €	7,30 €	23,50 €	21,00 €
Izba MINI A+	1,70 €	7,50 €	21,00 €	5,00 €	7,30 €	24,50 €	21,00 €

**Povinný príplatok** - Miestna daň z ubytovania je účtovaná v zmysle VZN mesta Vysoké Tatry

## ZĽAVY pre Vaše návštevy počas kúpeľnej liečby:

- 20% z cien pobytov, ak budú ubytované na izbe s Vami
- 15% z cien pobytov, ak budú ubytované na inej izbe

*/zľavy je možné uplatniť len pre dospelú osobu/*

## Rezervujte si vopred a zaplatte na mieste:

- chladnička na izbu: 1 €/deň (pre izby štandardne bez chladničky)
- parkovné: 6 €/prenocovanie (počet miest je limitovaný)
- úschova bicyklov: 2 € / deň

Typ izby si vyberá klient po dohode s prijímacou kanceláriou Kúpeľov Nový Smokovec vopred. Zmena izby z podnetu klienta počas jeho pobytu je spoplatnená jednorazovým poplatkom 50 €.



# LIEČBA V KÚPEĽOCH - MIMOSEZÓNA

Cenník pre klientov zdravotných poisťovní 2. 1. do 30. 4. a 1. 11. do 20. 12. 2025

## KÚPEĽNÝ POBYT ZAHŔŇA:

- 21 x ubytovanie
- 21 x plnú penziu
- vstupnú a výstupnú lekársku prehliadku
- 3 procedúry denne (v priemere)

## BONUSY:

- vstup do RELAX zóny s bazénom

typ izby <b>Palace***</b> <b>Branisko***</b>	skupina A			skupina B			
	zákonný poplatok	doplatok za typ izby	doplatok za samostatné ubytovanie	zákonný poplatok za 1. a 4. štvrtrok	zákonný poplatok za 2. a 3. štvrtrok	doplatok za ubytovanie a stravovanie	doplatok za samostatné ubytovanie
Izba SEVERKA	1,70 €	0,00 €	8,00 €	5,00 €	7,30 €	19,00 €	8,00 €
Izba SEVERKA A	1,70 €	0,50 €	8,00 €	5,00 €	7,30 €	19,50 €	8,00 €
Izba SEVERKA PLUS	1,70 €	1,00 €	8,00 €	5,00 €	7,30 €	20,00 €	8,00 €
Izba MINI	1,70 €	4,00 €	8,00 €	5,00 €	7,30 €	20,50 €	8,00 €
Izba KLASIK	1,70 €	6,50 €	X	5,00 €	7,30 €	23,50 €	X
Izba MINI A	1,70 €	4,50 €	8,00 €	5,00 €	7,30 €	21,00 €	8,00 €
Izba KLASIK A	1,70 €	8,00 €	X	5,00 €	7,30 €	24,50 €	X
Izba KLASIK PLUS	1,70 €	10,00 €	X	5,00 €	7,30 €	25,50 €	X
<b>typ izby Palace GRAND 1****</b>							
Izba KLASIK+	1,70 €	7,50 €	X	5,00 €	7,30 €	25,50 €	X
Izba KLASIK A+	1,70 €	10,00 €	X	5,00 €	7,30 €	26,50 €	X
<b>typ izby Palace GRAND 2****</b>							
Izba KLASIK+	1,70 €	7,50 €	X	5,00 €	7,30 €	25,50 €	X
Izba KLASIK A+	1,70 €	10,00 €	X	5,00 €	7,30 €	26,50 €	X
Izba MINI +	1,70 €	5,00 €	8,00 €	5,00 €	7,30 €	21,50 €	8,00 €
Izba MINI A+	1,70 €	6,00 €	8,00 €	5,00 €	7,30 €	23,00 €	8,00 €

**Povinný príplatok** - Miestna daň z ubytovania je účtovaná v zmysle VZN mesta Vysoké Tatry

## ZĽAVY pre Vaše návštevy počas kúpeľnej liečby:

- 20% z cien pobytov, ak budú ubytované na izbe s Vami
- 15% z cien pobytov, ak budú ubytované na inej izbe

*/zľavy je možné uplatniť len pre dospelú osobu/*

Typ izby si vyberá klient po dohode s prijímacou kanceláriou Kúpeľov Nový Smokovec vopred. Zmena izby z podnetu klienta počas jeho pobytu je spoplatnená jednorazovým poplatkom 50 €.

## Rezervujte si vopred a zaplaťte na mieste:

- chladnička na izbu: 1 € / deň (pre izby štandardne bez chladničky)
- parkovné: 6 €/prenocovanie (počet miest je limitovaný)
- úschova bicyklov: 2 € / deň

*Doplatok za samostatné ubytovanie na izbách označených X, je 40 € za osobu/noc. Samostatné ubytovanie je možné LEN v prípade voľných kapacít.*

+421 918 111 088, +421(0)52 44 22 456, +421 918 111 091 • liecba@kupelens.sk

KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a.s., Nový Smokovec 32, 062 01 Vysoké Tatry • www.kupelens.sk

# PODROBNÝ POPIS IZIEB



Severka A

## Izba SEVERKA - PALACE

2 oddelené lôžka, TV, wifi, umývadlo, WC a sprcha na spoločnej chodbe

## Izba SEVERKA A - PALACE

2 oddelené lôžka, TV, wifi, umývadlo, balkón, WC a sprcha na spoločnej chodbe

## Izba SEVERKA PLUS - PALACE

2 oddelené lôžka, TV, wifi, umývadlo, sprcha, balkón, WC na spoločnej chodbe



MINI A

## Izba MINI - PALACE

lôžko so šírkou 140 cm, menší rozmer izby, kúpeľňa, WC, TV, wifi

## Izba MINI A - PALACE

lôžko so šírkou 140 cm, menší rozmer izby, kúpeľňa, WC, TV, wifi, balkón



KLASIK A

## Izba KLASIK - PALACE, BRANISKO

2 oddelené lôžka, kúpeľňa, WC, TV, wifi

## Izba KLASIK A

2 oddelené lôžka, kúpeľňa, WC, TV, wifi, balkón



KLASIK PLUS

## Izba KLASIK PLUS - PALACE

2 lôžka, kúpeľňa, WC, TV, trezor, chladnička, wifi, loggia



KLASIK +

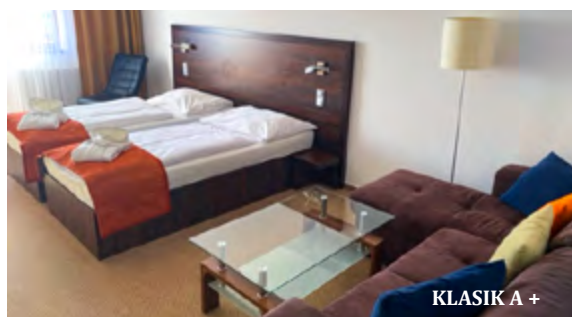
## Izba KLASIK+

### Palace GRAND 1, Palace GRAND 2

2 lôžka, chladnička, TV, trezor, kúpeľňa, WC, župan, fén, trezor, pripojenie na internet

## IZBA MINI+ | PALACE GRAND

1 lôžko, menší rozmer izby, kúpeľňa, WC, TV, wifi



KLASIK A +

## Izba KLASIK A+

### Palace GRAND 1, Palace GRAND 2

2 lôžka, chladnička, TV, trezor, kúpeľňa, WC, župan, fén, trezor, pripojenie na internet, balkón

## IZBA MINI A+ | PALACE GRAND

1 lôžko, menší rozmer izby, kúpeľňa, WC, TV, wifi, balkón

### Bonusy pre Vás:

zaujímavá zľava v reštaurácii Svišť  
15% zľava do Aquacity v Poprade

### Bonusy pre Vašu návštevu:

20% zľava z cien ubytovania, ak budú na izbe s Vami  
15% zľava z cien ubytovania pri ubytovaní na inej izbe

# DOPLNKOVÉ SLUŽBY

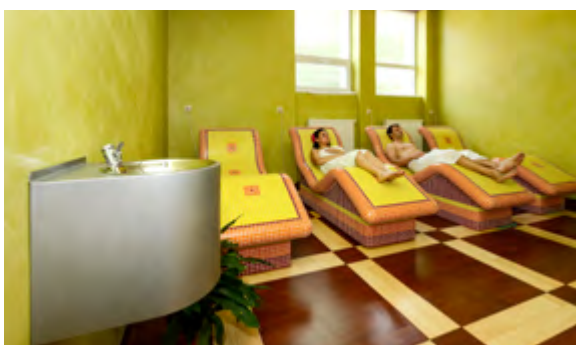
## RELAX ZÓNA - BAZÉN, RICOCHET, KARDIO FITNESS

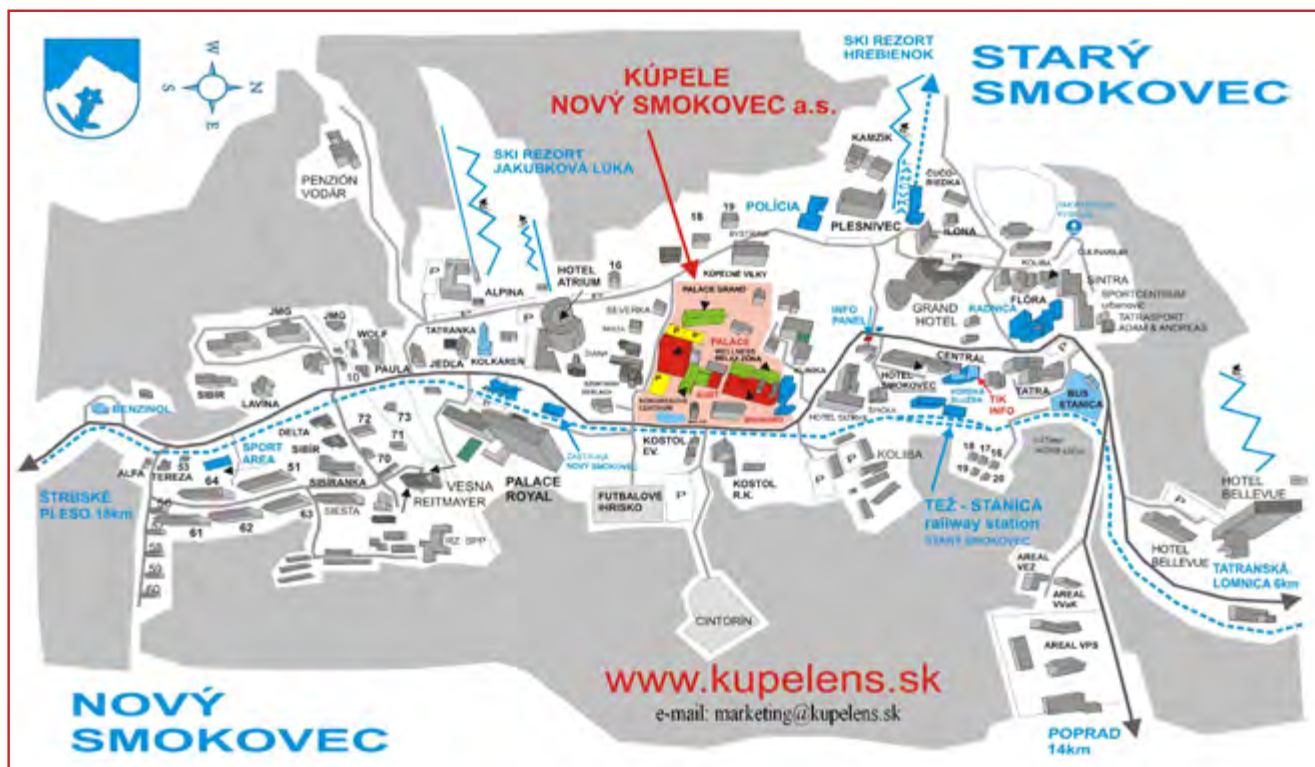
Nájdete v nej relaxačný bazén so slanou vodou a protiprúdom, kardio fitness, odpočívareň s výhľadom na Slavkovský štít, ricochet.



## WELLNESS CENTRUM

Ponúkame Vám služby wellness centra: fínsku saunu, aromasaunu, solnú saunu, infrasaunu, vírivku, šľapacie kúpele, zážitkové sprchy, sedací vírivý kúpeľ, ľadopád a tepidárium.





### AKO SA K NÁM DOSTANETE:

**Vlak** - železničná stanica pre medzinárodné rýchliky (IC) Poprad - Tatry, odtiaľ električkou, autobusom alebo taxi službou do Nového Smokovca.

**Autobus** - autobusová zástavka Starý Smokovec, odtiaľ cca 200 m k liečebnému domu Palace.

**Auto** - medzinárodná cesta E50 (Žilina - Košice), v Poprade odbočiť na cestu číslo 534 (Vysoké Tatry) Nový Smokovec, po pravej strane hotel. Parkovisko je pri hoteli Palace.

**Možnosť parkovania:** v areáli kúpeľov na kamerami monitorovanom parkovisku

**Cena parkovania:** 6 €/prenocovanie

Platba za celý pobyt sa prevedie na recepcii v hotovosti alebo platobnou kartou **pri nástupe**.

Typ izby ste si vybrali po dohode s prijímacou kanceláriou, každá zmena typu izby počas Vášho pobytu a z Vášho podnetu bude spoplatnená **jednorazovým poplatkom 50 €**.

**V prípade ďalších otázok kontaktujte prijímaciu kanceláriu: 052/4422 456**

**0918 111 091, 0918 111 088**

**liecba@kupelens.sk**

#### **KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a.s.**

Nový Smokovec 32,  
062 01 Vysoké Tatry  
www.kupelens.sk

#### **MARKETING**

e-mail: marketing@kupelens.sk  
mobil: +421 907 952 601  
Facebook: kupelens.sk

#### **RECEPCIA**

e-mail: recepcia@kupelens.sk  
tel: +421 52 44 22 454 - 5  
mobil: +421 918 772 896

IČO: 31 71 44 71

IČ DPH: SK2020517224

OR Okr. súd Prešov, oddiel: SA, vložka č. 232/P

Bankové spojenie:

Slovenská sporiteľňa, a.s., Poprad

IBAN SK 30 0900 0000 0004 9288 1974

#### **PRIJÍMACIA KANCELÁRIA**

e-mail: liecba@kupelens.sk

tel: +421 52 44 22 456

mobil: 0918 111 091, 0918 111 088

**Vážení klienti, hostia!**  
Dúžame, že ste si za Váš pobyt vybrali práve naše kúpeľné zariadenie. Dúfame, že prežijete krásne chvíle tak u nás, ako aj vo Vysokých Tatrách. Radi by sme Vás informovali o poskytovaných službách, za ktoré zodpovedáme a tiež o povinnostiach klientov – hostí voči nám. Dovoľujeme si Vás požiadať o prečítanie našich Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“ ), ktoré upravujú a vyjasňujú zmluvný vzťah medzi Vami a zariadením KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a. s. (ďalej len „KNS“).

## Všeobecné obchodné podmienky

### Čl. 1. Všeobecné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej v texte len „VOP“) upravujú právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi Kúpeľmi Nový Smokovec a.s. a klienti (ďalej v texte len „zmluvné strany“) v rámci poskytovania služieb KNS pričom vytvárajú základnú právu upravu týchto vzťahov. V jednotlivých prípadoch - právnych vzťahoch medzi KNS a klienti je možné sa od týchto VOP odchýliť a niektoré náležitosti právnych vzťahov riešiť individuálne. Individuálna úprava môže vyplývať zo zmluvy medzi KNS a klientom, z inej dohody zmluvných strán, ako i z jednostranného vyhlásenia KNS. Platí, že individuálna úprava, ktorá nie je právne vzťahy odlišne od VOP má prednosť pred úpravou obsiahnutou vo VOP.

2. Obchodné podmienky zmluvného partnera môžu byť akceptované iba v prípade, ak budú výslovne vopred písomne dohodnuté.

3. VOP upravujú podmienky poskytovania komplexných služieb KNS.

### Čl. 2. Vznik zmluvného vzťahu

1. Medzi zmluvnými stranami zmluvný vzťah - **právny vzťah** - vzniká v zmysle na základe:

- zmluvou alebo iného dvojstranného právneho úkonu
- písomnej, telefonickej alebo e-mailovej záväznej objednávky klienta, záväznou sa stáva objednávka po jej potvrdení zo strany KNS
- čerpania služieb KNS
- uplatnenia darčekovej poukážky vydanjej KNS so súhlasom, resp. potvrdením KNS o možnosti čerpania služieb v danom termíne
- akceptovaním pozývacieho listu a nastúpením na kúpeľnú liečbu
- Záväzná objednávka klienta bude obsahovať najmä:
  - označenie, že sa jedná o objednávku
  - meno a adresu objednávateľa v prípade fyzickej osoby
  - národ, sídlo a identifikačné obchodné údaje v prípade právnickej osoby
  - dátum príchodu a odchodu na pobyt, počet a mená klientov
  - požadovaný typ pobytu a služieb
  - požiadavky na ubytovanie /hotel, typ izby/
  - požiadavky na stravovanie a ostatné doplnkové služby
  - miesto a dátum vystavenia

### Čl. 3. Dĺžka pobytu, príchod a odchod

1. Klient si môže pobyt objednať osobne, telefonicky, emailom alebo poštou. Po prijatí objednávky odošlú KNS klientovi na adresu uvedenú v e-maily, liste alebo na adresu uvedenú v telefonickej objednávke potvrdenie a pokyny na pobyt.

2. Dĺžka pobytu je stanovená želaním klienta a výberom pobytu/lehoty balíka. V prípade hostí zdravotných poisťovní je dĺžka pobytu stanovená fixne na 21 resp. 28 dní.

3. Dňom príchodu je prvý deň pobytu. Za deň odchodu sa považuje tiež nasledujúci za posledným dňom spojeným s prenocovaním, spojený s poskytnutím raňajok.

4. Príchod na ubytovanie je možný od 13.00, v mimoriadnych prípadoch podľa pokynov recepcie, do 19.00 hod. V prípade neoznámenia o neskorom príchode vopred môže byť rezervácia zrušená a izba poskytnutá inému hostovi.

5. Izby musia byť uvoľnené a odovzdané do 10.00 hod. V prípade oneskoreného uvoľnenia izby Vám hotel začítuje plnú cenu ubytovania. Zmluvné nároky klienta sa týmto nezakladajú.

### Čl. 4. Ceny, služby

1. Klient je povinný za poskytnuté ubytovanie, stravovanie a doplnkové služby zaplatiť platné, resp. dohodnuté ceny. Toto platí aj pre služby a výdavky KNS voči tretím osobám, ktoré podnikli svojimi požiadavkami klient.

2. Dohodnutá cena, ktorú má zaplatiť klient a dohodnuté služby, ktoré má poskytnúť KNS vyplývajú z dokumentu, ktorý zakladá zmluvný vzťah ( § 2, 2. od. 1).

3. Pokiaľ nebola cena dohodnutá podľa čl. 3., bodu 1., platia ceny uvedené v platných cenníkoch KNS. Klient zahŕňajúci aj platnú daň z pridanej hodnoty, ak sa jedná o služby, ktoré tejto daň podliehajú.

4. Cenníky sú k dispozícii na recepcii hotela Palace a tiež sú uverejnené v elektronickej podobe na webovej stránke kúpeľov, prípadne môžu byť na vyžiadanie poskytnuté aj v tlačenej verzii.

5. Ak by pobyt klienta spadal do dvoch alebo viacerých sezón, vypočíta sa celková čiastka za pobyt podľa počtu nocí, ktoré pripadajú na jednotlivé sezónne obdobia akilivote. KNS má právo rozdelenie sezón meniť.

6. KNS si vyhradzuje právo zmeny ceny a obsahu balíčkov služieb.

### Čl. 5. Zlavy z cien

1. V prípade nároku klienta na zľavu si ju klient uplatňuje na začiatku pobytu a najneskôr pred uzatvorením účtu za pobyt.

V prípade, že tak neurobí, zľava mu priznaná dodatočne nebude. Zlavy nie je možné vzájomne sčítať, sčítavať, či kombinovať. Klient si môže uplatniť iba jednu zo zlavy, na ktorú má nárok, a stále platí tá pre neho najvýhodnejšia.

### Čl. 6. Platobné podmienky

1. Po potvrdení objednávky zo strany KNS môže byť klient vyzvaný uhradiť zálohu vo výške až 100% z ceny pobytu na bankovú účet KNS najneskôr do 21 dní pred nástupom na pobyt. V prípade rezervácie a potvrdenia objednávky na pobyt v lehote kratšej ako 21 dní pred termínom nástupu, je potrebné uhradiť cenu za pobyt obratom a potvrdenie o úhrade zaslať e-mailom KNS. V prípade, že záloha nebude uhradená podľa týchto podmienok, bude objednávka na pobyt zrušená.

2. KNS ako poskytovateľ služieb vydáva **darčekové poukazy**, ktoré môže klient použiť na čerpanie jednotlivých služieb. Darčekové poukazy si je možné objednať vopred. Platnosť darčekového poukazu je uvedená na jeho prednej strane. Klient môže jednotlivé služby čerpať na základe darčekového poukazu výhradne len do doby trvania jeho platnosti.

V prípade, že služby vyčerpané nebudú, klient stráca nárok na čerpanie poskytnutej služby, a to bez akékoľvek náhrady. Služba vybraná z poukazu KNS, uvedená na darčekovom poukaze bude poskytnutá klientovi - osobe, ktorá sa týmto poukazom preukáže. Termín čerpania služieb si je klient povinný objednať na kontaktné e-mailovej adrese. Po potvrdení rezervácie zo strany KNS sa táto stáva záväznou a termín poskytnutia služby je možné zmeniť len z vážnych dôvodov, pričom náhradný termín je možné dohodnúť najneskôr 7 dní pred rezervovaným termínom.

3. Klient realizuje platu za pobyt, iné služby v hotovosti, bankovým prevodom, platobnou kartou alebo sekovou poukážkou.

4. Kúpna cena sa považuje za zaplatenú v tom momente, ku ktorému bola celá pripísaná na účet KNS v banke uvedenej v zmluve, resp. na faktúre, alebo učením v potvrdení objednávky. Nezaplatenie v zmysle s dohodnutými podmienkami sa považuje za podstatné porušenie zmluvy, resp. dohody.

5. Faktúra za poskytnuté služby zo strany KNS má splatnosť 14 dní odo dňa jej vystavenia.

6. Pri podstatnom porušení zmluvy klientom alebo v prípade riadneho nezaplatenia kúpnej ceny a nezaplatenia v termíne uvedenom v zmluve, na faktúre, alebo v potvrdení objednávky, majú KNS právo od zmluvy odstúpiť, alebo objednávku stornovať.

V uvedených prípadoch majú KNS nárok na náhradu škody.

7. Neoddeliteľnou súčasťou pobytu je miestny poplatok - daň z ubytovania, ktorá sa účtuje k cene ubytovania a jej výška je aktuálne upravovaná Všeobecne záväzným nariadením mesta Vysoké Tatry.

### Čl. 7. Storno podmienky

1. Služby KNS možno stornovať na adresu KNS iba písomnou formou . Počet dní určujúci výšku storna sa počíta odo dňa doručenia oznámenia storna.

- a) výška storno poplatkov je:
  - 29 a viac dní: 0 % z celkovej ceny pobytu
  - 28 – 22 dní: 25 % z celkovej ceny pobytu
  - 21 – 15 dní: 50 % z celkovej ceny pobytu
  - 14 – 8 dní: 75 % z celkovej ceny pobytu
  - 7 – 0 dní: 100% z celkovej ceny pobytu
- b) výška storno poplatkov počas veľkonočných sviatkov:
  - 57 a viac dní: 0 % z celkovej ceny pobytu
  - 56 - 43 dní: 25 % z celkovej ceny pobytu
  - 42 - 29 dní: 50 % z celkovej ceny pobytu
  - 28 - 15 dní: 75 % z celkovej ceny pobytu
  - 14 - 0 dní: 100 % z celkovej ceny pobytu

8. Ak klient hodoverne preukáže písomným potvrdením, že z vážnych dôvodov /ústavne liečenie, žiželná pohroma, vážne ochorenie a úmrtie člena rodiny, pri ochorení potvrdenom od všeobecného lekára, spoločnosť si vyhradzuje právo vyžadovať aj si stanovisko od odborného lekára/ nemohol vykonať objednané služby, KNS nebudú storno poplatky účtovať.

4. Typ izby, ktorý si klienti vybrali po dohode s prijímacou kanceláriou je záväzný, každá zmena typu izby počas pobytu klienta z jeho podnetu bude spoplatnená jednorazovým poplatkom 50 €. Nástupný termín je záväzný.

5. Klientovi nie je poskytovaná žiadna finančná náhrada za objednané a nevyčerpané služby, ani za zmenu objednaných služieb počas pobytu /ubytovanie, stravovanie, liečebné procedúry/.

6. Za riadne a včas vykonanú zmenu osoby klienta sa neúčtuje žiadny pobyt.

7. Pokiaľ sú KNS z určitého dôvodu povinné vrátiť klientovi adekvátnu čiastku zaplatených služieb, vykonajú tak do 30 dní od vzniku nároku. Táto finančná čiastka bude ponížená o príslušný storno poplatok uvedený vyššie. Transakčné náklady spojené s vrátením ceny služieb idú na vrub klienta.

### Čl. 8. Práva a povinnosti klienta

#### 1. Klient má právo:

- a. poskytnuté služby v dohodnutom rozsahu, ako aj o podanie potrebných informácií k cene, obsahu, resp. programu pobytu
- b. na zrušenie objednaných služieb, t.j. odstúpenie od zmluvy pri súčasnom akceptovaní storno podmienok
- c. písomne oznámiť zmenu v osobu účastníka spolu s ostatnými náležitosťami, ktoré obsahuje objednávka na pobyt
2. Klient má povinnosť:
  - a. oboznámiť sa s týmto VOP a riadiť sa jednotlivými ich ustanoveniami b. prístupovať sa vo všetkých okolnostiach tak, aby svojim konaním a správaním neobmedzil, alebo neurozil priebeh a realizáciu pobytu, ako aj ďalších účastníkov pobytu. V opätornom prípade nesie plnú zodpovednosť za následky.
  - c. dodržiavať ustanovenia ubytovacieho poriadku podľa článku 10, upozornenia, resp. odporúčania vyvesené v priestoroch areálu KNS, riadiť sa poučením o odkladaní kienov, peňazi a iných cennosti
  - d. rešpektovať pokyny a odporúčania zaslané KNS pri potvrdení objednávky a riadiť sa informačnými materiálmi, ktoré upresňujú podmienky pobytu u KNS

e. poskytnúť KNS súčnosť, ktorá je potrebná ku zaisteniu služieb a vo veciach prípadných zmien, reklamácií, či poistných udalostí

f. klienti, ktorí si objednávajú akýkoľvek liečebný pobyt musia pred nástupom na pobyt zvoliť svoj zdravotný stav s ohľadom na podmienky mesta pobytu /kontraindikácie/ a pri nástupe na kúpeľnú zdravotnú starostlivosť sú povinní absolvovať vstupnú lekársku konzultáciu alebo minimálne vyplniť zdravotný dotazník.

g. v prípade zrušenia objednávky pobyt oznámí túto skutočnosť KNS a akceptovať storno poplatky

h. objednávateľ, ktorý pobyt u KNS zabezpečil pre tretie osoby, je povinný oboznámiť účastníkov pobytu s týmto VOP a zabezpečiť, aby uvedené povinnosti z nich vyplývajúce boli účastníkmi dodržiavané

i. preukazovať sa v odtovyných strediskách KNS identifikačnými predmetmi /hotelový preukaz, elektronická karta.../, ktoré odzbroja pri nástupe na pobyt na recepcii. Identifikačné predmety sú neprenosné a nie je dovolené užívať je nich pozhovane. Pri odchode z pobytu je klient povinný odovzdať elektronickú kartu od izby na recepcii. V prípade preukazateľného zneužitia identifikačných predmetov je klient povinný zaplatiť poplatok vo forme sankcie vo výške 100 eur a úhradu spôsobene škody.

j. preukazovať sa pri nástupe na pobyt na recepcii preukazom totožnosti /platný občiansky preukaz, pas/ za účelom vedenia evidencie ubytovateľov

k. cudzí štátny príslušník je povinný KNS predložiť ďalšie doklady o pobyte na území SR, ktoré vyplývajú z príslušnej platnej legislatívy o pobytach cudzinčov

#### Čl. 9. Práva a povinnosti poskytovateľ

1. KNS budú pred uzatvorením zmluvy o pobyte pravdivo informovať o všetkých zásadných skutočnostiach, ktoré sú známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu pobytu. Ak nastanú okolnosti brániace poskytnúť služby klientovi podľa vopred dohodnutých podmienok, KNS ponúknu alternatívnu možnosť služby. V prípade zmeny ubytovacieho zariadenia musí náhradné ubytovanie spĺňať podobný štandard.

2. KNS majú právo od zmluvy odstúpiť, alebo predčasne ukončiť klientovi pobyt v prípade, ak klient aj napriek upozorneniu a výstrahe zo strany KNS hrubo porušuje dobré mravy, nevhodným spôsobom obťažuje, resp. ohrozuje ostatných klientov, zamestnancov KNS, ich bezpečnosť, zdravie, majetkové hodnoty alebo inak hrubo porušuje svoje povinnosti.

3. KNS ako poskytovateľ služieb sú oprávnené:

- prístupovať ku zmeň týchto VOP
- vykonávať zmenu sortimentu, rozsahu, obsahu resp. podmienok ponúkaných služieb a produktov
- inkasovať storno poplatok vo výške a za podmienok upravených v týchto VOP
- kompenzovať svoj nárok vyplývajúci zo storno poplatku z vykonanej úhrady klienta za poskytnuté služby

### Čl. 10. Ubytovací poriadok

1. KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC môžu ubytovať iba hostia, ktorí sa riadne prihlási na pobyt v hoteli na základne platného identifikačného dokladu. Pracovník recepcie hostia zapíše do evidencie, vystaví hosťovi ubytovací preukaz, do ktorého zaznačí meno, číslo izby, dátum príchodu a dátum odchodu.

2. Host je pri odchode z hotela a pri ukončení pobytu povinný odovzdať kľúč/kartu od izby na recepcii hotela. Pri jeho prebraní sa musí host preukazovať platným hotelovým preukazom, ktorý mu bol vystavený v deň nástupu na pobyt. Taktiež je host povinný sa preukazovať hotelovým preukazom kedykoľvek na výzvu pracovníka recepcie.

3. KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC môžu vo výnimčných prípadoch ponúknuť hosťovi iné ubytovanie, ako bolo dohodnuté, pokiaľ sa podstatne nelíši od potvrdeného objednávky.

4. Kúpele sú povinné písomne potvrdiť rezerváciu na ubytovanie držať do 18.00 hodiny. V prípade, že host, ktorý má písomne potvrdenú rezerváciu na ubytovanie neoprávnený svoj neskorší príchod do hotela, môže hotel jeho rezerváciu zrušiť a rezervovú kapacitu obsadiť.

5. Ak si host vopred objednal jedlonožkovú izbu a objednávka mu bola

potvrdená, hotel účtuje hosťovi hotel iba cenu za jedlonožkovú izbu, aj v prípade, že hosť ubytuje vo viaczložkej izbe alebo apartmáne.

6. Ak host požiadajú o predĺženie pobytu v hoteli, v prípade, že nie je iná možnosť, môžu mu KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC ponúknuť aj inú izbu než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.

7. Host je povinný v deň odchodu odhlásiť svoj pobyt a uvoľniť izbu do 10.00 hodiny alebo po dohode s recepciou najneskôr do 12.00 hod. Ak tak host s stanovenej lehote neurobí, účtuje mu hotel pobyt za nasledujúci deň.

8. **Prijímať návštevy na izbách bez súhlasu pracovníka recepcie je zakázané.**

9. Host použiva izbu v čase, ktorý bol dohodnutý s kúpeľmi. V prípade, že host musí svoj pobyt v hoteli skrátiť, musí svoj odchod oznámiť pracovníkovi recepcie najneskôr do 10.00 hodiny v deň odchodu. Hostia majú možnosť úschovy svojich cenností v trezore v hotelovej izbe. Kúpele taktiež ponúkajú i možnosť prevzatia cenností, či peňazi do úschovy v trezore umiestnenom na recepcii hotela Palace. O možnostiach úschovy je host povinný sa informovať na recepcii hotela Palace pri nástupe na pobyt alebo kedykoľvek počas pobytu. **KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC zodpovedajú za peniaze a cenné veci iba v tom prípade,**

**že boli odovzdané do úschovy hotelového trezoru na recepcii.** Nároky za zodpovednosť KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC, a.s. za storno je ubytovaný host povinný uplatniť si v lehotách a spôsobom ustanovenými príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

10. Zabudnuté veci hosti sú uskladňované po dobu 20 dní. Po skončení tejto doby recepcia hotela odovzdáva tieto zabudnuté veci na miesto urtožby pred straty a nálezy. Zabudnuté veci KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC doručia hosťovi len na základe jeho požiadavky oznámenej recepcií hotela Palace v lehote uvedenej v prvej veľe tohto bodu a výlučne na náklady zákazníka.

11. Host, ktorý sa ubytuje pred 12.00 hod., je povinný zaplatiť ubytovacie náklady za predchádzajúce noc.

12. Host súhlasí s tým, že do jeho izby počas trvania jeho pobytu môžu vstúpiť za pracovným účelom čísto, údržbar, prípadne nadlietka hotela.

13. V izbe, ani v ostatných priestoroch hotela nesmie host premiestňovať zariadenie, robiť úpravy a zásahy do elektrickej siete.

14. Host musí počas pobytu prípadné závädy a poruchy nahlásiť na recepcii hotela Palace .

15. Hostom nie je dovolené používať na izbách vlastné elektrické spotrebiče, okrem spotrebičov súladiacich na osobnú hygienu ( holiaci stroječ, sušič vlasov, žehlička).

16. Host nesmie vytvádať do umývadla kávový odpad a iné nečistoty, ktoré by mohli upchať odtok.

17. Host nesmie vo vani používať kúpeľnú soľ a pracie prostriedky, ktoré by mohli vानी poškodiť.

18. Pred odchodom je host povinný na izbe uzavrieť vodovodné kohútiky, zhasnúť svetlo, uzamknúť dvere a kartu odovzdať na recepcii.

19. Z bezpečnostných dôvodov nie je vhodné ponechať deň do 10 rokov bez dozoru dospejých v dobe, ani v ostatných priestoroch hotela.

20. Hostom nie je dovolené brať do izieb spotrebované náradie a väčšie predmety, na úschovu ktorých sú vyhradené miesta, (lyžiareň)

21. V čase od 22.00 do 6.00 hod. musí host dodržiavať nočný klud.

22. Host zodpovedá za škody, ktoré spôsobí na majetku hotela a taktiež za inventár, ktorý počas pobytu používa (inventár stravovacieho úseku).

V prípade, že zisti nejaké poškodenie, hlási túto skutočnosť na recepcii hotela Palace hneď pri ubytovaní.

23. Za ubytovanie a poskytnuté služby je host povinný uhradiť cenu v súlade s platným cenníkom v deň nástupu na pobyt, ak nebolo dohodnuté inak.

24. Cenník pobytov a doplnkových služieb je k nahľadnutiu na recepcii.

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

26. Stažnosť hosti, prípadne návrhy na zlepšenie chodu hotela prijíma jeho vedenie prostredníctvom recepcie.

27. KÚPELE NOVÝ SMOKOVEC sú nefajčiarskym zariadením. Host je povinný dodržiavať túto skutočnosť a nefajčiť v priestoroch hotela KNS, a. s., ale len na vyhradených miestach pre fajčiarov označených ako „fajčiarsky kútik“

### Čl. 11. Liečebný poriadok

1. Klient absolvoujúci v KNS liečebný pobyt je povinný rešpektovať pokyny ošetrojúceho lekára KNS a každú zmenu svojho zdravotného stavu ihneď hlásiť v ambulancii v hoteli Branisko.

2. Klient je povinný absolvovať naordinované procedúry v stanovenom čase. V prípade ich zmeškania sa náhrada neposkytuje. Každá zmena procedúr je spoplatnená sumou 5 €.

3. Počet procedúr v jednotlivých pobytoch je uvedený v cenníkoch a v zmluvách so ZP. Druh procedúr určuje lekár KNS pri vstupnej lekárskej konzultácii. Ak je v pobytových balíkoch druh procedúr pevne stanovený, môže v rámci konzultácie lekár klientovi zmeniť procedúry s prihliadnutím na jeho zdravotný stav.

4. Neodporúčame nosiť so sebou na procedúry peniaze a cenné predmety.

5. Odporúčame čo najčastejšie pobyt v rámci aktívnej klimatickej liečby.

6. V KNS v priestoroch podávania procedúr dodržiujte ticho aj počas dňa.

7. Opajovanie môže zhoršiť zdravotný stav, hlavne pri užívaní hormonálnych preparátov a antibiotík – mieru a intenzitu konzultujte s lekárom.

8. V prípade nedodržiavania liečebného poriadku môže byť klient predčasne prepustený z liečby po predložení upozornení hlavne sestrou alebo lekárom KNS.

9. Svojevoľné ukončenie kúpeľnej liečby bude považované za závažné porušenie liečebného poriadku a bude nahlásené zdravotnej poisťovni. Ušlý zisk si bude u klienta spoločnosť KNS, a.s. nárokovať.

10. V deň ukončenia svojho pobytu je klient povinný odovzdať podpísaný Liečebný preukaz, v ktorom sú zaznamenané absolvované procedúry, na recepcii v hoteli Palace.

### Čl. 12. Odmietnutie poskytnutia služieb

1. KNS sú je oprávnené v prípade kontraindikácií kúpeľnej liečby poskytnuté služby odmietnuť.

2. KNS majú právo odmietnuť objednávku, ktorá nespĺňa požiadavky nutné k obmedzeniu služieb, prípadne sú údaje v objednávke neúplné, nepresné alebo rozporuplné.

3. Pre klienta sú informácie, ktoré obdrží v potvrdení objednávky, zaslané KNS, záväzné. Klient je povinný potvrdenie objednávky skontrolovať a prípadné nezrovnalosti ihneď oznámiť KNS, ktoré zabezpečia a zašlú nové potvrdenie objednávky. Pokiaľ tak klient neurobí, nebude na tieto chyby či nezrovnalosti pri príchode do kúpeľov brany zreteľ.

4. V prípade, že je objednávka klienta zaslaná emailom, KNS potvrdenie objednávku na rovnakú emailovú adresu, z ktorej odobral objednávku. Ak klient požaduje zaslať potvrdenie objednávky na inú emailovú adresu, KNS tak urobia v prípade, že táto požiadavka bude jednoznačne v komunikácii uvedená.

5. **Čl. 13. Nesplnenie zmluvnej povinnosti v dôsledku zásahu vyššej moci**

1. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán nebude môcť splniť svoju zmluvnú povinnosť v dôsledku zásahu vyššej moci, t.j. okolnosti vylučujúcej zodpovednosť v zmysle platných právnych predpisov, ako nepredvídateľnej a neodvratiteľnej objektívnej okolnosti (živelná katastrofa, štrajk, vojna, zemetrasenia a pod.) za takého nesplnenie povinnosti nezodpovedá, pokiaľ vplyv takejto okolnosti nemohla odvrátiť. Za zásah vyššej moci nie je možné považovať okolnosti majúce subjektívny charakter, resp. ktoré vzniknú, ako výsledok okolností alebo ekonomických

pomerov zmluvnej strany.

### Čl. 14. Reklamčný poriadok

1. Spoločnosť KNS, a. s. týmto reklamčným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vadu (alej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.

2. Tento reklamčný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „O. Z.“, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „O. S.“), zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zмене a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky

3. Tento reklamčný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste, dostupnom klientovi a zároveň, ako súčasť všeobecných obchodných podmienok je zverejnený na internetovej stránke KNS, a. s. (www.kupele.sk).

4. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté, vzniká klientovi právo na reklamáciu. Klient je povinný uplatniť si právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu (v čase zistenia reklamovanej skutočnosti) a to vedúcom príslušného oddelenia a zápisom do Knihy evidencie reklamácií vedenej na príslušnom oddelení. V zázname knihy evidencie presne označia poskytnuté služby

alebo zakúpeného tovaru, kas kedy bola služba poskytnutá alebo tovar zakúpený a popis ich nedostatkov.

5. Klient pri uplatňovaní reklamácie predloží všetky relevantné doklady o poskytovaní služby alebo nadobudnutí tovaru, u ktorého vytlýka závädu alebo nedostatok, predovšetkým blok z elektronickej registrácie pokladnice. Bez predloženia dokladu o kúpe KNS nemusia reklamáciu uznať.

6. Reklamáciu na predaný tovar alebo poskytnuté služby vybavuje služba konajúca pracovník príslušného strediska (oddelenia) prednesne dohodou s klientom. Ak nie je možné reklamáciu vybiť dohodou k spokojnosti klienta, služba konajúca pracovník zaviedu reklamáciu do Knihy reklamácií. Potvrdenie o prijatí reklamácie vydá klientovi. Následne pošlú reklamáciu prostredníctvom vedúceho oddelenia vedeniu spoločnosti na ďalšie vybavenie. O spôsobe vybavenia reklamácie rozhodne vydenie KNS najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom.

V tejto lehote je KNS, a. s. povinná o spôsobe vybavenia reklamácie informovať klienta. Nedostaty týkajúce sa stravovacích služieb, musia byť reklamované v čase zistenia reklamovanej skutočnosti a to priamo u obsluhujúceho pracovníka.

7. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyhráté. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe KNS, alebo okolnosti na strane klienta, na základe ktorých klient úplne alebo čiastočne nevyplní objednané, zaplatené a kúpeľní zabezpečné služby, nevzniká klientovi nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb. KNS nezodpovedajú za škodu, ktorá samé nezavinili a nezavinili ju ani ich dodávateľé služieb a škoda bola spôsobená klientovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním pobytu a služieb, alebo udalosťou, ktorá nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

8. V prípade, že Klient nie je spokojný so