

POKYNY PRE NÁVŠTEVNÍKOV

PREVÁDZKOVÝ A REKLAMAČNÝ PORIADOK HOLIDAYPARKU KOVÁČOVÁ

Návštevný poriadok slúži na dodržiavanie príslušných právnych predpisov, ochrany zdravia a bezpečnosti návštevníkov Holidayparku Kováčová, 962 37 Kováčová (ďalej spolu len „Holidaypark Kováčová“).

Každý návštevník je povinný oboznámiť sa pri vstupe do areálu Holidayparku Kováčová s týmto návštevným poriadkom. Uhradením ceny do Holidayparku Kováčová návštevník vyjadruje výslovný súhlas s týmto návštevným poriadkom a zaväzuje sa dodržiavať tento návštevný poriadok a pokyny zamestnancov prevádzkovateľa.

Všetky aktuálne pokyny v Holidayparku Kováčová sú nadradené všeobecným pokynom.

I. VSTUP DO HOLIDAYPARKU KOVÁČOVÁ/BAZÉNOV

1.1 Vstup do Holidayparku Kováčová je možný len počas prevádzkovej doby s platnou vstupenkou čipom (náramkové hodinky s elektronickým čipom). Informácie o systéme vstupov a platieb Vám poskytnú zamestnanci pokladne. Záloha za čip je 5,-EUR. Záloha bude návštevníkovi vrátená pri skončení návštevy v Holidayparku Kováčová spolu s vrátením poskytnutého čipu.

1.2 Prevádzková doba Holidayparku Kováčová je denne od 09:00hod do 21:00hod (v letnej sezóne) a od 10:00hod. do 21.00hod (mimo letnej sezóny). Letné vonkajšie bazény sú v prevádzke len v letnej sezóne a to od 9:00 do 19:00. Prevádzková doba jednotlivých atrakcií je stanovená prevádzkovateľom a je uvedená pri jednotlivých atrakciách. Posledný vstup do Holidayparku Kováčová je možný najneskôr 30 minút pred ukončením prevádzkovej doby. Príslušná doba platnosti vstupu začína prechodom cez prechodové vstupné zariadenie (turniket) a končí sa prechodom v stanovenom čase cez prechodové zariadenie, resp. ukončením prevádzkovej doby. Do doby platnosti vstupu sa započítava aj doba na vyzlečenie, osušenie a oblečenie. V prípade prekročenia zaplateného času vstupu je návštevník povinný uhradiť v pokladni doplatok v zmysle platného cenníka.

1.3 Deti do 12 rokov majú povolený vstup v sprievode osoby staršej ako 18 rokov. Doprovod je počas celého pobytu v Holidayparku Kováčová zodpovedný za dieťa.

1.4 Každý návštevník získa zaplatením príslušného vstupného náramkové hodinky s elektronickým čipom, ktorý umožňuje návštevníkovi nielen vstup do Holidayparku Kováčová, ale je tiež prostriedkom na realizáciu bezhotovostných platieb za stravovacie vo vybratých prevádzkach v Holidayparku Kováčová. Každý čip má finančný limit na konzumné a ostatné služby v Holidayparku Kováčová 30,- EUR. Všetky doplatky zaznamenané na čipe sa uhrádzajú pri odchode z Holidayparku Kováčová v pokladniach.

1.6 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo obmedziť alebo uzavrieť niektoré časti Holidayparku Kováčová, resp. atrakcie v prípade nutnej údržby a/alebo z objektívnych dôvodov (plná kapacita, zlé počasie, búrka, znížená viditeľnosť) a/alebo konania spoločensko-sportového podujatia bez nároku na vrátenie vstupného.

1.7 Vstup do bazénov je z hygienických dôvodov možný len v plavkách.

1.8 Do detského bazénu je povolený vstup len deťom do 6 rokov. Vstup dospelým osobám do detského bazénu je zakázaný okrem prípadu, že sprevádzajú dieťa s výškou do 100 cm.

1.9 Osobám s obmedzenou pohyblivosťou/orientáciou, je vstup do bazénov povolený len za stáleho dohľadu zodpovednej osoby.

1.10 Osobám používajúcim francúzske barly, vodiace palice, protézy, ortézy, prípadne iné hygienicky nevhodné pomôcky, je vstup do bazénov povolený iba v prípade ich uloženia v odkladacích priestoroch, prípadne ich výmeny za hygienicky nezávadné.

1.11 Do Holidayparku Kováčová a do bazénov je zákaz vstupu:

- a) osobám, ktoré sú postihnuté akoukoľvek chorobou ohrozujúcou zdravie ostatných návštevníkov, t.j. osoby postihnuté horúčkou, kašľom, zápalom očných spojiviek, osoby s nakažlivými alebo odpor budiacimi chorobami, bacilonosiči črevných a iných chorôb;
- b) osobám a rodinným príslušným osôb postihnutých nakažlivou infekčnou chorobou, ktorí sú od rodiny izolovaní, osoby postihnuté chorobami sprevádzanými výtokom, osoby s kožnými parazitmi, vyrážkami a obväzmi na tele;
- c) osobám zahmyzeným, špinavým, v špinavom oblečení, pod vplyvom alkoholu alebo drog;
- d) zvieratám

II. PREVÁDZKOVÉ POKYNY PRE NÁVŠTEVNÍKOV

- 2.1 Každý návštevník je povinný dbať o ochranu a bezpečnosť vlastného zdravia ako aj o ochranu a bezpečnosť ostatných.
- 2.2 Každý návštevník je povinný dodržiavať osobnú hygienu a dodržiavať čistotu na miestach a zariadeniach, ktoré využíva.
- 2.3 Každý návštevník je povinný pred vstupom do bazénov dôkladne sa umyť bez plaviek s mydlom a osprchovať sa v priestoroch na to určených (sprchy) a prejsť cez brodička!!!
- 2.4 Pred vstupom do šatni je návštevník povinný sa vyzuť a vstúpiť len vo vhodnej kúpacej obuvi alebo bosí.
- 2.5 Prezliekacie kabíny v spoločných šatniach (vonkajšie prezliekarne) sú určené na vyzliekanie a obliekanie. K uloženiu oblečenia sú návštevníkom k dispozícii šatňové skrinky, ktoré sú návštevníci povinní riadne zamknúť kľúčom. V prípade straty kľúču bude návštevníkovi vydaný obsah skrinky len po preukázaní jeho vlastníctva k veciam uloženým v skrinke. Návod na obsluhu šatňových skriniek je uvedený na skrinkách. Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadne škody, ktoré vzniknú návštevníkovi neuzamknutím skrinky
- 2.6 Za cenné veci riadne uložené v uzamykateľných skrinkách, ktoré boli návštevníkom v zmysle pokynov aj uzavreté, zodpovedá prevádzkovateľ len do výšky 100 EUR. Cennými vecami sú najmä mobilné telefóny, kamery, fotoaparáty, klenoty a pod. Poškodenie skrinky a stratu vecí v nej uložených je návštevník povinný bez zbytočného odkladu ohlásiť zodpovednému zamestnancovi Aquaparku.
- 2.7 Predmety nájdené v priestoroch Holidayparku Kováčová sú návštevníci povinní odovzdať zodpovednému zamestnancovi t.j hlavná pokladňa.
- 2.8 Návštevníci sú povinní správať sa šetrne k zariadeniam a vybaveniu nachádzajúcich sa v Holidayparku Kováčová. Sú povinní nahradiť škody, ktoré boli spôsobené ich konaním (úmyselným alebo z nedbanlivosti) na majetku prevádzkovateľa alebo majetku tretích osôb.
- 2.9 Neplavci sa môžu kúpať len vo vyhradených priestoroch bazénu.
- 2.10 Pri využívaní atrakcií v Holidayparku Kováčová – tobogán, šmýkalky, „suché atrakcie“ (napr. nafukovacie atrakcie, detské hrady, preliezky atď.) je návštevník povinný riadiť sa prevádzkovým poriadkom príslušnej atrakcie umiestnenom pri atrakcii, dbať o zvýšenú opatrnosť a dodržiavať pokyny osoby zodpovednej za atrakciu. Vstup na atrakcie je na vlastnú zodpovednosť a riziko.
- 2.11 Návštevníci sú povinní v celom Holidayparku Kováčová dodržiavať pokyny plavčikov a určeného obslužného personálu.
- 2.12 V prípade nepriaznivého počasia (búrky, silný vietor) sú návštevníci povinní z bezpečnostných dôvodov opustiť bazény.
- 2.13 V prípade úrazu, poranenia a nevoľnosti je návštevník povinný privolať plavčíka. Ošetrovňa sa nachádza pri vnútornom whirlpoole. Za poranenia a úrazy spôsobené vlastnou nedbanlivosťou, neopatrnosťou alebo porušením návštevného poriadku a/alebo prevádzkového poriadku atrakcií a príkazových a zákazových piktogramov prevádzkovateľ nezodpovedá.

III. V HOLIDAYPARKU KOVÁČOVÁ JE ZAKÁZANÉ

- 3.1 Fajčenie vo vnútorných priestoroch Holidayparku Kováčová a pri bazénoch.
- 3.2 Zákaz kúpania v odevoch nevhodných na kúpanie, vrátane spodného prádla. Deťom je vstup do bazénu povolený z hygienických dôvodov len v plavkách.
- 3.3 Zákaz brať so sebou ostré predmety, iné sklenené veci, ktoré môžu sa môžu rozbiť a tým spôsobiť zranenia, nebezpečné, chemické a výbušné látky.

3.4 Vstupovať do bazénov a na atrakcie, šmýkalky so žuvačkou.

3.5 Nosiť do bazénov nafukovacie kruhy a iné nafukovacie predmety, plutvy a tenisové loptičky. Povolené sú len nafukovacie rukávniky a plavecké okuliare.

3.6 Kričať, písať, behať po chodníkoch okolo bazénov a na mokrých plochách, robiť neprímeraný hluk, rušiť ostatných návštevníkov, vzájomne sa potápať, zrážať tretie osoby, predbiehať sa na atrakciách.

3.7 Plávať v priestoroch dojazdu na atrakciách a šmýkalkách.

3.8 Skákať do bazénov.

3.9 Znečisťovať vodu a priestory Holidayparku Kováčová odplúvaním na podlahy, do bazénov, močiť do bazénov, odhadzovať odpady mimo priestorov na to určených a znečisťovať celý areál Holidayparku Kováčová.

3.10 Svojoľne premiestňovať lehátko, stoly, stoličky, zariadenia a inštalovať nábytok. Ničiť vybavenia a zradenia a plytvať vodou.

3.11 Prať prádlo a umývať sa mimo priestorov na to určených.

3.12 Vyžadovať od plavčikov a obslužného personálu služby odporujúce návštevnému poriadku.

3.13 Nevstupovať do priestorov vyhradených pre obslužný personál, resp. do priestorov označených zákazom vstupu alebo do priestorov určených pre opačné pohlavie.

3.14 Bezdôvodne volať o pomoc.

3.15 Nosiť vlastné jedlo do areálu Holidayparku Kováčová.

IV. VYLÚČENIE NÁVŠTEVNÍKA Z HOLIDAYPARKU KOVÁČOVÁ

4.1 Z Holidayparku Kováčová môže byť vykázaný návštevník bez nároku na vrátenie zaplateného vstupného, ktorý napriek predchádzajúcemu upozorneniu príslušného zamestnanca prevádzkovateľa nedodržiava udelené pokyny alebo návštevný poriadok, je opitý alebo pod vplyvom drog alebo svojim neprímeraným správaním ohrozuje bezpečnosť ostatných návštevníkov alebo čistotu Holidayparku Kováčová.

4.2 Z Holidayparku Kováčová má prevádzkovateľ právo a povinnosť vykazať osoby postihnuté horúčkou, kašľom, zápalom očných spojiviek, osoby s nákazlivými alebo odpor budiacimi chorobami, bacilonosiči črevných a iných chorôb; osoby a rodinných príslušníkov osôb postihnutých nákazlivou infekčnou chorobou, ktorí sú od rodiny izolovaní, osoby postihnuté chorobami sprevádzanými výtokom, osoby s kožnými parazitmi, vyrážkami a obväzmi na tele;

4.3 V prípade, ak návštevník v takýchto prípadoch neopustí na vyzvanie dobrovoľne Holidayparku Kováčová môže prevádzkovateľ požiadať o zakročenie vlastnú ochranu alebo príslušníkov mestskej polície.

V. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA NÁVŠTEVNÉHO PORIADKU

5.1 Návštevný poriadok je záväzný pre všetkých návštevníkov a zamestnancov prevádzkovateľa.

5.2 Návštevníci sú povinní dodržiavať výstražné, príkazové, zákazové a informačné tabule, prípadne iné upozornenia a nesmú ich ničiť, poškodzovať alebo odstraňovať.

5.3 Návštevníci sú povinní opustiť Holidayparku Kováčová do ukončenia prevádzkovej doby.

5.4 Prípadné priani, otázky, upozornenia a sťažnosti je možné podať písomne do reklamačnej knihy, ktorá sa nachádza na hlavnej pokladni a ústne zodpovednému pracovníkovi.

5.5 V prípade straty čipu platného počas jedného dňa v Holidayparku Kováčová bude návštevníkovi účtovaná peňažná náhrada vo výške 60,-EUR a v prípade straty viacdňového čipu mimo areálu areálu Holidayparku Kováčová bude návštevníkovi účtovaná peňažná náhrada vo výške 10,-EUR.

5.6 Areál môže byť v určitých hodinách vyhradený školám, spoločenským a športovým organizáciám. Pre túto dobu je vo vyhradenom priestore kúpanie verejnosti zakázané prípadne vstup do určitých častí areálu. Pri naplnení kapacity areálu nesmie prevádzkovateľ povoliť vstup ďalším návštevníkom.

5.7 V prípade nepriaznivého počasia ako búrky, alebo silný vietor sú návštevníci z bezpečnostných dôvodov povinní opustiť bazény. Ak sa návštevník rozhodne predčasne opustiť areál z dôvodu nepriaznivého počasia, prevádzkovateľ mu nie je povinný uhradiť vstupné, ani iným spôsobom ho odškodniť.

5.8 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo v prípade nepriaznivého počasia ako dažď, búrka, silný vietor, tma, hmla, znížená viditeľnosť a technických príčin upraviť otváraciu a zatváraciu dobu jednotlivých atrakcií a bazénov v areáli z bezpečnostných dôvodov. V prípade vyššie uvedených skutočností, prevádzkovateľ nie je povinný uhradiť vstupné, ani iným spôsobom návštevníka odškodniť.

5.9 Prevádzkovateľ nezodpovedá za osobné veci stratené v areáli alebo na atrakciách.

5.10 Zaplatením ceny za vstup do Holidayparku Kováčová udeľuje návštevník spoločnosti AQUAPARK KOVÁČOVÁ, s.r.o., so sídlom Malý trh 2/A, 811 08 Bratislava, IČO: 36 675 351, zap. v OR Okres. súdu v Bratislave I., oddiel Sro, vložka č. 42037/B (ďalej len AQUAPARK KOVÁČOVÁ), v súlade s § 12 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, SÚHLAS s bezodplatným vyhotovovaním obrazových snímkov a záznamov, či už streamovaných alebo statických (ďalej len záznamy), v ktorých obsahu je zaznamenaná i dotknutá osoba (návštevník) a prejavy jeho osobnej povahy. Návštevník si je vedomý, že tieto záznamy sú vyhotovené a pripravované v súvislosti s organizovanými podujatiami a prezentáciou areálu a ňou určenými osobami a sú využívané na komerčné účely vo všetkých komunikačných a masmediálnych prostriedkoch a to všetkými obvyklými spôsobmi. Záznamy môžu byť ďalej upravované, prípadne použité v rámci súborného diela, najmä, nie však výlučne, na vystavovanie, rozširovanie, sprístupňovanie, uverejňovanie, či úpravu. Návštevník udeľuje tento súhlas AQUAPARKU KOVÁČOVÁ bez vecného, časového, kvantitatívneho a územného obmedzenia. Tento súhlas sa vzťahuje aj na tretie osoby, ktorým záznamy v súlade s ich určením poskytnú alebo tretie osoby alebo strany, ktoré tieto záznamy vyhotovili v rámci vzájomných obchodných vzťahov. Návštevník je oprávnený udelený súhlas kedykoľvek odvolať formou písomného odvolania zaslaného na adresu sídla spoločnosti.

VI. REKLAMAČNÝ PORIADOK HOLIDAYPARKU KOVÁČOVÁ

6.1 Základné ustanovenia

Poskytovanie služieb sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Z.z. v znení neskorších zmien a doplnkov a na základe zákona č. 250/2007 Z.z. z o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

6.2 Právo zákazníka na reklamáciu

V prípade, ak zákazníkovi sú v niektorej z prevádzok Holidayparku Kováčová poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

6.3 Uplatnenie reklamácie

Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u prevádzkara Holidayparku Kováčová alebo inej zodpovednej osoby.

V záujme rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je účelné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra, účet z registračnej pokladne...) pokiaľ má takýto doklad k dispozícii. Ak to povaha reklamovanej služby vyžaduje, je potrebné, aby zákazník pri uplatňovaní reklamácie predložil aj vec, ktorej chybu vytyka. Prevádzkar alebo iný zodpovedný pracovník zapíše reklamáciu zákazníka do reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie. V prípade, že nebol spísaný reklamačný zápis nie je možné prešetriť ani dodatočne uplatniť reklamáciu. Prevádzkar alebo ním poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak prevádzkar alebo ním poverený pracovník neuzná reklamáciu ako odôvodnenú, postúpi ju ihneď so všetkými podkladmi nadriadenému, ktorý je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak toto nie je možné, je povinný vyzosmieť zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

6.4 Lehoty na uplatnenie reklamácií

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká.

6.5 Spoluúčasť zákazníka na vybavovaní reklamácie

Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby.