

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

- Vstup do Holidayparku Kováčová je možný len počas prevádzkovej doby s platnou vstupenkou čiipom (náramkové hodinky s elektronickým čiipom). Informácie o systéme vstupov a platieb Vám poskytnú zamestnanci pokladne.
- Prevádzková doba Holidayparku Kováčová je denne od 09:00hod do 21:00hod (v letnej sezóne) a od 10:00hod. do 20.00hod. počas víkendov, sviatkov a školských prázdnin a od 12:00 do 20:00 počas pracovných dní (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.
- Deti do 15 rokov majú povolený vstup v sprievode osoby staršej ako 18 rokov. Doprovod je počas celého pobytu v Holidayparku Kováčová zodpovedný za dieťa.
- Každý návštevník získa zaplatením príslušného vstupného náramkové hodinky s elektronickým čiipom, ktorý umožňuje návštevníkovi nielen vstup do Holidayparku Kováčová, ale je tiež prostriedkom na realizáciu bezhotovostných platieb za stravovanie vo vybratých prevádzkach v Holidayparku Kováčová. Každý čiip má finančný limit na konzumné a ostatné služby v Holidayparku Kováčová 50 EUR. Všetky doplatky zaznamenané na čiipe sa uhrádzajú pri odchode z Holidayparku Kováčová v pokladniach.
- V šatni fungujú odkladacie skrinky na zálohu 1€. Po opustení skrinky si návštevník 1€ berie späť. Počas pohybu v areáli má návštevník kľúč od skrinky so sebou na gumenom náramku. V prípade straty tohto kľúča si prevádzkovateľ uplatní právo zaúčtovať pokutu 6€, pokiaľ návštevník poškodí zámku na skrínke, je povinný uhradiť náklady spojené s jej výmenou vo výške 20€.
- 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.
- Vstup do bazénov je z hygienických dôvodov možný len v plavkách.
- Do detského bazénu je povolený vstup len deťom do 6 rokov. Vstup dospelým osobám do detského bazénu je zakázaný okrem prípadu, že sprevedzajú dieťa s výškou do 100 cm.
- Osobám s obmedzenou pohyblivosťou/orientáciou, je vstup do bazénov povolený len za stáleho dohľadu zodpovednej osoby.
- 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.
- Do Holidayparku Kováčová a do bazénov je zákaz vstupu:
 - osobám, ktoré sú postihnuté akoukoľvek chorobou ohrozujúcou zdravie ostatných návštevníkov, t.j. osoby postihnuté horúčkou, kašľom, zápalom očných spojiviek, osoby s nákazlivými alebo odpor budiacimi chorobami, bacilonosiči črevných a iných chorôb;
 - osobám a rodinným príslušným osôb postihnutých nákazlivou infekčnou chorobou, ktorí sú od rodiny izolovaní, osoby postihnuté chorobami sprevádzanými výtokom, osoby s kožnými parazitmi, vyrážkami a obväzmi na tele;
 - osobám zahyzeným, špinavým, v špinavom oblečení, pod vplyvom alkoholu alebo drog;
 - zvieratám

II. PREVÁDZKOVÉ POKYNY PRE NÁVŠTEVNÍKOV

- Každý návštevník je povinný dbať o ochranu a bezpečnosť vlastného zdravia ako aj o ochranu a bezpečnosť ostatných.
- Každý návštevník je povinný dodržiavať osobnú hygienu a dodržiavať čistotu na miestach a zariadeniach, ktoré využíva.
- Každý návštevník je povinný pred vstupom do bazénov sa dôkladne umyť mydlom a osprchovať sa v priestoroch na to určených (sprchy) a prejsť cez brodička.
- Pred vstupom do šatne je návštevník povinný sa vyzuť a vstúpiť len vo vhodnej kúpacjej obuvi alebo bosý.
- Prezliekacie kabíny v spoločných šatniach (vonkajšie prezliekárne) 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 kľúča bude návštevníkovi vydaný obsah skrinky len po preukázaní jeho vlastníctva k veciam uložených v skrínke. Návod na obsluhu šatňových skriniek je uvedený na skrinkách. Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadné škody, ktoré vzniknú návštevníkovi neuzamknutím skrinky alebo nesprávnym uzamknutím skrinky.

- Za cenné veci riadne uložené v uzamykateľných skrinkách, ktoré boli návštevníkom v zmysle pokynov aj uzavreté, prevádzkovateľ nezodpovedá. 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.
- Predmety nájdené v priestoroch Holidayparku Kováčová sú návštevníci povinní odovzdať na hlavnej pokladni.
- Návštevníci sú povinní správať sa šetrne k zariadeniam a vybavenia nachádzajúcich sa v Holidayparku Kováčová. Sú povinní nahradiť škody, ktoré boli spôsobené ich konaním (úmyselným alebo z nebanlivosti) na majetku prevádzkovateľa alebo majetku tretích osôb.
- Neplavci sa môžu kúpať v letnom vonkajšom bazéne len vo vyhradených priestoroch bazénu, označeným tabuľkou „neplavci“.
- Pri využívaní atrakcií v Holidayparku Kováčová – tobogán, šmykľavky, „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 prevádzkové pokyny jednotlivých atrakcií. Vstup na atrakcie je na vlastnú zodpovednosť a riziko.
- Návštevníci sú povinní v celom Holidayparku Kováčová dodržiavať pokyny plavčikov a určeného obslužného personálu.
- V prípade nepriaznivého počasia (búrky, silný vietor) sú návštevníci povinní z bezpečnostných dôvodov opustiť bazény.
- V prípade úrazu, poranenia a nevoľnosti je návštevník povinný privolať plavčíka. Ošetrová sa nachádza pri vnútornej vírivke. Za poranenia a úrazy spôsobené vlastnou nebanlivosťou, neopatrnosťou alebo porušením návštevného poriadku a/alebo prevádzkového poriadku atrakcií a prikazových a zákazových piktogramov prevádzkovateľ nezodpovedá.

III. V HOLIDAYPARKU KOVÁČOVÁ JE ZAKÁZANÉ

- Fajčenie vo vnútorných priestoroch Holidayparku Kováčová a pri bazénoch.
- Zákaz kúpania v odevoch nevhodných na kúpanie, vrátane spodného prádla. Deťom je vstup do bazénu povolený z hygienických dôvodov len v plavkách, batolátam výlučne s plavacími plienkami.
- Zákaz brať so sebou ostré predmety, iné sklené veci, ktoré môžu sa môžu rozbiť a tým spôsobiť zranenia, nebezpečné, chemické a výbušné látky.
- Vstupovať do bazénov, na atrakcie a šmykľavky s jedlom a nápojmi.
- Nosiť do bazénov nafukovacie kruhy a iné nafukovacie predmety, plutvy a tenisové loptičky. Povolené sú len nafukovacie rukávniky a plavecké okuliare.
- Kričať, piskať, behať po chodníkoch okolo bazénov a na mokrych plochách, robiť neprimeraný hluk, rušiť ostatných návštevníkov, vzájomne sa potápať, zrážať tretie osoby, predbiehať sa na atrakciách.
- Plávať v priestoroch dojazdu na atrakciách a šmykľavkách.
- Skákať do bazénov.
- 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.
- Svojoľne premiestňovať lehátko, stoly, stoličky, zariadenia a inštalovať nábytok. Ničiť vybavenie a zariadenie a plytvať vodou.
- Práť prádlo a umývať sa mimo priestorov na to určených.
- Vyžadovať od plavčikov a obslužného personálu služby odporujúce návštevnému poriadku.
- Vstupovať do priestorov vyhradených pre obslužný personál, resp. do priestorov označených zákazom vstupu alebo do priestorov určených pre opačné pohlavie.
- Bez dôvodne volať o pomoc.
- Nosiť vlastné jedlo do areálu Holidayparku Kováčová.

IV. VYLÚČENIE NÁVŠTEVNÍKA Z HOLIDAYPARKU KOVÁČOVÁ

- 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 pod vplyvom alkoholu alebo psychotropných a omamných látok alebo svojim neprimeraným správaním ohrozuje bezpečnosť ostatných návštevníkov alebo čistotu Holidayparku Kováčová.
- Z Holidayparku Kováčová má prevádzkovateľ právo a povinnosť vykázat osoby postihnuté horúčkou, kašľom, zápalom očných spojiviek, osoby s nákazlivými alebo odpor budiacimi chorobami, bacilonosičov 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.
- V prípade, ak návštevník v takýchto prípadoch neopustí na vyzvanie dobrovoľne Holidayparku Kováčová môže prevádzkovateľ požiadať o zakročenie vlastnú ochranu alebo príslušníkov Policajného zboru SR.

V. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA NÁVŠTEVNÉHO PORIADKU

- Návštevný poriadok je záväzný pre všetkých návštevníkov a zamestnancov prevádzkovateľa.
- Návštevníci sú povinní dodržiavať výstražné, prikazové, zákazové a informačné tabule, prípadne iné upozornenia a nesmú ich ničiť, poškodzovať alebo odstraňovať.
- Návštevníci sú povinní opustiť Holidayparku Kováčová do ukončenia prevádzkovej doby, bazény je nutné opustiť 15 minút pred ukončením prevádzkovej doby zariadenia.

- Prípadné priani, otázky, upozornenia a sťažnosti je možné podať písomne do knihy priani a sťažností, ktorá sa nachádza na hlavnej pokladni a ústne zodpovednému pracovníkovi.
- V prípade straty čiipu platného počas jedného dňa v Holidayparku Kováčová bude návštevníkovi účtovaná peňažná náhrada vo výške 60 EUR.
- 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.
- 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.
- 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.
- Prevádzkovateľ nezodpovedá za osobné veci návštevníkov a to ani za stratené osobné veci v areáli alebo na atrakciách.

- V prípade odcudzenia osobných vecí poskytnite návštevníkovi súčinnosť prevádzkovateľ Holidayparku Kováčová, o tejto skutočnosti je potrebné informovať službukonajúceho prevádzkára.

- 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, pristupňovanie, uverejňovanie, či úpravu. Návštevník udeľuje tento súhlas AQUAPARKU KOVÁČOVÁ, s. r. o. bez vecného, časového, kvantitatívneho a územného obmedzenia. Tento súhlas sa vzťahuje aj na tretie osoby, ktorým záznamy v súlade s ich určením poskytnete alebo tretie osoby alebo strany, ktoré tieto záznamy vyhotovili v rámci vzájomných obchodných vzťahov. Návštevník je oprávnený udeľovať súhlas kedykoľvek odvolať formou písomného odvolania zaslaného na adresu sídla spoločnosti.

VI. REKLAMAČNÝ PORIADOK HOLIDAYPARKU KOVÁČOVÁ

- 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.
- 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.
- Uplatnenie reklamácie
Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u prevádzkára 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 vytká. 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 nim poverený pracovník je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní. Ak prevádzkar alebo nim 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 vyrozumieť zákazníka o lehote vybavenia reklamácie, ktorá však nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

- Lehoty na uplatnenie reklamácií
Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak právo na reklamáciu zaniká.
- Spolučasť zákazníka na vybavovaní reklamácie
Zákazník je povinný osobne sa zúčastniť vybavovania reklamácie, je povinný poskytnúť objektívne informácie týkajúce sa poskytnutej služby.

Návštevný, prevádzkový a reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho vydania.

Dátum vydania: 22.2.2020

Prevádzkovateľ: AQUAPARK KOVÁČOVÁ, s.r.o., so sídlom Malý trh 2/A, 811 08 Bratislava, prevádzka Kúpeľná ul., 962 37 Kováčová,

IČO: 36 675 351, zap. v OR Okres. súdu v Bratislave I., oddiel Sro, vložka č. 42037/B