

V období od 18. apríla 2016 do 17. mája 2016 bola za účelom preverenia zabezpečenia letnej turistickej sezóny vykonaná inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolná akcia, zameraná na úroveň a vybavenosť ubytovacích zariadení. Kontroly boli orientované do rekreačných oblastí a centier turistického ruchu v regiónoch celého Slovenska.

Predmetom kontrol bolo preveriť zaradenie a označovanie ubytovacích zariadení do kategórií a tried v súvislosti s požiadavkami vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do tried (ďalej len „vyhláška o kategorizácii“) a zistiť súčasný stav kvality pohostinských, ubytovacích a doplnkových služieb v súlade s požiadavkami právnych predpisov, platných v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Súčasťou kontrolnej akcie bolo opakované vykonanie monitoringu zabezpečenia bezbariérového prístupu do ubytovacích zariadení a ich vybavenosť výťahmi v dlhodobo fungujúcich i novootvorených ubytovacích zariadeniach, za účelom zistenia, či v tejto oblasti nastalo zlepšenie.

Kontrolované boli vybrané kategórie ubytovacích zariadení a ich odbytové strediská, kde fyzické a právnické osoby poskytujú ubytovanie a s ním spojené služby na základe živnostenského oprávnenia.

S uvedeným zameraním bolo v sledovanom období preverených celkom **274 ubytovacích zariadení a 244 pohostinských odbytových stredísk.**

Výsledky kontroly

I. Ubytovacie zariadenia

Kategorizácia ubytovacích zariadení

Pri kontrole kategorizácie ubytovacích zariadení sa inšpektori SOI zamerali hlavne na plnenie všeobecných požiadaviek a klasifikačných znakov príslušnej kategórie a triedy, pričom vychádzali zo skutočného stavu, ktorý porovnávali s podmienkami záväzne stanovenými vyhláškou o kategorizácii.

Súčasťou kontroly bolo aj zhodnotenie celkového rozsahu a úrovne poskytovaných služieb ubytovacích zariadení. Pozornosť bola zameraná aj na dodržiavanie zásad rovnakého zaobchádzania a prístupu ku všetkým klientom, ako aj dodržiavaniu zákazu viazania služieb pri ich poskytovaní.

Celkom bolo prekontrolovaných **274** ubytovacích zariadení v nasledujúcom členení:

hotel	102	motel	2
garni hotel	13	botel	3
horských hotel	5	penzión	108
kongresový	4	apartmánový dom	2
wellness hotel	3	turistická ubytovňa	17
kúpeľný hotel	1	ubytovanie v súkromí - izba	5
boutique hotel	6	ubytovanie v súkromí - objekt	2
apartmánový hotel	1		

Nedostatky v kategorizácii boli zistené v **133** prevádzkových jednotkách (ďalej len „PJ“), čo predstavuje **48,5 %** z celkového počtu prekontrolovaných ubytovacích zariadení.

Súčasne bola vykonaná kontrola v **244** pohostinských odbytových strediskách, ktoré v čase kontroly poskytovali stravovacie služby. Tieto zariadenia boli prevádzkované majiteľmi ubytovacích zariadení a v niektorých prípadoch boli stravovacie služby pre ubytovaných hostí poskytované inými zmluvnými partnermi, čo SOI nepovažovala za porušenie vyhlášky o kategorizácii. Nedostatky boli zistené v **72** prípadoch, čo je **29,5 %**.

Sumárny prehľad počtu PJ s nedostatkami a ich %-tuálny podiel podľa kategórií ubytovacích zariadení:

	Hotel	Garni h.	Horský h.	Kongresový h.	Wellness h.	Kúpeľný h.	Boutique h.	Apartmánový h.	Motel	Botel	Penzión	Apartmánový dom	Turistická ubytovňa	Ubytv súkr. - izba	Ubytv súkr. - objekt	Spolu
Prek. PJ	102	13	5	4	3	1	6	1	2	3	108	2	17	5	2	274
PJ s ned.	46	8	2	4	2	1	4	1	1	1	48	2	11	2	0	133
% PJ s ned	45,1	61,5	40	100	66,7	100	66,7	100	50	33,3	44,4	100	64,7	40	0	48,5

Percentuálny podiel PJ s nedostatkami podľa kategórií ubytovacích zariadení, zistený v rokoch 2003, 2005, 2006, 2007, 2009, 2010, 2011, 2012, 2014 a 2015:

% PJ s nedostatkami	r. 2003	r. 2005	r. 2006	r. 2007	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2012	r. 2014	r. 2015	r. 2016
Hotel	45 %	59,6 %	56,7 %	51,4 %	68,0 %	63,8 %	50,3 %	56,5 %	46,2 %	41,5 %	45,1 %
Garni hotel	----	----	----	----	16,7 %	36,4 %	35,7 %	58,3 %	61,5 %	38,5 %	61,5 %
Horský hotel	----	----	----	----	50,0 %	100,0 %	50,0 %	66,7 %	66,7 %	0 %	40 %
Kongresový h.	----	----	----	----	----	----	100,0 %	80,0 %	0 %	----	100 %
Wellness hotel	----	----	----	----	0 %	----	0 %	0 %	66,7 %	50 %	66,7 %
Kúpeľný hotel	----	----	----	----	----	----	100,0 %	100 %	----	0 %	100 %
Boutique hotel	----	----	----	----	66,7 %	50,0 %	50,0 %	100 %	25 %	50 %	66,7 %
Apartmán. hotel	----	----	----	----	50,0 %	100,0 %	0 %	----	100 %	100 %	100 %
Motel	----	----	----	----	20,0 %	33,3 %	33,3 %	0 %	100 %	100 %	50 %
Botel	0 %	50 %	50 %	0 %	50 %	100 %	0 %	50 %	----	----	33,3 %
Penzión	48,2 %	55 %	50,3 %	48,1 %	60,2 %	60,8 %	45,75 %	47,8 %	46,7 %	33,6 %	44,4 %
Apartmán. dom	----	----	----	----	100,0 %	50,0 %	100,0 %	50 %	100 %	0 %	100 %
Turist. ubyt.	41,7 %	69 %	58,8 %	55,9 %	73,1 %	45,0 %	53,49 %	52,9 %	54,8 %	50 %	64,7 %
Chatová osada	71,4 %	66,7 %	88,9 %	87,5 %	66,7 %	75,5 %	16,67 %	62,5 %	50 %	66,7 %	----
Kemping	100 %	100 %	73,5 %	69,2 %	84,6 %	42,1 %	46,67 %	63,6 %	0 %	30,8 %	----
Ub.v súkr.- izba	33,3 %	58,3 %	38,9 %	50,0 %	33,3 %	29,6 %	45,45 %	33,3 %	40 %	33,3 %	40 %
Ub.v súkr.- obj.	100 %	0 %	66,7 %	0 %	40,0 %	57,1 %	50 %	80 %	100 %	50 %	0 %
Ub.v súkr.- byt	----	----	----	----	----	----	0%	----	----	100 %	----
Spolu	48,3 %	58,9 %	50,4 %	52,1 %	63,8 %	57,5 %	48,0%	52,7%	48,4%	38,5 %	48,5 %

Pozn.

Ak pri jednotlivých kapitolách týkajúcich sa požiadaviek kategorizácie ubytovacích zariadení nespomíname konkrétne prípady s nedostatkami, tieto sa nachádzajú v príkladoch uvedených v prílohe informácie.

V súlade s § 3 vyhlášky o kategorizácii je povinnosťou každého podnikateľa, ktorý prevádzkuje ubytovacie zariadenie, aby si ho zaradil na základe dosiahnutých klasifikačných a fakultatívnych znakov do niektorej z kategórií a tried, vymedzených touto vyhláškou.

Kontrolou bolo zistené, že z celkového počtu 274 prekontrolovaných PJ si **2** podnikateľské subjekty svoje ubytovacie zariadenie **nezaradili vôbec do príslušnej kategórie**, čo predstavuje **0,7 %**.

Pre porovnanie r. 2003 - 1,9 %; r. 2005 - 2,3 %; r. 2006 - 4,8 %; r. 2007 - 2,1 %; r. 2009 - 2,4 %; r. 2010 - 4,3 %; r. 2011 - 1,9 %, r. 2012 - 2,0 %, 2014 - 3,5 %, 2015 - 1,04 %.

Išlo o tieto subjekty: Ubytovňa, Modrý Kameň, Ubytovanie v súkromí v objekte Penzión MIRABELLE, Štrba.

Z celkového počtu prekontrolovaných 274 ubytovacích zariadení si **13** podnikateľov, čo predstavuje **4,7 %**, nesplnilo povinnosť nimi do kategórie zaradené ubytovacie zariadenie aj **zatriediť a označiť triedou** (počtom hviezdíčiek).

Išlo o tieto subjekty: Penzión Pohodička, Bratislava, Penzión Ulička, Stupava, Penzión Pod Kláštorom, Pezinok, Penzión Amsterdam, Vrábľa, Penzión Bosorka, Veľký Lapáš, Turistická ubytovňa NITRAN I, Nitra, Penzión HARMÓNIA Trenčianske Teplice, Penzión KING Nemšová, Penzión VEGAS Partizánske, Penzión COSMOPOLITAN, Banská Štiavnica, Penzión ÁTRIUM, Prešov, Penzión GIULIA, Granč Petrovce, Penzión ZET, Vyšné Ružbachy.

Ak ubytovacie zariadenie bolo zaradené do kategórie, ale nebolo zatriedené do príslušnej triedy, bolo v takomto prípade možné vykonať len hodnotenie plnenia klasifikačných znakov príslušnej kategórie na jej najnižšiu triedu.

V prípade, že ubytovacie zariadenie v čase kontroly podnikateľ nezaradil do príslušnej kategórie ani do triedy a týmito údajmi prevádzku ani neoznačil, inšpektori SOI nemohli vykonať kontrolu plnenia klasifikačných znakov príslušnej kategórie a triedy ubytovacieho zariadenia, preto kontrolu zamerali na preverenie plnenia tých všeobecných požiadaviek, ktoré sú záväzné pre všetky kategórie ubytovacích zariadení.

Plnenie požiadaviek charakteristiky jednotlivých druhov kategórií a tried ubytovacích zariadení, t. j. či PJ skutočne zodpovedá kritériám tej kategórie a triedy, do ktorej bola zaradená a zatriedená, bolo preverené vo všetkých kontrolovaných PJ.

Zistené bolo, že **3** PJ boli **nesprávne zaradené do kategórie**, čo je z celkového počtu prekontrolovaných 274 ubytovacích zariadení **1,1 %**. Išlo o tieto ubytovacie zariadenia: Apartmánový dom SALUR **, Nové Zámky, ktoré ponúkalo ubytovanie v 2, 3, 4 lôžkových izbách s vlastným hygienickým zariadením bez kuchynky, prípadne kuchynského kúta, Penzión FELIX***, Topoľčany a Penzión Schubert*, Mierová 2, Želiezovce, v ktorých nebolo zabezpečené podávanie raňajok, prípadne aj celodennej stravy, čím nespĺňali podmienku zaradenia do kategórie penzión.

Požiadavky príslušnej triedy, do ktorej boli ubytovacie zariadenia zatriedené, nespĺňalo **17** PJ, čo je z celkového počtu prekontrolovaných 274 ubytovacích zariadení **6,2 %**. Išlo o tieto nedostatky: napr.: chýbala recepcia s nepretržitou službou, chýbala reštaurácia alebo bola nefunkčná (nezabezpečenie celodenného stravovania), chýbali salóny a klubové priestory, nesplnenie predpísaného minimálneho rozsahu poskytovaných služieb podľa fakultatívnych znakov.

Povinnosť označiť prevádzkareň ostatnými údajmi v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Z. z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) si nespĺnilo **17** podnikateľských subjektov, čo predstavuje **6,2 %**. Nedostatky spočívali v tom, že PJ neboli na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste označené obchodným menom, sídlom predávajúceho, menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, prevádzkovou dobou, triedou, kategóriou ubytovacieho zariadenia. Napr.: Penzión pod Kláštorom, Pezinok, Hotel STOFING***, Hlohovec, Hotel KAŠTIEL***, Jaslovské Bohunice, Hotel GRANIT***, Piešťany, Hotel VILLA PLAZA****, Prešov.

Všeobecné požiadavky v zmysle vyhlášky o kategorizácii neboli dodržané v **51** PJ, čo je **18,6 %**; (pre porovnanie v r. 2003 - 30,7 %, v r. 2005 - 39,4 %, v r. 2006 - 33,5 %, v r. 2007 - 30,5 %, v r. 2009 - 34,5 %, v r. 2010 - 24,0 %, v r. 2011 - 20,4 %, v r. 2012 - 18,2 %, v r. 2014 - 14,9 %, v r. 2015 – 12,9 %).

Nedostatky sa vyskytli v tom, že chýbalo označenie ubytovacieho zariadenia, cenník ubytovacích služieb nebol umiestnený na viditeľnom a prístupnom mieste, chýbali viacjazyčné návody na obsluhu telefónov, čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania a čísla spojení v rámci ubytovacieho zariadenia, okná ubytovacích objektov a izieb hostí neboli zatemniteľné, nebol vyznačený smer najkratšej únikovej cesty z ubytovacieho zariadenia, zamestnanci, ktorí prichádzali do kontaktu s hosťami, nemali označenie alebo odev, ktorý by ich odlišoval od hostí.

Klasifikačné znaky podľa jednotlivých kategórií a tried

Vo vstupných priestoroch boli zistené nedostatky v **16** PJ čo je **5,8 %**, keď v:

- **9** hoteloch

Park Hotel Intenzíva***, Stupava - v hotelovej hale chýbal osobný výťah

Hotel BONBÓN***, Dunajská Streda - v hotelovej hale chýbal osobný výťah

Hotel STOFING***, Hlohovec - v hotelovej hale chýbal osobný výťah

Hotel LONDON***, Hlohovec - v hotelovej hale chýbal osobný výťah

Hotel RING***, Orechová Potôň - v hotelovej hale chýbal osobný výťah

Hotel GIGA***, Bešeňová - v hotelovej hale chýbal osobný výťah

Hotel ALTIS****, Námestovo - v hotelovej hale chýbal osobný výťah

Hotel VILLA PLAZA****, Prešov – v hotelovej hale chýbal evakuačný výťah

Hotel Astória ***, Bardejovské kúpele – v hotelovej hale chýbal evakuačný výťah,

- **2** garní hoteloch

Garní Hotel Film***, Bratislava - v hotelovej hale chýbal osobný výťah

Garní hotel SHEYLY 'S***, Trnava - v hotelovej hale chýbal osobný a evakuačný výťah,

- **1** horskom hoteli

Horský hotel ENCIÁN***, Donovaly - nebola splnená požiadavka recepcie s nepretržitou službou,

- **1** boutique hoteli

Boutique hotel PRACHÁREŇ ****, Levoča - v hotelovej hale chýbal osobný výťah

- **1** penzióne

Penzión MLYN***, Stará Turá - nebola splnená požiadavka recepcie s nepretržitou službou,

- **2** turistických ubytovniach

Turistická ubytovňa NUKLEON**, Trnava - hosťom nebol v objekte prístupný telefón

Turistická ubytovňa*, Brezno - chýbal informačný panel so všetkými základnými informáciami o ubytovni.

Vo vybavenosti ubytovacích zariadení pohostinskými odbytovými strediskami boli zistené nedostatky v **6 PJ**, čo je **2,2 %**, keď v:

- **1** hoteli:

Hotel VILLA PLAZA****, Prešov - nebolo k dispozícii odbytové stredisko s dennou prevádzkou

- **1** horskom hoteli

HORSKÝ HOTEL*, Kováčová - reštaurácia nebola funkčná

- **1** kongresovom hoteli

Congress hotel***, Košice - nebola k dispozícii reštaurácia

- **3** penziónoch:

Penzión RADLINKA**, Prešov - nebolo k dispozícii jedno stredisko s dennou prevádzkou

Penzión FELIX***, Topoľčany - chýbala reštaurácia

Penzión Schubert*, Želiezovce - chýbala miestnosť na podávanie raňajok.

Najviac nedostatkov v dodržiavaní vyhlášky o kategorizácii bolo zistených v **ubytovacích priestoroch**. Z prekontrolovaných **274 PJ** boli zistené nedostatky tohto charakteru v **93 PJ**, čo predstavuje **33,9 %**. Nedostatky sa vyskytli v **35** hoteloch, **2** garni hoteloch, **3** horských hoteloch, **1** kongresovom hoteli, **3** wellness hoteloch, **1** kúpeľnom hoteli, **4** boutique hoteloch, **1** moteli, **36** penziónoch, **2** apartmánových domoch, **4** turistických ubytovniach a v **1** ubytovaní v súkromí - izba.

Nedostatky boli zistené najmä vo **vybavenosti izieb**, pričom chýbali stoly alebo písacie dosky, nočné stolíky alebo poličky s nočnou lampou na každé lôžko, zrkadlá, poháre na vodu, stolné lampy, skrine na šaty, vešiaky, uterák na každé lôžko, chýbal predpísaný počet stoličiek, čalúnené stoličky alebo čalúnené kreslá, odkladací priestor na kufre, koše na odpadky, chýbal telefón so spojením mimo hotela cez centrálu, návod na obsluhu telefónu, čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania, viac stálych lôžok v izbách, ako stanovuje vyhláška.

Kontrolou boli zistené nedostatky vo **vybavenosti predsiení**, keď chýbala predsieň, zvuková izolácia dverí, vešiakové steny, zrkadlá, prostriedky na čistenie obuvi, koše na odpadky.

Veľký počet nedostatkov bol zistený aj v **hygienických zariadeniach** a ich vybavenosti, a to v **56** prípadoch, čo predstavuje **20,4 %**. Nedostatky sa vyskytli v **15** hoteloch, **1** garni hoteli, **1** horskom hoteli, **1** kongresovom hoteli, **1** wellness hoteli, **2** boutique hoteloch, **1** boteli, **25** penziónoch, **2** apartmánových domoch a **7** turistických ubytovniach.

Tieto hygienické zariadenia neboli vybavené základnými predpísanými náležitosťami ako napr. papierové obrúsky skladané v škatuli, elektrický sušič vlasov, vrecká na bielizeň, chýbalo osvetlenie nad umývadlom, vrecká na hygienické vložky, uzatvárateľné nádoby na odpadky, poháre na čistenie zubov aj v hygienickom balení (pre triedu****), vatové tampóny, dostatočný počet uterákov a osušiek na každé lôžko, predložky pred vaňu alebo sprchu, chýbala odkladacia plocha alebo skrinka na toaletné potreby, toaletné mydlo alebo telový šampón, označenie napätia na elektrických zásuvkách.

Nedostatok vo frekvencii **výmenvy posteľnej bielizne** v závislosti od kategórie a triedy bol zistený v Turistickej ubytovni MENERT*, Šaľa, kde k výmene bielizne dochádzalo raz za dva týždne.

Pri kontrolnej akcii bola pozornosť inšpektorov SOI sústredená aj na **rozsah, charakter a funkčnosť poskytovaných služieb**. Ide o služby, ktoré si prevádzkovateľ hotela, hotela, penziónu, apartmánového domu, chatovej osady a kempingu (okrem kategórie hotel* a penzión*) vyberie zo zoznamu tzv. **fakultatívnych znakov** v závislosti od požiadaviek hostí, ich vekového zloženia, umiestnenia ubytovacieho zariadenia, ročného obdobia a pod. Podmienkou je, aby uvedené ubytovacie zariadenia poskytovali služby aspoň v rozsahu prideleného minimálneho počtu bodov. Nedostatky boli zistené v 2 PJ:

- Hotel GALANTA****, Galanta - skutočný počet priradených bodov bol 193, pričom minimálny počet bodov pre zaradenie do kategórie a triedy hotel**** je 210,
- Garni hotel Aviator****, Bratislava - skutočný počet priradených bodov bol 70, pričom minimálny počet bodov pre zaradenie do kategórie a triedy hotel*** je 100.

Kategória ubytovacieho zariadenia - turistická ubytovňa má povinnosť poskytovať **doplňkové služby** v rozsahu príslušnej kategórie a triedy, pričom nedostatok v tejto oblasti bol zistený v 1 turistickej ubytovni: Turistická Ubytovňa*, Brezno, kde neboli zabezpečené základné turistické informácie (chýbal cestovný poriadok).

Dodržiavanie cenových predpisov v ubytovacích zariadeniach

V súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zákonom o cenách je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej službe a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupnú.

Z uvedeného vyplýva, že v cenníkoch príslušného ubytovacieho zariadenia a jeho príslušných odbytových strediskách musí byť predaj každého výrobku a každá poskytovaná služba uvedená samostatne a označená príslušnou cenou. V zmysle uvedeného, kontrola bola zameraná na skutočnosť, či je spotrebiteľ vhodným spôsobom **informovaný o cene za ubytovanie a o rozsahu poskytovaných ubytovacích a doplnkových služieb**.

Informácia o cene nebola hosťom k dispozícii v 12 PJ, čo je 4,4 % z celkového počtu prekontrolovaných PJ. Informácia o cene za ubytovanie nebola poskytnutá v 3 hoteloch: Hotel Max Inn***, Bratislava, Hotel HELPA**, Heľpa, HOTEL* Koprovnica, v 1 horskom hoteli: Horský hotel*, Kováčová, v 5 penziónoch: Penzión GRAND***, Trnava, Penzión BOSORKA, Veľký Lapáš, Penzión Schubert, Želiezovce, Penzión Bruder** Mojmírovce, Penzión IVETA*, Poltár, v 3 turistických ubytovniach: Turistická ubytovňa**, Nitra, Turistická ubytovňa*, Brezno, UBYTOVANIE Modrý Kameň.

V týchto prípadoch cenníky za ubytovanie neboli k dispozícii pre spotrebiteľov vôbec alebo neboli umiestnené na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste.

Informácia o cene za doplnkové služby absentovala v 3 PJ, čo je 1,1 % z celkového počtu prekontrolovaných PJ. Informácia o cene za doplnkové služby nebola poskytnutá v 1 hoteli: Hotel HELPA**, Heľpa, v 2 penziónoch: Penzión** Zvolenská Slatina, Penzión**, Predná Hora. V týchto PJ na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste chýbal cenník doplnkových služieb, čím spotrebiteľ nebol žiadnym spôsobom informovaný o cene týchto služieb.

Dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania

Podľa § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci - prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať **zásadu rovnakého zaobchádzania** v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú antidiskriminačným zákonom. Nesmie odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Za diskrimináciu spotrebiteľa je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa považované účtovanie rozdielnych cien za rovnakú službu ubytovania zahraničných a tuzemských hostí. Za diskrimináciu nebola považovaná zľava na poskytnutú službu, ak mala služba inú kvalitu alebo ak bola na službu rovnakej kvality poskytnutá zľava pre skupinu účastníkov bez ohľadu na ich štátnu príslušnosť. Taktiež boli uznané zľavy na rôzne druhy medzinárodných študentských kariet, príp. zľavy pre dôchodcov a pod., ak ich prevádzkovateľ poskytoval, taktiež bez ohľadu na štátnu príslušnosť, národnosť. Nedostatky v tomto smere **neboli zistené** ani v jednom prípade. Toto pozitívne zistenie je výsledkom aj niekoľkoročnej kontroly zo strany SOI, zameranej aj na túto skutočnosť.

Podľa § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia nesmie **viazat' predaj** výrobku alebo poskytovanie služby na predaj iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, pričom za viazanie predaja sa nepovažuje, ak predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne a ak viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobku alebo poskytnutia služby.

Vzhľadom na uvedené, pri kontrole kategorizácie Slovenská obchodná inšpekcia za **viazanie služieb** nepovažovala, ak prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia dodržal tieto podmienky:

- raňajky v cene ubytovania - ak cena raňajok bola v cenníku ubytovania uvedená ako samostatná služba; pre cenu prechodného ubytovania vrátane raňajok bola v cenníku použitá informácia: „ubytovaným hosťom poskytujeme raňajky bezplatne“;
- predaj služieb v cene prechodného ubytovania - ak každá hotelom poskytovaná služba aj pre neubytovaných hostí ako napr. sauna, vírivka, bazén, posilňovňa a pod. bola v cenníku služieb uvedená s príslušnou predajnou cenou.

Ak sa pre zatraktívnenie a lepší predaj ubytovacie zariadenie rozhodlo, že niektoré z poskytovaných služieb bude hosťom poskytovať v cene prechodného ubytovania, bolo potrebné, aby o tom boli spotrebiteľia informovaní textom: „ubytovaným hosťom sú tieto služby (vymenovať) poskytované bezplatne“ (alebo so zľavou x %);

- predaj balíkov služieb - pre ponuku kombinácie rôznych služieb v tzv. balíku platí zásada tvorby ceny dohodou.

Zostavenie balíka služieb sme nepovažovali za viazanie služieb, ak služby v balíku boli ponúkané aj osobitne, ak mal hosť služby komponované do balíka možnosť skutočne aj čerpať a ak cena balíka služieb neprekročila súčet cien jednotlivých služieb.

V uvedenej oblasti sa nedostatky vyskytli v **5 PJ**, a to: v **2** hoteloch: Hotel TERMÁL***, Vyhne, Hotel MLADOSTĚ**, Lipany, v **2** horských hoteloch: Horský hotel ENCIÁN***, Donovaly, Horský hotel *, Kováčová, v **1** penzióne: PENZIÓN**, Sliač - v cene ubytovania boli zahrnuté raňajky, avšak v cenníku nebola informácia: „ubytovaným hosťom poskytujeme raňajky zdarma“.

Prehľad PJ s nedostatkami v jednotlivých kategóriách ubytovacích zariadení

	Hotel	Garni hotel	Horský hotel	Kongres. Hotel	Wellness hotel	Kúpeľný hotel	Boutique hotel	Apartmentový hotel	Motel	Bolet	Penzión	Apartmentový dom	Turist. ubytovňa	Chatová osada	Kemping	Ub.v súkr.-izba	Ub.v súkr.-obj.	Ub. V súkr.- byt	SPOLU
Vstupné priestory	9	2	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	16
Pohost.odbytové strediská	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	3	x	x	X	X	x	X	-	6
Pohostinské služby	X	X	X	X	X	X	X	x	x	X	X	x	x	-	-	x	X	-	-
Ubytovacie priestory	35	2	3	1	3	1	4	-	1	-	36	2	4	-	X	1	-	-	93
Hygienické zariadenia	15	1	1	1	1	-	2	-	-	1	25	2	7	-	-	-	-	-	56
Výmena bielizne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	X	-	-	-	1
Fakult.znaky -spln.min.počtu bodov	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-	x	x	-	2
-správnosť prir. bodov	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-	x	x	-	-
Doplnkové služby	X	x	X	X	x	X	x	x	X	X	X	X	1	-	-	x	X	-	1
Inf. o cene: - za ubyt.	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	5	-	3	-	-	-	-	-	12
- za doplnk.služ.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	3
Viazanie služieb	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	5
Diskrim. spotrebiteľa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

Legenda: x = klasifikačný znak vyhláška pre danú kategóriu nepredpisuje

- = nedostatky nezistené

Údaje v tabuľke predstavujú počet PJ so zistenými nedostatkami

Monitoring zabezpečenia bezbariérového prístupu do ubytovacích zariadení a ich vybavenosť výťahmi

Vyhláška o kategorizácii v § 5 ods. 2 ustanovuje, že v hotelovej hale alebo v jej blízkosti majú byť umiestnené osobné výťahy, prípadne aj nákladné výťahy slúžiace na prepravu hostí a ich batožiny, pričom sa odvoláva na vyhlášku MŽP SR č. 532/2002 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie (ďalej len vyhláška).

Podľa § 46 ods. 9 vyhlášky stavby hotela, motela a penziónu, s viac ako dvomi nadzemnými podlažiami, pričom 1. podlažím sa rozumie prízemie, t. j. tie, ktoré sú minimálne dvojposchodové, musia byť vybavené výťahom. V § 46 ods. 14 tejto vyhlášky sa toto ustanovenie primerane vzťahuje aj na ostatné ubytovacie zariadenia na krátkodobé pobyty.

V zmysle § 57 vyhlášky prístup do hotelov, motelov, penziónov a ostatných ubytovacích zariadení na krátkodobé pobyty musí byť zabezpečený najmenej jedným vstupom na úrovni komunikácie pre chodcov bez vyrovnávacích stupňov; pri novostavbe musí byť takto riešený hlavný vstup; ak nemožno vstup takto zabezpečiť, musí byť vyrovnanie riešené rampou, schodiskovou plošinou alebo vonkajším výťahom.

V zmysle § 2 ods. 4 vyhlášky sa uvedené požiadavky na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie týkajú všetkých stavieb a použijú sa

primerane aj na zmeny stavieb, ak to nie je vylúčené zo závažných kultúrnych, historických alebo technicko-prevádzkových dôvodov, pričom odôvodnenie musí obsahovať projektová dokumentácia.

V súlade s uvedeným, súčasťou kontroly kategorizácie ubytovacích zariadení bol aj **monitoring** zabezpečenia bezbariérového prístupu osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie do ubytovacích zariadení, ako i kontrola vybavenia týchto zariadení výťahmi v zmysle vyššie uvedeného.

Vybavenosť ubytovacích zariadení výťahmi

Vyhláška o kategorizácii v § 5 ods. 2 ustanovuje povinnosť mať výťahy len v tých ubytovacích zariadeniach, ktoré majú hotelové haly, to znamená, že táto povinnosť sa vzťahuje na všetky druhy ubytovacích zariadení kategórie **hotel** (hotel, garní hotel, horský hotel, kongresový hotel, wellness hotel, kúpeľný hotel, boutique hotel, apartmánový hotel triedy *****, *****, ***) a **motel** triedy*****, ***) s viac ako 2 podlažiami.

Naviac v zmysle § 46 ods. 9 vyhlášky MŽP SR č. 532/2002 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie sme monitorovali zabezpečenie výťahmi aj u kategórie **penzión** všetkých tried.

To znamená, že bol vykonaný monitoring zabezpečenia ubytovacích zariadení výťahmi vo vyššie špecifikovaných kategóriách „hotel“ a „penzión“, a to v **116 PJ**, pričom **46 PJ**, čo je **39,7 %**, nebolo vybavených výťahmi. Dôvody absencie výťahov zo strany podnikateľských subjektov, či už historické, kultúrne, príp. technicko - prevádzkové, ktoré sú v zmysle platnej legislatívy akceptovateľné, neboli preukázateľne doložené.

Prehľad nedostatkov vo vybavenosti ubytovacích zariadení **výťahmi** v kategórii „hotel“, „motel“ a „penzión“ v členení na jednotlivé kraje SR:

Výťahy	I-BA	I-TT	I-NR	I-TN	I-ZA	I-BB	I-KE	I-PO	Spolu
Hotel*****	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hotel****	-	-	-	-	1	-	-	2	3
Hotel***	2	5	-	2	1	1	4	1	16
Motel*****	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Motel****	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Penzión	-	3	-	14	-	2	-	8	27
Spolu	2	8	0	16	2	3	4	11	46

Monitoring zabezpečenia bezbariérového prístupu do ubytovacích zariadení

V rámci kontrolnej akcie bolo zistené, že z 274 prekontrolovaných ubytovacích zariadení nemalo zabezpečený bezbariérový prístup do zariadenia **90 PJ**, čo predstavuje **32,9 %**. (v r. 2010 to bolo **47,7 %** , v r. 2011 **45,6 %**, v r. 2012 **43,1 %**, v r. 2014 **24,7 %**, v r. 2015 **32,6 %**).

Prehľad nedostatkov v zabezpečení bezbariérového vstupu do ubytovacích zariadení podľa kategórií v členení na jednotlivé kraje SR:

Bezbariérový prístup	I-BA	I-TT	I-NR	I-TN	I-ZA	I-BB	I-KE	I-PO	Spolu
Hotel	4	4	-	3	2	1	5	3	22
Motel	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Botel	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Penzión	3	4	-	15	6	4	5	13	50
Apart. dom	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Turist. ubytovňa	-	3	-	1	1	1	2	1	9
Chatová osada	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kemping	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ubyt. v súkr.-izba	-	2	-	-	1	1	-	1	5
Ubyt. v súkr.-objekt	1	-	-	1	-	-	-	-	2
Ubyt. v súkr.-byt	-	-	-	-	-	-	-	-	-
spolu	10	13	0	20	10	7	12	18	90

II. Pohostinské odbytové strediská

Pohostinské odbytové strediská fungujú v ubytovacích zariadeniach ako ich samostatné organizačné zložky, ktoré zabezpečujú stravovanie a občerstvenie hostí a v mnohých prípadoch aj spoločensko - zábavnú činnosť. Tieto sú vo väčšine prípadov prevádzkované majiteľmi ubytovacích zariadení. Ak pohostinské služby poskytovali iné podnikateľské subjekty, na základe zmluvy s majiteľom ubytovacieho zariadenia, takúto činnosť sme nepovažovali za porušenie vyhlášky o kategorizácii.

Počas akcie bola vykonaná kontrola v **244** pohostinských odbytových strediskách, kde boli zistené nedostatky v **72** prípadoch, čo predstavuje **29,5 %**.

Dodržiavanie poctivosti predaja

Za účelom kontroly dodržiavania zásad poctivosti predaja bolo vykonaných **159** kontrolných nákupov (ďalej len KN), z ktorých bolo účtovaných správne **149** KN - čo je **93,7 %**, predražených **8** KN - čo je **5 %** a **2** KN - čo je **1,3 %** neboli odsúhlasené z dôvodu váhy ako určeného meradla bez platného úradného overenia.

Hodnota všetkých KN bola vo výške **934,52 EUR**. Tieto KN boli predražené celkom o **1,39 EUR**. Výška predrazenia na 100,- EUR všetkých KN činila **0,15 EUR**. Hlavnými dôvodmi predražovania KN bolo: v **6** prípadoch nedodržanie deklarovanej miery a v **2** prípadoch išlo o chyby v účtovaní.

Z celkového počtu **159** KN nebol v **1** prípade vydaný doklad o kúpe napriek funkčnosti ERP a v **8** prípadoch doklad o kúpe neobsahoval všetky predpísané náležitosti.

Dodržiavanie cenových predpisov v pohostinských odbytových strediskách

Vo všetkých **244** kontrolovaných pohostinských odbytových strediskách inšpektori SOI preverili dodržiavanie predpisov, ktoré sa týkajú informácií o cenách tovarov platných

v okamihu ponuky. Nedostatky v tomto smere boli zistené v **8 PJ**, čo je **3,3 % - 47** druhov tovarov nebolo označených cenou.

V pohostinských odbytových strediskách sme sa zamerali hlavne na preverenie jedálnych a nápojových lístkov (ďalej len JaNL), či sú tieto predkladané host'om ešte pred uskutočnením objednávky, či sú vypracované v súlade s požiadavkami právnych predpisov a či obsahujú všetky predpísané náležitosti.

Pri kontrolách bolo zistené, že v **3 PJ** chýbal JaNL, v **5 PJ** nebol predložený a v **12** prípadoch obsahoval neúplné informácie, napr.:

- Penzión IVETA*, Poltár - chýbal raňajkový lístok
- Horský hotel* Kováčová - chýbal jedálny lístok
- Hotel HELPA**, Heľpa - nebol predložený nápojový lístok
- Hotel Bystrá***, Bystrá - nebola zabezpečená informácia pre spotrebiteľa o množstve resp. miere podávaných jedál a nápojov
- Horský hotel ENCIÁN***, Donovaly - chýbala informácia o množstve resp. miere podávaných jedál a nápojov
- Penzión U MLYNÁRKY***, Dudince - chýbala informácia o množstve resp. miere podávaných jedál a nápojov
- Penzión ** Predná Hora, Muráň - chýbala informácia o množstve resp. miere podávaných jedál a nápojov
- Penzión COSMOPOLITAN, Banská Štiavnica - chýbala informácia o množstve resp. miere podávaných jedál a nápojov
- Penzión GIULIA, Granč-Petrovce - chýbali informácie o vlastnostiach predávaných výrobkov (objemové percentá alkoholu).

Pri kontrolách boli predložené riadne nadobúdacie doklady na požadované druhy tovarov alebo výrobkov a ani v jednom prípade **nebol zistený tovar bez nadobúdacích dokladov**.

Hygiena

Osvedčenie o zdravotnej spôsobilosti v podobe platných zdravotných preukazov na činnosť v potravinárskych prevádzkach nebolo predložené v **1 PJ**.

Ani jeden zamestnanec nepracoval v **znečistenom odev**.

V zmysle § 15 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci a jeho zamestnanci, ktorí prichádzajú do styku so spotrebiteľom, musia mať **označenie alebo odev, ktoré ich odlišia od spotrebiteľa**. Nedostatky v tejto oblasti boli zaznamenané v **5 PJ**, ktorých zamestnanci nespĺnili túto povinnosť.

Čistota a úroveň používaných pracovných pomôcok a inventáru bola vo všetkých kontrolovaných PJ dodržiavaná.

Nedostatky v skladovaní a uchovávaní jedál a surovín, používaných na ich prípravu, boli zistené v **9 PJ**. Išlo o nedodržanie podmienok skladovania, skladovanie tovarov po dobe spotreby, skladovanie a uchovávanie surovín v rozpore s údajmi uvádzanými výrobcami (napr. v Hoteli KAŠTIEL ***, Jaslovské Bohunice inšpektori vydali opatrenie na mieste, ktorým zakázali predaj 7 druhov výrobkov z dôvodu tovaru po dobe spotreby a nedodržania podmienok skladovania, Horský hotel ENCIÁN***, Donovaly, Penzión

U MLYNÁRKY***, Dudince, PENZIÓN** Predná Hora, Muráň skladovali a uchovávali suroviny v rozpore s údajmi uvádzanými výrobcom).

Nedostatok v úrovni a hygiene ubytovacích a s nimi súvisiacich priestorov bol zistený v 2 PJ:

- PENZIÓN** Predná Hora, Muráň - v priestoroch kuchyne sa nachádzali mravce, v hygienickom zariadení bola na plafóne popraskaná omietka a v odbytovom stredisku mužské a ženské WC kabíny neboli v čase kontroly uzamykateľné,
- Penzión VILLA GREEN**, Sliach - mužské a ženské WC kabíny neboli v čase kontroly uzamykateľné.

Rôzne

V 20 PJ sa nachádzalo 21 kusov **neoverených meradiel**, na ktoré bol vydaný zákaz používania - napr.: Hotel Hubert***, Nové Zámky, Hotel DYNAMIC***, Nová Dubnica, Penzión MLYN***, Stará Turá, Penzión HARMÓNIA, Trenčianske Teplice.

Súhlas Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (RÚVZ) na prevádzkovanie ubytovacích priestorov a ich pohostinských odbytových stredísk nebol predložený v 8 PJ:

- Garni hotel Aviator ***, Ivánska cesta 60, Bratislava
- Boutique hotel PRI MLYNE***, Zvončinska 77, Lozorno
- Hotel Arli***, Hviezdoslavova 1562/61A, Senica
- Turistická ubytovňa Eden*, Obrancov mieru 56, Smolenice
- Penzión Raj*, Kuneradská cesta 37, Rajecké Teplice
- Horský Hotel*** ENCIÁN, Donovaly
- Penzión ** PREDNÁ HORA, Muráň
- Turistická ubytovňa *, Rázusova 1, Brezno

Živnostenské oprávnenie bolo v čase kontroly predložené na všetkých kontrolovaných prevádzkach.

Kontrola plnenia opatrení z predchádzajúcich kontrol

Opakované kontroly boli vykonané v 47 PJ. Z uvedeného počtu si 7 PJ nesplnilo uložené opatrenia z predchádzajúcej kontroly, vykonanej v r. 2015. Nedostatky, ktoré neboli odstránené: nie je k dispozícii výťah, chýbajú salóny a klubové priestory, chýba predsieň, nesplnený minimálny počet bodov za fakultatívne znaky, nebolo zabezpečené celodenné stravovanie hostí zahrňujúce raňajky, obed a večeru v pohostinskom odbytovom stredisku. Išlo o tieto PJ: Hotel STOFING***, Hlohovec, Garni hotel Sheyly's***, Trnava, Hotel Pavla****, Piešťany, Hotel Galanta****, Orechová 2626/1, Galanta, Hotel Giga***, Bešeňová, Apartmánový hotel CITY RESIDENCE***, Košice, Congress Hotel*** centrum, Košice.

V prílohe tejto informácie uvádzame vybrané PJ, kde sa vyskytli závažnejšie nedostatky.

Opatrenia

1. Vo všetkých kontrolovaných PJ boli napísané inšpekčné záznamy a v prípade zistenia nedostatkov vydané záväzné pokyny a opatrenia na ich odstránenie.

2. Podľa § 6 ods. 1 písm. a) bod 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov boli v 20 PJ uložené opatrenia na mieste na zákaz používania 21 kusov neoverených určených meradiel.
3. Do spracovania tejto informácie za nedostatky závažného charakteru bolo riaditeľmi inšpektorátov SOI voči 46 podnikateľským subjektom začaté správne konanie o uložení postihu. Ďalšie prípady sú v štádiu posúdenia.

Záver

Cieľom kontrol zo strany SOI je v čo najväčšej miere eliminovať nedostatky pri poskytovaní služieb, čo by malo mať za následok skvalitnenie služieb v rámci domáceho a zahraničného cestovného ruchu. Pravidelné kontroly, zamerané na kategorizáciu ubytovacích zariadení však vypovedajú o tom, že popri doposiaľ existujúcich ubytovacích zariadeniach, kde sa doteraz zistené nedostatky postupne odstraňovali, vznikajú nové podnikateľské subjekty, u ktorých sa objavujú nové negatívne zistenia. Pre porovnanie percento zistených nedostatkov v ubytovacích zariadeniach v r. 2009 činilo 63,8 %, v r. 2010 57,5 %, v r. 2011 48,0 %, v r. 2012 52,7 %, v r. 2014 48,4 %, v r. 2015 38,5 % a v r. 2016 sme zaznamenali 48,5 % nedostatkov v prekontrolovaných PJ.

Súčasťou tejto kontrolnej akcie, okrem pravidelných kontrolovaných povinností, vyplývajúcich z právnych predpisov, platných pre oblasť ubytovacích služieb, bol nad rámec zákonných povinností SOI opätovne vykonaný monitoring zabezpečenia bezbariérového prístupu do ubytovacích zariadení, ktorého tohtoročné výsledky v porovnaní od roku 2014 preukazujú vzostupný trend. Porovnanie: v r. 2010 nebolo bezbariérovo zabezpečených 47,7 % ubytovacích zariadení, v r. 2011 45,6 % , v roku 2012 43,1 %, v r. 2014 24,7 %, v r. 2015 32,6 % a v r. 2016 je to 32,9 %.

Príloha

Príklady negatívnych zistení

Hotel Max Inn*, Bratislava** bol nesprávne zatriedený, nespĺňal klasifikačné znaky hotela ***, nakoľko pohostinské odbytové stredisko podávalo ubytovaným hosťom len raňajky, čím spĺňal požiadavky pre kategóriu Garni Hotel ***. Spotrebiteľ nebol žiadnym spôsobom informovaný o cene za ubytovanie.

Boutique Hotel AGATKA Bratislava**, Chorvátsky Grob - Čierna Voda** - nedostatky boli zistené v ubytovacích priestoroch vo vybavenosti izieb (chýbal minibar, stolová lampa, odkladací priestor na kufor), vo vybavenosti predsieni (chýbal kôš na odpadky v izbe alebo v predsieni a prostriedok na čistenie obuvi) a vo vybavenosti hygienických zariadení (chýbali papierové vreckovky skladané v škatuli, elektrický sušič vlasov, vrecká na bielizeň, poháre na čistenie zubov v hygienickom balení, na každé lôžko chýbal jeden uterák).

Hotel KAŠTIEL*, Jaslovské Bohunice** - v označení prevádzkarne chýbalo obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, v dvoch prekontrolovaných izbách chýbal v predsieni prostriedok na čistenie obuvi a kôš na odpadky, buď v izbe, alebo v predsieni, v jedálnom lístku denného menu neboli uvedené hmotnosti, resp. objemy jedál, z uvedeného dôvodu nebolo možné odsúhlasiť vykonaný kontrolný nákup, inšpektori vydali opatrenie na mieste, ktorým zakázali predaj 7 druhov výrobkov z dôvodu tovaru po dobe spotreby, vstup do ubytovacieho zariadenia nie je zabezpečený bezbariérovou.

Hotel STOFING*, Hlohovec** - ubytovacie zariadenie nebolo vybavené osobným výťahom, nakoľko išlo o trojpodlažný objekt, v označení prevádzkarne chýbala prevádzková doba reštaurácie určená pre spotrebiteľa, na izbe chýbali čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania a čísla spojení v rámci ubytovacieho zariadenia, chýbal viacjazyčný a zrozumiteľný návod na obsluhu telefónu, jedálne a nápojové lístky „a la card“ a nápojové lístky Bar - Lobby neobsahovali hmotnosti, resp. objemy ponúkaných jedál a nápojov, 11 druhov ponúkaných jedál bolo označených spoločným údajom o hmotnosti bez bližšej informácie o hmotnosti jednotlivých zložiek, k jedlám zakúpeným do kontrolného nákupu neboli inšpektorom predložené receptúry, z ktorých by bolo zrejmé, aké sú hmotnosti jednotlivých zložiek jedál po úprave.

Hotel LONDON*, Trnava** - ubytovacie zariadenie nebolo vybavené osobným výťahom, v prekontrolovanej dvojlôžkovej izbe chýbala na jedno lôžko čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo, v apartmáne chýbali 2 ks vešiakov v skrini, v jedálnych lístkoch denného menu a jedálnych lístkoch „a la card“ chýbali údaje o hmotnosti ponúkaných jedál, nedostatočne vypracované receptúry - chýbala informácia o hmotnosti mäsovej zložky jedál po tepelnej úprave.

Penzión RING*, Komárno - pri kontrole cenových informácií o cene za ubytovanie v predmetnom penzióne na internetovom portáli www.booking.com bolo zistené, že ubytovacie zariadenie je deklarované ako penzión s dvomi hviezdikami **. Podľa označenia prevádzkarne však išlo o penzión s jednou hviezdikou *. Nesprávna informácia o triede ubytovacieho zariadenia zverejnená na internetovom portáli sa považuje za klamlivé konanie,

ktoré zapríčiňuje, alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nepravdivé informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu, alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

Penzión HARMÓNIA Trenčianske Teplice bol zaradený do kategórie, ale nezatriedený do príslušnej triedy, ubytovacie zariadenie malo nedostatky vo vybavenosti izieb, kde chýbali kôš na odpadky a poháre na vodu a vo vybavenosti hygienických zariadení chýbalo osvetlenie nad umývadlom a vrecká na vložky, odbytové pohostinské stredisko používalo váhu bez overenia.

Hotel GIGA*, Bešeňová**, ktorý pozostáva z troch nadzemných podlaží, t. j. dvoch poschodí, sa nenachádzal v hotelovej hale ani v jej blízkosti výťah. Prevádzkovateľ hotela spoločnosť EUROCOM Investment, s. r. o. nezabezpečením výťahu v hotelovej hale nespĺnila záväzný pokyn, uložený na odstránenie nedostatku, zisteného pri predchádzajúcej kontrole.

Hotel TERMÁL*, Vyhne** - zistené nedostatky vo vybavení izieb a predsiení, keď v izbách chýbali vešiaky a v predsieňach chýbali prostriedky na čistenie obuvi, resp. chýbali samotné predsieni. Ďalej bolo kontrolou zistené viazanie služieb, keď do ceny ubytovania bola zahrnutá aj cena raňajok. V predloženej cenníku ubytovania absentovala cena raňajok. Pri kontrole náležitostí JaNL bol zistený nedostatok u 2 druhov teplých nápojov, ktoré neboli označené hmotnosťou.

Horský hotel ENCIÁN*, Donovaly** - vo vstupných priestoroch na recepcii nebola zabezpečená nepretržitá služba, keď táto podľa označenia na vstupných dverách do ubytovacieho zariadenia (UZ) je len od 7.30 do 22.00 hod., chýbal výťah, UZ má k dispozícii trojlôžkovú a štvorlôžkovú izbu, čo je v rozpore s platnou Vyhláškou, keď táto v kategórii HOTEL*** stanovuje maximálne dvojlôžkovú izbu (2 stále lôžka), v izbách chýbali stolné lampy, k dispozícii bol telefón len s vnútornou linkou, chýbali čalúnené stoličky resp. čalúnené kreslá a v predsieňach chýbali zrkadlá, koše na odpadky buď v izbe alebo v predsieni, v cene ubytovania bola zahrnutá cena raňajok, ktorá nebola uvedená samostatne a nedala sa odpočítať od ceny ubytovania, čím došlo k viazaniu služieb. V jedálnom lístku 8 druhov ponúkaných jedál a príloh nebolo označených hmotnosťou, váha mäsa bola uvedená v surovom stave, pričom predložené receptúry neobsahovali údaj o hmotnosti pokrmu, na 1 druh pokrmu v jedálnom lístku bola hmotnosť mäsovej zložky uvedená vyššia ako v predloženej receptúre, boli zistené nedostatky v skladovaní a uchovávaní jedál, keď 3 druhy výrobkov v čerstvom stave boli zmrazené. Na novo zrekonštruované zariadenie nebolo na požiadanie predložené platné Rozhodnutie RÚVZ.

Horský hotel TATRAN*, Kováčová – v reštaurácii nebolo zabezpečené celodenné stravovanie (iba raňajky), cenník služieb sa nenachádzal na viditeľnom a prístupnom mieste a nebol predložený ani na požiadanie, zamestnanci, ktorí prichádzajú do kontaktu s hosťami, nemali označenie alebo odev, ktoré ich odlišujú od hostí, pri telefóne, ktorý je v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom, sa nenachádzali čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania, hotel mal k dispozícii 1 x trojlôžkovú izbu, čo je v rozpore s platnou Vyhláškou, keď táto v kategórii Hotel* stanovuje maximálne dvojlôžkovú izbu, 2 x apartmán pozostávajúci z dvoch izieb (2 lôžka v každej izbe) čo je v rozpore s platnou Vyhláškou, podľa ktorej jedna z týchto miestností má spĺňať podmienky obývacej miestnosti, na izbách chýbali stoličky, zrkadlá a v hygienických

zariadeniach absentovali vrecká na hygienické vložky, v blízkosti zrkadla neboli dostupné elektrické zásuvky označené napätím, v cene ubytovania bola zahrnutá cena raňajok, ktorá nebola nikde uvedená samostatne a nedala sa odpočítať od ceny ubytovania, čím došlo k viazaniu služieb, nápojový lístok neobsahoval všetky predpísané náležitosti, keď 7 druhov káv nebolo označených hmotnosťou.

Penzión Rekreačný areál, Predná Hora, Murtáň** - ubytovacie zariadenie má k dispozícii v zmysle platného cenníka 1 x štvorlôžkovú izbu (izba prémium - 4 stále lôžka) a 2 x štvorlôžkovú izbu (rodinný apartmán - 4 stále lôžka), čo je v rozpore s platnou Vyhláškou, ktorá stanovuje v kategórii Penzión** maximálne trojlôžkovú izbu (3 stále lôžka), v hygienických zariadeniach v blízkosti zrkadla neboli dostupné elektrické zásuvky označené napätím, absentovali poháre na čistenie zubov, v dennom bare chýbalo označenie objemom u 7 druhov výrobkov (vín), v reštaurácii chýbalo označenie objemom u 8 druhov polievok a u 15 druhov jedál chýbala označená hmotnosť (celkovo neoznačený objem a hmotnosť bola zistená u 30 druhov ponúkaných výrobkov), u kontrolovaných 7 druhov jedál boli predložené receptúry, ktoré neobsahovali údaj o hmotnosti hotového výrobku po tepelnej úprave (váha mäsa bola uvádzaná len v surovom stave), boli zistené nedostatky v hygiene - v priestoroch kuchyne sa nachádzali mravce, na hygienickom zariadení v jednej izbe bola na plaťone popraskaná omietka, v odbytovom stredisku mužské a ženské WC kabíny neboli v čase kontroly uzamykateľné, boli zistené nedostatky v skladovaní a uchovávaní jedál, keď 6 druhov výrobkov v čerstvom stave bolo zmrazených, na požiadanie nebolo zo strany poskytovateľa služieb predložené Rozhodnutie RÚVZ na prevádzkovanie ubytovacieho zariadenia, z dôvodu zmeny obchodného mena (zmena názvu prevádzkovateľa) s účinnosťou od 01. 05. 2016.

Ubytovanie, Jarmočná ul., Modrý Kameň - ubytovacie zariadenie (UZ) nebolo v čase kontroly zaradené do príslušnej kategórie a triedy v zmysle Vyhlášky, označenie UZ sa v čase kontroly nenachádzalo na viditeľnom a dostupnom mieste, cenník služieb sa nenachádzal na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste a nebol sprístupnený ani iným primeraným spôsobom, jednotlivé priestory neboli označené viditeľnými nápismi (išlo o ubytovacie čaše, recepciu, sklad čistiacich prostriedkov, kúpeľňu a WC na I. poschodí, kuchynku na I. a II. poschodí), v UZ sa nenachádzal pre hostí žiadny telefón, chýbali uvedené kontakty na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku a linku tiesňového volania, izby v UZ neboli označené číslami, okná na izbách neboli zatemniteľné, chýbal vešiak na odev a v hygienickom zariadení chýbala skrinka, alebo držiak na toaletný papier. Nebol vydaný doklad o kúpe za ubytovanie, aj napriek tomu, že požadovaná suma bola riadne zaplatená, doklad o kúpe z ERP bol dodatočne vystavený až po príchode prevádzkovateľov.

Boutique Hotel Empress**, Rožňava** - vo vybavenosti izieb chýbala stolná lampa, nočná lampa, čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo na každé lôžko, prostriedok na čistenie obuvi, 1 ks uterák, poháre na umývanie zubov.

Hotel VILLA PLAZA**, Prešov** - pri vstupe do zariadenia v označení chýbalo obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, chýbal evakuačný výťah, hosťom nebolo k dispozícii 1 odbytové stredisko s dennou prevádzkou, na izbe chýbal viacjazyčný návod na jeho obsluhu a čísla kontaktov na políciu, lekársku službu a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania a čísla spojení v rámci ubytovacieho zariadenia, v predsieni chýbalo zrkadlo, v hygienickom zariadení chýbali poháre na čistenie zubov v hygienickom balení, elektrické zásuvky neboli vyznačené napätím, v prevádzkarni sa

nachádzali určené meradlá, a to jedna elektronická váha s neplatnou overovacou značkou a jedna elektronická váha bez overovacej značky, v prevádzkarni nebol k dispozícii reklamačný poriadok, chýbala informácia ohľadom alternatívneho riešenia sporov.

Hotel MLADOST**, Lipany - kontrolou predloženého cenníka za ubytovanie inšpektori zistili, že raňajky sú zahrnuté v cene ubytovania, chýbala informácia o cene raňajok - predložením ponuky studených a teplých predjedál „Raňajková ponuka“ bolo zistené, že táto neobsahuje samostatne cenovú informáciu za raňajky, čiže raňajky sa neposkytujú samostatne, čím dochádza ku viazaniu služieb, v ubytovacích priestoroch vo vybavenosti izieb chýbal odkladací priestor na kufor, spotrebiteľovi nebola poskytovaná informácia ohľadom alternatívneho riešenia sporov.

Penzión ZET, Vyšné Ružbachy - ubytovacie zariadenie nebolo vôbec zatriedené - kontrola bola vykonaná podľa požiadaviek najnižšej triedy danej kategórie. V UZ chýbal cenník služieb poskytovaných ubytovacím zariadením, chýbal prístupný telefón v objekte s viacjazyčným návodom na obsluhu a číslami kontaktov na políciu, lekársku službu a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania a čísla spojení v rámci ubytovacieho zariadenia, na izbách chýbalo zrkadlo a kôš na odpadky, hygienické zariadenia nemali nádobu na odpadky a vrecká na hygienické vložky, spotrebiteľovi nebola poskytovaná informácia ohľadom alternatívneho riešenia sporov.

Penzión Giulia, Granč-Petrovce - ubytovacie zariadenie nebolo vôbec zatriedené - kontrola bola vykonaná podľa požiadaviek najnižšej triedy danej kategórie. Pri telefóne na recepcii chýbal viacjazyčný návod na obsluhu a čísla kontaktov na políciu, lekársku službu a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania, chýbalo vyznačenie najkratšej únikovej cesty z ubytovacieho zariadenia, zamestnanec prichádzajúci do kontaktu s hosťami nemal označenie odlišujúce od spotrebiteľa, na izbách chýbali koše na odpadky, nočné lampy, stoličky, zrkadlo, v hygienickom zariadení apartmánu chýbalo osvetlenie nad umývadlom, vykonaný kontrolný nákup bol predražený o + 0,20 EUR nesprávnym účtovaním, doklad o kúpe bol vydaný bez predpísanej náležitosti (údaju o množstve výrobku), v predloženom nápojovom lístku u 12 druhov alkoholických nápojov chýbali informácie o vlastnostiach predávaných výrobkov (chýbali objemové percentá alkoholu), spotrebiteľovi nebola poskytovaná informácia ohľadom alternatívneho riešenia sporov.

Ubytovanie v súkromí - izba v objekte „Penziónu MIRABELLE“, Štrba - prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia neinformoval riadne o charaktere poskytovaných služieb, nakoľko ubytovacie zariadenie nebolo vôbec zaradené do príslušnej kategórie a triedy v zmysle vyhlášky o kategorizácii, na zaradenie do kategórie bolo predložené konateľom spoločnosti rozhodnutie orgánu na ochranu zdravia. V označení prevádzkarne chýbalo obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, nebol k dispozícii reklamačný poriadok, chýbala informácia ohľadom alternatívneho riešenia sporov.