

V období od 18. apríla 2017 do 31. mája 2017 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 **277 ubytovacích zariadení a 171 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 **277** ubytovacích zariadení v nasledujúcom členení:

hotel	108	penzión	114
garni hotel	4	apartmánový dom	3
wellness hotel	2	turistická ubytovňa	34
boutique hotel	6	ubytovanie v súkromí - objekt	4
motel	1	ubytovanie v súkromí - prázdninový byt	1

Novootvorených ubytovacích zariadení a ubytovacích zariadení, ktoré zmenili prevádzkovateľa, bolo prekontrolovaných v počte **17** prevádzkových jednotiek (ďalej len „PJ“):

Hotel X-Bionic \*\*\*\*, Šamorín  
 Penzión LAILA \*\*\*, Piešťany  
 Hotel Grand Sole, \*\*\*\*, Nitra  
 Hotel Lev \*\*\*, Levice  
 Penzión Baťovka u Hoffera, Partizánske  
 Penzión na Letisku \*, Trenčín  
 Penzión Kalinka \*, Partizánske  
 Hotel Gino Park Palace \*\*\*\*, Považská Bystrica  
 Ubytovanie v súkromí - objekt Apartmány Teddy \*\*, Bojnice  
 Hotel Gader \*, Blatnica  
 Palace Hotel Polom \*\*\*\*, Žilina  
 Penzión Maja \*\*, Martin  
 Penzión Kamélia \*\*\*, Tajovského 1, Žilina  
 Zámocký hotel Galicia Nueva \*\*\*\*, Halič  
 Hotel Hron \*\*\*, Nová Baňa  
 Penzión Hunting Chateau, Hontianske Nemce  
 Penzión Villa Zauber \*, Poprad.

**Nedostatky v kategorizácii** boli zistené v **117** PJ, čo predstavuje **42,2 %** z celkového počtu prekontrolovaných ubytovacích zariadení.

Súčasne bola vykonaná kontrola v **171** 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 **38** prípadoch, čo je **22,2 %**.

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

	Hotel	Garní h.	Wellness h.	Boutique h.	Motel	Penzión	Apartmánový dom	Turistická ubytovňa	Ubyt.v súkr. – objekt	Ubyt.v súkr. – prázdninový byt	Spolu
Prek. PJ	108	4	2	6	1	114	3	34	4	1	<b>277</b>
PJ s ned.	57	3	1	2	1	40	1	11	1	0	<b>117</b>
% PJ s ned	52,8	75	50	33,3	100	35,1	33,3	32,4	25	0	<b>42,2</b>

Percentuálny podiel PJ s nedostatkami podľa kategórií ubytovacích zariadení, zistený v rokoch 2005, 2006, 2007, 2009, 2010, 2011, 2012, 2014, 2015, 2016 a 2017:

% PJ s nedostatkami	r. 2005	r. 2006	r. 2007	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2012	r. 2014	r. 2015	r. 2016	r. 2017
Hotel	59,6 %	56,7 %	51,4 %	68,0 %	63,8 %	50,3 %	56,5 %	46,2 %	41,5 %	45,1 %	52,8 %
Garni hotel	----	----	----	16,7 %	36,4 %	35,7 %	58,3 %	61,5 %	38,5 %	61,5 %	75 %
Horský hotel	----	----	----	50 %	100 %	50 %	66,7 %	66,7 %	0 %	40 %	----
Kongres.hotel	----	----	----	----	----	100 %	80 %	0 %	----	100 %	----
Wellness hotel.	----	----	----	0 %	----	0 %	0 %	66,7 %	50 %	66,7 %	50 %
Kúpeľný hotel	----	----	----	----	----	100 %	100 %	----	0 %	100 %	----
Boutique hotel	----	----	----	66,7 %	50 %	50 %	100 %	25 %	50 %	66,7 %	33,3 %
Apartment.hotel	----	----	----	50 %	100 %	0 %	----	100 %	100 %	100 %	----
Motel	----	----	----	20 %	33,3 %	33,3 %	0 %	100 %	100 %	50 %	100 %
Botel	50 %	50 %	0 %	50 %	100 %	0 %	50 %	----	----	33,3 %	----
Penzión	55 %	50,3 %	48,1 %	60,2 %	60,8 %	45,75 %	47,8 %	46,7 %	33,6 %	44,4 %	35,1 %
Apartment.dom	----	----	----	100 %	50 %	100 %	50 %	100 %	0 %	100 %	33,3 %
Turist.ubytovňa	69 %	58,8 %	55,9 %	73,1 %	45 %	53,49 %	52,9 %	54,8 %	50 %	64,7 %	32,4 %
Chatová osada	66,7 %	88,9 %	87,5 %	66,7 %	75,5 %	16,67 %	62,5 %	50 %	66,7 %	----	----
Kemping	100 %	73,5 %	69,2 %	84,6 %	42,1 %	46,67 %	63,6 %	0 %	30,8 %	----	----
Ub.v súkr.- izba	58,3 %	38,9 %	50 %	33,3 %	29,6 %	45,45 %	33,3 %	40 %	33,3 %	40 %	----
Ub.v súkr.- obj.	0 %	66,7 %	0 %	40 %	57,1 %	50 %	80 %	100 %	50 %	0 %	25 %
Ub.v súkr.-byť	----	----	----	----	----	0%	----	----	100 %	----	0 %
Spolu	<b>58,9 %</b>	<b>50,4 %</b>	<b>52,1 %</b>	<b>63,8 %</b>	<b>57,5 %</b>	<b>48 %</b>	<b>52,7 %</b>	<b>48,4 %</b>	<b>38,5 %</b>	<b>48,5 %</b>	<b>42,2 %</b>

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 277 prekontrolovaných PJ si **6 podnikateľských subjektov** svoje ubytovacie zariadenie **nezaradilo vôbec do príslušnej kategórie**, čo predstavuje **2,2 %**.

Pre porovnanie 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 %, 2014 - 3,5 %, 2015 - 1,04 %, 2016 - 0,7 %.

Jednalo sa o tieto subjekty: Hostel, Obchodná 2, Bratislava, Hostel Zámocká 24, Bratislava, Ubytovňa Optimum, Vietnamská 39, Bratislava, Ubytovňa Alex, Bojnická 22, Bratislava, Hostel Brickyard, Šancova 4, Bratislava, Ubytovacie zariadenie Meat Heads pub, Novozámocká cesta 4178/11, Komárno.

Z celkového počtu 277 prekontrolovaných PJ, si **12 podnikateľov**, čo predstavuje **4,3 %**, nespĺnilo povinnosť ubytovacie zariadenie aj **zatriediť a označiť triedou** (počtom hviezdíček).

Jednalo sa o tieto subjekty: Motel Kotva, Bratislava, Penzión Antic, Bratislava, Penzión Portus, Bratislava, Penzión Stupava, Stupava, Penzión L, Poľný Kesov, Penzión Dolina, Horné Lefantovce, Penzión Baťovka u Hoffera, Partizánske, Hotel Bristol, Banská Štiavnica, Penzión Hunting Chateau, Hontianske Nemce, Penzión Zama, Rožňava, Turistická ubytovňa K2, Košice, Apartmánový dom Olla apartmány, Svidník.

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, tzn. či PJ skutočne zodpovedá kritériám tej kategórie a triedy, do ktorej bola zaradená a zatriedená, bolo preverené vo všetkých kontrolovaných PJ.

Zistené bolo, že **8 PJ** bolo nesprávne zaradené do kategórie, čo je z celkového počtu 277 prekontrolovaných PJ **2,9 %**. Jednalo sa o tieto ubytovacie zariadenia: Motel Kotva, Bratislava, Penzión 77 \*\*\*, Pezinok, Penzión Green Hof \*\*\*, Stupava, Penzión Litovel \*\*\*, Komárno, Penzión Zlatý jeleň \*\*\*, Košice, v ktorých chýbala reštaurácia, Penzión Vila Ária \*\*, Nitra - chýbalo pohostinské odbytové stredisko s dennou prevádzkou, Penzión Vila Karla \*, Topoľčany, nespĺňal základné požiadavky pre penzión, nakoľko mal len 3 izby; Boutique Hotel Chryso \*\*\*\*, Košice - chýbala reštaurácia a odbytové stredisko s dennou prevádzkou.

Požiadavky príslušnej triedy, do ktorej boli ubytovacie zariadenia zatriedené, nespĺňalo **6 PJ**, čo je z celkového počtu 277 prekontrolovaných PJ **2,2 %**. Jednalo sa o tieto ubytovacie zariadenia: Hotel IMPIQ \*\*\*\*, Trnava - chýbalo odbytové stredisko s plnou prevádzkou, ubytovaným hosťom sú poskytované len raňajky a večere, hotel nespĺnil predpísaný minimálny rozsah poskytovaných služieb podľa fakultatívnych znakov, Penzión Golf Maxim \*, Skalica - nebola k dispozícii recepcia s dennou prevádzkovou dobou minimálne 16 hodín, Hotel Alexanders \*\*\*\*, Nitra - chýbalo odbytové stredisko s dennou prevádzkou, Hotel Bothe \*\*\*, Považská Bystrica - nemal zabezpečenú recepciu s nepretržitou službou, Boutique Hotel Empress \*\*\*\*, Rožňava - chýbala reštaurácia, Penzión Zama, Rožňava - nebola k dispozícii recepcia s dennou prevádzkovou dobou minimálne 16 hodín.

**Povinnosť označiť prevádzkareň 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 **12** podnikateľských subjektov, čo predstavuje **4,3 %**. 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 ubytovacieho zariadenia. Napr.: Garni hotel Orlan \*\*, Bratislava, Penzión Green Hof \*\*\*, Stupava, Penzión Golf Maxim \*, Skalica, Turistická ubytovňa Ranč na Striebornom jazera \*, Galanta, Hotel X-Bionic \*\*\*\*, Šamorín, Penzión L, Poľný Kesov, Ubytovanie v súkromí Mondok \*, Močenok, Hotel Salamander \*\*\*, Banská Štiavnica, Turistická ubytovňa Olymp \*\*, Detva, Penzión Zama, Rožňava.

**Všeobecné požiadavky** v zmysle vyhlášky o kategorizácii neboli dodržané v **35 PJ**, čo je **12,6 %**; (pre porovnanie v r. 2005 - 39,4 %, v r. 2006 - 33,5 %, v r. 2007 - 30,5 %, v r. 2009 - 34,5 %, v r. 2010 - 24 %, v r. 2011 - 20,4 %, v r. 2012 - 18,2 %, v r. 2014 - 14,9 %, v r. 2015 - 12,9 %, v r. 2016 - 18,6 %).

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, neoznačené priestory prístupné pre hostí viditeľnými nápismi, zamestnanci, ktorí prichádzali do kontaktu s hosťami, nemali označenie alebo odev, ktorý by ich odlišoval od hostí, príležitostné lôžko nezodpovedalo predpísanému rozmeru, u poschodového lôžka pod matracom chýbali nepriepustné podložky, nebolo zabezpečené účinné vetranie v hygienických zariadeniach, poškodenie vnútorného zariadenia.

### **Klasifikačné znaky podľa jednotlivých kategórií a tried**

**Vo vstupných priestoroch** boli zistené nedostatky v **31 PJ** čo je **11,2 %**, keď v:

- **24** hoteloch

- Hotel Empire \*\*\*\*, Trnava - chýbal evakuačný výťah
- Hotel Therma \*\*\*\*, Dunajská Streda - chýbal evakuačný výťah
- Hotel London \*\*\*, Trnava - chýbal osobný výťah
- Hotel Stofing \*\*\*, Hlohovec - chýbal osobný výťah
- Hotel Dream \*\*\*, Trnava - chýbal osobný a evakuačný výťah
- Hotel Legend \*\*\*, Dunajská Streda - chýbal osobný výťah
- Hotel Satelit \*\*\*, Piešťany - chýbal evakuačný výťah
- Hotel Grand hotel Senica \*\*\*, Senica - chýbal osobný výťah
- Hotel Samaria \*\*\* Šamorín - chýbal osobný výťah
- Hotel San \*\*\* Holíč - chýbal osobný a evakuačný výťah
- Hotel Senica \*\*\*, Senica - chýbal osobný výťah
- Hotel Peklo \*\*\*\*, Komárno - chýbal osobný výťah
- Hotel Alexanders \*\*\*\*, Nitra - chýbal evakuačný výťah
- Hotel Atrium \*\*\*, Nitra - chýbal osobný výťah
- Hotel Kaštieľ \*\*\*, Tovarníky - chýbal osobný výťah
- Hotel Dastan \*\*\*, Levice - chýbal evakuačný výťah
- Hotel Vion \*\*\*, Zlaté Moravce - chýbal evakuačný výťah
- Hotel Bothe \*\*\*, Považská Bystrica - chýbala recepcia s nepretržitou prevádzkou
- Hotel Zerrenpach \*\*\*, Osrbliu - chýbal osobný výťah
- Hotel\*\*\* Salamander, Banská Štiavnica - chýbal osobný výťah
- Hotel Hron \*\*\*, Nová Baňa - chýbal osobný výťah
- Hotel Parkhotel Centrum \*\*\*, Spišská Nová Ves - chýbal osobný výťah
- Hotel Glória Palac \*\*\*, Košice - chýbal evakuačný výťah
- Hotel Belier \*\*\*, Prešov - chýbal evakuačný výťah

- **2** garni hoteloch

- Garni Hotel Trend \*\*\*, Vavrečka - chýbal osobný výt'ah
- Garni Hotel Centrum \*\*\*, Nitra - chýbal evakuačný výt'ah
- 1 wellness hoteli
  - Wellness Hotel Vinnay \*\*\*, Vinné - chýbal osobný výt'ah
- 3 penziónoch
  - Penzión Green Hof \*\*\*, Stupava - nebola k dispozícii recepcia s nepretržitou službou
  - Penzión Golf Maxim \*, Skalica - nebola k dispozícii recepcia s dennou prevádzkovou dobou minimálne 16 hodín
  - Penzión Zama, Rožňava - nebola k dispozícii recepcia s dennou prevádzkovou dobou minimálne 16 hodín
- 1 turistickej ubytovni
  - Turistická ubytovňa Olymp \*\*, Detva - chýbal informačný panel so všetkými základnými informáciami o ubytovni.

**Vo vybavenosti ubytovacích zariadení pohostinskými odbytovými strediskami** boli zistené nedostatky v **10 PJ** čo je čo je **3,6 %**, keď v:

- 2 hoteloch:
  - Hotel IMPIQ \*\*\*\*\*, Trnava - chýbalo odbytové stredisko s plnou dennou prevádzkou, ubytovaným hosťom sú poskytované len raňajky a večere
  - Hotel Alexanders \*\*\*\*\*, Nitra - chýbalo odbytové stredisko s dennou prevádzkou
- 2 boutique hoteloch:
  - Boutique Hotel Empress \*\*\*\*\*, Rožňava - chýbala reštaurácia
  - Boutique Hotel Chryso \*\*\*\*\*, Košice - chýbala reštaurácia a odbytové stredisko s dennou prevádzkou
- 1 motely
  - Motel Kotva, Bratislava - chýbala reštaurácia
- 5 penziónoch:
  - Penzión 77 \*\*\*, Pezinok - chýbala reštaurácia
  - Penzión Green Hof \*\*\*, Stupava - chýbala reštaurácia
  - Penzión Vila Ária \*\*, Nitra - chýbalo odbytové stredisko s dennou prevádzkou
  - Penzión Litovel \*\*\*, Komárno - chýbalo odbytové stredisko s dennou prevádzkou
  - Penzión Zlatý jeleň \*\*\*, Košice - chýbala reštaurácia.

Najviac nedostatkov v dodržiavaní vyhlášky o kategorizácii bolo zistených v **ubytovacích priestoroch**. Z prekontrolovaných 277 PJ boli zistené nedostatky tohto charakteru v **85 PJ**, čo predstavuje **30,7 %**. Nedostatky sa vyskytli v **40** hoteloch, **2** garni hoteloch, **3** boutique hoteloch, **1** moteli, **30** penziónoch, **1** apartmánových domoch, **7** turistických ubytovniach a v **1** ubytovaní v súkromí - objekt.

Nedostatky boli zistené najmä vo **vybavenosti izieb**, pričom chýbali nočné stolíky, nočné lampy alebo poličky s nočnou lampou na každé lôžko, zrkadlá, poháre na vodu, koše na odpadky, vešiaky na odev, stojanový vešiak resp. vešiaková stena, chýbal predpísaný počet stoličiek, čalúnené stoličky alebo čalúnené kreslá, zrkadlo, koše na odpadky, trezor, nebol funkčný telefón, chýbal telefón so spojením mimo hotela cez centrálu, chýbal návod na obsluhu telefónu, čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania.

Kontrolou boli zistené nedostatky vo **vybavenosti predsieni**, keď chýbali predsieni, stojanové vešiaky, 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 **60** prípadoch, čo predstavuje **21,7 %**. Nedostatky sa vyskytli v **32** hoteloch, **1** garní hoteli, **1** boutique hoteli, **1** moteli, **22** penziónoch, **1** apartmánovom dome a **2** turistických ubytovniach.

Tieto hygienické zariadenia neboli vybavené základnými predpísanými náležitosťami ako napr. 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, chýbajúce skrinky alebo držiaky s toaletným papierom, nezabezpečené vetranie, nedostatočný počet umývadiel na počet lôžok, označenie napätia na elektrických zásuvkách.

Nedostatok vo frekvencii **výmeny posteľnej bielizne** v závislosti od kategórie a triedy bol zistený v **1** PJ: Turistická ubytovňa City Bulding \*\*, Košice, kde k výmene bielizne dochádza raz za dva týždne, pričom pre túto kategóriu a triedu ubytovacieho zariadenia je nutné vymieňať bielizeň a uteráky raz za týždeň.

Pri kontrolnej akcii bola pozornosť inšpektorov SOI sústredená aj na **rozsah, charakter a funkčnosť poskytovaných služieb**. Ide o služby, ktoré si prevádzkovateľ hotela, botela, 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 **1** PJ: Hotel IMPIQ \*\*\*\*, Trnava - skutočný počet priradených bodov bol 188, pričom minimálny počet bodov pre zaradenie do kategórie a triedy hotel \*\*\*\* je 210.

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** PJ: Turistická ubytovňa Olymp \*\*, Detva, kde neboli zabezpečené základné turistické informácie (chýbali cestovné poriadky).

### **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 služby 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 za ubytovanie nebola hosťom k dispozícii v **11** PJ, čo predstavuje **4 %**, z celkového počtu prekontrolovaných PJ. Informácia o cene za ubytovanie nebola poskytnutá v **5** hoteloch: Hotel X-Bionic \*\*\*\*, Šamorín, Hotel Grand Sole \*\*\*\*, Nitra, Hotel Alexanders \*\*\*\*, Nitra, Hotel Salamandra \*\*\*\*, Horný Hodrušský Tajch, Hodruša Hámre, Hotel Bristol, Banská Štiavnica, v **1** garni hoteli: Garni hotel Orlan \*\*, Bratislava, v **3** penziónoch: Penzión Green Hof \*\*\*, Stupava, Penzión Portus, Bratislava, Penzión Hunting Chateau, Hontianske Nemce, v **2** turistických ubytovniach: Turistická ubytovňa \* Hostel Elephants, Bratislava, Ubytovňa Alrent \*, Bratislava.

Informácia o cene za doplnkové služby absentovala v **2** PJ, čo je **0,7 %**, z celkového počtu prekontrolovaných PJ. Informácia o cene za doplnkové služby nebola poskytnutá v **2** hoteloch: Hotel ASTRUM Laus \*\*\*\*, Levice, Hotel Salamander \*\*\*, Banská Štiavnica. 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 **10 PJ**, čo je **3,6 %** z celkového počtu prekontrolovaných PJ a to: v **7** hoteloch: Hotel Grand hotel Senica \*\*\*, Senica, Hotel IMPIQ \*\*\*\*, Trnava, Hotel Golden Eagle \*\*\*\*, Levice, Hotel ZOBOR \*\*, Nitra, Hotel Lev \*\*\*, Levice, Hotel Salamandra \*\*\*\*, Horný Hodrušský Tajch, Hodruša Hámre, Hotel Béliér \*\*\*, Prešov, **1** boutique hoteli: Boutique Hotel Empress \*\*\*\*, Rožňava, v **2** penziónoch: Penzión Tilia \*\*\*, Levice, Penzión Pepino\*, Stropkov - v cene ubytovania boli zahrnuté raňajky, avšak v cenníku nebola informácia: „ubytovaným hosťom poskytujeme raňajky zdarma“ a v ďalšom prípade v cene ubytovania bolo zahrnuté parkovanie a žehlička, pričom v cenníku nebola informácia: „ubytovaným hosťom poskytujeme parkovanie a žehličku zdarma“.

Prehľad PJ s nedostatkami v jednotlivých kategóriách ubytovacích zariadení:

	Hotel	Gami 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	24	2	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	31
Pohost.odbytové strediská	2	-	-	-	-	-	2	-	1	-	5	x	x	X	X	x	X	-	10
Pohostinské služby	X	X	X	X	X	X	X	x	x	X	X	x	x	-	-	x	X	-	-
Ubytovacie priestory	40	2	-	-	-	-	3	-	1	-	30	1	7	-	X	-	1	-	85
Hygienické zariadenia	32	1	-	-	-	-	1	-	1	-	22	1	2	-	-	-	-	-	60
Výmena bielizne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	X	-	-	-	1
Fakult.znaky -spln.min.počtu bodov	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-	x	x	-	1
-správnosť prir. bodov	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-	x	x	-	0
Doplnkové služby	X	x	X	X	x	X	x	x	X	X	X	X	1	-	-	x	X	-	1
Inf. o cene: - za ubyt.	5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	2	-	-	-	-	-	11
- za doplnk.služ.	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Viazanie služieb	7	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	10
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 projektovú dokumentáciu.

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 114 PJ, pričom **58 PJ**, čo je **50,9 %** 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 **výt'ahmi** v kategórii „hotel“, „motel“ a „penzión“ v členení na jednotlivé kraje SR:

Výt'ahy	I-BA	I-TT	I-NR	I-TN	I-ZA	I-BB	I-KE	I-PO	Spolu
Hotel*****	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hotel****	-	2	2	-	-	-	-	-	4
Hotel***	-	9	5	-	1	3	3	1	22
Motel****	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Motel***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Penzión	3	5	-	5	9	3	7	-	32
<b>Spolu</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>58</b>

### **Monitoring zabezpečenia bezbariérového prístupu do ubytovacích zariadení**

V rámci kontrolnej akcie bolo zistené, že z 277 prekontrolovaných ubytovacích zariadení nemalo zabezpečený bezbariérový prístup do zariadenia **96 PJ**, čo predstavuje **34,7 %**. (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%**, v r. 2016 **32,9 %**).

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	-	-	3	-	4	4	4	-	15
Motel	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Botel	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Penzión	13	8	6	5	6	2	10	10	60
Apart.dom	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Turist. ubytovňa	7	3	1	1	1	-	4	-	17
Chatová osada	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kemping	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ubyt. v súkr.-izba	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ubyt. v súkr.-objekt	1	-	1	-	-	-	-	-	2
Ubyt. v súkr.-byt	-	-	-	-	-	-	-	1	1
<b>spolu</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>96</b>

## **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 **171** pohostinských odbytových strediskách, kde boli zistené nedostatky v **38** prípadoch, čo predstavuje **22,2 %**.

### **Dodržiavanie poctivosti predaja**

Za účelom kontroly dodržiavania zásad poctivosti predaja bolo vykonaných **119** kontrolných nákupov (ďalej len KN), z ktorých bolo účtovaných správne **112** KN - čo je **94,1 %**, predražených **7** KN - čo je **5,9 %**.

Hodnota všetkých KN bola vo výške **764,94 EUR**. Tieto KN boli predražené celkom o **1,73 EUR**. Výška predraženia na 100,- EUR všetkých KN činila **0,23 EUR**. Hlavnými dôvodmi predražovania KN bolo: v **5** prípadoch nedodržanie deklarovanej miery a v **2** prípadoch išlo o chyby v účtovaní.

Z celkového počtu **119** KN v **3** prípadoch doklad o kúpe neobsahoval všetky predpísané náležitosti.

### **Dodržiavanie cenových predpisov v pohostinských odbytových strediskách**

Vo všetkých **171** 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 **3** PJ, čo je **1,8 %**.

V pohostinských odbytových strediskách sme sa zamerali hlavne na preverenie jedálnych a nápojových lístkov (ďalej len JaNL), či sú tieto predkladané hosťom 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 **2** PJ neboli 3 druhy tovarov označené cenou, v **1** PJ chýbal JaNL, v **17** prípadoch JaNL obsahoval neúplné informácie, napr.: Penzión a reštaurácia Dobré časy \*, Košice – 1 druh tovaru nebol označený cenou, Hotel Bristol, Banská Štiavnica - chýbal raňajkový lístok, Hotel IMPIQ \*\*\*\*, Trnava, Hotel Galanta \*\*\*\*, Galanta, Hotel Salamandra \*\*\*\*, Horný Hodrušský Tajch, Hodruša Hámre, Hotel Zerrenpach \*\*\*, Osrbliu, Hotel Hron \*\*\*, Nová Baňa, Hotel Salamander \*\*\*, Banská Štiavnica, Hotel Stupka \*\*\*, Tále, Hotel Flóra \*\*, Dudince, Penzión Bebek \*\*, Fil'akovo - nebola zabezpečená informácia pre spotrebiteľa o množstve resp. miere podávaných jedál a nápojov.

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**: Penzión Portus, Bratislava - 3 zamestnanci.

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

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 **2 PJ**.

**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 **11 PJ**: napr.: Hotel Galanta \*\*\*\*, Galanta, Zámocký hotel Galicia Nueva \*\*\*\*, Halič, Hotel Zlatý býk \*\*\*, Rimavská Sobota, Hotel Salamandra \*\*\*\*, Horný Hodrušský Tajch, Hodruša Hámre, Penzión Bebek \*\*, Fiľakovo, Penzión Família\*\*\*, Vranov nad Topľou. Jednalo sa o nedodržanie podmienok skladovania, skladovanie tovarov po dobe spotreby, skladovanie a uchovávanie surovín v rozpore s údajmi uvádzanými výrobcom.

**Nedostatok v úrovni a hygiene ubytovacích a s nimi súvisiacich priestorov** bol zistený v **3 PJ**: napr. Hotel Zlatý býk \*\*\*, Rimavská Sobota - pri reštaurácii na WC muži a WC ženy neboli uzamykateľné kabíny a na III. poschodí bola popraskaná stena; Turistická ubytovňa Olymp \*\*, Detva - steny pri vstupe do izieb pri schodisku boli znečistené.

## Rôzne

V **11 PJ** sa nachádzalo **11 kusov neoverených meradiel**, na ktoré bol vydaný zákaz používania - napr.: Penzión Portus, Bratislava, Penzión LAILA \*\*\*, Piešťany, Hotel Galanta \*\*\*\*, Galanta.

**Súhlas Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (RÚVZ)** na prevádzkovanie ubytovacích priestorov a ich pohostinských odbytových stredísk nebol predložený v **4 PJ**:

- Penzión Jarka \*, Hrachová 6, Bratislava (rozhodnutie RÚVZ bolo predložené na prevádzkovanie 9 izieb zo 16)
- Hotel Therma \*\*\*\*, Priemyselná 4, Dunajská Streda
- Penzión Modul \*\*, Nábřežie 1162, Námestovo
- Hotel Bristol, A. Kmeťá 11, Banská Štiavnica.

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

**Kontrola plnenia opatrení z predchádzajúcich kontrol** - opakované kontroly boli vykonané v 19 PJ. Z uvedeného počtu si 4 PJ nesplnili uložené opatrenia z predchádzajúcej kontroly, vykonanej v r. 2016. Ide o tieto PJ: Hotel Preveza \*\*, Spišská Nová Ves, Boutique Hotel Empress \*\*\*\*, Rožňava, Hotel Stofing \*\*\*, Hlohovec, Penzión Grand \*\*\*, Sládkovičovo.

Nedostatky, ktoré neboli odstránené: v izbách ubytovacieho zariadenia chýbajú stoličky na každé lôžko, nočný stolík, nočná lampa, skriňa na šaty, vešiaky, vešiaková stena, v predsieni chýba prostriedok na čistenie obuvi, v hygienických zariadeniach chýba uterák na lôžko, vatové tampóny, chýba predsieň, chýba viacjazyčný a zrozumiteľný návod na obsluhu telefónov, chýba výťah, spotrebiteľ nie je informovaný o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov.

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 11 PJ uložené opatrenia na mieste na zákaz používania 11 kusov neoverených určených meradiel.
3. Do spracovania tejto informácie za nedostatky závažného charakteru bolo riaditeľmi inšpektorátov SOI voči 27 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 %, v r. 2012 52,7 %, v r. 2014 48,4 %, v r. 2015 38,5 %, v r. 2016 48,5 % a v r. 2017 sme zaznamenali 42,2 % 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. Pre porovnanie percento zistených nedostatkov v ubytovacích zariadeniach v r. 2010 nebolo bezbariérového 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 %, v r. 2016 32,9 % a v r. 2017 je to 34,7 %.

Príloha

### **Príklady negatívnych zistení**

**Motel Kotva, Bratislava** - kontrolou bolo zistené nasledovné: ubytovacie zariadenie nebolo zatriedené a označené triedou; ubytovacie zariadenie bolo nesprávne zaradené do kategórie - chýbala reštaurácia; vo vybavenosti izieb chýbal kôš na odpadky a nočná lampa bola iba 1 na 2 lôžka.

**Garni hotel Orlan \*\*, Bratislava** - kontrolou bolo zistené nasledovné: ubytovacie zariadenie nebolo označené požadovanými údajmi v zmysle § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa; chýbal cenník služieb; vo vybavenosti izieb chýbali nočné lampy, nočný stolík; v hygienických zariadeniach chýbali vrecká na hygienické vložky.

**Penzión Green Hof \*\*\*, Stupava** - kontrolou bolo zistené nasledovné: ubytovacie zariadenie bolo nesprávne zaradené do kategórie - chýbala reštaurácia; v označení PJ chýbalo meno a priezvisko zodpovedného vedúceho a prevádzková doba; nebola k dispozícii recepcia s nepretržitou službou; chýbal cenník služieb; v hygienických zariadeniach chýbali uzatvárateľná nádoby na odpadky, vrecká na hygienické vložky, na všetky lôžka chýbala 1 osuška a pohár na čistenie zubov.

**Hotel IMPIQ \*\*\*\*, Trnava** - kontrolou bolo zistené nasledovné:

- chýbalo odbytové stredisko s plnou prevádzkou, (host'om bol k dispozícii len Lobby bar a jedna reštaurácia s prevádzkovou dobou od 7.00 h do 10.00 h a od 18.00 h do 22.00 h, ktorá poskytuje stravovanie ubytovaným host'om v rozsahu raňajky a večera),
- na prekontrolovaných izbách č. 104 a 312 sa v predsieni nenachádzal prostriedok na čistenie obuvi a v hygienických zariadeniach oboch izieb sa nenachádzali žiadne poháre na čistenie zubov v hygienickom balení,
- hotel nesplnil predpísaný minimálny rozsah poskytovaných služieb podľa fakultatívnych znakov (skutočný počet priradených bodov bol 188, pričom minimálny počet bodov pre zaradenie do kategórie a triedy hotel \*\*\*\* je 210),
- bola zistená viazanosť služieb na cenu ubytovania, v cenníku sa nachádzala nasledovná informácia: „V cene izby sú raňajky formou bufetu .....“,
- v jedálnom lístku sa nachádzala informácia, že váha mäsa je v surovom stave, pričom k jedlám obsahujúcim mäsovú zložku neboli predložené receptúry,
- v jedálnych lístkoch a la card chýbali hmotnosti príloh u 9 druhov ponúkaných jedál a v nápojových lístkoch chýbali objemy u 6 druhov nápojov,
- konateľ inšpektorom neumožnil vstup do kuchynských priestorov.

**Hotel X-Bionic \*\*\*\*, Šamorín** - kontrolou bolo zistené nasledovné: ubytovacie zariadenie nebolo označené triedou ubytovacieho zariadenia, obchodným menom a sídlom predávajúceho, menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, chýbala prevádzková doba určená pre spotrebiteľa; host'om nebol na recepcii k dispozícii cenník poskytovaných služieb.

**Hotel Galanta \*\*\*\*, Galanta** - kontrolou bolo zistené nasledovné: v jedálnom lístku týždenného obedového menu neboli uvedené hmotnosti a objemy ponúkaných jedál a chýbala informácia o tom, či je hmotnosť mäsovej zložky jedál uvádzaná v surovom alebo hotovom

stave; bol zistený 1 druh mäsa po dátume najneskoršej spotreby a zároveň pri tomto mäse neboli dodržané podmienky skladovania stanovené výrobcom; v používaní sa nachádzal 1 ks digitálnej váhy s neplatným úradným overením.

**Hotel Lev \*\*\*, Levice** - kontrolou bolo zistené nasledovné: viazanie služieb (raňajky v cene služby za ubytovanie); vo vybavenosti izieb chýbala stolová lampka, návod na obsluhu telefónu, prostriedok na čistenie obuvi, pohár na čistenie zubov a označenie elektrického napätia na zásuvkách.

**Penzión TILIA \*\*\*, Levice** - kontrolou bolo zistené nasledovné: viazanie služieb (raňajky v cene služby za ubytovanie); chýbal centrálny trezor na recepcii; vo vybavenosti izieb chýbal telefón; v hygienických zariadeniach chýbali vrecká na hygienické vložky.

**Turistická ubytovňa Lagúna \*\*, Teplička nad Váhom** - kontrolou bolo zistené nasledovné: vo vybavenosti izieb chýbalo zrkadlo a na každé lôžko (trojlôžková izba) chýbal pohár na vodu.

**Zámocký hotel Galicia Nueva \*\*\*\*, Halič** - kontrolou bolo zistené nasledovné:

- pri telefónoch v hosťovských izbách chýbal viacjazyčný a zrozumiteľný návod na obsluhu, čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku a linku tiesňového volania a priame telefonické spojenie z izby do medzimestskej a medzinárodnej siete,
- v hygienickom zariadení poháre na čistenie zubov neboli v hygienickom balení,
- izby č. 201 a 223 mali k dispozícii v čase kontroly 4 stále lôžka, pričom vyhláška o kategorizácii ustanovuje pre kategóriu Hotel\*\*\*\* maximálne 2 stále lôžka,
- na izbe č. 202 chýbala predsieň a na izbách č. 11 a 13 chýbali vešiakové steny.

Za účelom overenia dodržiavania zásad poctivosti pri predaji bol vykonaný 1 kontrolný nákup v hodnote 29,10 EUR. Prvá časť kontrolného nákupu v hodnote 22,46 EUR, bola účtovaná 22,70 EUR, čím došlo k poškodeniu spotrebiteľa o čiastku 0,24 EUR. Druhú časť kontrolného nákupu v hodnote 6,40 EUR nebolo možné odkontrolovať.

Na kontrolný nákup v hodnote 29,10 EUR bol vystavený doklad o kúpe z ERP, ktorý neobsahoval všetky predpísané náležitosti v zmysle zákona, keď chýbal správny názov zakúpeného výrobku a bolo uvedené nesprávne množstvo zakúpeného výrobku.

Predložené kalkulácie neobsahovali všetky predpísané náležitosti, keď v Kalkulačných listoch chýbala uvedená hmotnosť mäsovej zložky po tepelnej úprave a technologický postup pri príprave jedál.

V čase kontroly bol zistený nesúlad hmotností u ponúkaného výrobku v Nápojovom lístku:

- hmotnosť čaju Classics herbs uvedená v Ponukovom lístku bola 2,45g a skutočná hmotnosť bola 2,25g,
- hmotnosť čaju Milde Minze uvedená v Ponukovom lístku bola 2,45g a skutočná hmotnosť 1,75g.

**Hotel Salamandra \*\*\*\*, Horný Hodrušský Tajch, Hodruša Hámre** - kontrolou bolo zistené nasledovné:

- cenník ubytovacích služieb sa v ubytovacom zariadení nenachádzal na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste,
- v hotelovej hale sa nachádzali 2 kongresové miestnosti a lyžiareň resp. miestnosť na bicykle bez označenia viditeľným nápisom,
- vedúca recepcie nebola odlišená označením resp. odevom,



- na I. poschodí sa nachádzala miestnosť na rozvody bez označenia viditeľným nápisom,
- pri telefóne v hosťovskej izbe chýbali čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku a linku tiesňového volania a priame telefonické spojenie z izby do medzimestskej a medzinárodnej siete,
- vo vybavenosti izieb chýbala stolová lampa,
- izby č. 118A a 121A mali k dispozícii v čase kontroly 3 a 4 stále lôžka, pričom vyhláška o kategorizácii stanovuje pre kategóriu Hotel\*\*\*\* maximálne 2 stále lôžka,
- bola zistená viazanosť služieb na cenu ubytovania, keď pri vykonávaní kontrolnej služby, bolo požadované ubytovanie pre 2 osoby bez raňajok a poskytovateľ služieb oznámil, že cena je nastavená aj s raňajkami a tieto sa nedajú odpočítať a cena za ubytovanie bola účtovaná aj s raňajkami,

Za účelom overenia dodržiavania zásad poctivosti pri predaji, bola požadovaná 1 kontrolná služba, ktorá bola účtovaná v hodnote 93 EUR a ktorej správnosť účtovania nebolo možné odkontrolovať z dôvodu, že k dispozícii v čase kontroly nebol Cenník ubytovania a cena bola stanovená len ústne.

Na kontrolnú službu v hodnote 93 EUR bol vystavený doklad o kúpe č. 0002, ale takisto nebolo možné odsúhlasiť správnosť účtovania, keďže cena za ubytovanie aj s raňajkami bola účtovaná v celkovej hodnote 93 EUR. Na doklade nebola uvedená cena samostatne ani za ubytovania a ani za raňajky. Doklad neobsahoval všetky predpísané náležitosti v zmysle zákona, keď neobsahoval cenu jednotlivej služby, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Na požiadanie bol predložený Jedálny a Nápojový lístok, ktorý neobsahoval všetky predpísané náležitosti, keď chýbala uvedená hmotnosť u 5 druhov príloh.

Predložené materiálové receptúry neobsahovali údaj o hmotnosti mäsovej zložky po tepelnej príprave. V čase kontroly bol zistený nesúlad pri predaji 1 druhu Horúcej čokolády so šľahačkou, keď v Nápojovom lístku bola deklarovaná hmotnosť 25g, ale v skutočnosti sa v ponuke predaja nachádzal výrobok Horúca čokoláda so šľahačkou s hmotnosťou 23g. Boli zistené nedostatky pri kontrole správnosti uchovávaní tovarov a jedál ako aj ich spôsobe skladovania v zmysle hygienických požiadaviek a platných právnych predpisov u 3 druhov výrobkov, u ktorých výrobca stanovil skladovanie od +2°C do +6°C, ale výrobky boli skladované v mrazničkách, čo je v rozpore s tým ako stanovil výrobca.

**Hotel Bristol, Banská Štiavnica** - kontrolou bolo zistené nasledovné:

- hotel nebol zaradený do príslušnej triedy v súlade s vyhláškou o kategorizácii, preto bola kontrola kategorizácie vykonaná podľa najnižšej triedy danej kategórie (\*) v zmysle vyhlášky o kategorizácii,
- hotel nebol označený všetkými predpísanými náležitosťami, chýbala trieda ubytovacieho zariadenia, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzky,
- cenník ubytovacích služieb sa v ubytovacom zariadení nenachádzal na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste,
- jednotlivé priestory v ubytovacom zariadení neboli označené viditeľnými nápismi (jedná sa o ubytovaciu časť, skladový priestor na II. poschodí),
- vo vybavenosti izieb chýbali zrkadlá, skriňa na šaty, stoličky,
- v hygienických zariadeniach chýbali vrecká na hygienické vložky,
- izba č. 203 mala k dispozícii v čase kontroly 3 stále lôžka, pričom vyhláška o kategorizácii stanovuje pre kategóriu Hotel\* maximálne 2 stále lôžka.

Pri kontrole Ponukových lístkov u 29 druhov ponúkaných výrobkov absentovala informácia pre spotrebiteľa o množstve resp. miere podávaných jedál a nápojov.

Na požiadanie nebolo predložené Raňajkové menu.

Predložené materiálové receptúry (Kalkulačný list výrobku) neobsahovali údaj o hmotnosti porcie resp. hmotnosť mäsovej zložky po tepelnej príprave.

Nebol predložený súhlas Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na prevádzkovanie ubytovacích priestorov.

**Hotel Preveza \*\*, Spišská Nová Ves** - kontrolou bolo zistené nasledovné: vo vybavenosti izieb chýbali nočný stolík, stolička; spotrebiteľ nebol informovaný o možnosti alternatívneho riešenia sporov. Následnou kontrolou bolo zistené, že neboli splnené uložené záväzné pokyny.

**Hotel \*\*\*\* Ambasádor, Košice** - kontrolou bolo zistené nasledovné: chýbal prostriedok na čistenie obuvi, kôš na odpadky v izbe alebo v predsieni; v hygienických zariadeniach chýbal pohár na čistenie zubov v hygienickom balení, vrečko na bielizeň.

**Hotel \*\*\*\* Bankov, Košice** - kontrolou bolo zistené nasledovné: vo vybavenosti izieb chýbala nočná lampa na nočnom stolíku na jedno lôžko; v pohostinskom odbytovom stredisku v jedálnom a nápojovom lístku u 1 druhu tovaru bola nejednoznačná cenová informácia, keď pri ponúkanom reze citrónu nebola informácia o cene a o miere alebo o množstve a u 16 druhov destilátov neboli uvedené objemové percentá alkoholu.

**Boutique Hotel \*\*\*\* Empress, Rožňava** - kontrolou bolo zistené nasledovné: ubytovacie zariadenie nesplnilo požiadavky príslušnej triedy, nakoľko chýbala reštaurácia; vo vybavenosti izieb chýbali nočný stolík a nočná lampa na jedno lôžko, skriňa na šaty, vešiaky v skrini, prostriedok na čistenie obuvi; v hygienickom zariadení chýbal uterák na každé lôžko, vatové tampóny. Zistené bolo viazanie služieb, keď v cenníku ubytovania bola uvedená cena za ubytovanie vrátane raňajok. Spotrebiteľ nebol informovaný o možnosti alternatívneho riešenia sporov. Následnou kontrolou bolo zistené, že neboli splnené uložené záväzné pokyny.

**Boutique Hotel \*\*\*\* Chryso, Košice** - kontrolou bolo zistené nasledovné: ubytovacie zariadenie bolo nesprávne zaradené do kategórie hotel, nakoľko chýbala reštaurácia a 1 odbytové stredisko s dennou prevádzkou; vo vybavenosti izieb chýbala stolová lampa, chýbal reklamačný poriadok, spotrebiteľ nebol informovaný o možnosti alternatívneho riešenia sporov.

**Penzión Zama, Rožňava** - kontrolou bolo zistené nasledovné: ubytovacie zariadenie bolo zaradené do kategórie penzión bez zatriedenia do triedy; chýbalo označenie prevádzkovou dobou určenou pre spotrebiteľa; chýbal cenník služieb za ubytovanie; nebola zabezpečená recepcia s dennou prevádzkou min. 16 hodín.

**Penzión Zlatý jeleň \*\*\*, Košice** - kontrolou bolo zistené nasledovné: ubytovacie zariadenie bolo nesprávne zaradené do kategórie penzión, nakoľko chýbala reštaurácia; chýbal centrálny trezor na recepcii; vo vybavenosti izieb chýbala 1 stolička na lôžko.

**Penzión reštaurácia ITALIA \*\*\*, Kráľovský Chlmec** - kontrolou bolo zistené nasledovné: v ubytovacom zariadení chýbal telefón so spojením mimo penziónu cez centrálu; vo vybavenosti izieb chýbal 1 kôš na odpadky; v hygienickom zariadení chýbalo osvetlenie nad umývadlom.

**Penzión reštaurácia Dobré časy \*, Košice** - kontrolou bolo zistené nasledovné: jedálny a nápojový lístok neobsahoval všetky predpísané náležitosti, keď chýbal u 7 druhov tovarov (príloh) údaj o miere alebo o množstve a u 1 druhu tovaru smotany do kávy chýbala cenová informácia; spotrebiteľ bol poškodený o čiastku 0,20 EUR, z dôvodu naúčtovania smotany do kávy.

**Turistická ubytovňa K2, Košice** - kontrolou bolo zistené nasledovné: ubytovacie zariadenie bolo zaradené do kategórie turistická ubytovňa bez zatriedenia do triedy a v hygienickom zariadení chýbali poličky.

**Turistická ubytovňa City \*\* Bulding, Košice** - kontrolou bolo zistené nasledovné: vo vybavenosti izieb chýbali zrkadlá na izbách, poháre na vodu a uteráky na každé lôžko; chýbal reklamačný poriadok; výmena bielizne sa realizuje raz za 2 týždne, pričom v zmysle vyhlášky o kategorizácii je pre túto kategóriu a triedu ubytovacieho zariadenia nutné vymieňať bielizeň a uteráky raz za týždeň.

**Penzión Harmonia \*, Lendak, lokalita pod Kyčerou** - kontrolou bolo zistené nasledovné: chýbal návod na obsluhu telefónu; vo vybavenosti izieb kôš na odpadky, nočná lampa; v hygienických zariadeniach chýbala uzatvárateľná nádoba na odpadky.

**Apartmánový dom Olla apartmány, Svidník** - kontrolou bolo zistené nasledovné: ubytovacie zariadenie nebolo zaradené do triedy a označené triedou; nedostatok vo vybavenosti apartmánov - vo vybavenosti predsiene na izbách č. 1, č. 3 chýbali zrkadlá; vo vybavenosti hygienických zariadení na izbách č. 1, 3, 7 chýbalo označenie napätia na použitie elektrických spotrebičov.