

V období od 08. októbra 2018 do 26. októbra 2018 bola za účelom preverenia zabezpečenia zimnej 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 výt'ahmi v dlhodobom 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 **167 ubytovacích zariadení (ďalej aj „UZ“)** a **102 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 167 ubytovacích zariadení v nasledujúcom členení:

hotel	50	penzión	79
garni hotel	8	apartmánový dom	2
kongresový hotel	1	turistická ubytovňa	13
wellness hotel	2	kemping	1
boutique hotel	1	ubytovanie v súkromí – izba	1
apartmánový hotel	1	ubytovanie v súkromí – objekt	4
botel	2	ubytovacie zar. nezaradené do žiadnej kategórie	2

Novootvorených ubytovacích zariadení a ubytovacích zariadení, ktoré zmenili prevádzkovateľa, bolo prekontrolovaných v počte 13 prevádzkových jednotiek (ďalej len „PJ“):

Hotel Malvázia \*\*\*\*, Prievaly  
 Hotel Aréna \*, Trnava  
 Hotel Azul \*\*\*\*, Partizánske  
 Hotel Villa Nečas \*\*\*\*, Žilina  
 Hotel Slanica \*\*, Námestovo  
 Hotel Gavurky \*\*\*, Terchová  
 Garni Hotel Saint Michael \*\*\*, Trnava  
 Hotel Resort & Wellness Artemis \*\*\*, Štúrovo  
 Penzión \*\*, Holíč  
 Penzión Villa Betula \*\*\*, Liptovská Sielnica  
 Penzión Western \*, Ružomberok - Černová  
 Penzión Zenit \*\*\*, Prešov  
 Turistická ubytovňa \*, Galanta

**Nedostatky v kategorizácii** boli zistené v **70** PJ, čo predstavuje **42,4 %** z počtu 165 prekontrolovaných ubytovacích zariadení, ktoré boli prevádzkovateľmi zaradené do kategórie.

Súčasne bola vykonaná kontrola v **102** 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 **23** prípadoch, čo je **22,6 %**.

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

	Hotel	Garni h.	Kongresový h.	Wellness h.	Boutique h.	Apartmánový h.	Botel	Penzión	Apartmánový dom	Turistická ubytovňa	Kemping	Ubyt. v súkr. - izba	Ubyt. v súkr. - objekt	Spolu
Prek. PJ	50	8	1	2	1	1	2	79	2	13	1	1	4	<b>165</b>
PJ s ned.	27	3	0	2	0	0	0	32	0	6	0	0	0	<b>70</b>
% PJ s ned	54	37,5	0	100	0	0	0	40,5	0	46,2	0	0	0	<b>42,4</b>

Percentuálny podiel PJ s nedostatkami podľa kategórií ubytovacích zariadení, zistený v rokoch 2007, 2009, 2010, 2011, 2012, 2014, 2015, 2016, 2017 a 2018:

% PJ s nedostatkami	r. 2007	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2012	r. 2014	r. 2015	r. 2016	r. 2017	r. 2018
Hotel	51,4 %	68,0 %	63,8 %	50,3 %	56,5 %	46,2 %	41,5 %	45,1 %	52,8 %	54 %
Garni hotel	----	16,7 %	36,4 %	35,7 %	58,3 %	61,5 %	38,5 %	61,5 %	75 %	37,5 %
Horský hotel	----	50 %	100 %	50 %	66,7 %	66,7 %	0 %	40 %	----	----
Kongres.hotel	----	----	----	100 %	80 %	0 %	----	100 %	----	0 %
Wellness hotel.	----	0 %	----	0 %	0 %	66,7 %	50 %	66,7 %	50 %	100 %
Kúpeľný hotel	----	----	----	100 %	100 %	----	0 %	100 %	----	----
Boutique hotel	----	66,7 %	50 %	50 %	100 %	25 %	50 %	66,7 %	33,3 %	0 %
Apartmán.hotel	----	50 %	100 %	0 %	----	100 %	100 %	100 %	----	0 %
Motel	----	20 %	33,3 %	33,3 %	0 %	100 %	100 %	50 %	100 %	----
Botel	0 %	50 %	100 %	0 %	50 %	----	----	33,3 %	----	0 %
Penzión	48,1 %	60,2 %	60,8 %	45,75 %	47,8 %	46,7 %	33,6 %	44,4 %	35,1 %	40,5 %
Apartmán.dom	----	100 %	50 %	100 %	50 %	100 %	0 %	100 %	33,3 %	0 %
Turist.ubytovňa	55,9 %	73,1 %	45 %	53,49 %	52,9 %	54,8 %	50 %	64,7 %	32,4 %	46,2 %
Chatová osada	87,5 %	66,7 %	75,5 %	16,67 %	62,5 %	50 %	66,7 %	----	----	----
Kemping	69,2 %	84,6 %	42,1 %	46,67 %	63,6 %	0 %	30,8 %	----	----	0 %
Ub.v súkr.- izba	50 %	33,3 %	29,6 %	45,45 %	33,3 %	40 %	33,3 %	40 %	----	0 %
Ub.v súkr.- obj.	0 %	40 %	57,1 %	50 %	80 %	100 %	50 %	0 %	25 %	0 %
Ub.v súkr.-byť	----	----	----	0%	----	----	100 %	----	0 %	----
Spolu	<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>	<b>42,4 %</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 167 prekontrolovaných PJ si **2** podnikateľské subjekty svoje ubytovacie zariadenie **nezaradilo vôbec do príslušnej kategórie**, čo predstavuje **1,2 %** (pre porovnanie 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 %, 2017 - 2,2 %).

Jednalo sa o tieto subjekty: Apartmány na bašte, Na bašte 112/6, Levice a Privát Trebišov, Jána Husa 1460/23, Trebišov.

Z celkového počtu 165 prekontrolovaných PJ zaradených do kategórie, si **9** podnikateľov, čo predstavuje **5,5 %**, nesplnilo povinnosť ubytovacie zariadenie aj **zatriediť a označiť triedou** (počtom hviezdíček).

Jednalo sa o tieto PJ: Penzión Bar Intenzíva, Stupava, Turistická ubytovňa – Hostel Bratislava, Bratislava, Hotel Aréna, Tnava, Penzión Château Villa Anna, Šaštín – Stráže, Penzión Apáli Čárda, Komárno, Penzión Kalvín, Rastislavice, Penzión a Reštaurácia Barock, Topolčany, Penzión u Hastrmana, Riečka, Penzión Al Corso, Banská Bystrica.

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, ak 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 v 165 kontrolovaných PJ.

Zistené bolo, že **8** PJ bolo nesprávne zaradených do kategórie a **6** PJ nesprávne zatriedených do príslušnej triedy. Jednalo sa o tieto ubytovacie zariadenia: Hotel Grand \*\*\*, Senica, Hotel Aréna \*, Trnava, Penzión \*\* Holič, Penzión Bella \*\*\*\*, Komárno (*poznámka: chybné označenie počtu hviezdíčiek - maximálny počet u kategórie penzión sú tri hviezdíčky*), Penzión Apáli Čárda, Komárno, Penzión a Reštaurácia Barock, Topoľčany, Hotel Dynamic \*\*\*, Nová Dubnica, Hotel Gavurky \*\*\*, Terchová, Hotel Pavla \*\*\*\*, Piešťany, Penzión Pribina \*\*\*, Radlinského Nitra, Hotel Auto Jas \*\*\*\*, Nitra, Penzión Lucs \*\*, Heľpa, Penzión Sport \*\*, Košice, Penzión Zenit \*\*\*, Prešov.

Nedostatky sa týkali nevybavenosti ubytovacích zariadení pohostinskými odbytovými strediskami, resp. nezabezpečenia celodenného stravovania pre ubytovaných hostí, nezabezpečenia predpísaného počtu izieb, absencie recepcie, nezabezpečenia recepcie s dennou prevádzkou minimálnej 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 **27** podnikateľských subjektov, čo predstavuje **16,2 %** z celkového počtu 167 prekontrolovaných PJ. 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.: Penzión Bar Intenzíva \*, Stupava, Turistická ubytovňa – Hostel, Bratislava\*, Bratislava, Hotel Aréna \*, Trnava, Penzión Hellene \*\*\*, Piešťany, Penzión Kalvín \*, Rastislavice, Penzión a Reštaurácia Barock \*, Topoľčany, Hotel Resort & Wellness Artemis \*\*\*, Štúrovo, Turistická ubytovňa \*\* Športhotel, Štadión na Sihoti, Nové Zámky, Penzión u Hastrmana \*, Riečka, Hotel Grand Matej \*\*\*, Banská Štiavnica, Penzión Grand Matej\*\*\*, Banská Štiavnica, Penzión Alcorso \*, Banská Bystrica, Penzión Lucs \*\*, Heľpa, Turistická ubytovňa \*, Nenince, Hotel Bonaparte \*\*\*\*, Košice - Šebastovce, Penzión Ivana \*\*, Bardejov, Penzión Villa Dr. Szontagh \*\*\*, Nový Smokovec, Hotel Satel \*\*\*, Poprad.

**Všeobecné požiadavky** v zmysle vyhlášky o kategorizácii neboli dodržané v **41 PJ**, čo je **24,6 %** z celkového počtu 167 prekontrolovaných PJ (pre porovnanie 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 %, v r. 2017 12,6 %).

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, neoznačené priestory prístupné pre hostí viditeľnými nápismi, zamestnanci, ktorí prichádzali do kontaktu s hosťami, nemali označenie alebo odev, ktorý by ich odlišoval od hostí, nebolo zabezpečené účinné vetranie v hygienických zariadeniach.

**Klasifikačné znaky podľa jednotlivých kategórií a tried**

(z celkového počtu 165 prekontrolovaných PJ zaradených do kategórie)

**Vo vstupných priestoroch** boli zistené nedostatky v **18 PJ** čo je **10,9 %**, keď v:**- 13 hoteloch**

- Hotel Malvázia \*\*\*\*, Prievaly - chýbal osobný výťah
- Hotel Haliday Inn \*\*\*\*, Trnava - chýbal evakuačný výťah
- Hotel Pavla \*\*\*\*, Piešťany - chýbal evakuačný výťah
- Hotel Máj, \*\*\*, Piešťany - chýbal evakuačný výťah
- Hotel Grand \*\*\*, Senica - chýbal osobný výťah
- Hotel Spectrum \*\*\*, Trnava - chýbal evakuačný výťah
- Hotel Azul \*\*\*\*, Partizánske - chýbal osobný výťah
- Hotel Dynamic \*\*\*\*, Nová Dubnica - chýbal osobný výťah
- Hotel Gavurky \*\*\*, Terchová - chýbal osobný výťah
- Hotel Grand Matej \*\*\*, Banská Štiavnica - chýbal osobný výťah a evakuačný výťah
- Hotel Šariš \*\*\*, Bardejov - chýbal osobný výťah
- Hotel Villa Siesta \*\*\* - chýbal evakuačný výťah,
- Hotel Astória \*\*\* - chýbal evakuačný výťah,

**- 1 garní hoteloch**

- Garní Hotel Air \*\*\*, Holíč - chýbal osobný výťah

**- 3 penziónoch**

- Penzión \*\* Holíč, Holíč – chýbala recepcia
- Penzión Pribina \*\*\*, Nitra - nebola k dispozícii recepcia s nepretržitou službou
- Penzión Lucs \*\*, Heľpa - nebola k dispozícii recepcia s dennou prevádzkovou dobou minimálne 16 hodín

**- 1 turistickej ubytovni**

- Turistická ubytovňa \*, Nenince – chýbal hosťom prístupný telefón v objekte

**Vo vybavenosti ubytovacích zariadení pohostinskými odbytovými strediskami** boli zistené nedostatky v **9 PJ** čo je **5,5 %**, keď v:**- 6 hoteloch:**

- Hotel Pavla \*\*\*\*, Piešťany – chýbalo odbytové stredisko s dennou prevádzkou
- Hotel Grand \*\*\*, Senica - chýbala reštaurácia
- Hotel Aréna \*, Trnava - chýbala reštaurácia
- Hotel Auto Jas \*\*\*\*, Nitra - chýbalo odbytové stredisko s dennou prevádzkou
- Hotel Dynamic \*\*\*, Nová Dubnica – reštaurácia mimo prevádzky, nebolo zabezpečené celodenné stravovanie
- Hotel Gavurky \*\*\*, Terchová - reštaurácia neposkytovala celodenné stravovanie

**- 3 penziónoch:**

- Penzión \*\* Holíč, Holíč - chýbalo stredisko s dennou prevádzkou
- Penzión Sport \*\*, Košice - chýbalo stredisko s dennou prevádzkou
- Penzión Zenit \*\*\*, Prešov – chýbala reštaurácia.

Najviac nedostatkov v dodržiavaní vyhlášky o kategorizácii bolo zistených v **ubytovacích priestoroch**. Nedostatky tohto charakteru boli zistené v **59 PJ**, čo predstavuje **35,8 %** a to v 25 hoteloch, 1 garní hoteli, 1 wellness hoteli, 27 penziónoch a v 5 turistických ubytovniach.

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, odkladací priestor na kufor, uterák na každé lôžko, minibar, chýbal telefón so spojením mimo hotela cez centrálu, chýbal viacjazyčný a zrozumiteľný návod na obsluhu telefónu, čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania.

Kontrolou boli zistené nedostatky vo **vybavenosti predsiení**, keď chýbala predsieň, vešiaková stena, zrkadlo, prostriedky na čistenie obuvi, koše na odpadky.

Veľký počet nedostatkov bol zistený aj v **hygienických zariadeniach** a ich vybavenosti a to v **36** prípadoch, čo predstavuje **21,8 %**. Nedostatky sa vyskytli v 12 hoteloch, 2 garní hoteloch, 2 wellness hoteloch, 16 penziónoch a 4 turistických ubytovniach.

Tieto hygienické zariadenia neboli vybavené základnými predpísanými náležitosťami ako napr. vrecká na hygienické vložky, uzatvárateľné nádoby na odpadky, poháre na čistenie zubov, vatové tampóny, dostatočný počet na každé lôžko, predložky pred vaňu alebo sprchu, vešiaky na odev, označenie napätia na elektrických zásuvkách, pri umývadle chýbali elektrické zásuvky.

Nedostatok vo frekvencii **výmeny posteľnej bielizne** v závislosti od kategórie a triedy nebol zistený.

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 zistené neboli v žiadnej PJ.

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 \*, Nenince, kde neboli zabezpečené základné turistické informácie (chýbali cestovné poriadky, mapy).

### **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 prístupniť.

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 7 PJ, čo predstavuje 4,2 %. Informácia o cene za ubytovanie nebola poskytnutá v 2 hoteloch: Hotel Miraj Resort \*\*\*\*, Lučenec, Hotel Grand Matej \*\*\*, Banská Štiavnica, v 1 wellness hoteli: Hotel Resort & Wellness Artemis \*\*\*, Štúrovo, v 4 penziónoch: Penzión Bella \*\*\*\*, Komárno, Penzión Apáli Čárda \*, Komárno, Penzión Grand Matej \*\*\*, Banská Štiavnica, Penzión Adika \*, Mýto pod Ďumbierom,

Informácia o cene za doplnkové služby absentovala v 2 PJ, čo je 1,2 %. Informácia o cene za doplnkové služby nebola poskytnutá v 1 hoteli: Hotel Grand Matej \*\*\*, Banská Štiavnica a v 1 garni hoteli: Garni hotel City \*\*\*, Nitra. 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 zatriktívnenie a lepší predaj ubytovacieho zariadenia 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 **1 PJ**, čo je **0,6 %** a to: Hotel Villa Siesta \*\*\*, Nový Smokovec - v cene ubytovania boli zahrnuté raňajky (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	Botel	Penzión	Apartmentový dom	Turist. ubytovňa	Chatová osada	Kemping	Ub.v súkr.-izba	Ub.v súkr. - obj.	Ub. V súkr. - byt	SPOLU
Vstupné priestory	13	1	-	-	-1	-	-	-	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	18
Pohost.odbytové strediská	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	x	x	X	X	x	X	-	9
Pohostinské služby	X	X	X	X	X	X	X	x	x	X	X	x	x	-	-	x	X	-	-
Ubytovacie priestory	25	1	-	-	1	-	-	-	-	-	27	-	5	-	X	-	-	-	59
Hygienické zariadenia	12	2	-	2	-	-	-	-	-	-	16	-	4	-	-	-	-	-	36
Výmena bielizne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	0
Fakult.znaky -spln.min.počtu bodov	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-	x	x	-	0
-správnosť príř. 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.	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	7
- za doplnk.služ.	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Viazanie služieb	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
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 73 PJ, pričom 48 PJ, čo je 65,8 % nebolo vybavených výťahmi. Dôvody absencie výťahov zo strany podnikateľských subjektov, či už historické, kultúrne, príp. technicko - prevádzkové, ktoré sú v zmysle platnej legislatívy akceptovateľné, boli preukázateľne doložené v 3 PJ: Hotel Villa Nečas \*\*\*\*\*, Žilina, Golden Royal Boutique Hotel & Spa \*\*\*\*\*, Košice a City Residence Apartment Hotel \*\*\*, Košice, stanoviskom pamiatkového úradu.

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****	-	3	-	-	-	-	-	-	3
Hotel***	-	4	-	1	1	1	-	3	10
Motel****	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Motel***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Penzión	-	3	-	6	6	1	9	10	35
<b>Spolu</b>	-	<b>10</b>	-	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>48</b>

### Monitoring zabezpečenia bezbariérového prístupu do ubytovacích zariadení

V rámci kontrolnej akcie bolo zistené, že z 167 prekontrolovaných ubytovacích zariadení nemalo zabezpečený bezbariérový prístup do zariadenia **62 PJ**, čo predstavuje **37,1 %**. (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 %**, v r. 2017 **34,7 %** ).

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	-	1	2	1	3	3	13
Motel	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Botel	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Penzión	4	8	-	3	3	3	-	13	34
Apart.dom	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Turist. ubytovňa	6	2	-	1	-	1	-	-	10
Chatová osada	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kemping	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ubyt. v súkr.-izba	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Ubyt. v súkr.-objekt	1	-	-	-	-	-	-	1	2
Ubyt. v súkr.-byt	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>spolu</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>62</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 **102** pohostinských odbytových strediskách, kde boli zistené nedostatky v **23** prípadoch, čo predstavuje **22,6 %**.

### **Dodržiavanie poctivosti predaja**

Za účelom kontroly dodržiavania zásad poctivosti predaja bolo vykonaných **73** kontrolných nákupov (ďalej len KN), z ktorých bolo účtovaných správne **68** KN - čo je **93,2 %**, predražených **3** KN - čo je **4,1 %** a **2** KN – čo je **2,7 %** neboli odsúhlasené z dôvodu určeného meradla bez platného úradného overenia a z dôvodu absencie hmotnosti zakúpeného jedla v jedálnom lístku a nepredloženej kalkulácie na zakúpené jedlo.

Hodnota všetkých KN bola vo výške **606,78 EUR**. Tieto KN boli predražené celkom o **13,70 EUR**. Výška predrazenia na 100,- EUR všetkých KN činila **2,26 EUR**. Dôvodmi predražovania KN bolo vo všetkých troch prípadoch nedodržanie deklarovanej miery.

Z celkového počtu **73** KN v **2** prípadoch KN neboli registrované v ERP, v **1** prípade nebol vydaný doklad o kúpe a v **2** prípadoch doklad o kúpe neobsahoval všetky predpísané náležitosti.

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

Vo všetkých **102** 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 **15** PJ, čo je **14,7 %**.

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 **5** PJ nebolo 33 druhov tovarov označené cenou a v **10** PJ JaNL obsahoval neúplné informácie, napr.: Penzión Portus \*, Bratislava, Hotel Holiday Inn \*\*\*\*, Trnava, Hotel Villa Nečas \*\*\*, Žilina, Hotel Pelikán \*\*\*, Lučenec, Hotel Lux \*\*\*, Banská Bystrica, Hotel Miraj Resort \*\*\*\*, Lučenec, Hotel Bonaparte \*\*\*\*, Košice, Reštaurácia & Penzión Baránok \*\*, Košice, Penzión Magura \*\*, Bardejov.

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 bolo predložené vo všetkých PJ.

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 **3 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 **4 PJ**: Hotel Holiday Inn \*\*\*\*, Trnava, Hotel Malvázia \*\*\*\*, Prievaly, Hotel Pelikán \*\*\*, Lučenec, Hotel Grand Matej \*\*\*, Banská Štiavnica. Jednalo sa o 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 **2 PJ**: Turistická ubytovňa \*\*, Športhotel, Štadión na Sihoti, Nové Zámky – UZ znečistené a neudržiavané (bližšie uvedené v závere tejto informácie „v príkladoch negatívnych zistení“), Penzión Lucs \*\*, Heľpa – stena jednej kúpeľne bola zatečená.

## Rôzne

V **7 PJ** sa nachádzalo **7 kusov neoverených meradiel**, na ktoré bol vydaný zákaz používania - napr.: Hotel Holiday Inn \*\*\*\*, Trnava, Hotel Plauter Kúria \*\*\*, Veľký Meder, Hotel Resort & Wellness Artemis \*\*\*, Štúrovo, Penzión u Hastrmana \*, Riečka.

**Súhlas Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (RÚVZ)** na prevádzkovanie ubytovacích priestorov a ich pohostinských odbytových stredísk nebol predložený v **3 PJ**:

- Penzión Bar Intenziva \*, Nová 1555/66, Stupava
- Penzión \*\*, Sasinkova 677/1, Holíč
- Penzión Al Corso \*, Tajovského 22, Banská Bystrica

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

**Kontrola plnenia opatrení z predchádzajúcich kontrol** - opakované kontroly boli vykonané v **20 PJ**. Z uvedeného počtu si **3 PJ** nesplnili uložené opatrenia z predchádzajúcej kontroly, vykonanej v r. 2017. Ide o tieto PJ: Penzión Antik Café \*, Bratislava, Turistická ubytovňa Wild Elephants Hostel \*, Bratislava, Turistická ubytovňa Hostel \* Bratislava, Bratislava.

Nedostatky, ktoré neboli odstránené: v izbách ubytovacieho zariadenia chýbali stoličky na každé lôžko, nočný stolík, nočná lampa, neúplné označenie prevádzkarne.

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 7 PJ uložené opatrenia na mieste na zákaz používania 7 kusov neoverených určených meradiel.
3. Do spracovania tejto informácie za nedostatky závažného charakteru bolo riaditeľmi inšpektorátov SOI voči 4 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 %, v r. 2017 42,2 % a v r. 2018 sme zaznamenali 42,4 % 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 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 %, v r. 2016 32,9 %, v r. 2017 34,7 % a v r. 2018 je to 37,1 %.

Príloha

### **Príklady negatívnych zistení**

**Penzión Antik Café \***, Predstaničné námestie 1, Bratislava – nedostatky boli zistené vo vybavenosti izieb - chýbali vešiaky, nočný stolík s nočnou lampou, stoličky, v hygienickom zariadení neboli zabezpečené vrecká na hygienické vložky a zásuvky na použitie elektrických spotrebičov neboli označené napätím. Kontrolou opatrení z predchádzajúcej kontroly bolo zistené nesplnenie opatrenia vo vybavenosti izieb (nočný stolík s nočnou lampou).

**Penzión Intenzíva**, Nová 66, Stupava - ubytovacie zariadenie nebolo zatriedené do príslušnej triedy, vo vybavenosti izieb chýbali nočné stolíky, zrkadlá, poháre na vodu a v hygienických zariadeniach neboli zriadené elektrické zásuvky na použitie elektrických spotrebičov, chýbali uzatvárateľné nádoby na odpadky a poháre na čistenie zubov. Podnikateľský subjekt nepredložil súhlas Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na prevádzkovanie ubytovacích priestorov.

**Turistická ubytovňa - Ubytovňa Majster PLUS \***, Hrachová 36-38, Bratislava – vo vybavenosti izieb chýbali poháre na vodu a 1 uterák na každé lôžko, v jednej spoločnej umyvárni nebola zriadená elektrická zásuvka na použitie elektrických spotrebičov a v 5 spoločných hygienických zariadeniach neboli elektrické zásuvky označené napätím.

**Hotel Holiday Inn \*\*\*\***, Hornopotočná 5, Trnava - na prekontrolovaných izbách č. 314 a 328 sa v predsieni nenachádzal prostriedok na čistenie obuvi, v jedálnych a nápojových lístkoch sa nachádzala informácia o tom, že hmotnosť mäsovej zložky jedál je uvádzaná v surovom stave, pričom receptúry k vybraným jedlám neboli predložené. Kontrolou dodržiavania spotrebných lehôt u 30 druhov surovín určených na prípravu jedál bolo prekročenie doby najneskoršej spotreby zistené u 4,178 kg údenej slaniny vákuovo balenej, Bitúnok Čadca v hodnote 17,38 EUR. V používaní sa nachádzala 1 ks digitálna váha bez overovacej značky a platného úradného overenia.

**Hotel Plauter Kúria \*\*\***, Kurtaserská 3369, Veľký Meder – v prekontrolovaných izbách č. 16 a 19 chýbal telefón so spojením mimo hotela cez centrálu, v izbe č. 19 chýbala jedna nočná lampa, dva vešiaky, v obidvoch izbách chýbal v predsieni prostriedok na čistenie obuvi, v hygienických zariadeniach prekontrolovaných izieb č. 16 a 19 chýbali vatové tampóny a vrecká na hygienické vložky. V používaní sa nachádzala 1 ks digitálna váha s neplatným úradným overením zo dňa 25.07.2014.

**Hotel Malvázia \*\*\*\***, Prievaly č. 327, Prievaly – v jedálnych a nápojových lístkoch „a la carte“ pri 6 druhov jedál bol spotrebiteľ informovaný len o hmotnosti mäsa, chýbala hmotnosť príloh, s ktorými sú jedlá podávané, nedostatočne vypracované receptúry jedál, v ktorých chýbala informácia o tom, aká je hmotnosť mäsovej zložky jedál po tepelnej úprave, boli zistené 3 druhy surovín na prípravu jedál, ktoré boli skladované v rozpore s podmienkami skladovania, ktoré stanovil výrobca.

**Turistická ubytovňa \*\*, Športhotel, Štadión** na Sihoti, Nové Zámky – v označení prevádzkarne chýbalo meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, pracovníci prichádzajúci do styku so spotrebiteľmi nemali odev, alebo označenie, ktoré by ich odlišovalo od spotrebiteľov, v hygienických zariadeniach pri dostupných zásuvkách chýbalo označenie napätia, vo vybavenosti izieb chýbali stoličky, poháre na vodu a zrkadlá, v ubytovacom zariadení nebola dodržaná prevádzková hygiena - priestory pôsobili neudržiavanie, samostatné hygienické zariadenia na izbách boli značne znečistené, sprchové kúty pokryté hrubou vrstvou vodného kameňa, hrdze, v okolí dverí sprchového kúta pleseň, na spoločných pánskych wc bol silný zápach moču, hrubá vrstva nečistoty na umývadlách a podlahách, sprchové pánske boxy znečistené vodným kameňom, hrdzou a nánosmi nečistoty, na sprchových závesoch bola pleseň, sprchové dámske boxy znečistené vodným kameňom, hrdzou a nánosmi nečistoty. Priestory v spoločenskej miestnosti – nábytok značne opotrebovaný, kreslá, závesy, záclony a okná znečistené, výskyt pavučín.

**Apartmány na Bašte**, Na bašte 112/6, Levice - ubytovacie zariadenie nebolo zaradené do príslušnej kategórie a triedy a prevádzkareň nebola označená požadovanými údajmi v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa žiadnym spôsobom.

**Apáli Čárda Penzión**, Nová Osada 50, Komárno - ubytovacie zariadenie nebolo zaradené do triedy. Ubytovacie zariadenie bolo zaradené do kategórie Penzión, avšak spotrebiteľom boli k dispozícii iba 4 izby, pričom je vyhláškou o kategorizácii predpísaný počet izieb 5, zároveň prevádzkareň nebola označená požadovanými údajmi v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa - chýbalo meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne. Predávajúci spotrebiteľa neinformoval o cene za ubytovacie služby žiadnym spôsobom.

**Penzión Kalvín**, Rastislavice č. 352 - ubytovacie zariadenie nebolo zaradené do triedy, v hygienických zariadeniach pri dostupných zásuvkách chýbalo označenie napätia, pri telefóne, ktorý je v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom, alebo na izbe sa nenachádzal návod na obsluhu s číslami kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania v žiadnej forme, vo vybavenosti izieb chýbala nočná lampa a zrkadlo, vo vybavenosti hygienického zariadenia chýbali vrecká na hygienické vložky, v jedálnom a nápojovom lístku u dvoch druhov neuvedená hmotnosť, alebo objem ponúkanej porcie.

**Resort&Wellness hotel Artemis \*\*\*\***, Sobieskeho 1774/1748, Štúrovo - pri telefóne, ktorý je v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom, alebo na izbe sa nenachádzal návod na obsluhu s číslami kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania v žiadnej forme, prevádzkareň nebola označená požadovanými údajmi v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa žiadnym spôsobom, v hygienických zariadeniach pri dostupných zásuvkách chýbalo označenie napätia, v jednej izbe chýbala predsieň, v prevádzkarni sa nenachádzalo určené overené meradlo.

**Hotel Lux \*\*\***, Námestie Slobody 2, Banská Bystrica - vo vybavenosti izieb chýbal predpísaný počet uterákov, chýbali vrecká na hygienické vložky, na izbe č. 707 chýbala čalúnená stolička resp. čalúnené kreslo, na izbe č. 512 v predsieni chýbala vešiaková stena. Za účelom overenia dodržiavania zásad poctivosti pri predaji, bola vykonaná 1 kontrolná konzumácia, ktorá bola účtovaná v celkovej hodnote 23,40 EUR. Prvá časť kontrolnej konzumácie v hodnote 9,62 EUR, bola účtovaná v hodnote 10,40 EUR, čím došlo

k poškodeniu spotrebiteľa o čiastku 0,78 EUR. Rozdiel 0,78 EUR bol zapríčinený nedodržaním miery u požadovanej liehoviny 2 x 40 ml do kontrolnej konzumácie o 6 ml aj po zohľadnení povolenej tolerancie 2 ml. Pri druhej časti konzumácie, ktorá bola účtovaná v hodnote 13 EUR, nebolo možné odkontrolovať správnosť jej účtovania a dodržania stanovenej hmotnosti použitých všetkých surovín pri príprave jedla a to pre absenciu hmotnosti prílohy v jedálnom lístku aj v receptúre na prípravu jedla, ako aj pre absenciu hmotnosti mäsovej zložky po tepelnej úprave v receptúre, keďže hmotnosť tejto zložky v jedálnom lístku bola uvedená v surovom stave. Pri kontrole náležitostí Jedálneho a Nápojového lístka bolo zistené, že 4 ponúkané prílohy neboli označené hmotnosťou. Pri 5 druhoch jedál boli nedostatočne vypracované receptúry, v ktorých chýbal údaj o hmotnosti mäsovej zložky po tepelnej úprave.

**Hotel Miraj Resort \*\*\*\***, Opatová III/640, Lučenec – kontrolované apartmány č. 1106 a 1201 nespĺňali Vyhláškou o kategorizácii predpísané požiadavky, nakoľko pozostávali len z jednej miestnosti (apartmán je súbor dvoch alebo viacerých miestností a jedna z týchto miestností spĺňa podmienky obývacej miestnosti). Ďalšie zistené nedostatky: cenník ubytovania sa nenachádzal na viditeľnom a prístupnom mieste a nebol ani sprístupnený iným primeraným spôsobom; recepcná, ktorá prichádza do kontaktu s hosťami, nemala označenie alebo odev, ktoré ju odlišil od hostí; na izbách č. 108, 107, 202, 1106 v hygienických zariadeniach nebolo zabezpečené účinné vetranie; na izbách č. 202, 205 a 1106 boli pri vstupných dverách popraskané steny; pri telefónoch v hosťovských izbách chýbal viacjazyčný a zrozumiteľný návod na obsluhu, čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania a čísla spojení v rámci ubytovacieho zariadenia; na prekontrolovaných izbách chýbali stolové lampy; telefóny na izbách neumožňovali priame spojenia z izieb do medzimestskej a medzinárodnej siete; chýbala 1 ks čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo; hygienické papierové vreckovky skladané v škatuli, vlasový šampón, predpísaný počet uterákov a vešiakov v skrini. Na izbách č. 109 a 110 sa nachádzali 4 stále lôžka, pričom Vyhláška o kategorizácii predpisuje na izbe maximálne 2 stále lôžka. V reštaurácii bolo v ponuke 5 cukrárskych výrobkov bez označenia ceny a hmotnosti.

**Penzión u Hastrmana**, Hlavná 85, Riečka - ubytovacie zariadenie nebolo v čase kontroly zatriedené do príslušnej triedy v zmysle vyhlášky o kategorizácii. Bolo zistené porušenie cenových predpisov, keď v cenníku dostupnom pre spotrebiteľa bola uvedená cena za dvojlôžkovú izbu 15 EUR osoba/noc, ale účtovaná cena v ERP bola 40 EUR pre 2 osoby; aktuálny cenník bol zverejnený iba na internetovej stránke. V PJ sa v používaní nachádzala digitálna váha s neplatným úradným overením.

**Privát Trebišov**, Jána Husa 1460/23, Trebišov – ubytovacie zariadenie nebolo zaradené do príslušnej kategórie a triedy v súlade s vyhláškou o kategorizácii, v označení prevádzkarne chýbalo meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, chýbal cenník služieb.

**Hotel Šariš \*\*\***, Námestie SNP 1, Bardejov – nedostatky zistené pri vykonanom kontrolnom nákupe, kde došlo k poškodeniu spotrebiteľa o čiastku 0,09 EUR nedodržaním miery podaného a účtovaného alkoholického nápoja, na vydanom doklade o kúpe chýbal názov výrobku. V ubytovacom zariadení chýbal osobný výťah, vo vybavenosti izby chýbala 1 stolička, v predsieni chýbal prostriedok na čistenie obuvi, v hygienickom zariadení chýbal 1 uterák na lôžko.



**Penzión Villa Dr. Szontagh \*\*\***, Nový Smokovec 39, Nový Smokovec – v označení prevádzky nebola uvedená prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, chýbal zrozumiteľný a viacjazyčný návod na obsluhu telefónu, ktorý sa nachádzal na recepcii, vo vybavenosti izieb chýbal telefón umožňujúci spojenie mimo penziónu cez centrálu, v predsieni chýbala vešiaková stena a zrkadlo, v hygienickom zariadení chýbali vrecká na hygienické vložky.

**Hotel Villa Siesta \*\*\***, Nový Smokovec 88, Nový Smokovec – kontrolou predloženého cenníka za ubytovanie bolo zistené, že raňajky sú zahrnuté v cene ubytovania, cena raňajok nebola uvedená v cenníku ako samostatná služba, čo sa považuje za viazanie služieb. Pri telefóne, ktorý je v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom a v každej prekontrolovanej izbe, chýbal viacjazyčný návod na obsluhu, vo vybavenosti izieb chýbal odkladací priestor na kufor, stolová lampa, vo vybavenosti predsieni chýbal prostriedok na čistenie obuvi, v hygienických zariadeniach chýbal 1 ks uteráka na lôžko a 1 ks pohára na čistenie zubov.