

UBYTOVACÍ ŘÁD ALEXANDRIA**** SPA & WELLNESS HOTELU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Ubytovací řád ALEXANDRIA**** Spa & Wellness hotelu stanovuje základní podmínky pobytu hosta v ubytovacím objektu společnosti Lázně Luhačovice, a.s., **ALEXANDRIA**** Spa & Wellness hotelu** (dále jen „hotel“), IČ 46347828, se sídlem v Luhačovicích, Lázeňské náměstí 436, PSČ 763 26, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 809, a stanovuje práva a povinnosti ubytovaného hosta (dále jen „host“) a společnosti Lázně Luhačovice, a.s. (dále jen „společnost“).

Ubytovací řád je závazný pro hosty a návštěvy hostů, je k dispozici na recepci hotelu a na pokojích.

2. CHECK IN – PŘÍJEM HOSTŮ

- 2.1. Příjem hostů je zajišťován na recepci hotelu. Host je povinen se po příjezdu na recepci ohlásit, prokázat se průkazem totožnosti, předložit doklad o uzavření ubytovací smlouvy (dále jen „smlouva“), popř. smlouvu uzavře.
- 2.2. Smlouvou se rozumí potvrzená objednávka pobytu a služeb, poukázka nebo voucher od cestovní kanceláře či zaměstnavatele hosta apod.
- 2.3. Ubytování v hotelu a vstup do wellness centra hotelu je umožněn hostům od 12 let.
- 2.4. Hosté jsou povinni uhradit cenu za ubytování a služby s ním spojené a poplatek z pobytu před poskytnutím první služby (tj. ubytování, stravování, léčebné a wellness procedury) s výjimkou ubytování, které je sjednáno v rámci jiné zvláštní smlouvy.
- 2.5. Hosté jsou odbaveni na recepci, kde vyplní registrační kartu, obdrží čipovou kartu od pokoje, čipový náramek ke vstupu do wellness centra a základní informace o pobytu. Čipovou kartu nebo čipový náramek jsou hosté povinni po celou dobu pobytu nosit stále s sebou, na požádání zaměstnance recepcy jsou povinni ji předložit.
- 2.6. Hosté užívají pokoj po dobu, která byla sjednána ve smlouvě, v den nástupu od 14:00 hodin, pokud nebylo dohodnuto jinak.
- 2.7. Na recepci jsou hostům poskytovány veškeré informace spojené s pobytem a poskytovanými službami.

3. LÉČEBNÉ PROCEDURY

- 3.1. Po ubytování se hosté, v jejichž pobytu je zahrnuta konzultace s lékařem, dostaví do ordinace ošetřujícího lékaře v čase uvedeném v rozpisu procedur. Při vstupní konzultaci předepíše lékař procedury, jejich časový plán si hosté vyzvednou v recepci wellness centra.
- 3.2. Z nabídky wellness procedur si hosté vybírají procedury dle svého uvážení, absolvují je na vlastní riziko.
- 3.3. Na procedury se hosté dostaví minimálně 5 minut předem a vyčkají příchodu obsluhujícího personálu.
- 3.4. V průběhu lékařského vyšetření a v průběhu realizace procedury hosté vypínají své mobilní telefony.
- 3.5. Špatnou snášenlivost procedur či náhlou nevolnost během procedury musí hosté okamžitě hlásit obslužnému personálu.
- 3.6. Cenné věci jako peníze, šperky, hodinky apod. není doporučeno nosit na procedury, hosté je mohou uložit do bezpečnostních schránek na pokoji nebo do trezoru na recepci hotelu.

- 3.7. Procedury jsou realizovány na základě pevného časového rozvrhu. Proto v případě, že se hosté opozdí, nelze společností garantovat poskytnutí procedury a procedura propadá bez náhrady.
- 3.8. V případě, že host nevyčerpá některou ze zaplacených procedur (služeb) z důvodu momentálního zdravotního stavu, zjištěných kontraindikací apod., nemá nárok na poskytnutí finanční náhrady.
- 3.9. Před absolvováním procedury platí pro hosty **zákaz konzumace alkoholu a požívání omamných látek**. Porušení zákazu je důvodem k odmítnutí poskytnutí procedury, a to bez náhrady.
- 3.10. Každá změna času procedury je zpoplatněna dle aktuálního ceníku, nevztahuje se na změny procedury provedené lékařem ze zdravotních důvodů a na změny z důvodu zakoupeného výletu či tematické procházky organizovaných společností.

4. CHECK OUT – ODHLÁŠENÍ Z POBYTU

- 4.1. V den ukončení pobytu hosté pokoj uvolní do 10:00 hodin, čipovou kartu a čipový náramek odevzdají na recepci, zaplatí za hotelové služby sjednané na místě, případně vrátí věci, které měli od společnosti zapůjčené.
- 4.2. Hosté mohou využít služby Late check out, ta jim bude poskytnuta v návaznosti na obsazenost hotelu.
- 4.3. V případě, že host pokoj neuvolní do výše stanovené doby a nevyužil služby Late check out, bude mu společností účtována cena za další noc dle ceníku hotelového ubytování.

5. STRAVOVÁNÍ

- 5.1. Stravování je pro hosty zajištěno v hotelové restauraci nebo ve Francouzské restauraci.
- 5.2. Do hotelové restaurace není dovolen vstup v županu, domácím nebo sportovním úboru.
- 5.3. Do Francouzské restaurace je vyžadován dresscode Smart Casual (u mužů dlouhé kalhoty).
- 5.4. Hostům není dovoleno odnést z restaurace jídlo, nádobí, přístroje.

6. UBYTOVÁNÍ

- 6.1. V celém hotelu, na chodbách, pokojích včetně balkonů platí **přísný zákaz kouření** a užívání otevřeného ohně (např. svíčky), vyjma označených prostor. Kouření je povoleno pouze na vyhrazených venkovních prostorech. Nedodržení zákazu kouření je považováno za porušení tohoto řádu pod smluvní pokutou 5.000 Kč za každé porušení.
- 6.2. Je zakázáno v hotelu držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky nebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo hostu předepsáno lékařem.
- 6.3. Je **zakázáno vnášet zbraně** (nejenom střelné), střelivo a výbušniny do hotelu.
- 6.4. Hosté nesmí používat soukromé elektrospotřebiče (varné konvice, ponorné vařiče, televizní a rozhlasové přijímače, tepelné elektrické zdroje a ostatní elektrické přístroje dále neuvedené). V případě použití drobných soukromých elektrických spotřebičů (mobilní telefony, včetně nabíječek, notebooky, vysoušeče vlasů, všechny druhy prodlužovacích kabelů, nabíječky či elektrické zdroje zdravotních pomůcek apod.) při pobytu v hotelu musí být hostem využívány v souladu s obecnými bezpečnostními předpisy, platnými zákony, ČSN, návodem k obsluze a bezpečnostními předpisy každého konkrétního výrobku.
- 6.5. Je zakázáno používat poškozené elektrické spotřebiče, které jsou ve vybavení pokoje, a manipulovat s nimi. O poškození elektrických spotřebičů hotelu jsou hosté povinni bez zbytečného odkladu informovat společnost prostřednictvím zaměstnance recepcie.

- 6.6. Před každým odchodem z pokoje jsou hosté povinni uzavřít okna, vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče a uzamknout pokoj.
- 6.7. Z provozních důvodů (např. havárie vody na pokoji apod.) má společnost právo přestěhovat hosty do jiného pokoje minimálně stejné kategorie v rámci ubytovacích objektů společnosti, v případě plné obsazenosti do pokoje nižší kategorie a cenový rozdíl společnost hostům kompenzuje.
- 6.8. Hosté mají možnost bezplatného připojení na Wi-Fi. Společnost negarantuje kvalitu signálu ve všech prostorách. Informace poskytne zaměstnanec recepce.
- 6.9. Bez souhlasu pověřené osoby společnosti nejsou hosté oprávněni přemísťovat zařízení pokoje a společných prostor hotelu.
- 6.10. Do pokojů a chodeb hotelu není dovoleno vnášet jízdní kola, různá sportovní nářadí a předměty. Jízdní kola je možné uschovat v hotelu Palace****.
- 6.11. Vstup se zvířaty není do hotelu dovolen, s výjimkou vodících psů zrakově nebo tělesně hendikepovaných hostů. Nedodržení tohoto ustanovení je považováno za porušení povinností hosta pod smluvní pokutou 5.000 Kč.
- 6.12. Hosté jsou povinni dbát o to, aby ubytované nezletilé děti nebyly ponechány bez dozoru dospělých osob. Za případné škody v hotelu způsobené dítětem nese plnou zodpovědnost host doprovázející nezletilé dítě.
- 6.13. Televizní programy jsou trvale naladěny na TV přístroji. Není dovoleno manipulovat s jejich nastavením.
- 6.14. Hosté mají právo užívat veškeré společné prostory hotelu. Do společenských prostor hotelu není dovolen vstup v županu, domácím nebo sportovním úboru.

7. SLUŽBY

- 7.1. Hosté mají možnost využívat další služby, které hotel poskytuje (např. wellness centrum, fitness, praní a žehlení prádla a další).
- 7.2. Pro praní a žehlení mohou hosté využít služeb hotelové prádelny za poplatek. Pro žehlení je možné zapůjčit pomůcky u pokojské. Informace o praní prádla a čištění oděvů podají zaměstnanci recepce.
- 7.3. Ceny za služby jsou uvedeny v aktuálním ceníku, který je k dispozici na recepci.

8. DOBA NOČNÍHO KLIDU

- 8.1. Hosté jsou povinni dodržovat v hotelu noční klid v době od 22:00 do 6:00 hodin.
- 8.2. V době nočního klidu nesmí být hosté rušeni s výjimkou kontroly společnosti, zda se na pokojích nezdržují cizí osoby nebo zda neposkytují hosté nocleh jiným osobám.

9. HYGIENA

- 9.1. Hosté jsou povinni dodržovat hygienické standardy.
- 9.2. Praní a sušení prádla na pokojích není dovoleno, s výjimkou drobného osobního prádla. Není dovoleno sušit prádlo na balkonech a v oknech hotelu.
- 9.3. Úklid pokojů a společných prostor je prováděn v rozsahu stanoveném vnitřních provozních předpisem společnosti.
- 9.4. Hotelové pantofle jsou určeny pouze do pokoje. K návštěvě wellness centra a venkovní terasy je z důvodu zvýšeného rizika uklouznutí doporučena obuv speciálně určená k bazénu.

10. NÁVŠTĚVY HOSTŮ

- 10.1. Návštěvy hostů se uskutečňují ve vymezených společenských prostorách v době mimo noční klid. Není dovoleno přijímat návštěvy na pokojích hostů.
- 10.2. Návštěvy hostů nesmí rušit klid a pořádek.

11. ŠKODY

- 11.1. O poškození vybavení pokoje jsou hosté povinni bez zbytečného odkladu informovat společnost prostřednictvím zaměstnance recepce.
- 11.2. Za škodu na jiných vnesených věcech, které hosté vnesli do prostor vyhrazených k ubytování nebo k uložení věcí v souvislosti s poskytnutím ubytovacích služeb nebo v souvislosti s poskytováním jiných služeb, společnost odpovídá pouze tehdy, pokud byly vnesené věci odloženy na místě určeném nebo obvyklém, a to v rozsahu a za podmínek dle občanského zákoníku.
- 11.3. Pro bezpečné uložení cenností, peněz a šperků jsou na pokojích hotelu bezpečnostní schránky a v recepci trezor.
- 11.4. Zařízení hotelu, vypůjčené a předané věci užívají hosté řádným a šetrným způsobem. Způsobí-li hosté na majetku společnosti škodu poškozením zařízení nebo ztrátou věci, odpovídají za ni a uhradí ji ve skutečné výši na základě písemného protokolu.
- 11.5. Při ztrátě čipové karty uhradí host náklady na pořízení kopie dle aktuálně platného ceníku.
- 11.6. Při ztrátě čipového náramku uhradí host náklady na pořízení kopie dle aktuálně platného ceníku.
- 11.7. Hosté odpovídají za škodu jimi způsobenou společnosti podle platných právních předpisů České republiky, zejména občanského zákoníku 89/2012 Sb.
- 11.8. Hosté jsou povinni oznámit společnosti vzniklou škodu na vnesených věcech bez zbytečného odkladu po zjištění, a to na recepci hotelu. Vedoucí recepce po zvážení závažnosti situace a po dohodě s hostem oznámí vznik škody též na Policii ČR, neboť šetření policie je důležité k likvidaci škody. Právo na náhradu škody musí být společnosti uplatněno nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy se host o vzniku škody dozvěděl.
- 11.9. V případě zjištění požáru, úniku vody nebo plynu, jsou hosté povinni tuto skutečnost okamžitě oznámit na recepci a bude-li to nutné, hotel okamžitě opustit po trase vyznačené v únikovém plánu. Požární plán hotelu s vyznačením únikových cest je vyvěšen na chodbách hotelu s uvedením důležitých telefonních čísel v případě hrozícího nebezpečí. V případě evakuace je dovoleno používat výtah.

12. REKLAMACE, PODNĚTY A STÍŽNOSTI

- 12.1. Způsob a podmínky uplatňování nároků hostů se řídí Reklamačním řádem společnosti.
- 12.2. Vyjádřit podnět nebo připomínku mohou hosté osobně přímo na recepci nebo mohou využít dotazníkový formulář - „Anketu“, který je k dispozici na recepci nebo na pokoji.

13. KAMEROVÝ SYSTÉM

- 13.1. Společnost provozuje kamerový systém se záznamem, kterým jsou sledovány vyhrazené prostory hotelu. Kamery jsou umístěny zejména u vstupních dveří a v chodbách hotelu.
- 13.2. O používání kamerového systému jsou hosté informováni tabulkami umístěnými na vstupu hotelu.
- 13.3. Záznamy z kamer jsou vedeny v souladu s platnou legislativou.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Host může odstoupit od smlouvy před uplynutím dohodnuté doby. Společnost si vyhrazuje právo účtovat na úhradu škody, která vznikne předčasným ukončením pobytu hosta, storno poplatky v plné výši pobytu a objednaných služeb.
- 14.2. Společnost má právo odstoupit od smlouvy v případech, kdy host i přes opakované upozornění porušuje své povinnosti a nedodrží ustanovení tohoto řádu.
- 14.3. Hosté, kteří navštíví hotelové wellness centrum, jsou povinni se řídit Návštěvním řádem wellness centra ALEXANDRIA**** Spa & Wellness hotelu.
- 14.4. Hosté jsou dále povinni se řídit Všeobecnými obchodními podmínkami.