

PROVOZNÍ ŘÁD

Tento řád je závazný pro všechny ubytované klienty i zaměstnance penzionu. Určuje práva a povinnosti ubytovatele a ubytovaných. Je k dispozici na stránkách www.raciudoli.cz, dále na pokojích i na recepci.

A. PROVOZOVATEL A POSKYTOVATEL SLUŽEB

Provozovatel:
Račí údolí s.r.o.
Uhelná 126, 790 70 Javorník
IČ: 25373340
tel. 604209900

Odpovědná osoba a zástupce provozovatele: Štefan Weber: Štefan Weber

B. UBYTOVACÍ SLUŽBY

1.

Při příchodu do penzionu se klient prokáže platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas) a předloží potvrzení rezervace, případně dárkový poukaz. Nástup do penzionu je možný od 15:00 hod do 20:00 hod ve smluvený termín. **Ubytování po 20:00 hodině je potřeba domluvit předem telefonicky nebo přes email.**

2.

Pokud nebyly objednané služby uhrazeny před příjezdem klienta do penzionu, je klient povinen zaplatit celou částku před předáním klíčů od ubytování, není-li dohodnuto jinak.

3.

Po vyřízení přijímacích formalit dostane klient rozpis předem objednaných procedur. Dále obdrží klíče od pokoje, chatky, nebo srubu ve kterém je ubytován. Za tyto klíče je požadována vratná kauce 100 Kč. Klient po celou dobu pobytu za klíče odpovídá. V případě ztráty klíčů od pokoje, chatky nebo srubu je klient povinen uhradit částku 500,- Kč.

4.

Klient převzetím klíčů od pokoje bere na vědomí tento provozní řád v plném rozsahu a vyjadřuje s ním bezvýhradný souhlas. V případě porušení některé podmínky tohoto řádu, má právo provozovatel okamžitě ukončit pobyt klienta před původně dohodnutým dnem odjezdu, bez jakéhokoliv nároku na vrácení ceny pobytu.

5.

Ve všech prostorách budovy penzionu, v restauraci, historickém sále, kuchyňce, toaletách, chatkách a srubech je přísný zákaz kouření a zacházení s otevřeným ohněm.

6.

Při výjimečných situacích (na základě provozních nebo jiných komplikací), může ubytovatel nabídnout klientovi jiné ubytování, než bylo předem sjednáno, pokud splňuje základní kritéria původní objednávky.

7.

V případě, že si klient přeje svůj pobyt prodloužit a jeho ubytování je již rezervováno jiným ubytovaným, nabídne mu zaměstnanec recepce jiné volné ubytování.

8.

Klient užívá smluvený pokoj, srub, nebo chatku od 15:00 hod v den nástupu, do 10:00 hod v den odjezdu. V případě nedodržení doby odjezdu je provozovatel oprávněn účtovat další noc. Pokud je předem domluven výrazně brzký nebo pozdní příjezd, případně pozdní odjezd má penzion právo si účtovat 750 Kč.

9.

Shledá-li klient ubytování nebo jiné poskytnuté služby neodpovídající smluvním podmínkám, má právo tyto skutečnosti reklamovat. Reklamaci je třeba bezodkladně uplatnit na recepci.

10.

V době od 22:00 hodin do 6:00 hodin se v celém areálu Penzionu Račí údolí dodržuje noční klid. Porušení nočního klidu může klient hlásit telefonicky provozovateli penzionu na čísle +420 604 209 900, ten následně zajistí nápravu. Jestliže se provozovateli nebo pověřené osobě nedovoláte a jedná se o vážné zdraví či majetek ohrožující situaci, volejte na číslo 158 Policii České republiky, nebo linku 112. V případě nerespektování nočního klidu je provozovatel oprávněn předčasně ukončit smluvený pobyt.

11.

Klient je povinen být ohleduplný vůči jiným ubytovaným hostům, udržovat pořádek, čistotu a dodržovat ustanovení tohoto řádu. V případě hrubého porušení má penzion právo odstoupit od smlouvy i poskytování ubytovací služby před uplynutím dohodnuté doby, přičemž host uhradí doposud poskytnuté služby.

12.

Pravidelný úklid pokojů a výměna ložního prádla se provádí 1x za 7 dnů nebo dle potřeby.

13.

Rozměrná sportovní vybavení, zejména lyže a kola, není dovoleno vnášet na pokoje. K jejich uskladnění slouží uzamykatelná lyžárna / kolárna.

14.

Z bezpečnostních důvodů není dovoleno v prostoru ubytování používat vlastní elektrické spotřebiče (netýká se spotřebičů sloužících k osobní hygieně, případně k nabíjení mobilních zařízení a spotřebiče, které jsou součástí vybavení ubytování). Klient nesmí bez souhlasu provozovatele penzionu přemísťovat vybavení pokojů, chatek, srubu, společných prostor a provádět jakékoliv úpravy a zasahovat do elektrické sítě nebo jiné instalace.

15.

Počet osob v pokoji odpovídá počtu klientů přihlášených k ubytování. Jejich přesný počet je nutno oznámit při přihlášení. Hosté nesmí bez souhlasu provozovatele penzionu přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě. V pokoji může host přijímat návštěvy neubytovaných osob pouze se souhlasem recepce.

16.

Z bezpečnostních důvodů může klient v prostoru svého ubytování používat pouze elektrické spotřebiče určené k osobní hygieně, případně k nabíjení mobilních zařízení a spotřebiče, které jsou součástí vybavení ubytování.

17.

Před každým odchodem z pokoje, chatky nebo srubu uzavře klient veškerá okna a vodovodní uzávěry. Zhasne světla a zamkne pokoj.

18.

Do penzionu je přísně zakázán vstup se zvířaty, dále osobám pod vlivem omamných a psychotropních látek, osobám v karanténě a s infekčním onemocněním. Pokud ubytovaná osoba pod vlivem alkoholu nebude skýtat záruku dodržování provozního řádu, může jí být zamezen vstup do hotelu. Opakování této situace může být důvodem ukončení ubytování.

19.

Součástí penzionu je malá společenská kuchyňka, která se řídí samostatným provozním řádem. Tento řád se nachází přímo v kuchyňce nebo na recepci. Prosíme o zvýšenou opatrnost při užívání elektrospotřebičů. Po odchodu z kuchyňky je povinnost důkladně zkontrolovat, zda jsou všechny elektrické a plynové spotřebiče řádně vypnuty a lednice, mrazící a chladící boxy řádně zavřené.

20.

V prostorách hotelové restaurace, kavárny a letní hotelové terasy není povoleno konzumovat vlastní nápoje a potraviny. Výjimky musí být povoleny personálem hotelu.

21.

V areálu penzionu je k parkování možno využít pouze vyhrazená parkovací místa za stanovený poplatek, v případě nedodržení těchto povinností, je oprávněn zaměstnanec penzionu oznámit tuto skutečnost Polici ČR, popřípadě zavolat odtahovou službu.

22.

Pobyt zvířete na pokoji je zakázán. Pobyt zvířete v chatce nebo ve srubu je možný pouze po domluvě se zaměstnancem recepce penzionu, a to při objednávce pobytu za stanovených podmínek. Tato služba je zpoplatněna viz ceník.

23.

Volný pobyt psů v areálu penzionu i v budově je zakázán. Klient je povinen mít psa na vodítku a zajistit, aby neobtěžoval ostatní ubytované, neohrožoval je ani jiná přítomná zvířata. Za veškeré škody způsobené zvířetem odpovídá jeho majitel, včetně poškození majetku ostatních ubytovaných nebo zaměstnanců penzionu. Pes musí být očkovaný (povinné očkování proti vzteklině) a jeho majitel musí být schopen to na vyžádání prokázat platným očkovacím průkazem. Dále je majitel povinen po svém psovi sbírat exkrementy v celém areálu penzionu včetně louky před penzionem. Exkrementy se vyhazují pouze do popelnice s předmětným označením. Za jakékoli zranění psa nenese ubytovatel žádnou odpovědnost. Feny, které hárají musí mít během pobytu k tomu určené kalhotky, zamezující znečištění či poškození majetku penzionu. Pes nesmí spát v posteli, pouze ve vlastním pelíšku.

C. ZODPOVĚDNOST ZA ŠKODY NA ZDRAVÍ A MAJETKU

1.

Při počátku ubytování přebírá host pokoj bez závad, případné závady je povinen neprodleně oznámit provozovateli. Pokud dojde k poškození pokoje nebo jiného zařízení penzionu, ať už z nedbalosti nebo úmyslně, nebo při ztrátě nebo zlomení klíče, host uhradí vzniklou škodu v plném rozsahu. Pro úhradu škody může být penzionem přednostně použita již uhrazená rezervační záloha.

2.

Bude-li zjištěno takové poškození vybavení pokojů, chatek a srubů kdy nebude možné uvedení do původního stavu (nevratná mechanická, chemická a jiná poškození výmaleb, čalounění, matrací, lůžkovin, nábytku, elektroniky, koupelnové keramiky apod.), uhradí host vzniklou škodu na základě penzionem doložené pořizovací ceny.

3.

Podle předchozího bodu bude postupováno i v případech poškození vybavení penzionu ve společných prostorách (společenská místnost, vstupní chodba, infrasauna, recepce, wellness, restaurace, sauna, masérna, venkovní prostory...).

4.

Host má právo připojit svá elektronická zařízení pomocí Wi-Fi k síti na pokojích i ve společných prostorách penzionu. Nesmí využívat Wi-Fi k nelegální činnosti a napadat či jinak měnit bezpečnostní opatření sítě. Síť je chráněna vlastním firewallem a izolována virtuální sítí (VLAN); Penzion však nepřebírá žádnou odpovědnost v případě vzniklých škod na počítači či jiném elektronickém zařízení hosta používaném k připojení k síti.

5.

Penzion odpovídá za škodu na odložených věcech pouze v případě, že byly odevzdány některému z pracovníků hotelu do úschovy. Za ostatní odložené či zapomenuté předměty klientů penzion neručí. Za klenoty, peníze a jiné cennosti hotel odpovídá bez omezení, pouze pokud byly

uložené v hotelovém trezoru, či převzaty hotelem do úschovy nebo pokud došlo-li ke škodě na nich jednáním pracovníka penzionu. Naše společnost nenese odpovědnost za uschované věci na pokoji či vlastním osobním trezoru. V případě předání pracovníku penzionu bude hostovi poskytnut předávací protokol, který musí být podepsaný oběma stranami, tedy penzionem i hostem.

6.

Právo na náhradu škody musí být uplatněno v penzionu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů po dni, kdy se poškozený o škodě dověděl.

7.

Klienti jsou povinni zabezpečit své věci tak, aby nedošlo k jejich odcizení nebo poškození. Majitel ani provozovatel penzionu neodpovídá za krádež osobních věcí a jiných cenností ponechaných v automobilech. Neručí za cennosti ani peníze odložené v neuzamčených prostorách penzionu.

D.BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA A OPATŘENÍ

1.

Pohyb v penzionu, v jeho okolí a v používaných relaxačních zařízeních je na vlastní nebezpečí. Je třeba se vyvarovat úrazu na schodišti, na mokřém povrchu nebo elektrickým proudem.

2.

Provozovatel nenese při běžném provozu odpovědnost za zdraví hostů. Žádáme proto klienty, aby nenechávali svěřené osoby bez dozoru

3.

Při pohybu s dětmi je třeba brát zvýšené opatrnosti, např. nenaklánět se z oken, přes terasové zábradlí, nesahat na horké spotřebiče, ostré předměty. Provozovatel učinil všechna opatření, aby nedocházelo k ohrožení zdraví hostů.

4.

Z bezpečnostních důvodů není povoleno ponechávat děti v ubytovacích prostorách, ani v celém areálu penzionu bez dozoru. Odpovědnost za ně nesou rodiče, případně doprovázející osoba starší 18 let.

5.

Veškeré prostory penzionu a restaurace jsou kompletně nekuřácké a vybaveny kouřovými čidly.

6.

Lékárnička je umístěna na recepci.

E. Protipožární pravidla a protipožární opatření

1.

Host převzetím klíčů od pokoje bere na vědomí požární a poplachovou směrnici v plném rozsahu a vyjadřuje s nimi bezvýhradní souhlas. Tyto směrnice jsou vyvěšeny v recepci penzionu.

2.

Penzion je kompletně nekuřácké zařízení, platí tedy přísný zákaz kouření uvnitř budovy. Kouřit lze jen na vyhrazeném místě před hlavním vchodem do penzionu. Nedopalky je nutno umísťovat do určené nádoby.

3.

V celém penzionu je přísně zakázána manipulace s otevřeným ohněm.

4.

Na pokojích a chodbách je důrazně zakázáno používání vlastních elektrických nebo plynových spotřebičů s výjimkou hygienických zařízení a přenosných počítačů. Absolutní zákaz se týká zejména vlastních varných a topných spotřebičů.

5.

V případě požáru jsou v objektu viditelně označené únikové cesty a označení směru únikových východů.

6.

V případě zaviněného aktivace požárního poplachového systému host uhradí vzniklé náklady případného výjezdu Hasičského záchranného sboru.

7.

Na dobře přístupných a viditelných místech je penzion vybaven přenosnými hasicími přístroji.

8.

Hasicí přístroje použijte pouze při požáru! Jakékoliv poškození nebo jejich použití v jiných situacích (nedbalost, vandalství, přístup dětí...) bude nutno uhradit. To znamená zaplacení nového hasicího přístroje a nákladů na čištění prostor, případně další vzniklé škody.

9.

Každý přítomný je povinen neprodleně ohlásit na recepci nebo u provozovatele penzionu nebezpečí vzniku požáru, situaci vyžadující zásah policie nebo lékařského ošetření a v rámci svých možností učinit vše, aby zabránil šíření požáru či odvrátil hrozící nebezpečí.

Ohlašovny na tel. číslech: TÍSŇOVÉ VOLÁNÍ: 112, PRVNÍ POMOC: 155
HASIČI: 150, POLICIE: 158, PROVOZOVATEL: 604209900 nebo 603160739

F. OSTATNÍ

1.

Vzniklé závady je nutné neprodleně hlásit provozovateli penzionu.

2.

Při nedodržení provozního řádu je provozovatel oprávněn zrušit hostu ubytování a požadovat úhradu za poskytnuté služby.

3.

Host je povinen při odchodu z pokoje zhasnout, vypnout veškeré el. spotřebiče, zavřít okna a uzamknout dveře pokoje.

Platnost od: 1.2.2024

Děkujeme klientům za svědomité dodržování ubytovacího řádu. Veškeré další informace spojené s pobytem, poskytovanými službami a cenami obdrží klient na recepci.

Uvítáme zpětnou vazbu k našim službám a přejeme Vám příjemný pobyt.