

# Resort Oáza

Kystra 17, Slavětín, 440 01 okres Louny

Majitel : Kystra s.r.o., IČ 227 99 028

Provozovatel : SAPZH s.r.o., IČ 057 60 470

## Provozní řád

Všichni hosté jsou na počátku ubytování povinni seznámit se s tímto provozním řádem.

### Rozsah služeb

- penzion s trvalým provozem ubytovacích služeb
- stravovací služby pro ubytované

### Ubytovací služby

### Příjezd a odjezd

1. Host penzionu bude ubytován až po předložení platného dokladu totožnosti na recepci penzionu.
2. Za ubytování a služby s ním spojené je host povinen zaplatit podle aktuálního platného ceníku provozovatele.
3. Ubytování hostů s předáním klíčů od pokoje je možné každý den od 14:00 do 18:00, není-li sjednáno jinak.
4. Na počátku ubytování přebírá host pokoj bez závad, případné závady je povinen neprodleně oznámit pracovníkovi recepcie. Pokud dojde k poškození pokoje nebo jiného zařízení penzionu, ať už z nedbalosti nebo úmyslně, je host povinen škodu nahradit.
5. Pokoj musí být vyklizen a klíče od uzamčeného pokoje předány na recepci v den ukončení pobytu nejpozději do 10:00 hodin, není-li sjednáno jinak. Nebudou-li klíče od vyklizeného pokoje řádně předány do 10:00 hodin, příp. ve sjednanou dobu, bude hostovi účtován další započatý den pobytu.

6. V případě, že host předá pokoj s neúplným nebo poškozeným zařízením, bude mu škoda v plné výši připsána k úhradě.
7. Požádá-li ubytovaný host o prodloužení doby pobytu, může mu být nabídnut jiný pokoj než ten, ve kterém byl původně ubytován.
8. Motorová vozidla je možno parkovat před penzionem na místech k tomu určených. Zaparkované vozidlo nesmí bránit příjezdu a výjezdu ostatních motorových vozidel. Volné parkovací stání není provozovatelem zaručeno.

## **Pravidla chování hostů v penzionu a na pokojích**

1. Do penzionu je přísně zakázán vstup osobám pod vlivem omamných a psychotropních látek a osobám v karanténě. Rovněž je zakázáno vnášet do budovy penzionu psychotropní a omamné látky.
2. V areálu penzionu je zákaz odpalování pyrotechniky.
3. Ve všech vnitřních prostorách budovy penzionu platí přísný zákaz kouření a rozdělávání ohně. Kouření je možné ve venkovních prostorách penzionu.
4. Je zakázáno vstupovat mimo vymezené prostory.
5. Děti mladší 10 let mají pohyb v prostorách penzionu povolen pouze v doprovodu osoby starší 18 let, která za dítě zodpovídá.
6. Psi a jiná zvířata mohou být v prostorách penzionu umístěna jen se souhlasem provozovatele penzionu. Majitel zvířete je povinen na požádání personálu prokázat jeho nezávadný zdravotní stav předložením platného očkovacího průkazu. Zvířata mohou do budovy penzionu vstupovat jen v čistém stavu, aby nedocházelo ke znečištění prostoru a zařízení penzionu. Je přísně zakázáno ponechat zvíře na pokoji bez dozoru.
7. Každý odpovídá za škody způsobené zvířetem, které do budovy vnesl nebo vpustil. Psi se mohou v prostorách penzionu pohybovat pouze na vodítku nebo s náhubkem.
8. Je zakázáno odhazovat odpadky mimo určená místa, nebo jinak znečišťovat prostředí.
9. Na pokojích není dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče, s výjimkou spotřebičů sloužících k osobní hygieně. Host nesmí přemísťovat vybavení, provádět jakékoli úpravy a zasahovat do elektrické sítě nebo jiné instalace.
10. V případě poškození vybavení pokoje nebo společných prostor penzionu nebo ztráty klíčů je provozovatel penzionu oprávněn požadovat po hostovi

odpovídající finanční náhradu.

11. Noční klid v budově a přilehlých prostorách penzionu platí od 22:00 hodin do 6:00 hodin a všichni hosté jsou povinni jej dodržovat.

## **Pravidla při používání sauny**

1. Před vstupem do prostoru saun je návštěvník povinen se osprchovat.
2. Návštěva sauny je určena především zdravým osobám. Každý návštěvník ji podniká na vlastní zodpovědnost. Osobám, které doposud saunu nenavštivovaly, se doporučuje konzultace s lékařem.
3. Použití lázně v sauně je zakázáno osobám, které trpí zjevnými příznaky akutního onemocnění (horečkou, kašlem, zarudlými spojivkami, malátností, přenosnými záněty horních cest dýchacích, dále osobám s chorobami působícími odpor (kožní vyrážky, otevřené hnisající nebo krvácející rány, aj.)
4. Vstup není rovněž povolen osobám, jež jsou bacilonosiči střevních chorob, jakož i členům rodin, jejichž příslušník trpí některou z infekčních chorob (karanténa).
5. Do objektu sauny je zakázán přístup osobám opilým nebo podnapilým. Při jakémkoliv poranění, nevolnosti, vzniklém v průběhu lázně, požádá postižený ostatní spolčníky o pomoc při ošetření a tito přivolají obsluhu zařízení.
6. Návštěvník pohybující se v prostoru saun je povinen být přiměřeně zahalen ručníkem či plachtou.

## **Zodpovědnost za škody na zdraví a majetku**

1. Každý je povinen zabezpečit své věci tak, aby nedošlo k jejich zcizení nebo poškození, včetně věcí odložených v zaparkovaných vozidlech.
2. Provozovatel učinil všechna opatření, aby nedocházelo k poškození zdraví hostů. Provozovatel nenesou při běžném provozu zodpovědnost za zdraví hostů. Žádáme proto hosty, aby neponechávali svěřené osoby bez dozoru. Zdraví ani život ubytovaných hostů nejsou provozovatelem pojištěny.
3. Každý přítomný je povinen neprodleně ohlásit nejbližšímu zaměstnanci 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. Host je povinen

seznámit se s únikovými cestami při evakuace.

#### 4. Ohlašovny na tel. číslech

<b>TÍSŇOVÉ VOLÁNÍ</b>	<b>112</b>
<b>PRVNÍ POMOC</b>	<b>155</b>
<b>HASIČI</b>	<b>150</b>
<b>POLICIE</b>	<b>158</b>

### **Ostatní**

1. Výměna ložního prádla se provádí vždy při změně obytované osoby, v případě ubytování delším, minimálně jednou za 14 dní. 1 x týdně, výměna ručníků, koše, toaletního papíru a mýdel podle potřeby nebo na požádání při každodenním provozu. Vzniklé závady je nutné neprodleně hlásit zaměstnanci recepcce.
2. V pokoji může host přijímat návštěvy nebytovaných osob pouze se souhlasem zaměstnance na recepci penzionu.
3. Při nedodržení provozního řádu je provozovatel oprávněn zrušit hostu ubytování a požadovat úhrady za poskytnuté služby.
4. Host je povinen při odchodu z pokoje zhasnout v pokoji, uzamknout dveře pokoje, při příchodu i odchodu uzamknout vchodové dveře penzionu.
5. Všichni hosté penzionu jsou povinni dodržovat tento provozní řád. V případě jeho porušení je provozovatel penzionu oprávněn ukončit ubytování ihned a bez náhrady.

### **Stravovací služby**

Penzion poskytuje stravovací služby pouze pro ubytované hosty, v rozsahu snídaně nebo polopenze nebo plná penze.

Stravovací služby jsou poskytovány v jídelně penzionu. Odnášení pokrmů z jídelny a jejich konzumace na pokoji není povoleno.

Snídaně se podává od 7.00 dle domluvy.

Večeře bude servírována od 19.00, také po dohodě.

Za připravenou ale neodebranou stravu není poskytována finanční náhrada.

Zásobování pitnou vodou je z obecního vodovodního řádu.

### **Odpovědnost za škodu**

Na počátku ubytování přebírá host pokoj bez závad. Případné zjištěné závady je povinen neprodleně oznámit. Při poškození pokoje, nebo jiného zařízení penzionu, 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.

Bude-li zjištěno takové poškození vybavení pokojů, kdy nebude možné uvedení do původního stavu (nevratná mechanická, chemická a jiná poškození čalounění, matrací, lůžkovin, nábytku, elektroniky apod.), uhradí host cenu poškozeného zařízení na základě penzionem doložené pořizovací ceny. Rovněž při ztrátě klíčů je provozovatel oprávněn požadovat po hostovi finanční náhradu.

Podle předchozího bodu bude postupováno i v případech poškození vybavení penzionu ve společných prostorách (jídelsna, vestibul, obývací pokoj, chodby, bazénu, venkovní zařízení atd.)

Při takovém poškození maleb, kdy by lokální přemalování znehodnotilo vzhled pokoje, host uhradí kompletní vymalování příslušné stěny, případně podle rozsahu poškození i celé místnosti.

Parkování vozidel hostů je umožněno na pozemku před budovou penzionu. Provozovatel penzionu nezodpovídá za krádež osobních věcí a jiných cenností ponechaných v automobilech. Penzion neručí za cennosti ani peníze odložené v neuzamčených prostorech penzionu.

### **Bezpečnostní pravidla a opatření**

Pohyb v penzionu a v jeho okolí je na vlastní nebezpečí. Je třeba si uvědomit nebezpečí úrazu na schodišti, v prostoru bazénu, na mokřém povrchu a úrazu elektrickým proudem.

Při pobytu s dětmi je třeba dbát zvýšené opatrnosti, např. nenaklánět se z oken, nesať na horké spotřebiče, ostré předměty.

Host nesmí v prostorách penzionu přechovávat zbraně, výbušniny a zábavnou pyrotechniku, držet nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky nebo jedy.

Host nesmí rozdělovat bez souhlasu provozního oheň.

Lékárnička je umístěna v přízemí na recepci a v kuchyni penzionu.

### **Protipožární pravidla a protipožární opatření**

Host převzetím klíčů od pokoje bere na vědomí požární a poplachové směrnice v plném rozsahu a vyjadřuje s nimi bezvýhradný souhlas.

V penzionu platí přísný zákaz kouření uvnitř budovy. Kouřit lze jen ve venkovních vyhrazených místech. Nedopalky je nutno umísťovat do příslušné nádoby.

V celém penzionu je zakázána manipulace s otevřeným ohněm.

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 varných a topných spotřebičů.

Na dobře přístupných a viditelných místech je penzion vybaven přenosnými hasicími přístroji. **Vodními a pěnovými hasicími přístroji nelze hasit zařízení pod elektrickým proudem.**

Hasicí přístroje použijte pouze při požáru!!!! Jakékoliv poškození nebo dokonce použití hasicích přístrojů v jiných situacích (nedbalost, vandalství, přístup dětí..), bude nutno uhradit. To znamená úhrada nového hasicího přístroje a nákladů na čištění prostoru.

### **Evidence tržeb**

- Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

## **VŠEOBECNÉ STORNOVACÍ PODMÍNKY:**

### **1. Ceny a služby**

Orientační ceny ubytování a případných dalších služeb jsou uvedeny v prezentačních materiálech ubytovatele (internetové stránky, prospekty, apod.). Pro zákazníka je však závazná ta cena, která je uvedena v ubytovacím poukazu (dále jen voucher). Pro rozsah smluvně sjednaných služeb a cen je závazný jejich rozpis ve voucheru. Ubytovatel je oprávněn v případech, které nemůže ovlivnit (např. zásah vyšší moci), změnit dohodnuté podmínky pobytu.

## 2. Zrušení pobytu zákazníkem

Zákazník je oprávněn zrušit objednávku kdykoliv před příjezdem. Zrušení pobytu vyžaduje písemnou elektronickou podobu (email s doručenkou) na adresu **resortoaza@gmail.com**.

Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je datum a čas odeslání emailu.

### **U větších skupin mohou být sjednány individuální storno poplatky.**

Ubytovatel nebude účtovat zákazníkovi výše uvedené storno poplatky, pokud nemohl čerpat sjednané služby z těchto důvodů: úmrtí v rodině, hospitalizace zákazníka nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění, povolávací rozkaz, živelná pohroma.

Výše uvedené skutečnosti je zákazník povinen doložit písemným dokladem ubytovateli nejpozději do 3 dnů od jejich vzniku.

## 3. Platnost

Tyto obchodní a storno podmínky jsou nedílnou součástí objednávky ubytování a ubytovacího poukazu (voucheru).

### **Obchodní a Storno podmínky :**

Platby (zálohy) na ubytování hrazené převodem na hotelový účet se požadují ve výši 50% z celkové ceny na pobyt. Doplatek do plné ( celkové ) ceny je následně hrazen ihned při příjezdu na hotelovou recepci. Pokud dojde ke stornování pobytu, záloha propadá ve prospěch hotelu a tím zaniká nárok na její vrácení.

Storno podmínky vztahující se na zrušení rezervace ubytování ze strany hosta: Ubytovatel se zavazuje neúčtovat storno poplatky v případě zrušení rezervace do 30 dnů před ohlášeným příjezdem.

Při zrušení rezervace **29 - 22 dní** před příjezdem bude jako storno poplatek účtováno **30%** z celkové ceny pobytu.

Při zrušení rezervace **21 - 8 dní** před příjezdem bude jako storno poplatek účtováno **50%** z celkové ceny pobytu.

Při zrušení rezervace **7 - 0 dní** před příjezdem bude jako storno poplatek účtováno **100%** z celkové ceny pobytu.

Při zkrácení délky pobytu platí stejné storno lhůty jako při zrušení pobytu.

Stornoplatek je smluvní pokutou. V případě storna z důvodů neodvratitelných událostí (úmrtí v rodině, hospitalizace zákazníka nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění, živelná pohroma) se storno poplatek neúčtuje.

Výše uvedené skutečnosti je objednavatel povinen doložit písemným dokladem ubytovateli nejpozději do 3 dnů od jejich vzniku.

V případě storna z jiných vážných důvodů je po vzájemné dohodě možná změna termínu. Tyto storno podmínky jsou platné pro individuální hosty i pro skupinové rezervace.

V případě nezaplacení zálohy, ze které by bylo možné storno poplatky odečíst, má ubytovatel právo zaslat objednavateli fakturu ve výši storno poplatků.

Pokud jsou storno poplatky menší, než-li je již zaplacená záloha či celková platba, rozdíl je klientovi vrácen převodem zpět na účet.

### **Storno podmínky ze strany ubytovatele:**

Ubytovatel je oprávněn kdykoliv uplatnit vůči objednateli storno. Dojde-li ke stornu ze strany ubytovatele před dohodnutým začátkem pobytu, nemá druhá strana právo na náhradu vzniklé škody či případných dodatečně vzniklých nákladů v souvislosti s náhradním ubytováním těchto osob. Za okolnost vylučující odpovědnost ubytovatele za vznik škody objednateli se považuje i skutečnost, že ze strany ubytovatele dojde vůči objednateli ke stornu v době kratší než 6 dnů (včetně) před dohodnutým začátkem pobytu. Ušlý zisk se nehradí v žádném případě.

V souladu se zákonem č. 258/2000 Sb. v platném znění a vyhláškou č. 135/2004 Sb. v platném znění a vyhláškou č.252/2004 Sb. v platném znění je úklid penzionu zajišťován dle uvedených právních předpisů dle Úklidového řádu provozovatele.

**Vážení hosté,  
žádáme Vás o dodržování pokynů a pravidel uvedených v  
provozním řádu penzionu, abychom vytvořili dobré podmínky  
ubytování pro pobyt všech našich hostů. Věříme, že u nás  
budete spokojeni!**

**Eva Krejčí**

**jednatel společnosti**

**SAPZH s.r.o.**

Kystra 5.9. 2019