

UBYTOVACÍ ŘÁD HOTELU TERRA

Tento ubytovací řád se vztahuje na klienty ubytované v hotelu Terra ***Superior, který provozují Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik (dále jen „Lázně“). Pro klienty lázeňského zařízení čerpající komplexní či příspěvkovou lázeňskou péči platí navíc Vnitřní řád léčebny dospělých, který je k dispozici na webových stránkách lázní a na recepci Janský Dvůr.

- Provoz recepce Janský Dvůr je nepřetržitý.
- Ubytovaní v den příjezdu je možné od 14:00. V den ukončení pobytu je klient povinen pokoj vyklidit nejpozději do 10:00. Čipovou kartu od pokoje je klient povinen odevzdat na recepci Janský Dvůr. V případě zájmu je možné uschovat zavazadla v úschovně na recepci Janský Dvůr.
- Nevyklidí-li klient pokoj v den ukončení pobytu ani do 18:00, jsou Lázně oprávněny dle své volby buď účtovat klientovi pobyt i za následující den, či provést soupis věci nacházejících se v pokoji, pokoj vyklidit a věci uskladnit ve vhodném prostoru. Nevyzvedne-li si klient své uschované věci přes zasloupanou písemnou výzvu ani do 3 měsíců od ukončení pobytu, jsou Lázně oprávněny tyto věci na účet klienta prodat a není-li to možné či účelné, pak tyto věci zlikvidovat.
- Při nástupu k ubytování bude klientovi vydána čipová karta ke vstupu do pokoje a čipové hodinky do Aquacentra oproti vratné záloze 100 Kč, případně parkovací karta. V případě ztráty čipové karty a/nebo čipových hodinek je klient povinen uhradit lázním poplatek ve výši 100,- Kč za 1ks (v případě ztráty čipové karty i hodinek činí poplatek 200,- Kč).
- Za ubytování a služby s ním spojené je host povinen zaplatit ceny v souladu s platným ceníkem Lázní, a to zpravidla předem. Klienti jsou povinni uhradit veškeré čerpané služby nejpozději v den odjezdu. Lázně jsou oprávněny požadovat po klientovi úhradu čerpaných služeb kdykoli v průběhu pobytu. Lázně jsou oprávněny požadovat po klientovi uhrazení objednaných služeb předem.
- Doba nočního klidu je stanovena denně od 22:00 do 7:00. Návštěvy na pokoji jsou možné pouze mimo dobu nočního klidu.
- Ve všech objektech Lázní, včetně pokojů a balkonů, platí zákaz kouření.
- Do všech objektů Lázní je zakázáno vnášet a na pokojích a ve společných prostorech přechovávat zbraně, chemikálie, zápalné látky ani jiné nebezpečné látky či předměty, ani předměty hygienicky závadné.
- Ve všech objektech Lázní je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm, včetně zapalování svíček na pokojích či společných prostorech.
- Ve všech objektech Lázní je zakázáno používat vlastní elektrospotřebiče (varné konvice, ponorné vařiče, televizní a rozhlasové přijímače, tepelné elektrické zdroje a ostatní elektrické přístroje dále neuvedené), pokud není předložena platná revizní zpráva těchto spotřebičů vydaná revizním technikem. Zejména platí přísný zákaz používání ponorných ohříváčů (spirál). V případě použití vlastních drobných elektrických zařízení (mobilní telefony, notebooky, vysoušeče vlasů, nabíječky či elektrické zdroje zdravotnických pomůcek, apod.) je klient povinen tyto využívat v souladu s obecnými bezpečnostními předpisy, platnými zákony, ČSN, návodem k obsluze a bezpečnostními předpisy každého konkrétního výrobku. Klient (vlastník či uživatel přístroje) zodpovídá za jeho provoz a provádění povinných kontrol dle platných právních předpisů. Za škody způsobené přístrojem Lázním či ostatních klientům plně zodpovídá klient (vlastník či uživatel přístroje).
- Klienti jsou povinni dbát své osobní bezpečnosti; zejména jsou povinni nosit pevnou obuv, při pohybu na schodech se přidržovat zábradlí a volit pouze ty procedury, které odpovídají jejich zdravotnímu stavu. Za děti odpovídají rodiče, případně jiná doprovázející osoba.
- Klienti nejsou oprávněni na pokojích přechovávat zejm. prošlé potraviny, silně znečištěné oděvy, zapáchající předměty apod. Ohrožuje-li klient zdraví své či ostatních klientů a zaměstnanců Lázní svým hygienickým chováním, jsou Lázně oprávněny provést i bez souhlasu klienta nápravná opatření (úklid, dezinfekce) a případně též pobyt klienta v Lázních ukončit.
- Při odchodu z pokoje je klient povinen zavírat okno, zhasínat světla, zavírat vodovodní kohoutek, vypnout všechny elektrické spotřebiče a pokoj uzamknout.

UBYTOVACÍ ŘÁD HOTELU TERRA

- Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechávat děti do dvanácti let v pokoji a ostatních společenských prostorách Lázní bez dozoru dospělých.
- Ubytování se psy, kočkami a jinými domácími zvířaty bohužel není možné. Z hygienických důvodů jsou návštěvy se psy a jinými zvířaty ve všech prostorech Lázní zakázány. Návštěva osoby s asistenčním psem musí být s Lázněmi předem konzultována.
- V době nepřítomnosti klienta na pokoji mají přístup do pokoje zaměstnanci Lázní, a případně další osoby v těchto případech:
 - pokojské za účelem úklidu;
 - domovníci/pracovníci údržby za účelem nezbytných oprav;
 - vedoucí provozního úseku či jím pověřený zaměstnanec za účelem kontroly dodržování ubytovacího řádu a dalších pravidel ze strany klienta;
 - pověřený pracovník v případě podezření, že se v době nočního klidu na pokoji zdržují osoby, které nejsou v Lázních ubytovány;
 - pracovníci vedení Lázní za účelem kontroly práce výše uvedených zaměstnanců;
 - další osoby za doprovodu výše uvedených osob;
 - v případě mimořádné události osoby řešící tuto událost;
- Lázně odpovídají za škodu na vnesených věcech, byly-li uloženy na místě k tomu určeném nebo obvyklém v souladu s občanským zákoníkem.
- K úschově osobních věcí a finanční hotovosti s celkovou maximální hodnotou 5.000,- Kč jsou určeny zabudované trezorky v šatních skříních. Do uzamykatelných šatních skříněk např. u bazénu jsou klienti oprávněni věci s celkovou maximální hodnotou 5.000,- Kč uschovat po dobu čerpání procedury. Za věci uložené v trezorkách v šatních skříních a uzamykatelných šatních skřínkách odpovídají Lázně pouze do výše 5.000,- Kč. Za věci odložené v jiných prostorech (např. na věšácích, v jídelně, a rovněž cennosti volně položené např. na stole v pokoji apod.) Lázně neodpovídají.
- Místem určeným pro odkládání kol a lyží je kolárna a lyžárna v hotelu Terra. Bližší informace a klíče od skříněk poskytne v případě zájmu recepce Janský Dvůr.
- Lázně neodpovídají za škodu na dopravních prostředcích a jejich příslušenství ani v případě jejich umístění na vyhrazených parkovacích místech Lázní za poplatek, jelikož se nejedná o hlídané parkoviště.
- Klienti jsou povinni neprodleně oznámit Lázním vlastní úraz či úraz jiného klienta či personálu Lázní, a vlastní onemocnění, je-li infekční povahy. Klienti jsou též povinni neprodleně Lázním hlásit ztrátu či škodu na osobních věcech, poškození zařízení pokoje či Lázněmi zapůjčených věcí a další mimořádné události.
- Připomínky, podněty a hodnocení poskytovaných služeb mohou být předneseny prostřednictvím terminálů AskNow umístěných v recepci Janský Dvůr, u bufetu v Benátské hale a u vstupu do jídelny Centrum. Tyto připomínky, podněty a hodnocení jsou pravidelně měsíčně vyhodnocována a slouží k neustálému zlepšování kvality poskytované péče a dalších služeb. Stížnosti mohou být podány písemnou či ústní formou na sekretariátu ředitelství Lázní či manažerovi pro řízení kvality. Ponechá-li klient na sebe kontaktní údaj a bude-li stížnost vyhodnocena jako oprávněná, obdrží písemnou odpověď nejpozději do 30 dnů od obdržení stížnosti, není-li stížnost vyřízena přímo na místě.
- Všeobecné informace o ochraně osobních údajů, včetně uvedení práv klientů a kontaktních údajů na pověření pro ochranu osobních údajů, jsou k dispozici na webových stránkách Lázní a na recepci Janský Dvůr.
- Tento ubytovací řád je k dispozici na webových stránkách Lázní, na recepci Janský Dvůr a v jednotlivých pokojích hotelu Terra a klienti jsou povinni se s ním při vstupu od Lázní neprodleně seznámit.
- Klienti jsou povinni ubytovací řád dodržovat po celou dobu pobytu v Lázních. Opakované či závažné porušení pravidel ubytovacího řádu může být důvodem předčasného ukončení pobytu klienta ze strany Lázní.