

UBYTOVACÍ ŘÁD

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Ubytovací řád stanovuje základní podmínky pobytu hosta v ubytovacích objektech společnosti Lázně Luhačovice, a.s., a to: hotel Riviera, 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 Riviera a na pokojích.

2. CHECK IN – PŘÍJEM HOSTŮ

- 2.1. Příjem hostů je zajišťován na recepci hotelu společnosti. 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, předvolání na lázeňskou léčebně rehabilitační péči, poukázka nebo voucher od cestovní kanceláře či zaměstnavatele hosta apod.
- 2.3. Hosté jsou povinni uhradit cenu za ubytování, služby s ním spojené a poplatek z pobytu před poskytnutím první služby (tj. ubytování, stravování, léčení) s výjimkou ubytování, které je sjednáno v rámci jiné zvláštní smlouvy.
- 2.4. Hosté jsou odbaveni na recepci, kde vyplní registrační kartu, obdrží klíče od pokojů, hotelovou kartu a základní informace o pobytu. Hotelovou kartu jsou hosté povinni po celou dobu pobytu nosit stále s sebou, na požádání zaměstnance recepcie jsou povinni ji předložit.
- 2.5. Hosté užívají pokoj po dobu, která byla sjednána ve smlouvě, v den nástupu od 14:00 hodin, pokud nebylo dohodnuto jinak.
- 2.6. Na recepci jsou hostům poskytovány veškeré informace spojené s pobytem a poskytovanými službami.

3. CHECK OUT – ODHLÁŠENÍ Z POBYTU

- 3.1. V den ukončení pobytu hosté pokoj uvolní **do 9:00 hodin**, klíče odevzdají na recepci, zaplatí za hotelové služby sjednané na místě, případně vrátí věci, které měli od společnosti zapůjčené.
- 3.2. V případě, že host pokoj neuvolní do výše stanovené doby, bude mu společností účtována cena za další noc dle ceníku hotelového ubytování daného ubytovacího objektu.

4. STRAVOVÁNÍ

- 4.1. Stravování je pro hosty zajištěno v hotelové restauraci.
- 4.2. Do restaurace není dovolen vstup v županu, domácím nebo sportovním úboru.
- 4.3. Hostům není dovoleno odnášet z restaurace jídlo, nádobí a příbory.

5. UBYTOVÁNÍ

- 5.1. Ve všech prostorách ubytovacích objektů včetně balkonů i přilehlých venkovních prostor platí **přísný zákaz kouření (vč. elektronických cigaret)** a užívání otevřeného ohně (např. svíčky). Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených a označených venkovních prostorách. Nedodržení zákazu kouření je považováno za porušení tohoto řádu pod smluvní pokutou 5.000 Kč za každé porušení.

- 5.2. Je zakázáno ve všech ubytovacích objektech držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky nebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo hostu předepsáno lékařem.
- 5.3. Je **zakázáno vnášet zbraně** (nejenom střelné), střelivo a výbušniny do všech ubytovacích objektů společnosti.
- 5.4. 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 ubytovacím objektu musí být hostem využívány v souladu s obecnými bezpečnostními předpisy, platnými zákony, ČSN, návodem k obsluze a bezpečnostními předpisy každého konkrétního výrobku.
- 5.5. Je zakázáno používat poškozené elektrické spotřebiče, které jsou ve vybavení pokoje, a manipulovat s nimi. O poškození elektrických spotřebičů ubytovacího zařízení jsou hosté povinni bez zbytečného odkladu informovat společnost prostřednictvím zaměstnance recepcy.
- 5.6. Před každým odchodem z pokoje jsou hosté povinni uzavřít okna, vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče a uzamknout pokoj. Pokud jde o ubytovací objekt s nepřetržitou recepční službou, klíče od pokoje odevzdávají hosté na recepci, jinak si klíč ponechávají u sebe. Hosté odpovídají za předané klíče, neponechávají je v zámku dveří zvenčí a pokoj v době svého odpočinku a spánku uzamykají. Při ztrátě klíče uhradí hosté náklady na výměnu bezpečnostního zámku včetně potřebného množství klíčů.
- 5.7. 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.
- 5.8. Hosté mají možnost bezplatného připojení na Wi-Fi. Společnost negarantuje kvalitu signálu ve všech prostorách. Informace poskytne zaměstnanec recepcy.
- 5.9. Bez souhlasu pověřené osoby společnosti nejsou hosté oprávněni přemísťovat zařízení pokoje a společných prostor ubytovacího objektu.
- 5.10. Do pokojů a chodeb ubytovacího zařízení není dovoleno vnášet jízdní kola, různá sportovní nářadí a předměty, pro jejich úschovu jsou vyhrazené uzamykatelné prostory.
- 5.11. Vstup se zvířaty není do ubytovacích objektů 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.
- 5.12. Hosté jsou povinni dbát o to, aby ubytované nezletilé děti nebyly ponechány bez dozoru dospělých osob. Za případné škody v ubytovacím objektu i v jeho okolí způsobené dítětem nese plnou zodpovědnost host doprovázející nezletilé dítě.
- 5.13. Televizní programy jsou trvale naladěny na TV přístroji. Není dovoleno manipulovat s jejich nastavením.
- 5.14. Hosté mají právo užívat veškeré společné prostory ubytovacího objektu. Do společenských prostor ubytovacích objektů není dovolen vstup v županu, domácím nebo sportovním úboru.
- 5.15. V ubytovacím objektu je zakázán pohyb elektrických vozíků – skútrů. Ubytovací objekt zajistí úschovu těchto vozíků pouze v případě, že bude mít volnou kapacitu. Hosté jsou povinni respektovat pokyny zaměstnanců ubytovacího objektu týkající se nabíjení baterií vozíků. Nedodržení tohoto ustanovení je považováno za porušení řádu pod smluvní pokutou ve výši 5.000 Kč. Nabíjení elektrických vozíků – skútrů je zpoplatněno, cena je uvedena v aktuálním ceníku, který je k dispozici na recepci.

6. SLUŽBY

- 6.1. Hosté mají možnost využívat další služby, které ubytovací objekt poskytuje (např. bazén, praní a žehlení prádla, kadeřnictví a další).

- 6.2. 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.
- 6.3. Ceny za služby jsou uvedeny v aktuálním ceníku, který je k dispozici na recepci.
- 6.4. Hosté čerpající léčebné procedury jsou povinni dodržovat Léčebný řád, který je k dispozici na recepcích ubytovacích objektů, v oddělení časování a balneoprovozech a na pokojích.

7. DOBA NOČNÍHO KLIDU

- 7.1. Hosté jsou povinni dodržovat v ubytovacích objektech noční klid v době od 22:00 do 6:00 hodin.
- 7.2. 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.

8. HYGIENA

- 8.1. Hosté jsou povinni dodržovat hygienické standardy.
- 8.2. Praní a sušení prádla na pokojích není dovoleno, s výjimkou drobného osobního prádla. Není dovoleno sušit prádlo na balkonech a v oknech ubytovacích objektů.
- 8.3. Úklid pokojů a společných prostor je prováděn v rozsahu stanoveném vnitřních provozním předpisem ubytovacího objektu.
- 8.4. Výměna froté prádla (ručník, osuška, předložka) se provádí u KLP a samoplátců 2x týdně, zpravidla ve čtvrtek a neděli.
- 8.5. Výměna ložního prádla (povlak na polštář, peřinu a prostěradlo) se provádí u KLP 10.den pobytu, u samoplátců po 7 dnech pobytu.
- 8.6. **Ceník nadstandartního výměnu prádla:**
Sada (ručník, osuška, předložka) 60 Kč, výměna pouze 1 kusu 20 Kč.
Sada (povlak na polštář, peřinu a prostěradlo) 70 Kč, výměna pouze 1 ks 25 Kč

Rozhodnutí, zda se jedná o standardní výměnu nebo výměnu za poplatek provede vedoucí housekeepingu.

9. NÁVŠTĚVY HOSTŮ

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

10. ŠKODY

- 10.1. O poškození vybavení pokoje jsou hosté povinni bez zbytečného odkladu informovat společnost prostřednictvím zaměstnance recepce.
- 10.2. 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.
- 10.3. Pro bezpečné uložení cenností, peněz a šperků jsou na pokojích ubytovacího objektu uzamykatelné skříňky nebo bezpečnostní schránky a v recepci trezor.
- 10.4. Zařízení ubytovacího objektu, 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 o způsobené škodě.

- 10.5. Hosté odpovídají za škodu jimi způsobenou společností podle platných právních předpisů České republiky, zejména občanského zákoníku 89/2012 Sb.
- 10.6. Hosté jsou povinni oznámit společnosti vzniklou škodu na vnesených věcech bez zbytečného odkladu po zjištění, a to na recepci ubytovacího objektu. 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.
- 10.7. V případě zjištění požáru, úniku vody nebo plynu, jsou hosté povinni tuto skutečnost okamžitě oznámit na recepci a bude-li to nutné, ubytovací objekt okamžitě opustit po trase vyznačené v únikovém plánu. Požární plán ubytovacího objektu s vyznačením únikových cest je vyvěšen na chodbách ubytovacího objektu s uvedením důležitých telefonních čísel v případě hrozícího nebezpečí.

11. REKLAMACE, PODNĚTY A STÍŽNOSTI

- 11.1. Způsob a podmínky uplatňování nároků hostů se řídí Reklamačním řádem společnosti.
- 11.2. 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.

12. KAMEROVÝ SYSTÉM

- 12.1. Společnost provozuje kamerový systém se záznamem, kterým jsou sledovány vyhrazené prostory některých ubytovacích objektů. Kamery jsou umístěny zejména u vstupních dveří a v chodbách ubytovacích objektů.
- 12.2. O používání kamerového systému jsou hosté informováni tabulkami umístěnými na vstupu příslušných ubytovacích objektů.
- 12.3. Záznamy z kamer jsou vedeny v souladu s platnou legislativou.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. 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.
- 13.2. Společnost má právo odstoupit od smlouvy v případech, kdy host i přes opakované upozornění porušuje své povinnosti a nedodrжуje ustanovení tohoto řádu.
- 13.3. Hosté jsou dále povinni se řídit Všeobecnými obchodními podmínkami.

Přejeme Vám příjemný pobyt.

V Luhačovicích dne 1.1.2026

Ing. Martina Černá
ředitelka hotelu