



Návštěvní řád a bezpečnostní podmínky NORDIC SPA ***(Veřejná část Provozního řádu – ČÁST A)***

Tento dokument představuje veřejnou část Provozního řádu NORDIC SPA **(A)**.
Interní část **(B)** je dostupná orgánům dozoru u provozovatele.

Provozní řád (dále jen „**Řád**“) stanoví závazné podmínky bezpečného a hygienicky nezávadného provozu privátního wellness NORDIC SPA (dále jen „**Wellness**“). Vstupem do Wellness a/nebo provedením rezervace každý návštěvník potvrzuje, že se s tímto Řádem seznámil, rozumí mu a souhlasí s jeho dodržováním. Provozovatel je oprávněn Řád aktualizovat. Aktuální verze je vždy dostupná na recepci, ve wellness a na webu.

Identifikační údaje provozovatele

Provozovatel: Hotel Fénix s.r.o.

Sídlo: Ještědská 279, Liberec 19, 460 08

Provozovna: Ještědská 279, Liberec 19, 460 08

IČ: 10918671

Odpovědná osoba za provoz Wellness: Michal Medek

Recepce (rezervace/incidenty): +420 774 108 430, info@hotelfenix.cz

Web: www.hotelfenix.cz | www.nordicspa.cz

1) Kontakty a nouzové postupy

Důležitá čísla: Hasiči 150 | ZZS 155 | Policie 158 | IZS 112

Lékárnička: recepce hotelu (dostupná 24/7).

Hlášení událostí: Každý úraz, nevolnost, podezření na závadu technologie nebo kontaminaci vody hlase **ihned** recepci. Provozovatel vede **Knihu úrazů** a **Provozní deník**.

Evakuace: Řiďte se evakuačními piktogramy a pokyny obsluhy.

Shromaždiště: Před hlavním vstupem do hotelu.

2) Provozní doba, kapacita, rezervace a storno

Provozní doba: nonstop (změny vyhrazeny).

Kapacitní limit privátní zóny: max. 6 osob

Rezervace: online (web), e-mailem nebo osobně na recepci. Rezervace je závazná po potvrzení provozovatelem a úhradě platby. Potvrzení obdrží návštěvník e-mailem.

Storno podmínky:

Zrušení nebo změna více než 72 hodin předem: storno poplatek 20 %

Zrušení méně než 72 hodin předem: storno poplatek 100 %

Pozastavení provozu: V případě poruchy technologie, sanitace, nařízení orgánů veřejného zdraví či jiné překážky může provozovatel službu pozastavit a nabídnout náhradní termín nebo poměrnou refundaci. Provozovatel neodpovídá za nepřímé škody (ušlý zisk apod.).

3) Vstupní podmínky a odpovědnost

Vstup do wellness je možný pouze s platnou rezervací.

Věkové limity:

Děti do 9 let: vstup zakázán.

Děti a mladiství do 12 let: vždy pouze v doprovodu osoby starší 18 let; doprovod odpovídá za jejich bezpečnost a škody.

Zdravotní způsobilost: Sauny a vířivka jsou určeny primárně zdravým osobám. Kardiaci, hypertonici, těhotné, osoby s akutními onemocněními a kožními defekty by měli využít **konzultovat s lékařem**. Vstup je na vlastní odpovědnost.

Zákaz vstupu: osoby s infekčními, kožními či střevními onemocněními, v karanténě, pod vlivem alkoholu/drog, se zvířaty, se skleněnými/ostrými předměty, se žvýkačkou.

4) Práva a povinnosti návštěvníků

- Návštěvník má právo užívat pouze prostory a služby, které objednal a uhradil.
- Před vstupem do saun a vířivky je povinné se osprchovat a umýt mýdlem.
- Do sauny se vstupuje bez oblečení a bez plavek, vždy suchý – není dovoleno vstupovat mokrý po sprše nebo po pobytu ve vířivce. Vlhkost narušuje dřevěné obložení a mění klima sauny.
- Pobyt v sauně má, je-li to možné, probíhat vleže. Všechny části těla musí být podloženy prostěradlem nebo ručníkem, aby nedocházelo ke kontaktu holé kůže s dřevěnými lavicemi či stěnami. Pokud host sedí na vyšších lavicích, musí mít podloženy i nohy.
- Škody způsobené z viny návštěvníka se hradí v **plné výši**, včetně nákladů na servis, odstávky a mimořádný úklid.

- Návštěvníci jsou povinni prostory wellness opustit v čase konce rezervace.
- V celém prostoru wellness platí zvýšené riziko uklouznutí, proto je každý návštěvník povinen se pohybovat pomalu a zvolna, aby předešel možnosti úrazu sobě či ostatním. Po prostorech wellness je doporučeno se pohybovat bos, popřípadě ve vlastní čisté ochranné obuvi s protiskluzovou úpravou. Host je zároveň povinen se po opuštění vířivky nebo sprchy bezodkladně osušit do ručníku nebo osušky, aby následně neroznášel vodu po prostoru wellness, čímž by mohlo dojít ke zvýšení rizika uklouznutí či zranění.
- Konzumace alkoholických nápojů ve wellness není zakázána. Návštěvník však bere na vědomí, že požití alkoholu může ovlivnit jeho úsudek, koordinaci a vnímání tepla, čímž dochází ke zvýšenému riziku úrazu či zranění. V takovém případě provozovatel nenese odpovědnost za újmu na zdraví ani majetku, která vznikne v souvislosti s požitím alkoholu během pobytu ve wellness.
- Při úrazech, poraněních a nevolnosti je nutné přivolat obsluhu, která případně přivolá lékařskou pomoc. Provozovatel wellness nenese odpovědnost za poranění a úrazy, které si způsobili návštěvníci sami svou neopatrností.

5) Zakázané činnosti a sankce

Je zakázáno: kouření/vapování, hlučná hudba po 22:00, běhání, znečišťování, vnášení vlastních nápojů a jídel (mimo vody), skla a ostrých předmětů, kosmetických olejů a krémů do vířivky/saun, skákání a potápění ve vířivce, přelévání vody, přemísťování nábytku. Za porušení může provozovatel uložit **smluvní pokutu až 5 000 Kč** (zejména kouření/ohrožení bezpečnosti) a požadovat náhradu škody.

V případě, že je návštěvník zjevně pod vlivem alkoholu, omamných nebo psychotropních látek, může mu být vstup do wellness odepřen. Takovému návštěvníkovi nevzniká nárok na náhradu, refundaci ani přeobjednání rezervace, neboť služba byla znemožněna z důvodu na jeho straně.

6) Vířivka

Návštěvník je povinen do vířivky **vstupovat pomalu a jednotlivě**, tak, aby **nedocházelo k prudkému vytlačení vody** z vany. Voda musí mít čas **postupně odtékat přes přepadové kanálky**. Během pobytu ve vířivce se návštěvník **chová klidně a ohleduplně**, aby nedošlo k **přetečení vody do prostoru wellness**.

V případě, že voda z vířivky přeteče, je návštěvník povinen **bezodkladně použít stěrku umístěnou v šatně wellness** a vodu **setřít do nejbližších odtokových kanálků**, aby předešel **riziku uklouznutí nebo jinému úrazu**.

7) Chování, vymahatelnost a vyloučení z návštěvy

Návštěvník je povinen dbát pokynů obsluhy. V případě porušení Řádu nebo neuposlechnutí pokynů může být návštěvník **bez nároku na náhradu** vykázán. V závažných případech bude přivolána Policie ČR.

8) Odpovědnost, škody, ztráty a nálezy

- **Věci vnesené/odložené:** Provozovatel neodpovídá za cennosti neuložené proti potvrzení na recepci.
- **Škody:** Host hradí škody jím způsobené v plné výši (včetně servisu, materiálu, práce, odstávky).

9) Ochrana osobních údajů a kamerový systém

- **Zpracování osobních údajů:** za účelem rezervací, vyúčtování a ochrany majetku/bezpečnosti. Rozsah, právní titul, doba uchování a práva subjektů údajů jsou popsány v dokumentu **Zásady zpracování osobních údajů** (k dispozici na recepci a webu).

10) Minibar, konzumace a kauce na škody

- Konzumace z minibaru je účtována dle aktuálního ceníku a hradí se při odchodu na recepci (hotově/kartou).
- Provozovatel může vyžadovat uhrazení kauce na škody až do výše 10.000 Kč

11) Dárkové poukazy

Poukazy je nutné **uplatnit i využít** (služba vykonána) do data platnosti uvedeného na poukazu. Po expiraci nárok zaniká.

12) Závěrečná ustanovení

Provozovatel si vyhrazuje právo měnit provozní dobu i podmínky tohoto Řádu.

Účinnost řádu od: 1.1.2023

V Liberci dne: 1.1.2023