

# NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD

Krkonošské Wellness

Aparthotel Svatý Vavřinec

Provozovatel:

Vavřinec group s.r.o.

Pec pod Sněžkou 355

IČ: 07247516

e-mail: [hotel@svatyvavrinec.cz](mailto:hotel@svatyvavrinec.cz)

telefon: +420 491 481 655

# Návštěvní řád Krkonošského Wellness v Aparthotelu Svatý Vavřinec v Peci pod Sněžkou

## I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Návštěvní řád slouží k zajištění bezpečného a hygienicky nezávadného provozu Wellness a musí být všemi návštěvníky dodržován.
2. Návštěvníci jsou povinni se před vstupem do prostor Wellness seznámit s Návštěvním řádem. Návštěvní řád je zveřejněn u recepce a na webových stránkách hotelu.
3. Zaplacením vstupného (v ceně ubytování, jednorázového, abonentního apod.) a vstupem do prostor Wellness souhlasí návštěvníci s Návštěvním řádem. Po celou dobu pobytu se návštěvníci řídí tímto Návštěvním řádem a aktuálními provozními pokyny a dbají pokynů zaměstnanců Wellness.
4. Návštěvní řád doplňuje platné právní předpisy k ochraně zdraví a bezpečnosti návštěvníků Wellness a musí být návštěvníky dodržován.

## II. VSTUP DO PROSTOR WELLNESS

1. Vstup do Wellness je umožněn pouze v otevírací době, která je vždy vyznačena u recepce a na webových stránkách hotelu, a to s platnou vstupenkou.
2. Ceny vstupného a platební podmínky jsou stanoveny platným ceníkem, zveřejněným u recepce a na webových stránkách hotelu. Zde jsou uvedeny i možnosti zvýhodněného vstupného pro děti, apod. Nárok na slevu se prokazuje předložením platného dokladu (studentský průkaz, občanský průkaz, průkaz ZTP nebo ZTP/P apod.).
3. K platné vstupence do Wellnessu obdrží návštěvníci čip, který umožňuje uzamknout skříňku na cennosti a šatní skříňku, kontrolu zbývajících času do konce platnosti vstupenky a dále bezhotovostní platby za občerstvení a doplňkové služby.
4. Návštěvníci jsou povinni mít čip připevněn na ruce po celou dobu pobytu v návštěvních zónách kryté části.
5. Veškeré čipy vydané k zakoupenému jednorázovému vstupnému jsou majetkem Wellness a návštěvníci jsou povinni je vrátit v recepci při odchodu z areálu.
6. Platnost jednorázové vstupenky začíná a končí průchodem při vstupu a výstupu u recepce Wellness.
7. Návštěvníci jsou povinni uchovat účtenku o zakoupení jednorázového vstupného po celou dobu pobytu v Wellness.

8. Prodej vstupenek začíná otevřením Wellness a poslední vstup s jednorázovou vstupenkou do prostor je umožněn 60 min před koncem otevírací doby.
9. Návštěvníci jsou povinni opustit prostory Wellness nejpozději do konce otevírací doby.
10. Za ztracené nebo nepoužité vstupenky s prošlou dobou platnosti se náhrada neposkytuje.

### **III. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO VSTUP DO PROSTORU WELLNESS**

1. Nezletilé osoby mají povolen vstup a pobyt v prostoru Wellness pouze pod stálým dohledem dospělé osoby.
2. Děti do 12 let mají povolen vstup pouze do 18:00 hod.
3. Dětem od 1 do 3 let je povolen vstup do vířivek jen v plenkových plavkách, které jsou v pase a nohavicích opatřeny gumičkou, ale vždy pod dohledem odpovědné osoby.
4. Dětem do 1 roku je zakázán vstup do vířivek.
5. Dospělí mohou brát děti do věku 7 let včetně bez ohledu na pohlaví do pánské i dámské části sociálního zařízení (sprch, WC).

### **IV. ODKLÁDÁNÍ OSOBNÍCH VĚCÍ**

1. Návštěvníci jsou povinni před vstupem do Wellness uložit své osobní věci do uzamykatelných skříněk.
2. Peníze, platební karty, doklady, klíče, mobilní telefony, hodinky a jiné cenné předměty denní potřeby se ukládají do uzamykatelných skříněk na cennosti.
3. Ošacení a obuv se ukládá vždy do uzamykatelných skříněk v šatnách. Návštěvníci jsou povinni uzamknout skříňku pomocí čipových hodinek a zkontrolovat řádné uzamčení skříňky. Při odchodu z areálu nechají návštěvníci prázdnou skříňku odemčenou.
4. Do prostor Wellness je zakázáno vnášet neobvykle vysokou finanční hotovost a neobvykle cenné předměty.
5. Provozovatel Wellness neručí za věci, které návštěvníci odloží mimo uzamykatelné skříňky nebo do neuzamčené skříňky. Nalezené předměty se ukládají v recepci Wellness po dobu 14 dnů.

## **V. VNÁŠENÍ PŘEDMĚTŮ DO WELLNESS**

1. Do sprch a návštěvních zón nesmějí návštěvníci vnášet žádné předměty mimo ručníku, mýdla a šampónu, čisté plážové obuvi, županu, nutných zdravotních kompenzačních pomůcek.
2. Povolené předměty vnesené do návštěvních zón, nejsou-li užívány, odkládají návštěvníci do odkládacích boxů. Je zakázáno odkládat tyto předměty na lehátka pro jejich rezervaci.
3. Ve Wellness, je zakázáno používat mobilní telefony, tablety, počítače, kamery, fotoaparáty a jakékoliv dalšími přístroje umožňujícími pořízení obrazového záznamu s výjimkou prostoru saunabaru, kde však může personál omezit používání těchto zařízení.

## **VI. OSOBNÍ HYGIENA**

1. Všichni návštěvníci jsou povinni před vstupem do návštěvních zón provést osobní hygienu. Ve sprše řádně omýt celé tělo mýdlem a vodou, a to bez plavek.
2. Návštěvníkům vstupujícím ze sprch do návštěvnické zóny je vstup povolen výhradně naboso, případně v čisté plážové obuvi.
3. Návštěvník jakékoliv sauny nebo parní kabiny se musí před vstupem do bazénu vždy řádně osprchovat a před vstupem do Finské sauny nebo Bio sauny se i řádně osušit.
4. Do prostoru šaten je vstup ze sprch povolen až po řádném osušení.
5. Masáže pomocí kartáče, ručních žinek, holení, stříhání a barvení vlasů je v prostorách celého Krkonošského wellness z hygienických důvodů striktně zakázáno.

## **VII. PRÁVA A POVINNOSTI NÁVŠTĚVNÍKŮ**

1. Návštěvníci jsou povinni dbát zvýšené opatrnosti při ochraně svého zdraví a svého majetku, a to zejména s ohledem na rizika spojená s provozem areálu Wellness. Zároveň jsou povinni dbát ohleduplnosti k ostatním návštěvníkům.
2. Návštěvníci jsou povinni dodržovat pokyny informačního systému a značení, nesmí je poškozovat, znečišťovat ani odstraňovat.
3. V případě zneužívání, úmyslného znečišťování, poškozování nebo odstraňování zařízení a vybavení Wellness návštěvníky, odpovídají tito návštěvníci za vzniklou škodu. V případě, že návštěvníci svým chováním způsobí Wellness hmotnou škodu, uplatní provozovatel nárok na náhradu vzniklé škody v souladu s platnou legislativou.

4. Případná přání, upozornění a stížnosti mohou návštěvníci oznámit v recepci Wellness. Návštěvníci mají právo podat písemný podnět k rukám ředitele hotelu.
5. Zachovávat čistotu na všech místech Wellness a použité prádlo nebo odpadky vyhazovat jen do určených nádob.

## **VIII. PRÁVA PROVOZOVATELE**

1. Provozovatel si vyhrazuje právo omezovat provoz nebo zcela uzavírat jednotlivé atrakce při vyhrazení prostoru dle provozní potřeby, při nutné údržbě, při výpadku dodávky energií nebo v jiných odůvodněných případech. Informace o omezení provozu je vždy zveřejněna na recepci, na internetových stránkách Wellness a v místě omezení. V takovém případě nemají návštěvníci nárok na finanční kompenzaci.
2. Provozovatel si vyhrazuje právo omezit vstup návštěvníků:
  - a) do areálu při naplnění celkové kapacity areálu
  - b) do jednotlivých návštěvních zón při naplnění kapacity návštěvních zón nebo při pořádání akcí pro určitou cílovou skupinu (např. wellness pro ženy, speciální eventy apod.),
  - c) do saunových kabin při naplnění jejich kapacity nebo při pořádání akcí pro určitou cílovou skupinu (např. saunové ceremoniály apod.).
3. Provozovatel si vyhrazuje právo spouštět atrakce v časových intervalech dle návštěvnosti zařízení. V takovém případě nemají návštěvníci nárok na finanční kompenzaci.
4. Z prostor Wellness budou bez nároku na vrácení vstupného vykázáni návštěvníci, kteří přes napomenutí nebudou dodržovat ustanovení tohoto Návštěvního řádu, neuposlechnou pokynů odpovědných zaměstnanců nebo se budou chovat jiným nevhodným způsobem. Neopustí-li v takových případech návštěvníci areál na vyzvání, může odpovědný zaměstnanec požádat o zakročení příslušný orgán veřejné moci.
5. Provozovatel Wellness je oprávněn v souladu s ustanovením § 14 zákona 89/2012 Sb. Občanský zákoník, v platném znění, využít práva svépomoci a aktivně odvrátit, přiměřeným způsobem, neoprávněný zásah návštěvníků do práv svých i třetích osob (např. nezaplacení, odcizení, poškození cizí věci, ublížení na zdraví apod.) a obrátit se bez zbytečného odkladu na příslušný orgán veřejné moci.

## **IX. MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI**

1. Úraz hlásí návštěvníci na recepci Wellness.
2. Lékárnička vybavená pro poskytnutí první pomoci je uložena na recepci Wellness.
3. O úrazu bude sepsán protokol, ve kterém budou uvedeny podstatné okolnosti, za nichž došlo k úrazu, a další skutečnosti rozhodné pro posouzení odpovědnosti za vzniklou újmu na zdraví. Takto vyplněný protokol podepíše zraněný či odpovědná osoba a zástupce provozovatele Wellness. Návštěvníci jsou povinni poskytnout pravdivé a úplné údaje nezbytné k identifikaci své osoby.
4. Wellness neodpovídá za úrazy, které si způsobili návštěvníci nedodržením Návštěvního řádu, Provozních řádů atrakcí a služeb, Zvláštních ustanovení pro wellness nebo pokynů zaměstnanců Wellness a dále svou neopatrností či nedbalostí či činnostmi třetí osoby.
5. Mimořádnou událost hlásí návštěvníci kterémukoli zaměstnanci Wellness.
6. O mimořádné události může být sepsán protokol, ve kterém budou uvedeny podstatné okolnosti a další skutečnosti rozhodné pro posouzení odpovědnosti za případnou vzniklou škodu. Takto vyplněný protokol podepíše ohlašovatel a zástupce provozovatele Wellness. Návštěvníci jsou povinni poskytnout pravdivé a úplné údaje nezbytné k identifikaci své osoby.
7. Úraz a mimořádná událost musí být oznámena bezprostředně, kdy došlo k jejímu vzniku a to, pokud možno do konce platnosti zakoupené vstupenky tak, aby mohly být řádně a včas zjištěny a prošetřeny okolnosti, za nichž došlo ke vzniku škody na zdraví. Návštěvníci Wellness se zavazují poskytnout provozovateli součinnost potřebnou ke zjištění všech rozhodných skutečností nezbytných pro posouzení odpovědnosti za způsobenou škodu. Provozovatel Wellness nenes odpovědnost za řádné zjištění rozhodných skutečností, pokud nebyla škoda oznámena v souladu s předchozími větami, nebo návštěvníci nesplnili svou povinnost poskytnout potřebnou součinnost.

## **X. OMEZENÍ VSTUPU DO PROSTORU WELLNESS**

1. Vstup do prostoru Wellness je zakázán osobám pod vlivem alkoholu, léků ovlivňujících pozornost, drog a omamných látek.
2. Provozovatel si vyhrazuje právo nevpuštět do areálu osoby zjevně nezpůsobilé k pobytu v Wellness, pokud je důvodné podezření, že by jejich pobyt ohrožoval bezpečnost osob samotných či ostatních návštěvníků, základní práva ostatních návštěvníků, dobré mravy, klid a pořádek v prostorách Wellness.
3. Wellness smí používat zásadně jen zdravé osoby a na vlastní nebezpečí. Osobám trpícím následujícími nemocemi je použití saun a jiných wellness zařízení saunové části zakázán:
  - závažná a rozsáhlá kožní onemocnění

- septické infekce
- akutní virové infekce (např. chřipka)
- akutní zánětlivá onemocnění vnitřních orgánů
- akutní a nedoléčená tuberkulóza plic
- zánětlivá srdeční onemocnění
- akutní srdeční infarkt
- poruchy krevního oběhu
- záchvatová onemocnění, např. epilepsie
- lidé v období prvních 3 měsíců záchvatu mrtvice
- zánět žil
- těžké poruchy vegetativního nervového systému doprovázené vysokou labilitou krevního oběhu
- zánětlivá a pasivní kožní onemocnění a ekzémy

4. O vhodnosti návštěvy Wellness po vážné chorobě, lékařském zákroku či v případě jakýchkoliv pochybností, se poradte se svým lékařem.

5. Do všech prostor Wellness nemají přístup osoby vyjmenované výše a dále zejména osoby zapáchající, osoby s nedostatečnými hygienickými návyky a takové osoby, které svou přítomností omezují nebo zásadně znepříjemňují nerušený pobyt ostatních návštěvníků. Osoby, které svým chováním obtěžují ostatní návštěvníky, ohrožují mravní výchovu mládeže, porušují zásady osobní hygieny, budou z prostor saun bez nároku na náhradu vykázány.

6. Vstup do návštěvnické zóny je zakázán osobám s předměty upevněnými na těle, které mohou být příčinou úrazu, poškodit zařízení Wellness nebo se mohou z těla uvolnit (např. náušnice, řetízky, piercing apod.).

7. Vstup do návštěvních zón je zakázán osobám s obarvenými vlasy, pakliže barva pouští.

8. Do prostor Wellness je povolen vstup s kompenzačními pomůckami jako jsou např. invalidní vozíky pro imobilní osoby, pokud se osoby používající invalidní vozíky prokážou platnou průkazkou OZP s označením ZTP/P. Osobám užívajícím francouzské hole, dlahy, protézy, ortézy či jiné hygienicky závadné předměty je vstup do návštěvních zón povolen pouze po jejich desinfikování.

## **XI. OMEZENÍ NUTNÁ K ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI A ZÁKLADNÍCH PRÁV NÁVŠTĚVNÍKŮ**

1. Návštěvníci nesmí činit nic, co by bylo v rozporu s dobrými mravy či ohrožovalo bezpečnost jich samých a ostatních návštěvníků nebo narušovalo klid a pořádek v prostoru Wellness.
2. Ve vnitřním areálu platí celoroční zákaz kouření všech tabákových výrobků včetně zahříváných tabákových výrobků, elektronických cigaret apod.
3. Do areálu Wellness je zakázáno vnášet skleněné obaly a jiné předměty vytvářející po rozbití střepy, alkoholické nápoje, drogy, omamné látky, zbraně, chemikálie, hořlaviny, toxické látky apod.
4. Je zakázáno užívání zásuvek pro napájení vlastních elektrospotřebičů. Povoleno je pouze užití zásuvek v šatnách pro napájení vlastních fénů na vlasy.
5. Je zakázáno přemísťovat mobiliář Wellness (židle, stoly, lehátka apod.).
6. Návštěvníci respektují intimní zóny Wellness (sprchy a toalety) dle pohlaví.
7. Návštěvníci jsou povinni se v areálu pohybovat pomalu a opatrně, aby neuklouzli, popřípadě nezranili sebe nebo jiné návštěvníky.
8. Konzumace potravin a nápojů je povolena pouze ve vymezených prostorách Wellness – u občerstvení recepce.
9. Návštěvníkům je zakázáno znečišťovat vodu a ostatní prostory Wellness zejména močením, pliváním a smrkáním do vody nebo do přepadových žlabů bazénu, odhazováním žvýkaček a odpadků či používáním mýdla a dalších hygienických prostředků mimo sprchy.
10. Bez povolení provozovatele Wellness je zakázáno v prostoru Wellness vykonávat jakoukoli formu propagační činnosti včetně distribuce propagačních materiálů a dále provozovat podnikatelskou činnost, zejména prodej výrobků, zboží a služeb.

## **XII. POKYNY PRO NÁVŠTĚVNÍKY WELLNESS (Saun)**

1. Prostory sauny jsou vyhrazeny jako smíšená intimní zóna společná pro dámy i pány.
2. Celý prostor je od 18.00 bez plavkový, s tím, že v prostoru saunabaru, odpočíváren apod. se návštěvníci zahalují do prostěradel, županů apod. Do této doby je provoz kombinovaný (zákazníci v plavkách a nazí).
3. Každý návštěvník saun obdrží při zaplacení vstupného rovněž čisté prostěradlo a ručník od obsluhy na recepci, které při odchodu vrací do košů na špinavé prádlo na hlavní recepci nebo na recepci saun.



4. V ostatních částech saun je přípustné pobývat pouze v čistém prádle do saun (osuška, prostěradlo, případně župan).
5. Ve vybraných prostorách Saun probíhají saunové ceremoniály podle vyvěšeného rozvrhu. V případě, že probíhá ceremoniál, návštěvníci jsou povinni se řídit pokyny saunaře a umožnit nerušený průběh procedury.
6. Vstup do saunové kabiny je povolen pouze s prádlem do sauny. Před použitím lehátka nebo lavice sauny (s dřevěnými lavicemi) je nutno rozložit pod sebe dostatečně velkou podložku (prostěradlo, velkou osušku). Podložku je nutno použít i pod nohy tak, aby pot nemohl znečistit lavice či jiné dřevěné části kabiny. Do parní kabiny (s lavicemi obložené keramikou) je vstup bez prádla a před usazením se vždy omývá sedák oplachovou hadicí.
7. Polévání kamen v saunové kabině provádí zásadně příslušný personál. Je zakázáno používat vlastní saunovací přísady. Podložky se nesmí odkládat v blízkosti kamen (nebezpečí požáru).
8. Návštěvníci sauny musí vzít na vědomí, že na různých místech sauna kabiny je různá teplota. Je zakázáno dotýkat se teplovodných, zejména kovových a skleněných částí, jakož i výparníků páry a samotných topidel.
9. Obzvláštní opatrnost se vyžaduje při vstupu na plochy v různých výškových úrovních, nejsou-li opatřeny zábradlím.
10. V případě nouze nebo akutního stavu (zdravotní obtíže, změna vědomí) ostatní zákazníci informují neprodleně obsluhu.
11. Před použitím lehátka nebo lavice v odpočinkovém prostoru saun je nutno rozložit pod sebe dostatečně velkou podložku (např. osušku, koupací plášť nebo prostěradlo).
12. Návštěvníci saun se musí ve všech prostorách chovat tak, aby neobtěžovali ostatní návštěvníky.
13. V odpočinkovém prostoru tiché odpočívárny musí návštěvníci sauny zachovávat klid.
14. Z ohleduplnosti k ostatním návštěvníkům saun a v zájmu zabránění úrazům je zakázáno skákání do vířivek.
15. Přizpůsobte rychlost a změny pohybu v mokřém provozu tak, aby nedošlo k uklouznutí, zejména ve sprchách, ve venkovních prostorách v období mrazivého počasí apod.
16. Návštěvníci wellness mohou čerpat občerstvení v prostorách saunabaru, kde útrata se načítá na čip a hradí se při odchodu na hlavní recepci.
17. Občerstvení v podobě tekutin v příslušných nerozbitných obalech mohou odnášet i do odpočinkové části Wellness.
18. Při přenosu občerstvení, jeho konzumaci apod. je nutné dbát opatrnosti při jeho rozlívání, vysypání apod.

19. Vstup do prostoru občerstvení je z estetických a hygienických důvodů povolen jen v přiměřeném účelném oděvu (např. koupací plášť – župan, zahalení do prostěradla či osušky).

20. Případné znečištění podlahy, stolů apod je nutné okamžitě oznámit obsluze, aby proběhl neprodleně úklid.

### **XIII. KAMEROVÝ SYSTÉM**

1. Prostory Wellness u recepcie jsou monitorovány kamerovým systémem. Kamerový systém je zřízen k zajištění ochrany života a zdraví návštěvníků Wellness a k zajištění ochrany majetku. Správcem kamerového systému je Vavřinec Group s.r.o.. Zpracování osobních údajů je v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo také GDPR).

### **XIV. OSTATNÍ**

1. ČIP = elektronická vstupenka / Čip (čipové hodinky) je vstupní a uzamykací médium, které jako výpůjčku obdrží každý platící návštěvník proti zaplacení vstupného. Při odchodu je návštěvník povinen zapůjčený čip vrátit. V případě nevrácení čipu provozovatel uplatňuje nárok na náhradu škody ve výši 750,- Kč. Tato částka bude návštěvníkovi vrácena zpět, bude-li čip nalezen do 14 dnů od zjištění ztráty. Vracená částka bude snížena o vyúčtování debetu za přečerpané služby. Pokud návštěvník čip ztratí, požádá o vydání obsahu skříňky na recepci. V případě, že se návštěvník nemůže prokázat průkazem totožnosti, bude mu obsah skříňky vydán za asistence Policie ČR. Na Čipu je nastaven kredit pro čerpání dodatečných služeb v areálu (např. možnost platby za masáž, možnost hradit čipem občerstvení či zapůjčení např. dalšího prádla. Kredit na čipu pro dospělé je stanoven ve výši 500 Kč a kredit na čipu pro děti je stanoven ve výši 200 Kč.

2. Prádlo k zapůjčení

Prádlo je možné vypůjčit za poplatek podle platného ceníku nad rámec standardně vydávaného prádla zákazníkům při vstupu. Při odchodu je návštěvník povinen vypůjčené prádlo vrátit. V případě nevrácení prádla provozovatel uplatňuje nárok na uhrazení poplatku ve výši podle sazebníku zařízení, který je k dispozici v recepci.

Návštěvní řád platný a účinný od 1.9.2024

.....

Martin Venglář

ředitel Apartohotelu