

# PREVÁDZKOVÝ PORIADOK

Hotel Piešťany

Adama Trajana 2

92101 Piešťany

Identifikačné údaje vlastníka:

HPN, s.r.o.

Hlohovská cesta 348/44

95501 Nemčice

IČO: 50 04 45 08

Identifikačné údaje prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia:

HPN, s.r.o.

Hlohovská cesta 348/44

95501 Nemčice

IČO: 50 04 45 08

Zapísaný v OR okresného súdu v Nitre, vl. č. 39757/N

Zaradenie: Hotel s 1hviezdou

## I. PREVÁDZKOVÝ PORIADOK

### 1. Prevádzkový poriadok Hotela Piešťany v Piešťanoch (ďalej len zariadenie) určuje:

a) hygienické a protiepidemiologické zásady a opatrenia. Pri poskytovaní ubytovacích služieb je nutné ich dodržiavať. Služby ubytovaným hosťom sa môžu poskytovať výlučne iba v zariadeniach schválených orgánom na ochranu zdravia.

b) na predchádzanie vzniku ohniska a šírenia prenosných ochorení je nevyhnutné dodržiavať pravidlá a zásady bezpečnosti práce, základné zásady hygienicko - prevádzkového režimu a osobnej hygieny ich pracovníkov.

c) kontrola dodržiavania týchto zásad je v pôsobnosti orgánov štátnej zdravotnej správy a ich výkonných zariadení.

## **2. Druh a spôsob poskytovania ubytovacích služieb**

V zariadení sa poskytuje ubytovanie bez časového obmedzenia.

Dispozičné riešenie:

- 1. NP – recepcia, vstupné priestory, reštaurácia, terasa, toalety , sklad použitej bielizne, sklad čistej bielizne

- 2.-6. NP – ubytovacia časť s 2 a 3 posteľovými izbami, príručné sklady na bielizeň

Celkom 363 pevných lôžok (253 hotelová časť + 110 turistická časť)

Každá izba je vybavená príslušným počtom lôžok, účelným nábytkom, stolom, stoličkami, alebo kreslami nočnými stolíkmi/poličkami s nočnými lampami, izby sú vybavené TV prijímačom so satelitným príjmom, sociálnym zariadením (umývadlo, sprchovací kút, WC), šatník. Vybavenosť izieb, predsiene a hygienických zariadení spĺňa požiadavky vyhlášky č. 277/2008Z.z.

Hotel poskytuje ďalšie nasledovné služby :

- Reštauračné , stravovacie a pohostinské služby – v podnájme
- Základné informačné a predajné služby
- Poskytovanie spoločenských priestorov na 4. poschodí
- služby ako sú pedikúra, manikúra, kaderníčka vizážistka – v podnájme
- Kongresové miestnosti

## **3. Spôsoby platby za ubytovanie:**

a) platba v hotovosti

b) platba prevodom vopred

c) online platba kartou prostredníctvom platobnej brány Besteron.

## **4. Podmienky prevádzky a zásady ochrany zdravia ubytovaných a zamestnancov ubytovacieho zariadenia**

Recepcia je v prevádzke od 13:00 do 21:00

Celý hotel je nefajčiarsky! Priestor pre fajčiarov je vyhradený v priestore pred hotelom a je náležite označený. Lekárnička je k dispozícii na recepcii.

Počet pracovníkov -2 chýžné, 2 recepcné, 1 údržbár. Všetci pracovníci zabezpečujúci chod ubytovacieho zariadenia vlastní platné zdravotné preukazy. Zamestnanci majú vyhradený priestor pre šatne na 1. a 2. poschodí hotela a pozostáva z 2 miestností, wc, sprchového kúta, chodby, umývadla.

Vetranie hotela je prirodzené, osvetlenie kombinované, zber pevného odpadu je vo forme zberných nádob, vykurovanie je zabezpečované centrálnou kotolňou. Zásobovanie pitnou vodou je zabezpečené z miestneho vodovodu a kanalizácia je vedená do mestskej kanalizácie.

Zber tuhého odpadu je na zmluvnom podklade s mestom Piešťany.

### **5. Spôsob skladovania a manipulácie s posteľnou bielizňou a frekvencia jej výmeny**

Pranie lôžkovej bielizne a ostatného textilu je zabezpečené zmluvnou cestou externou firmou. Použitá bielizeň z ubytovacieho zariadenia je zhromažďovaná v sklade použitej bielizne.

Čistá bielizeň je uskladňovaná v samostatnej miestnosti/Sklad čistej bielizne/ na každom poschodí hotela, ktorý je vybavený poličkami na uloženie čistej bielizne. Ostatný dekoračný a úžitkový textil sa zhromažďuje v sklade použitej bielizne kde si ho prevezme, vyperie a vyžehlí externá firma. Pri manipulácii s bielizňou je nutné zabezpečiť, aby nedošlo k zámene alebo kríženiu čistej so špinavou bielizňou, prípadne inej nežiaducej kontaminácii čistej bielizne. Výmena bielizne sa uskutočňuje podľa štandardu pre 1\*hotel na základe vyhlášky č. 277/2008 Z.z. (uteráky každé 3 dni a posteľná bielizeň raz za týždeň), a vždy pri zmene ubytovaného. Poškodená a opotrebovaná posteľná bielizeň sa vyradí z používania.

### **6. Spôsob a frekvencia ubytovacieho zariadenia bežného upratovania a celkového upratovania**

Priestory ubytovacej časti sa upratujú denne. Táto činnosť je zabezpečovaná chyžnými, ktoré majú k dispozícii miestnosť s výlevkou, tečúcou teplou a studenou vodou umiestnené na poschodí. Miestnosť slúži zároveň ako sklad čistiacich a dezinfekčných prostriedkov.

Denné upratovanie pozostáva z úpravy postelí, utierania prachu z nábytku, vysávania, hygienickej očisty kúpeľne a WC. V zariadeniach na osobnú hygienu sa zabezpečuje aj mokrá očista WC, umývadiel, vane a podláh. Podľa potreby sa doplňuje toaletný papier, mydlo a ďalšie hygienické potreby. Podľa potreby a použitia sa zabezpečuje výmena uterákov, osušiek a podnožníkov.

Chyžná zabezpečuje aj každodenné upratovanie spoločenských priestorov – spoločných chodieb a schodov v ubytovacej časti.

Celková dôkladná sanitácia ubytovacej časti sa vykonáva raz za 3 mesiace a spočíva v dôkladnej očiste všetkých priestorov, nábytku a zariadení, vrátane dezinfekcie, umývania okien a prevetrávanie priestorov a postelí. Zápis o sanitácii prevádzky vedie každá chyžná v prevádzkovom denníku chyžnej.

Opravy a údržbu zariadenia ubytovacej časti má v pracovnej náplni údržbár, ktorý po nahlásení poruchy u prevádzkara zariadenia (vedúceho pracovníka) zabezpečuje nápravu. O opravách a údržbe sa vedie zápis v prevádzkovom denníku chyžnej

### **7. Postup pri dezinfekcii a jej frekvencia v zariadeniach na osobnú hygienu**

Všetky zariadenia na osobnú hygienu sa upratujú denne s použitím všetkých dostupných čistiacich a dezinfekčných prostriedkov z obchodnej siete.

Záznamy o čistení a použití čistiacich prostriedkov sa vedú v prevádzkovom denníku chyžnej, ktorý vedie každá zodpovedná chyžná osobitne.

### **8. Spôsob odstraňovania tuhého odpadu, frekvencia vyprázdňovania odpadových nádob, ich čistenie a dezinfekcia**

Každá izba je vybavená odpadkovým košom, z ktorého je domový odpad zneškodňovaný do kontajnerov umiestnených v uzavretom dvore hotela. Likvidácia odpadu z jednotlivých izieb sa uskutočňuje každý deň pri samotnom upratovaní jednotlivých izieb. Po vyprázdnení domového odpadu sa všetky odpadkové koše a samotný kontajner na komunálny odpad vyčistia a dezinfikujú roztokom Sava I. Likvidácia komunálneho odpadu je zabezpečená podľa potreby. Vývoz komunálneho odpadu je zabezpečený mestom Piešťany.

Evidencia o všetkých kontrolovaných skutočnostiach a plnení ostatných zásad uvedených v tomto prevádzkovom poriadku, vrátane prevádzkovej kontroly, vedú chyžné a kontroluje prevádzkar alebo vedúci prevádzky v prevádzkovom denníku chyžnej.

### **9. Ničenie a likvidácia živočíšnych škodcov sú zabezpečené zmluvnou cestou externou firmou.**

### **10. Výmena poškodených matracov a výmena postelí sa uskutočňuje podľa potreby, ale minimálne každých 8 až 10 rokov.**

## **II. UBYTOVACÍ PORIADOK**

/platí od 01.08.2017/

**Klient, ktorý si prenájme izbu sa súčasne zaväzuje, že bude dodržiavať tento ubytovací poriadok. Ak ho poruší, vedenie hotela má právo pobyt zrušiť bez nároku na vrátenie zaplatených peňazí za pobyt a udeliť stanovenú finančnú pokutu.**

1. Hotel môže ubytovať len klienta, ktorý sa riadne prihlási. Za týmto účelom klient predloží príslušnému pracovníkovi hotela na recepcii alebo v kancelárii svoj platný doklad o totožnosti.
2. Hotel poskytuje klientovi služby aspoň v rozsahu a kvalite, určenej príslušnou vyhláškou o kategorizácii a zatried'ovaní ubytovacích a stravovacích zariadení, podľa ktorej je hotel zatriedený.
3. Užívanie ubytovania v hoteli je povolené len osobám, ktoré nie sú postihnuté infekčnými chorobami.
4. Na základe objednaného ubytovania je hotel povinný klienta ubytovať od 13.00 najneskôr do 21.00 hodiny izbu pre klienta rezervuje, ak nie je na objednávke uvedené inak.

Ak klient požiada o predĺženie ubytovania, môže mu hotel poskytnúť – ak mu vie vyhovieť – aj inú izbu, než tú, v ktorej bol pôvodne ubytovaný.

5. Ak si klient vopred objedná dvojlôžkovú izbu a objednávka mu bola ihneď potvrdená, účtuje hotel klientovi len cenu za dvojlôžkovú izbu aj v prípade, ak z vlastného podnetu ubytuje hotel klienta vo viaclôžkovej izbe alebo apartmáne.
6. Klient používa izbu počas doby, ktorú dohodol s hotelom Ak nebol čas ubytovania vopred dohodnutý, odhlási klient svoj pobyt najneskôr do 10.00 hodiny posledného dňa, v tom istom čase uvoľní izbu. Ak tak klient neurobí do 13.00 hod. účtuje hotel poplatok 20€/izba po 13.00 hod účtujeme pobyt za nasledujúcu noc.
7. Klient, ktorý sa ubytuje pred 6.00 hodinou rannou, uhradí cenu ubytovania za celú predchádzajúcu noc. Klient, ktorý požaduje ubytovanie pred 10.00 hodinou a izba sa preto nemohla predchádzajúcu noc prenajať, platí ubytovanie i za predchádzajúcu noc.
8. Klient pri obsadení izby si vo vlastnom záujme prekontroluje stav a funkčnosť zariadení na izbe a prípadné chyby ihneď nahlási na recepcii hotela.
9. Klient súhlasí s tým, že do jeho izby počas celej doby trvania jej prenájmu má právo vstúpiť za účelom vykonania svojich služobných povinností hotelová gazdina, chyžná, údržbár, vedúci Hotela.
10. Hotel zodpovedá tak za veci vnesené klientom do ubytovacieho zariadenia, ako aj za škodu na odložených veciach, len pokiaľ tieto veci boli uložené na mieste k tomu vyhradenom, maximálne však do výšky stanovenej nariadením vlády 87/1995 - 300€. Za peniaze, cenné veci a doklady zodpovedá hotel bez obmedzenia, len ak ich prevzal do úschovy oproti potvrdeniu.
11. Hotel nezodpovedá za prípadné nezhody alebo konflikty medzi hosťami, ale v rozsahu zákonných možností urobí nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie poriadku a pokoja v ubytovacích a odbytových priestoroch.
12. Na izbe môže hosť prijímať návštevy iba so súhlasom príslušného pracovníka hotela po zapísaní do knihy návštev v čase od 8.00 hodiny do 22.00 hodiny. Hotel zabezpečí pri ochorení alebo zranení klienta poskytnutie lekárskej pomoci prípadne prevoz do nemocnice.
13. Celý hotel je nefajčiarsky! Fajčiť je možné len vo vyhradenom priestore označenom ako miesto pre fajčiarov.
14. Na izbe, balkóne alebo v spoločenských miestnostiach hotela klient nesmie fajčiť, manipulovať s otvoreným ohňom, premiestňovať zariadenie, vykonávať opravy alebo akékoľvek zásahy do televíznych prijímačov, prípadne do elektrickej siete alebo inej inštalácie.

V objekte hotela a osobitne na izbe je pre klientov **ZAKÁZANÉ** používať vlastné elektrické spotrebiče. !!!!! napríklad : elektrické ohrievače miestností, obuvi , varné el. zariadenia

Toto nariadenie sa netýka elektrických spotrebičov slúžiacich k osobnej hygiene klienta (holiace prípadne masážne strojčeky, sušiče vlasov a pod.).

V prípade porušenia tohto ustanovenia chyzná daný elektrospotrebič prinesie do kancelárie hotela a klientovi bude účtovaná pokuta vo výške 100€, nakoľko hrozí nebezpečenstvo požiaru z preťaženia siete, ohrozenie na živote seba aj ostatných hostí hotela.

15. Klient sa nesmie na izbe ani chodbách hotela hlučne zabávať, spievať, nahlas počúvať rozhlasový alebo televízny program. V čase od 22.00 hodiny do 6.00 hodiny je povinný dodržiavať nočný pokoj.

16. Z bezpečnostných dôvodov nie je povolené ponechávať deti, bez dozoru dospelých na izbe, chodbách a v ostatných spoločenských priestoroch hotela. Za ich prípadné zranenia spôsobené ponechaním detí bez dozoru, prípadne ponechaním detí v reštaurácii, behaním detí po prevádzke a následnom ťažkom zranení prípadne smrti hotel a jeho zamestnanci nezodpovedajú.

17. Vynášanie hotelového inventára von z izieb a von z hotela je zakázané.

18. Ubytovanie domácich zvierat je spoplatnené a povolené len za predpokladu, že ich majiteľ preukáže ich nezávadný zdravotný stav a počas pobytu dodrží všetky veterinárne a hygienické predpisy. Zvieratám je zakázaný vstup do tých priestorov a pobyt v nich, kde sú skladované potraviny, pripravované alebo podávané jedlá a nápoje. Psi musia nosiť vo všetkých verejných priestoroch hotela náhubok a musia byť vedené na vodítku. Nie je dovolené, aby zvieratá boli v hotelových priestoroch a to vrátane hotelovej izby, ponechávane bez dozoru ubytovaného hosťa (majiteľa alebo doprevádzajúcej osoby). Zvieratá nesmú odpočívať - ležať na lôžku alebo na ostatnom zariadení, ktoré slúži k odpočinku hosťa. Nie je povolené používať sprchu alebo umývadlo na kúpanie alebo umývanie zvierat. Na kŕmenie zvierat sa nesmie používať inventár, ktorý slúži k príprave alebo podávaniu pokrmov hosťom. Osoba, ktorá doprevádza zviera zodpovedá za dodržiavanie nočného pokoja v dobe od 22.00 hodiny do 7.00 hodiny a znáša zodpovednosť za všetky škody spôsobené zvieratám na majetku penziónu.

19. Klientovi je **ZAKÁZANÉ** brať na izbu športové náradie a predmety, na ktorých úschovu je vyhradené iné miesto.

20. Ubytovaný hosť má právo využívať všetky zariadenia prenajatej izby a spoločenských miestností. Za všetky škody spôsobené na majetku hotela zodpovedá klient podľa platných predpisov.

21. Ubytovaný hosť je povinný pri odchode z izby uzavrieť vodovodné uzávery, zhasnúť elektrické spotrebiče a osvetlenie miestností, zatvoriť okná a pri odchode zamknúť dvere. Ubytovaný hosť sa nesmie pohybovať v technických prechodoch, miestnostiach a iných technických priestoroch hotela a skladovacích priestoroch ako aj v miestnostiach určených pre personál.

22. Ubytovaný hosť platí účet zvyčajne pri príchode. Za ubytovanie a ostatné služby je klient povinný platiť ceny v súlade s platným cenníkom, ktorý je k dispozícii na recepcii.

23. Sťažnosti hostí a prípadné návrhy na zlepšenie činnosti hotela priamo vedenie hotela Kniha prianí a sťažnosti je k dispozícii na recepcii.

24. Klient je povinný dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku od momentu, kedy si prenajal izbu. V prípade, že ho závažným spôsobom poruší, vedenie hotela má právo odstúpiť od zmluvy a poskytnutí ubytovacej služby aj pred uplynutím dohodnutej doby. Za porušenie ktoréhokoľvek zákazu uvedeného v ubytovacom poriadku bude klientovi účtovaná pokuta vo výške 50€, okrem sankcie, kde je určená iná cena!!! Tento ubytovací poriadok je k dispozícii vo verejných priestoroch pri recepcii na viditeľnom mieste. Žiadame ubytovaných hostí aby ho striktne dodržiavali vo vlastnom záujme a v záujme bezpečnosti svojej ako aj ostatných ubytovaných hostí a personálu hotela.

Ďakujeme.