ЖИЛИЩНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Общие коммерческие условия и жилищный регламент

АО "Bohemia-lázně"
Санаторий "Kriváň - Slovan"
Sadová 5
360 01 Karlovy Vary
ИН: 45357218
ИНН: CZ45357218
Зарегистрированное в торговом реестре при Краевом суде в г. Пльзень, раздел B, рег. № 212

(в дальнейшем – "размещающий“)

1. Условия заключения договора о проживании и предоставлении санаторных, лечебных и реабилитационных услуг

1.1 Размещение гостей в объектах АО "Bohemia-lázně" проводится на основании договора о размещении, заключенного согласно положениям § 2326 и последующих закона № 89 "Гражданский кодекс"/2012 Св., на основании которого размещающий предоставляет размещаемому временное проживание на согласованное время или на время, продолжительность которого вытекает из цели проживания в объекте, предназначенном для этого, а размещенный (в дальнейшем – "гость") обязуется заплатить размещающему за проживание и за услуги, с ним связанные, в частности за санаторные, лечебные и реабилитационные услуги (согласно зак. № 372/2011 Св.) в срок, определенный настоящим жилищным регламентом (в дальнейшем – "договор").

1.2 Договор о размещении и о предоставлении санаторного, лечебного и реабилитационного обслуживания заключается всегда в письменном виде. Для соблюдения требования формы достаточно по крайней мере письменного подтверждения заказа бронирования или заполнения регистрационной карточки.

1.3 Права и обязанности договаривающихся сторон, с определенностью не оговоренные договором о проживании и предоставлении санаторных, лечебных и реабилитационных услуг предусмотрены настоящим жилищным регламентом и прайс-листом размещающего.

1.4 Если проживающий не будет соблюдать вытекающие из договора о размещении и прилагаемого к нему жилищного регламента и/или прайс-листа размещающего или каким-либо другим образом нарушит правила поведения в объектах компании (в дальнейшем – "нарушение"), размещающий имеет право расторгнуть договор о размещении до истечения согласованного срока без предупреждения, если гость предупрежден о своем нарушении со стороны отеля способом согласно положению § 2331 Гражданского кодекса.

2. Заключение договора, бронирование

2.1 Проживающий обязан оформить заказ на проживание в письменном виде или осуществить бронирование по телефону, которое он после этого подтвердит письменно.

Письменное бронирование или подтверждение бронирования по телефону – это, согласно предыдущему пункту, заказ, оформленный посредством формуляра бронирования www.bohemia-lazne.cz и отправленный электронным письмом на адрес размещающего accommodation@bohemia-lazne.cz или по почте, отправленной по адресу: Bohemia-lázně a.s., Sadová 5, 360 01 Karlovy Vary.

2.2 Заказ должен содержать следующие основные реквизиты: имя и фамилию гостя, дату рождения, место жительства, телефон (или адрес электронной почты, или иной оперативный контакт), тип проживания, количество человек, тип требуемого размещения (санаторий, структура номеров), срок начала и окончания проживания. Для объема по договору заказанных услуг обязательным является график дежурств, указанный в подтверждении брони. Расширение услуг или согласование услуг сверх подтвержденного заказа должно быть подтверждено работником отдела заказов и оплачено до начала их предоставления. Во время оформления заказа клиент обязан сообщить о противопоказаниях, указанных на www.bohemia-lazne.cz .

2.3 Как только размещающий получит от гостя заказ в письменном виде или письменное подтверждение брони, сотрудник отдела бронирования вышлет гостю информацию перед приездом. Оплата цены заказанных услуг в полном объеме производится согласно взаимно оговоренному способу оплаты или банковским переводом на счет компании в банке "Komerční banka" № 16703-34/0100 до приезда клиента, или во время приезда гостя у стойки администратора санатория "Kriváň" (наличными, платежной карточкой). Сотрудник отдела бронирования подготовит для гостя документ для оплаты заказанных услуг.

2.4 Договор заключается при выполнении обоих условий, а именно: получения размещающим письменной заявки или письменного подтверждения бронирования, а также получения суммы за проживание.

3. Аннулирование брони, отказ от договора до начала проживания, неприбытие к сроку размещения.

3.1 Гость имеет право отказаться от договора о проживании, о предоставлении санаторных, лечебных и реабилитационных услуг до начала проживания без указания причины. Гость обязан вручить размещающему письменное сообщение об отказе от договора. Размещающий в таком случае имеет право начислить гостю плату за отмену заказа, ставка которой будет следующей:

Момент вручения размещающему сообщения об аннулирования заказа (календарные дни)	Ставка платы за отмену (в %)
За 30 дней до начала проживания	0 % стоимости заказанных услуг
29 - 21 день до начала планируемого проживания	10 % стоимости заказанных услуг
20 - 14 дней до начала планируемого проживания	30 % стоимости заказанных услуг
13 - 7 дней до начала планируемого проживания	50 % стоимости заказанных услуг
6 - 3 дня до начала планируемого проживания	75 % стоимости заказанных услуг
2 дня и менее до начала планируемого проживания	100 % стоимости заказанных услуг

3.2 Плата за отмену как правило не начисляется в том случае, если клиент не смог воспользоваться услугами по следующим причинам: внезапное заболевание или травма,

подтвержденные медицинской справкой, стихийное бедствие, смерть члена семьи (родители, супруг/а, дети). В случае аннулирования заказа клиент возмещает банковские сборы, связанные с возвратом оставшихся финансовых средств на его счет.

4. Прибытие в объект компании АО "Bohemia-lázně"

4.1 Клиент сообщает о своем прибытии дежурному у стойки администратора в санатории "Kriváň".

4.2 У стойки администратора он предъявляет свой паспорт или другое удостоверение личности (напр., вид на жительство), на основании которого поверенный сотрудник размещающего удостоверяет личность гостя. Правильность персональных данных на время проживания гость подтверждает подписью на регистрационной карточке.

4.3 Если не оговорено иначе, размещение приезжающих гостей проводится в период с 14.00 ч. до 24.00 ч.

4.4 При заселении гость отеля оплачивает всю сумму за проживание, если не сделал это ранее банковским переводом на счет компании. После этого гость получает чек, подтверждающий оплату проживания.

4.5 Дежурный сотрудник у стойки администратора обращает внимание гостя на необходимость ознакомиться с "Информацией для гостей", частью которой является также жилищный регламент, равно как и инструкции по пожарной безопасности. Информация для гостей находится в каждом номере на видном месте.

4.6 Количество лиц в номере должно соответствовать количеству заявленных лиц к размещению. Размещаемый обязуется сообщить их точное количество во время регистрации.

4.7 Срок проживания согласовывается при регистрации гостя и отмечается в системе бронирования. Срок проживания может быть продлен только с согласия размещающего, его продление должно быть подтверждено записью в системе бронирования, а также на регистрационной карточке.

4.8 Гость настоящим дает согласие с обработкой и хранением персональных данных, в объеме предоставленных данных, с целью предоставления проживания и учета гостей согласно Закону № 565 "О местных сборах"/1990 Св., и Закона № 326 "О проживании иностранцев на территории Чешской Республики и об изменении некоторых законов"/1999 Св. Более подробные обязанности гостя и размещающего в отношении ведения книги учета или домовой книги установлены указанными выше юридическими предписаниями.

5. Общие правила проживания

5.1 Гость имеет право пользоваться отведенными ему для размещения помещениями, также как и общими помещениями объекта компании АО "Bohemia-lázně", равно как и пользоваться услугами, связанными с проживанием.

5.2 Во время прибытия каждый гость получает санаторное удостоверение или карточку отеля, ключ или магнитную карточку от номера. Если гость размещен в отдельном корпусе отеля, ключ от номера и от входной двери отдельного корпуса он получит у стойки

администратора в отдельном корпусе; при каждом приходе и уходе гость обязан закрывать входную дверь здания.

5.3 Гость обязан предотвратить потерю, уничтожение или повреждение этих ключей, а также доступ к ключам третьих лиц, не являющихся участниками соответствующего договора о размещении и предоставлении санаторных лечебных и реабилитационных услуг, согласованных между гостем и размещающим. Возможные санкции за потерю, порчу, повреждение, а также и за открытие доступа решаются штрафом в размере 350 CZK, включающим расходы на изготовление нового ключа.

5.4 Обязанности гостя:

- ознакомиться с Общими коммерческими условиями и условиями проживания (жилищный распорядок) и соблюдать их;
- оплатить стоимость заказанных услуг согласно действующему прейскуранту;
- надлежащим способом пользоваться помещениями, предназначенными для проживания, соблюдать порядок и чистоту во всех помещениях, предназначенных для проживания;
- беречь от повреждения оснащение в помещениях, предназначенных для проживания;
- безотлагательно сообщать о повреждении или ущербе, который гость или лица, с ним проживающие, причинили имуществу отеля. За порчу имущества гость несет ответственность согласно действующим правовым нормам.
- в период с 22:00 до 06:00 ч. вести себя так, чтобы не мешать другим лицам чрезмерным шумом;
- при уходе из номера закрывать окна, водопроводные краны, гасить свет и отключать электроприборы, не используемые во время отсутствия гостя, а также запереть номер на замок;
- при уходе из отеля сдать ключ от номера на стойку администратора.

5.5 Без согласия размещающего гость не должен:

- проводить существенные изменения в помещениях, предназначенных для проживания (передвигать мебель, перемещать оснащение и пр.);
- уносить оснащение и оборудование из помещений, предназначенных для проживания;
- использовать в помещениях, предназначенных для проживания, собственные электроприборы, за исключением небольших электроприборов, используемых гостем для личной гигиены и канцелярских работ. Для глажения в отдельных объектах отведены специальные помещения.
- передать помещение, предназначенное для проживания, другому лицу;
- принимать посетителей в помещениях, предназначенных для проживания; посетители должны быть надлежащим образом записаны в книге посетителей или представлены сотруднику у стойки администратора, посетителей можно принимать только в период с 7.00 до 22.00 ч. с согласия размещающего, гости могут принимать посетителей только в общих помещениях отеля;

- указывать адрес дома с помещениями, предназначенными для проживания, как место своего предпринимательства;
- собаки, кошки или другие мелкие домашние животные могут быть размещены в жилом объекте только с согласия размещающего с учетом того, что размещаемый предъявит справку о состоянии здоровья животного; их размещение производится за плату, определенную размещающим.

5.6 Далее гостям в помещениях, предназначенных для проживания, запрещается:

- носить оружие, боеприпасы и взрывчатые вещества или сохранять их в состоянии, позволяющем их немедленное использование;
- владеть, изготавливать или хранить одурманивающие средства, психотропные вещества или яды, если это не лекарства, прописанные гостю врачом;
- курить – номера оснащены детектором дыма, поэтому курение может стать причиной объявления пожарной тревоги во всем объекте. Это не касается помещений, отведенных для курения и четко обозначенных соответствующим символом (беседка на террасе перед главным зданием санатория «Kriváň»).
- пользоваться открытым огнем.

5.7 Далее действительны следующие положения:

- В соответствии с международными стандартами клиенты в день приезда заселяются не ранее 14.00 ч., в день отъезда они должны освободить номер до 12.00 ч. Более раннее прибытие или поздний отъезд не являются причиной для продления срока пользования номером. Распределение мест проживания или номеров со стороны компании АО "Bohemia-lázně" производится на месте. В случае если проживающий запросит продление срока пребывания, размещающий, в зависимости от возможностей, может предложить ему другой номер, отличный от того, в котором гость проживал изначально. Фотографии номеров, опубликованные на информативных бюллетенях и предложениях, являются лишь иллюстративными и поэтому они необязательно должны по виду соответствовать номеру, который мы выделим клиенту на месте. По аналогии тоже самое относится к изображению процедур или других предоставляемых услуг. В случае необходимости по эксплуатационным причинам компания АО "Bohemia-lázně" может изменить место проживания в рамках гостиничного комплекса.
- Жилыми объектами могут пользоваться только лица, не болеющие инфекционными заболеваниями.
- Размещающий оставляет за собой право выселить клиентов, которые своим действием и поведением нарушают работу отеля-санатория и предоставление услуг. Выселены могут быть и клиенты, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения, дурно пахнущие, а также если они вульгарно и грубо выражаются о компании и ее представителях.
- С точки зрения безопасности не разрешается оставлять детей до 15 лет без присмотра взрослых в номерах и других общих помещениях жилого объекта.
- Для лиц моложе 15 лет и лиц, которым это требуется по состоянию здоровья, гость обязан обеспечить сопровождение и досмотр взрослого участника проживания.

- Гость обязан предъявить согласие законного представителя, если клиент старше 15 лет и моложе 18 лет и пользуется услугами без присмотра законного представителя.
- Время открывания и закрывания всех зданий: 6.00 и 22.00 ч.
- Жалобы гостей и их предложения по улучшению деятельности объекта принимаются у стойки администратора заведующим объектом и директором компании.
- Книга жалоб и предложений находится на стойке администратора в санатории "Kriváň". Жалобы гостей предъявляются, а возможные предложения по улучшению работы вносятся посредством заполнения анкет (guest box).
- **В случае возникновения в жилом объекте пожара немедленно звоните по телефону № 9 или 1111 – непрерывно 24 часа, а в период с 6.00 до 19.00 ч. также на № 1132.**
- **Для проживающих обеспечено постоянное дежурство днем и ночью медицинской сестры и дежурство врача – 1-й этаж санатория "Kriváň". В неотложных случаях можно вызвать медсестру по телефону 7109.**
- Время выдачи пищи указано на вывеске у входа в столовую. Указанное время следует соблюдать. Выносить столовые приборы и пищу из столовой не разрешается, как и носить пищу в номер для других проживающих. В случае заболевания санаторного пациента пища доставляется ему в номер на основании решения лечащего врача. Доставку осуществляет дежурная медицинская сестра.
- Проживающий позволяет горничной сделать уборку номера в ее рабочее время.
- Размещающий может в особых случаях предложить гостю отеля иное чем оговоренное размещение, если оно в принципе не отличается от подтвержденного заказа.
- Гость санатория обязан соблюдать индивидуальный лечебный режим, т. е. не употреблять спиртные напитки, соблюдать расписание лечебных процедур, которые являются главной целью пребывания.
- В том случае, если клиент не доволен услугами, предоставляемыми сотрудниками компании, он обязан немедленно решать данный вопрос с заведующим данным подразделением. Если недостаток не будет устранен, клиент может немедленно предъявить рекламацию на предоставленные услуги по действующему Порядку предъявления рекламаций компании.

- Далее клиент имеет право предложить внесудебное решение возникшего спора, предопределенного субъекту внесудебных решения хозяйственных споров, которым является:

  Чешская торговая палата
  Генеральный инспектор – отделение ADR
  Štěpánská 15
  120 00 Praha 2 Email: adr@coi.cz
  Web: adr.coi.cz

  Чешская Торговая Палата является контролирующим органом, выполняющим надзор над защитой прав потребителя, предоставляемого согласно закону 64/1986 Сб., о Чешской Торговой Палате, с последующими дополнениями и правовыми нормами. Интернет-сайт Чешской Торговой Палаты www.coi.cz

6. Ответственность размещающего за вещи проживающего

6.1 Гость может по желанию арендовать сейф для хранения денежных средств, драгоценностей и других ценных вещей. Сейфы находятся в помещении, оснащенном камерами наблюдения. В это помещение гость входит один. Ключи от сейфа существуют только в одном экземпляре. В случае потери ключа гость несет все расходы, связанные с открытием сейфа.
Отель оставляет за собой право не принимать на хранение вещи, в случае если они представляют опасность или имеют большую ценность. Размещающий запрашивает передачу ему вещей на хранение в закрытом или запечатанном ящичке.

6.2 Заявление на возмещение ущерба, нанесенного вещам проживающего, следует предъявить немедленно после обнаружения ущерба или в срок до 15 дней. Ущерб не будет возмещен, если в повреждении вещи виновен сам гость или сопровождающее его лицо.

6.3 Если гость оставит свои вещи в номере после окончания проживания, а проживание не оплачено, размещающий переместит вещи гостя из номера и уложит их в безопасном месте, чтобы воспрепятствовать их повреждению. До освобождения номера уполномоченный сотрудник сделает его фотодокументацию. После оплаты долга за проживание размещающий выдает хранимые вещи гостю.

7. Безопасность, ответственность гостя за нанесенный ущерб.

7.1 Гость обязан ознакомиться с правилами безопасности и планом эвакуации в случае пожара. Такой план находится в каждом номер отеля. Дальнейшую информацию предоставляет дежурный у стойке администратора.

7.2 Гость ведет себя так, чтобы не возник ущерб свободе, жизни, здоровью или имуществу других лиц.

7.3 Если гость своим поведением причинит ущерб имуществу размещающего, возникший ущерб будет возмещен после его оценки размещающим. Гость обязан возместить данный ущерб на месте наличными или из своего страхования материальной ответственности.

7.4 Ответственность размещающего за ущерб, нанесенный оставленным вещам, определяется положениями § 2945 и последующими Закона № 89 - Гражданский кодекс/2012 Св.

7.5 Ответственность размещающего за ущерб, нанесенный внесенным вещам, определяется положениями § 2946 и последующими Закона № 89 - Гражданский кодекс/2012 Св.

7.6 Размещающий имеет в своем распоряжении крытую парковку (гараж) с камерами наблюдения.

8. Информация о работе с персональными данными

1. Какие персональные данные мы обрабатываем?

Компания Bohemia-lázně a.s. обрабатывает данные, приведенные в направлении на курортное лечение, а также данные, указанные в регистрационной карте при заезде. Эти данные мы обрабатываем на основании договора, заключенного между вами и нашей компанией, с целью предоставления предмета договора, т. е. курортного лечебно-реабилитационного

обслуживания, релаксационных, восстанавливающих, гостиничных и прочих связанных с этим услуг.

Направление на курортное лечение наша компания получает от вашей медицинской страховой компании. Аналогичным образом, на том же юридическом основании мы обрабатываем данные о вашем предыдущем лечении; в случае услуг курортного лечебно-реабилитационного обслуживания, оплачиваемых по страховке (с полной или частичной оплатой), наша дополнительная обязанность – предоставить медицинской страховой компании данные о медицинском обслуживании, которое вам было предоставлено в наших учреждениях, и дополнительные сведения, которые обычно требуют медицинские страховые компании, а также дать страховым компаниям возможность проверить эти данные.

Если клиент является иностранным гражданином, мы обрабатываем данные, необходимые для регистрации его пребывания, выполняя обязанности, возложенные на нас законом № 326/1999 Сб. зак. «О пребывании иностранцев на территории Чешской Республики и внесении изменений в некоторые законы» (с последующими изменениями и дополнениями). Такую обработку персональных данных мы выполняем исключительно с целью выполнения вышеуказанных обязанностей, что включает в себя передачу данных, содержащихся в регистрационном бланке, полиции по делам иностранцев.

Мы не обрабатываем эти данные в коммерческих целях; после вашего отъезда они хранятся в течение такого срока, в который медицинская страховая компания в соответствии с законодательством имеет право проводить проверку и расчеты по предоставленным услугам, оплачиваемым по страховке. Аналогичным образом, в случае услуг, оплачиваемых по страховке частично, и платных услуг, оказываемых за счет клиента, мы обрабатываем данные о предоставленном обслуживании в течение срока, в который клиент имеет право оспорить оказанные услуги.

В бухгалтерской и налоговой документации, используемой нами для оформления предоставленных услуг, также содержатся некоторые персональные данные (имя и фамилия клиента, вид оказанной услуги, дата оформления документа). Эту документацию мы храним только для выполнения обязанностей, установленных соответствующими положениями законодательства о бухгалтерском и налоговом учете, в течение срока, предусмотренного этими законодательными требованиями.

На нашем курорте не было случаев оспаривания предоставленных услуг медицинской страховой компанией или клиентами, которые получают услуги за свой счет. Если бы это произошло, для защиты своих законных интересов мы были бы вынуждены обрабатывать данные о предоставленных услугах в течение всего срока спора. В случае подобного рода обработки ваших персональных данных вы незамедлительно получили бы уведомление.

Для защиты имущества и лиц от противоправных действий в наших учреждениях установлены системы видеонаблюдения. Мы обрабатываем записи, сделанные видеокамерами. У нас внедрена строгая система защиты ваших персональных данных.

2. Кому мы предоставляем доступ или передаем ваши персональные данные?

Доступ к вашим персональным данным мы предоставляем только соответствующей медицинской страховой компании для проведения проверки, которую медицинские страховые компании должны выполнять в соответствии с требованиями законодательства (закона № 48/1997 Сб. зак. «Об обязательном медицинском страховании, а также внесении изменений и дополнений в некоторые связанные с этим законы» с последующими изменениями и дополнениями). Если вы получаете услуги за свой счет, доступ к вашим персональным данным не предоставляется никому.

Кроме того, мы передаем полиции по делам иностранцев персональные данные зарубежных клиентов, указанные в регистрационном бланке.

3. Ваши права в соответствии с действующим законодательством

При обработке ваших персональных данных мы обеспечиваем прозрачность, правильность и соответствие требованиям законодательства. Вы имеете право на доступ к своим персональным данным и получение разъяснений, а также иные права, если считаете, что обработка выполняется с нарушением требований закона. Кроме того, мы доводим до вашего сведения то, что в соответствии с действующим законодательством о защите персональных данных вы имеете следующие права:

- право на доступ к персональным данным, которые мы обрабатываем в вашем случае; за предоставление доступа мы вправе потребовать умеренную плату, которая не превышает необходимые затраты на предоставление информации. Данные об операциях вы получите только в виде выписок по соответствующей услуге. Заявление можно подать:
  - в электронном виде – с электронной цифровой подписью по адресу: director@bohemia-lazne.cz;
  - в письменном виде – с нотариально заверенной подписью;
  - лично – в этом случае при подаче заявления вам необходимо предъявить удостоверение личности. На конверте должно быть разборчиво написано: «OSOBNÍ ÚDAJE» («ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ»);
- право на внесение изменений в ваши персональные данные в случае их неправильности или неточности;
- если вы обнаружили или считаете, что ваши персональные данные обрабатываются нами в нарушение положений законодательства об охране частной жизни или иного законодательства, в частности, если ваши персональные данные являются неточными с точки зрения цели их обработки, – право потребовать от нас разъяснений и устранения нарушений (например, путем блокировки, внесения изменений и дополнений или уничтожения ваших персональных данных);
- право потребовать удаления персональных данных или ограничения их обработки;
- право возразить против обработки с целью проверки того, не нарушаем ли мы обязанности, предусмотренные действующим законодательством;
- право на отзыв согласия (в случаях, когда ваши персональные данные обрабатываются на основании предоставленного согласия);
- в дополнение к вышеуказанному – право подать жалобу в надзорный орган, которым является Управление по защите персональных данных (Úřad pro ochranu osobních údajů), юридический адрес: Pplk. Sochora 27, 170 00, Praha 7;
- право на перенос персональных данных, которые вы нам предоставили и которые мы обрабатываем ввиду необходимости их обработки для исполнения договора. Если вы желаете передать эти данные другому оператору, ваши персональные данные будут предоставлены вам в стандартном, структурированном и машиночитаемом формате, а если это будет технически возможно, мы передадим их непосредственно другому оператору.

Настоящий Жилищный регламент вступил в силу и действие с 01.01.2019 г.

Иржи СЛУКА,
директор АО.