



WILLIAM
MOUNTAIN HOTEL
WELLNESS & CONGRESS

Provozní řád ubytování a služeb

Všichni hosté jsou povinni seznámit se s tímto řádem na počátku ubytování

I. Identifikační údaje

Majitel objektu: DEGA CZ s.r.o., Malešická 28250/22c, 130 00 Praha 3, IČ:CZ2790294

Provozovatel:

Sídlo společnosti: WILLIAM Resorts, Restaurants and Clubs, s.r.o., Malešická 2850/22c, 130 00 Praha 3, Česká republika, IČ: 03128130 DIČ:CZ 03128130

Provozovna: WILLIAM Congress&Wellness Mountain HOTEL **** Deštné v Orlických horách č.p.332, 517 91

Deštné v Orlických horách, W: www.william-destne.cz

Kategorie zařízení: ubytování hotel 24 lůžek, v 11 pokojích se sociálním zařízením.

Z toho 2 x pokoj pro osoby s omezením orientace a pohybu a
2 x apartmánové ubytování

Pro zlepšení hotelových služeb a zajištění bezpečnosti hotelových hostů jsou chodby a schodiště včetně vnějších prostor budovy hotelu a parkovacích míst monitorovány kamerami se záznamem.

II. Příjezd odjezd

Host hotelu bude ubytován po předložení a zapsání platného dokladu totožnosti. Za ubytování a služby s tím spojené je host povinen zaplatit v domluveném termínu, nejpozději při dojezdu, nemá-li předem pobyt objednan. Pokud je dohodnuto jinak, nejpozději v den nástupu dle aktuálního platného ceníku. Nevznese-li host námitku proti kvalitě ubytování do dvou hodin po převzetí karet-klíčů nebude s ním jednáno o předčasném ukončení pobytu z důvodu nevyhovujícího zařízení. Pokoj je předán s kartou-klíči od hl. vchodu hotelu a současně od pokoje či apartmánu, na které může být požadováno složení vratná kauce 200,- Kč. Kauce bude vrácena po odevzdání pokoje a vrácení karty hosta. Případnou škodu na majetku hotelu a vybavení pokoje bude řešena zápisem s dohodou o vyrovnání vzniklé škody.

Nástup - ubytování a předání karty hosta od pokoje je stanoveno individuálně pro příjezd a odjezd hosta. Po převzetí pokoje se na pozdější reklamace závad nebude brát zřetel.

Odjezd - pokoj musí být vyklizen a karta hosta od uzamčeného pokoje předány na recepci v den ukončení pobytu nejpozději do 10 hod. V případě, že host předá pokoj s neúplným nebo poškozeným zařízením, které nebylo nahlášeno na začátku, respektive první den pobytu, bude mu škoda v plné výši připsána k úhradě! Nebudou-li klíče od pokoje předány do 10 hod., bude hostům počítán další den pobytu dle platného ceníku.

Bezbariérový vstup do hotelu a restaurace:

- a) Hotel – již při rezervaci hotelového pokoje má zákazník možnost uvést skutečnost a upozornění personálu a zdravotním postižení klienta a to tak, aby personál přizpůsobil své služby individuálně každému klientovi.

Do hotelu je umožněn bezbariérový vstup přes hlavních vchod a následně výtahem do pokojů určených pro osoby s tělesným omezením (pokoje jsou uzpůsobeny, pokoje č.201, 301)

- b) Restaurace – do restaurace se osoby se zdravotním postižením dostávají přes vstup z hotelu, kde na schodišti jsou pro daného zákazníka instalovány rampy (běžně uloženy v zázemí hotelu) a po celou dobu ubytování takovéto osoby (na vozíčku) jsou přístupné pro zákazníka.

Sídlo společnosti: WILLIAM Resorts, Restaurants and Clubs, s.r.o., Malešická 2850/22c, 130 00 Praha 3, DIČ:CZ 03128130

Provozovna: WILLIAM Congress&Wellness Mountain HOTEL ****, Deštné v Orlických horách č.p.332, 517 91 Deštné v Orlických horách, www.william-destne.cz



WILLIAM
MOUNTAIN HOTEL
WELLNESS & CONGRESS

Storno pobytu - V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy či objednávky pobytu, bude poskytovatel zákazníkovi vždy účtovat **100% storno polplatek ze zaplacené částky**.

V průběhu pobytu např. z důvodů nepříznivé počasí nelze platbu za ubytování vrátet.

- Storno poplatky jsou vždy odečteny ze zaplacené částky
- V případě, že zákazník nenastoupí k čerpání služby, nemá nárok na vrácení zaplacené finanční částky.
- V případě, že zákazník na základě svého rozhodnutí nečerpá některou ze zaplacených služeb, případně si zkrátí dobu pobytu, nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

Pravidla chování hostů

- Do hotelu je přísně zakázán vstup osobám pod vlivem omamných a psychotropních látek a osobám v karanténě!!!
- Ve všech prostorách penzionu je přísný zákaz kouření a rozdělávání otevřeného ohně (pod pokutou 1. 500,-Kč) za každé takovéto zjištění.
- Zákaz používání: el. spotřebičů - vařiče, topidla (pod pokutou 1. 500,-Kč). Tento zákaz se nevztahuje na holicí strojky a fény.
- Při překročení tohoto zákazu si vedení hotelu vyhrazuje právo řešit situaci pokutou a v případě nutnosti volání pohotovostní jednotky zaplatí host její výjezd v plné výši.
- Psi i jiná zvířata nemohou být umístěna v prostorách hotelu.
- Odpadky třídíme do kontejnerů, které jsou umístěny na vyhrazeném místě v neveřejném prostoru. Obsluha hotelu zajistí na vyžádání zařídění odpadu a uložení. Prosíme o dodržování čistoty v areálu.
- Před odchodem z hotelu nezapomenout uzavřít okna, zhasnout světla a zavřít vodu. V případě protékajícího záchodu, prosíme, nahlásit závadu personálu.

Zodpovědnost za škody na zdraví a majetku

- Každý je povinen zabezpečit své věci tak, aby nedošlo k jejich zcizení nebo poškození, včetně věcí odložených v zaparkovaných vozidlech.
- Ponechávání cenností, peněz a dokladů na pokojích jen na vlastní nebezpečí. Je možno uložit si cennosti v našem trezoru.
- Každý přítomný je povinen neprodleně ohlásit na recepci nebo nejbližšímu zaměstnanci provozovatele hotelu nebezpečí vzniku požáru, situaci vyžadující zásah policie nebo lékařského ošetření a v rámci svých možností učinit vše, aby zabránil šíření požáru, či odvrátil hrozící nebezpečí.

Ohlašovny na tel. číslech:

Tísňové volání	112	První Pomoc	155
Hasiči	150	Policie	158

Restaurace

Stravování

Sídlo společnosti: WILLIAM Resorts, Restaurants and Clubs, s.r.o., Malešická 2850/22c, 130 00 Praha 3, DIČ:CZ 03128130

Provozovna: WILLIAM Congress&Wellness Mountain HOTEL ****, Deštné v Orlických horách č.p.332, 517 91 Deštné v Orlických horách, www.william-destne.cz



WILLIAM
MOUNTAIN HOTEL
WELLNESS & CONGRESS

Stravování probíhá v restauraci hotelu. Pro hotelové hosty zajišťujeme pouze snídane a večeře. Na výdej jídla (snídání) přicházejte v předem dohodnutých časech a jako celá skupina. V případě zpoždění informujte službu hotelu osobně, případně telefonicky.

Výdej jídla: Snídání: 08:00 – 10:30 hod, Večeře: 18:30 – 21:00.

Wellness

Návštěva Wellness prostor (bazén, sauna, vířivka, masáže) je možná dle domluvy s vedoucím provozu hotelu a dodržením ustanovení „Návštěvního řádu Wellness“.

Zásady předcházení vzniku přenosných a jiných onemocnění

a) Dezinfekce v zařízení:

Dezinfekce veřejných hygienických zařízení (WC, koupelny, sprchy) je prováděna denně dle potřeby, popř. ihned po znečištění osobou, která jej způsobila, nebo po nahlášení zjištění následně personálem hotelu.

Po skončení pobytu ubytovaných v hotelu je prováděn úklid kompletně celého apartmánu, pokoje, personálem hotelu v celém areálu.

V průběhu pobytu si ubytovaní udržují pořádek a drobný úklid uklízí sami! Před odjezdem svléknou ubytovaní použité povlečení z postelí a odevzdají jej do skladu s použitým povlečením. K desinfekci a úklidu je používáno prostředků pro plošnou dezinfekci s virucidním účinkem, způsob jejich přípravy ředění dle návodu výrobce, označení nádob-křížkem nádoby na podlahy, WC na toalety, bílé kýble na okna. Při práci používáme ochranné gumové rukavice, gumovou zástěrku, při práci s desinfekčními prostředky dodržujeme návod k užívání, uvedený na balu přípravku.

Střídáme prostředky s různými aktivními látkami po 1 měsíci (tím předcházíme vzniku odolných mikroorganismů), musí být také prováděna očista (dekontaminace – Vanisch, Lixivie) při kontaminaci biologickým materiálem (stolice, krev atd.).

Dodržujeme předepsanou koncentraci a dobu působení desinfekčního prostředku. Po převléknutí prádla dodržuje osoba, která ho provádí zásady osobní hygieny.

b) Prevence a Dezinfekce při výskytu hmyzu (Off, Biolit, Raid apod.)

Preventivně je okno kuchyně vybaveno sítkou proti hmyzu.

V případě výskytu hmyzu v prostorách hotelu, jsou tyto prostory následně pravidelně (z pravidla 1 x denně) dezinfikovány Biolitem.

c) Zásady pro ochranu vodovodu proti nákaze bakteriemi legionel

Instalace a čištění filtru u vodoměrové sestavy a dále před ústředním zásobníkovým ohřivačem. Provádí se čištění perlátorů včetně zpětného proplachu a dezinfekce (eventuálně jejich výměna) v nádobě s horkou vodou (po dobu 5 minut při teplotě 70 °C) Stejně zásady platí pro sprchové růžice.

Společenská místnost

Sídlo společnosti: WILLIAM Resorts, Restaurants and Clubs, s.r.o., Malešická 2850/22c, 130 00 Praha 3, DIČ:CZ 03128130

Provozovna: WILLIAM Congress&Wellness Mountain HOTEL ****, Deštné v Orlických horách č.p.332, 517 91 Deštné v Orlických horách, www.william-destne.cz



WILLIAM
MOUNTAIN HOTEL
WELLNESS & CONGRESS

Návštěva/pronájem/využívání Společenské místnosti a souvisejících prostor (kuchyňka, zázemí společenské místnosti, WC a chodba) je možná dle domluvy s Provozním Hotelu, nebo na základě registrace v registračním systému Hotelu a dodržením ustanovení „Návštěvního řádu Společenské místnosti“. Provozní doba je dle potřeby.

Pravidla chování hostů

- Do Společenské místnosti je přísně zakázán vstup osobám pod vlivem omamných a psychotropních látek a osobám v karanténě!!!
- V zázemí a souvisejících prostorách Společenské místnosti je přísný zákaz kouření a rozdělávání otevřeného ohně, nebo používání a manipulaci s pyrotechnikou (pod pokutou 1. 500,-Kč) za každé takovéto zjištění.
- Bez vědomí Provozovatele Hotelu, Zákaz používání: el. Spotřebičů, které nejsou součástí prostor Společenské místnosti a souvisejících prostor (pod pokutou 1. 500,-Kč). Při překročení tohoto zákazu si vedení hotelu vyhrazuje právo řešit situaci pokutou a v případě nutnosti volání pohotovostní jednotky zaplatí host její výjezd v plné výši.
- Psi i jiná zvířata nemohou být umístěna v prostorách hotelu.
- Odpadky třídíme do kontejnerů, které jsou umístěny na vyhrazeném místě v neveřejném prostoru. Obsluha hotelu zajistí na vyžádání zatřídění odpadu a uložení. Prosíme o dodržování čistoty v areálu.
- Před odchodem z Společenské místnosti nezapomenout uzavřít okna, zhasnout světla a zavřít vodu. V případě protékajícího záchodu, prosíme, nahlásit závadu personálu.

Zodpovědnost za škody na zdraví a majetku

- Každý je povinen zabezpečit své věci tak, aby nedošlo k jejich zcizení nebo poškození,
- Ponechávání cenností, peněz a dokladů na pokojích jen na vlastní nebezpečí. Je možno uložit si cennosti v našem trezoru.
- Každý přítomný je povinen neprodleně ohlásit na recepci nebo nejbližšímu zaměstnanci provozovatele hotelu nebezpečí vzniku požáru, situaci vyžadující zásah policie nebo lékařského ošetření a v rámci svých možností učinit vše, aby zabránil šíření požáru, či odvrátil hrozící nebezpečí.
- v prostorách Společenské místnosti a zázemí je pro zajištění bezpečnosti instalován kamerový systém

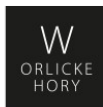
Potřebné kroky Zákazníka před předáním Společenské místnosti a ostatní ustanovení

Pro využití Společenské místnosti a zázemí, Hotel vyžaduje provést Rezervaci. Rezervaci Hotel přijímá na základě oboustranně ošetřených Smluvních podmínek, nebo na základě přijaté a odsouhlasené Objednávky. Rezervace je umístěna do Recepčního systému Hotelu. Zákazník si zajistit u provozního hotelu vypůjčení klíče od Společenské místnosti na základě Předávacího protokolu Společenská místnost.

- Předat Společenskou místnost (WC, kuchyňka, sklad) uklizenou do 12:00 následujícího dne, provoznímu hotelu.
- Před odevzdáním Společenské místnosti a zázemí musí Zákazník splnit následující:
 - Společenská místnost a veškeré zázemí musí být vyvětrána,
 - vysypané odpadkové koše,
 - na původní místo instalovat nábytek, závěsy a záclony, vyčistit koberec v případě znečištění
 - případně vytřít a zamést, ostatní prostory a zázemí Společenské místnosti (WC, a jiné)
 - zkontrolovat vypnutí veškerých přístrojů na elektrickou energii a vypínačů.
 - Ubezpečit se, že veškeré kohoutky jsou uzavřené a neodtéká voda
 - Utěsněná okna a souvisejících prostor,
 - V kuchyňce vestavěné přístroje čisté a prázdné, a s tím související nádobí a pracovní pult
 - Předávat místnost provoznímu hotelu ve stejném (uklizeném) stavu minimálně tak, jak byla místnost přebrána, a to na základě oboustranně podepsaném předávacím protokolu, kde můžou být sepsané škody, ke kterým při předání bylo zjištěno.

Sídlo společnosti: WILLIAM Resorts, Restaurants and Clubs, s.r.o., Malešická 2850/22c, 130 00 Praha 3, DIČ:CZ 03128130

Provozovna: WILLIAM Congress&Wellness Mountain HOTEL ****, Deštné v Orlických horách č.p.332, 517 91 Deštné v Orlických horách, www.william-destne.cz



WILLIAM
MOUNTAIN HOTEL
WELLNESS & CONGRESS

- Neposkytovat Společenskou místnost třetí osobě, nebrat do společenské místnosti osoby, které nejsou klienty hotelu nebo nejsou uvedeny na **Prezenční listině pořádané akce**. V pořádání větší akce s větším počtem lidí (tj. nad 5 osob) nahlásit konanou akci předem provoznímu hotelu, který smí zamítnout pořádání dané akce.
- Společenská místnost je určena pro školení, relaxační činnost a dalším klidným aktivitám.
- zákazník je povinen dodržovat noční klid v době 22:00 – 6:00 hodin, a dbát pokynů obsluhy nebo provozního Hotelu,
- zákazník je povinen se zdržet jakéhokoliv nevhodného chování a nadměrného hluku vůči ostatním hostům Hotelu,
- provozovatel si vyhrazuje právo na úhradu škody na vybavení provozovny (sklo, porcelán, popelníky a jiné drobné předměty jednotnou cenou 500,- Kč za kus. **Při úmyslném poškození či zdemolování majetku nebo vybavení vyšší hodnoty je zákazník povinen uhradit vzniklou škodu v plné výši dle rozsahu poškození**

III. Úklid

Úklid veřejných prostor je prováděn ihned po zjištění znečištění, jinak denně (vysávání kobereců, vlhké stírání hladkých povrchů), s použitím desinfekčních přípravků. Minimálně čtvrtletně je prováděn všeobecný úklid (včetně mytí oken, dveří, svítidel a vyčištění matrací). Odpadkové koše se vyprazdňují, očistí a desinfikují dle potřeby, nejméně však 1 x denně. Pomůcky pro úklid se ukládají v úklidové komoře (Místnosti: 1.NP (1.13, 2.NP: 2.04, 3NP: 3.10).

IV. Manipulace s prádlem

a) čisté prádlo je skladováno v samostatné místnosti označené sklad prádla, výměna – po každém ubytovaném, jinak dle potřeby, nejméně však jednou za 14 dní.

Ochrana před znečištěním a druhotnou kontaminací je zajištěn:

- uskladněním v samostatné místnosti 1.03 (vedle recepce)
- samostatnou cestou přijetí a uskladnění – přes hlavní vchod a recepci do skladu
- Ochranným obalem zajišťovaný subdodavatele – profesionální prádelnou

b) špinavé prádlo je ukládáno do skladové místnosti označené prádelna odkud je převáženo 1 x týdně do profesionální prádelny.

Ochrana před znečištěním a druhotnou kontaminací je zajištěn:

- uskladněním v samostatné místnosti 1.04 (vedle recepce)
- samostatnou cestou přijetí a následně vyskladnění do prádelny – z venkovního traktu přímo do skladu
- Ochranným obalem (koše na špinavé prádlo) zajišťovaný subdodavatele – profesionální prádelnou
- postupem při kontaminaci biologickým materiálem (oddělení, dekontaminace desinfekčním virucidním prostředkem)
- postup při kontaminaci tělními parazity (prádlo zabalit, ošetřit insekticidem a teprve po 24 hodinách předat do prádelny)

V. Další nezbytné údaje

Hotel je zásoben pitnou vodou - městský řad.

Větrání – přirozené okny, nucené (WC, umývárny, sprchy)

Odpadky z provozu ubytovacího zařízení třídíme dle ekol. zásad – odvoz zajišťují technické služby obce za úplat.

Hotel je napojen na veřejnou kanalizaci.

Sídlo společnosti: WILLIAM Resorts, Restaurants and Clubs, s.r.o., Malešická 2850/22c, 130 00 Praha 3, DIČ:CZ 03128130

Provozovna: WILLIAM Congress&Wellness Mountain HOTEL ****, Deštné v Orlických horách č.p.332, 517 91 Deštné v Orlických horách, www.william-destne.cz



WILLIAM
MOUNTAIN HOTEL
WELLNESS & CONGRESS

VI. Mimořádné události

Úraz

V případě vzniku úrazu hosta v objektu hotelu je k dispozici „lékárnička“ se základním vybavením pro poskytnutí první pomoci. Lékárnička je umístěna v recepci hotelu. Úraz zapíše vedoucí provozu do „**Knihy úrazů**“.

Krádež

V případě vzniku krádeže je nutné tuto skutečnost neprodleně nahlásit vedoucímu provozu, který zajistí, vyšetření krádeže za přítomnosti **policie**.

Požár – evakuace

V případě vzniku požáru je bezpodmínečně nutné řídit se pokyny **Požární poplachové směrnice a Evakuačním plánem**, které jsou umístěny na každém pokoji, dále na chodbách a schodišti,

Příloha č.1 – Dezinfekční prostředky (seznam)

Příloha č.2 – Půdorysy prostor s popsáním místností

V Praze 20.3.2023

Ing. Viliam Sič. Ph.D.
jednatel společnosti
WILLIAM Resorts, Restaurants and Clubs, s.r.o.
DEGA CZ s.r.o.

Příloha č.1 – Seznam dezinfekčních, čistících a mycích prostředků

Sídlo společnosti: WILLIAM Resorts, Restaurants and Clubs, s.r.o., Malešická 2850/22c, 130 00 Praha 3, DIČ:CZ
03128130

Provozovna: WILLIAM Congress&Wellness Mountain HOTEL ****, Deštné v Orlických horách č.p.332, 517 91 Deštné v
Orlických horách, www.william-destne.cz



WILLIAM
MOUNTAIN HOTEL
WELLNESS & CONGRESS

- Savo originál
- Savo na podlahu
- Různé saponátové prostředky
- Savo proti plísním
- Savo koupelna, Fixinela koupelna
- Trenza, ARO jemný tekutý prášek
- SAVO WC, Domestos WC, ARO WC čistič
- Alex čistič + leštěnka na podlahy
- Cif Profesionál, Clin na okna
- Cif nerez, Metro nerez
- JAR na nádobí
- Pronto na dřevo
- ARO prací prášek
- Becher čistič na trouby
- Tork tekutá mýdla
- Různé mycí, čistící a leštící přípravky do automatických myček
- Mýdla, šampóny, tělová mléka a sprchové gely Vittore De Conti

Příloha č.2 – Půdorys prostor s popsáním místností