

Ubytovací a reklamační řád středisek UK FTVS

1. V každém středisku UK FTVS je na viditelném místě umístěn ubytovací a reklamační řád, který je současně umístěn na webových stránkách UK FTVS <http://www.ftvs.cuni.cz> (záložka „veřejnost“ / „pronájmy a ubytování na UK FTVS“), kterým se musí řídit každá osoba nacházející se v prostorách střediska UK FTVS.
2. **Dozor** nad dodržováním ubytovacího a reklamačního zajišťuje vedoucí střediska a vedoucí výukových kurzů, případně jiné akce (dále jen „akce“).
3. **Přístup** do prostorů středisek UK FTVS je povolen zaměstnancům a studentům UK FTVS, kteří jsou účastníci akcí, členům organizací s pronájmem v objektu a ubytovaným (dále jen „ubytovaní“). Vstup dalších osob je povolen po předchozím souhlasu vedoucího střediska.
4. Ubytování jsou **povinni** se ihned při příchodu do střediska UK FTVS přihlásit u vedoucího střediska, prokázat se občanským průkazem a nechat se zaregistrovat. Bezprostředně po registraci si každý ubytovaný zkontroluje vybavení přiděleného pokoje podle inventárního seznamu. Případné nedostatky nebo poškození zařízení ihned oznámí vedoucímu střediska.
5. Každý ubytovaný má **povinnost** oznámit neprodleně vedoucímu střediska případné závady, které se vyskytly v objektu střediska v průběhu pobytu.
6. Pobyt začíná v 18:00 hod. večeri a končí snídaní v 8:00 hod., pokud není předem dohodnuto jinak. Před touto dobou, a po ní, není dovoleno se ve středisku zdržovat.
7. Všichni ubytovaní jsou **povinni** šetřit energii, udržovat pořádek a šetřit veškeré zařízení střediska. Úklidové prostředky si vyžadují u vedoucího střediska. Koše se vynášejí do připravené nádoby v přízemí na hlavní chodbě. Poslední den pobytu, svléknou ubytovaní lůžkoviny a řádně předají uklizený pokoj vedoucímu střediska. Nově přichozí si lůžkoviny povlékají sami.
8. V prostorách střediska je **zakázáno**:
 - a) kouření a manipulace s ohněm;
 - b) používání vlastních elektrických spotřebičů.
9. Při vstupu do střediska se každý přezuje na vyhrazeném místě. Pohyb v prostorách chaty je dovolen pouze v domácí obuvi.
10. Jakákoli údržba či oprava sportovního materiálu se smí provádět pouze ve vyhrazených prostorách. Tyto prostory musí ubytovaní po použití uklidit.
11. Lyže a ostatní sportovní náčiní, se odkládají na vyhrazené místo.
12. Pobyt psů a jiných **zvířat** v areálu střediska je možný pouze po předchozím souhlasu vedoucího střediska.
13. Mimo dobu určenou ke **stravování** (v 8:00 hod snídaně, ve 12:00 hod oběd a v 18:00 hod večeře), je vydání stravy povoleno pouze po předběžné domluvě se správcem střediska. Je zakázáno odnášet nádobí a přebory do pokojů. Ubytování, kteří zamýšlejí odejít na celodenní výlet, oznámí vedoucímu střediska svůj záměr den předem, pro zabezpečení studené stravy. Dietní jídla a výjimky z určeného jídelního lístku se poskytují pouze na základě lékařského potvrzení.
14. Při odchodu na celodenní výlet jsou ubytovaní povinni zapsat se do **knihy odchodů**. Zápis musí obsahovat směr cesty a dobu předpokládaného návratu. Vedoucí střediska hlásí nepřítomnost ubytovaných horské službě. Večerní odchod hlásí ubytovaní vedoucímu střediska. Chata je v noci uzamčena.
15. Je **zakázáno** rušení nočního klidu od 22:00 hod do 6:00 hod. Podmínky denního režimu stanoví vedoucí příslušné akce. Za činnost a chování dětí odpovídají rodiče.
16. Každý **úraz a onemocnění** je nutno okamžitě hlásit vedoucímu střediska, zvláště při podezření z infekčního onemocnění.
17. Ubytování jsou **povinni** dodržovat požární řád, řád horské služby a zásady KRMAP, platné pro všechny oblasti Krkonoš.
18. V případě **hrubého porušení povinností dle tohoto řádu** má ubytovatel oprávnění okamžitě odstoupit od smlouvy o ubytování.
19. Za škody vzniklé úmyslně nebo z nedbalosti na majetku střediska či jiných ubytovaných, nese plnou zodpovědnost ten, kdo škodu způsobil, kterou uhradí na místě. Při vědomém poškození majetku střediska, může být původce vykázán s následným zákazem vstupu.
20. **ceník** ubytování a doplňkových služeb je k nahlédnutí na webové stránce UK FTVS <http://www.ftvs.cuni.cz> (záložka „veřejnost“ / „pronájmy a ubytování na UK FTVS“).
21. Zjistí-li ubytovaný vadu na poskytovaných službách, které si objednal, má právo tuto **reklamovat**. Ubytováný reklamuje vadu neprodleně u toho, kdo službu poskytl (případně u vedoucího střediska), který rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 dnů. Pokud není reklamáce vyřízena okamžitě dle přání hosta, sepíše pracovník / vedoucí střediska **reklamační protokol** a o vyřízení reklamáce informuje ubytovaného hosta písemně.
22. Reklamací služeb uplatňuje ubytovaný ve středisku, kde mu byla / měla být služba poskytnuta.
23. Na úseku ubytovacích služeb má ubytovaný právo požadovat odstranění vady, vztahující se k funkčnosti a vybavení pokoje. Nelze-li vadu odstranit, bude poskytnuto náhradní plnění. Není-li možno poskytnout náhradní plnění, bude poskytnuta sleva z cen služby, anebo může od smlouvy odstoupit.
24. Na úseku stravovacích služeb může ubytovaný požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, není-li dodržena správná: jakost - hmotnost – míra – teplota nebo cena. Reklamáce z důvodů jakosti a teploty pokrmů a nápojů uplatňuje ubytovaný po ochutnání a přímo u obsluhujícího personálu. Reklamáce z důvodů měř a vah uplatňuje ubytovaný před konzumací. Vady potravin a pokrmů se považují za vady neodstranitelné. Vyskytne-li se vada potravin a pokrmů, má ubytovaný právo uplatňovat výměnu nebo vrácení zaplacení částky přímo u obsluhy.
25. Česká obchodní inspekce (ČOI) je dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro oblast případných sporů mezi ubytovatelem a ubytovaným hostem, pokud se jedná o spotřebitele. Internetová stránka tohoto subjektu je <https://adr.coi.cz/cs>.

UNIVERZITA KARLOVA v Praze
Fakulta tělesné výchovy a sportu
provozně-ekonomické oddělení
Josef Martího 31, 162 52, Praha 6
Ing. Milan Skrbek,
Vedoucí provozně – ekonomického oddělení