

Lázeňský a ubytovací řád Lázní Mšené, a.s.

V zájmu dodržení požadované úrovně služeb, pohodlí a bezpečnosti klientů a návštěvníků Lázní, a v zájmu udržení pořádku v celém areálu Lázní, a v zájmu zajištění bezvadného léčebného efektu služeb vydává společnost Lázně Mšené, a.s., se sídlem Lázeňská 62, 411 19 Mšené-lázně, IČ: 44569530 (dále jen „Lázně“) tento Lázeňský a ubytovací řád (dále jen „Řád“).

Článek I.

Úvodní ustanovení

a) Řád zavazuje každou osobu, která užívá v rámci komplexní, příspěvkové nebo samoplátkové lázeňské léčebně rehabilitační péče vnitřní či vnější prostory v celém areálu Lázní, a/nebo čerpá jiné služby Lázní (dále jen „Klient“). Pro účely tohoto Řádu nazýváme Klientem také každou osobu z řad veřejnosti a dodavatelů Lázní, vstupující či pohybující se v areálu Lázní. Areál Lázní je vymezen informačními tabulemi u vstupu do areálu, ohrazením, oplocením, cedulemi či jinými prvky značení.

b) Zahájením čerpání služeb Lázní nebo vstupem na vyznačený pozemek Lázní se každý Klient zavazuje dodržovat tento Řád. Závažné či opakované porušování Řádu zakládá právo Lázní ukončit předčasně pobyt nebo vykázat Klienta z Lázní, a to bez nároku Klienta na poskytnutí náhrady nebo finanční kompenzace.

Článek II.

Opatření k zajištění bezpečnosti

a) Klienti se zavazují v budovách a areálu Lázní důsledně dodržovat zásady bezpečnosti, hygieny a protipožárních opatření. Každý klient je povinen si počínat tak, aby neohrozil život, zdraví a majetek svůj, dalších osob a Lázní.

b) V případě hrozícího nebezpečí, ohrožení jakéhokoliv majetku, ohrožení zdraví nebo života, při vzniku požáru, škod či v případě jiné tísňové situace, volejte prosím tísňové linky na čísle 112 nebo:

HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR: 150

POLICIE ČR: 158

ZÁCHRANNÁ SLUŽBA: 155

O takové mimořádné situaci zároveň NEPRODLENĚ informujte službu konajícího zaměstnance Lázní zvednutím sluchátka pohotovostního telefonu ve vašem pokoji nebo ohlášením z vašeho telefonu v době 7:00-17:00 na tel.: 416 866 007 (lázeňská recepce); a v době od 16:00 do 7:00 tel.: 778 469 899 (lázeňská strážní služba).

c) Nouzové východy, hydranty a hasicí přístroje jsou v každém objektu řádně označeny piktogramy a nápisy. Seznamte se s nimi a v případě požáru dbejte požární poplachové směrnice umístěné vždy u vstupu do objektu.

d) Vstup do lázeňských ubytovacích objektů je povolen pouze ubytovaným Klientům. Jakékoliv návštěvy je nutné předem konzultovat v Lázeňské recepci v objektu Říp. Povolené návštěvy mohou zůstat přes noc pouze po úhradě poplatku, pokud nebude překročena kapacita pokoje. Aktuální výši poplatku za přenocování návštěvy Vám sdělí Lázeňská recepce. Klient je povinen dbát, aby vstupní dveře do ubytovacího objektu byly vždy řádně zavřeny. Před odchodem z pokoje se ujistěte, že jsou zavřena okna, zhasnutá světla a vypnuté el. přístroje, vypnuté nebo ztlumené topení a že nikde neteče voda. Dveře řádně zavřete a zamkněte!

e) V pokoji nenechávejte volně ležet cennosti! Každý pokoj je vybaven bezpečnostní schránkou, většina pokojů také uzamykatelnou skříňkou. V Lázeňské recepci je navíc možné využít úschovu peněžní hotovosti (do výše 10.000 Kč) za poplatek 60,- Kč/osobu a pobyt. Za peněžní hotovost a cenné předměty ponechané v pokoji, ve skříňkách šaten, v zaparkovaném vozidle nebo jinde v areálu Lázní nenesou Lázně žádnou odpovědnost.

f) Každý den od 16:00 do 7:00 dohlíží na bezpečnost a pořádek v areálu Lázní pracovník ostrahy. V případě potřeby jej kontaktujte na tel.: 778 469 899 (výhradně v pracovní době od 16:00 do 7:00).

Článek III.

Další ustanovení Řádu

Důležitá telefonní čísla: v případě ohrožení zdraví, pouze zdvižením sluchátka POHOTOVOSTNÍHO TELEFONU na pokoji a vyčkáním ohlášení zdravotní sestry, nebo vaším telefonem:

Recepce: +420 416 866 007, 008

Obchodní oddělení: +420 416 865 202, 203

Restaurace: +420 416 866 011

Wellness a obchod: +420 416 866 009

Strážní služba: +420 778 469 899 (16:00 -7:00)

Zdravotní sestra: +420 606 715 183

CHECK IN - Příjem Klientů v Recepce

Příjem Klientů je v Lázeňské recepci v budově Říp. Doporučený čas příjezdu s ohledem na vybraný typ pobytu je Klientovi sdělen předem v písemném Pozvání k pobytu. Klient je povinen se po příjezdu do Lázní přihlásit na Recepci, předložit průkaz totožnosti, vyplnit Registrační kartu, uhradit cenu za objednané a dosud neuhrazené služby, uhradit obecní Poplatek z pobytu, vyzvednout si dokumenty k pobytu (Pobyťová kartička) a klíče od pokoje.

CHECK OUT - Uvolnění pokoje, navrácení klíčů a odhlášení z pobytu v Recepce

Při odjezdu opusťte svůj pokoj včas. Pokud Váš pobyt končí snídaní, CHECK OUT proveďte v Lázeňské recepci do 10 hodin. Pokud končí obědem, CHECK OUT proveďte do 12 hodin. Při pozdějším odhlášení bude účtován poplatek ve výši 50% ceny ubytování dalšího dne, po 17 hodině již jeho plná cena.

Pro prodloužení CHECK OUT až do 17 hodiny za poplatek 500 Kč/os., kontaktujte Lázeňskou recepci nejméně 1 den předem. Při ukončení pobytu Klient odevzdá klíče od pokoje v Lázeňské recepci a uhradí cenu za dosud nezaplacené služby.

Při ztrátě bezpečnostního klíče od pokoje či budovy je Klientu účtován poplatek ve výši 1.000 Kč. Za ztrátu klíče od šatní skříňky ve wellness, v Balneo nebo u bazénu je účtován poplatek 500 Kč za každý takový případ.

Alkohol

Konzumace alkoholických nápojů v areálu Lázní je povolena pouze v restauraci a Wellness-obchodě vč. zahrádek, ve venkovních altánech, nebo v pokoji, a to výhradně ubytovaným Klientům. Porušení tohoto nařízení může vést k vykázání z areálu Lázní. Osobám pod vlivem alkoholu nebo omamných látek nebude z důvodu bezpečnosti umožněno čerpání ani objednané a již zaplacené procedury a služby, a to bez náhrady.

Audio přístroje

Použití vašeho audio a video techniky je povoleno pouze ve Vašem pokoji, hlasitost nesmí rušit ostatní Klienty.

Bezhotovostní platby a platby v EUR

V Lázních Mšené můžete platit za služby a zboží na všech místech bezhotovostně platební nebo kreditní kartou. Přijímáme karty VISA, VISA ELECTRON, MAESTRO, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS a DINERS CLUB INTERNATIONAL. V recepci lze platit i bankovkami EUR v denním kurzu ČNB. Nepřijímáme bankovky 500 EUR a vyšší. Vracíme pouze v Kč.

Bezpečnost a vybavení pokoje

Není dovoleno svévolně pohybovat nábytkem, vynášet vybavení pokoje, ani jakkoliv zasahovat do vybavení a elektroinstalace pokoje. V lázeňských objektech a na pokojích je přísně zakázáno užití vlastních elektrospotřebičů (varné konvice, ponorné spirály, topná tělesa apod.), vyjma prostředků osobní hygieny, např. holicí strojek, fén. Na pokoji není dovoleno sušit houby, ovoce nebo byliny a zakrývat topná tělesa (s výjimkou topného žebříku v koupelně), sušit prádlo v oknech nebo uchovávat potraviny na okenním parapetu. K uchování potravin užíjte chladničku na pokoji (za příplatek), nebo na společné chodbě.

Dárky, poukazy a vouchery, suvenýry

Dárky, lázeňské suvenýry, oplatky, lázeňské víno, nápoje, drobné občerstvení, kosmetiku, doplňky stravy, prostředky osobní hygieny a další zboží zakoupíte v Lázeňském obchodě ve Wellness Praděd. Dárkové poukazy na procedury a pobyty zakoupíte v Lázeňské recepci. Dárky i poukazy můžete zakoupit také ON-LINE na e-shopu na www.msene.cz.

Elektřina

Všechny zásuvky ve Vašem pokoji i v koupelně jsou napájeny proudem 220V/AC/50Hz. Klient je povinen se ujistit vždy před opuštěním pokoje, že zhasnul světla a vypnul všechna elektrická zařízení.

Internet

WIFI mohou Klienti využít zdarma ve všech lázeňských objektech. Informace najdete na dveřích pokoje a nástěnce v objektu. Nastavování WIFI připojení zaměstnancem Lázní na zařízení klienta, z důvodu na straně klienta, je za poplatek 100,- Kč/úkon.

Kaple Salve, Panny Marie Fatimské

Kaple je otevřena denně od 7 do 19h. Termíny bohoslužeb jsou k dispozici na vývěsce u kaple. V kostele v Budyni n. Ohří každou neděli v 9:00 a v Charvatcích každou neděli od 10:30, mimo první neděle v měsíci.

Kouření a otevřený oheň

Ve všech lázeňských objektech, na chodbách i v pokojích včetně balkonů a v celém vnějším areálu platí přísný ZÁKAZ KOUŘIT, používat otevřený oheň, nebo zdroj jakéhokoliv kouře, zapalovat svíčky apod., vyjma označených prostor. Budovy jsou vybaveny poplachovým systémem a kouřovými detektory. V případě porušení zákazu bude účtován poplatek za mimořádný úklid 2.000 Kč a další náklady, a může být ukončen pobyt bez náhrady. Kouření je povoleno na vyhrazených a označených venkovních stanovištích v okolí popelníků. Zákaz kouření se vztahuje také na elektronické cigarety.

Léčení a procedury na ZP

Klient na pobytu od ZP je povinen se v průběhu lázeňského léčebného pobytu zdržet požívání alkoholických nápojů, omamných a psychotropních látek a je také povinen zdržet se jakéhokoliv jednání, které by mohlo léčebný proces narušit. Aplikace lázeňských léčebných procedur je v Lázních Mšené možná pouze u osob starších 18 let. Výjimky povoluje pouze lázeňský lékař. Během komplexní a příspěvkové lázeňské péče není dovoleno vzdalovat se z lázeňského místa bez povolení Lázní.

Lékárna a léky

Základní a volně prodejné léky a přípravky zakoupíte v obchodě Wellness-Praděd, nebo u zdravotní sestry. Lékárny jsou v Budyni n. O., nebo v Roudnici n. L.. Na svůj léčebný pobyt si přivezte dostatečné množství léků, které pravidelně užíváte.

Lékařské ošetření, ošetření zdravotníkem

V případě potřeby zdravotní pomoci se obraťte na pracovníky v léčebném oddělení, nebo na Lázeňskou recepci v budově Říp. Okamžitou pomoc si přivoláte pohotovostním telefonem z pokoje, stačí zvednout sluchátko a vyčkat. Pro klienty samoplátce jsou služby zdravotního personálu zpoplatněny dle platného ceníku lékařských a sesterských úkonů na www.msene.cz.

Noční klid

Klient je povinen dodržovat v objektech a areálu Lázní noční klid od 22:00 do 6:00, není-li ze strany Lázní povoleno jinak.

Ostraha areálu

Denně od 16:00 do 7:00 dohlíží na pořádek a dodržování nočního klidu v Lázních ostraha areálu, tel.: 778 469 899.

Park

Každý Klient JE POVINEN dbát na čistotu, pořádek a nepoškodovat vybavení Lázní. Odpadky je povinen ukládat pouze do vyhrazených odpadních nádob a košů. Na centrální odstavné ploše a u objektů jsou k dispozici kontejnery na tříděný odpad. V areálu Lázní je zakázáno zejména:

- manipulovat s otevřeným ohněm a kouřit s výjimkou vyhrazených označených míst.
- vstupovat osobám pod vlivem návykových látek, konzumovat vnesený alkohol a užívat návykové látky
- vstupovat osobám s volně pobíhajícími psy a jinými zvířaty. V areálu Lázní platí přísný zákaz venčení nebo pohybu psů. Pohyb se psy na vodítku a s náhubkem je možný pouze na takto označených cestách a místech. Psovod je vždy plně odpovědný za škody způsobené jeho psem na majetku Lázní, Klientů či třetích stran.
- krmit kachny mimo rybník, nutrie a kočky v blízkosti lázeňských budov
- jezdit na kolech, koloběžkách, skateboardech a bruslích, sedět na opěradlech laviček a špinit sedadla laviček
- vjíždět do parku vozidly s výjimkou vozíků pro invalidy, vozidel Lázní a techniky IZS
- provádět zásahy do zeleně bez souhlasu vlastníka, zejména trhat květiny a poškozovat keře, stromy a trávnik
- poškozovat a znečišťovat info cedule, lavičky, plot, odpadkové koše a další vybavení, odhazovat odpadky mimo koše
- rušit křikem a hlukem, hlasitou hudbou, nocovat, stanovat, kempovat, vykonávat tělesné potřeby mimo WC
- pořádat reklamní, propagační a jiné akce bez písemného souhlasu Lázní

Dozor nad dodržováním Řádu je oprávněna provádět ostraha lázní a zaměstnanci Lázní. Při neuposlechnutí pokynů jsou oprávněni informovat a/nebo přivolat Polici ČR. Každé poškození majetku Lázní, bude mít za následek uplatnění nároku na náhradu způsobené škody.

Parkování

Klienti mohou svůj automobil v areálu Lázní odstavit jen na určených místech. Za poplatek lze využít závorou uzavřených nehlídaných odstavných ploch u Villy Kyselka a Pavillonu Říp. Poplatek je ve výši 100 Kč/den, při týdenním a delším pobytu 50 Kč/den. Poplatek uhradíte v Lázeňské recepci, proti záloze 200 Kč obdržíte vjezdovou kartu na celý pobyt. Nehlídaná centrální odstavná plocha u Pavillonu Dvorana je zdarma. Pamatujte, že auto není trezor! Nenechávejte ve vozidle cenné věci.

Přikrývky a polštáře, dětské postýlky

Na požádání Vám další přikrývku, polštář, nebo dětskou postýlku poskytne pokojská, nebo se obraťte na Lázeňskou recepci.

Pošta a vzkazy

Vaše pošta a vzkazy Vám budou doručeny na Lázeňskou recepci, balíky do sekretariátu vedení Lázní v budově Praděd. Poštovní schránka je na budově Praděd. Pobočka pošty se nachází v obci Mšené-lázně.

Prádlo, praní a žehlení

Pro výměnu ložního prádla nebo ručníků se obraťte na pokojskou. Pro praní, sušení i žehlení soukromého prádla můžete za poplatek dle ceníku využít nabídky prádelny. Další informace a ceník služeb u paní pokojské, nebo v Lázeňské recepci.

Procedury

K léčebné proceduře je nutné se dostavit ve vhodném oděvu, s vhodnou protiskluzovou obuví a 10 minut předem, a vyčkat výzvy oprávněného zaměstnance Lázní. Z důvodu udržení náročné kvality vody je vstup do bazénu povolen pouze v koupací čepici a před návštěvou bazénu a po použití WC během procedury, je Klient povinen se osprchovat a umýt mýdlem. Jakoukoliv změnu zdravotního stavu v průběhu procedury, výskyt kožního onemocnění, nebo nevolnost je Klient povinen hlásit obsluhujícímu personálu. Žádost o dokoupení, změnu a časování procedur, směřujte na „Časování procedur“ v budově Říp. Pokud jste zakoupili balíček procedur nebo pobyt s předem definovaným balíčkem procedur, není změna procedur možná. Změnu procedur u léčebného pobytu provádí pouze lékař.

Stravování, snídaně, obědy a večeře

Snídaně, polopenze i plné penze poskytujeme ve Velké lázeňské restauraci v Pavillonu Dvorana, historicky cenné budově z roku 1905. Setkání v restauraci je společenská událost. Prosíme proto, dostavujte se ke stravování v důstojném a čistém oděvu a obuvi. Stravování probíhá ve dvou samostatných směnách. Mezi směnami personál připravuje restauraci, proto dodržujte časy: snídaně 7:30 - 8:15 a 8:30 - 9:15, obědy 12:00 - 12:45 a 13:00 - 13:45, večeře 17:30 - 18:15 a 18:30 - 19:15, pokud není stanoveno jinak. Klient je povinen prokázat obsluhu své předplacené stravování barevným páskem na ruce a ubytovací kartou. Není dovoleno vynášet z restaurace či zahrádky jakékoliv potraviny a nápoje. Výjimkou jsou balíčky pro diabetiky předepsané lékařem a přidělené obsluhou.

Telefon

Případný nedostatečný signál Vašeho mobilního telefonu je třeba řešit s Vaším operátorem. Pokojový telefon je vyhrazen pouze pro pohotovostní komunikaci Vaší zdravotní indispozice s Lázeňskou recepcí nebo se zdravotním personálem. Pro tento případ stačí pouze zvednout sluchátko a vyčkat.

Televize na pokojích

Přijímače na pokojích jsou již nastaveny na příjem všech dostupných kanálů, prosíme neupravujte je! Případnou poruchu v příjmu signálu hlase pokojské, nebo Lázeňské recepci. Opětovné nastavení TV po neoprávněné manipulaci Klientem je zpoplatněno částkou 100,- Kč/úkon.

Toaletní potřeby

Toaletní, kosmetické a základní hygienické potřeby můžete zakoupit v Lázeňském obchodu ve Wellness Praděd. Pokud potřebujete toaletní papír, obraťte se na paní pokojskou, nebo Lázeňskou recepci.

Topení

Teplotu ve všech pokojích lze regulovat ovládací termohlavicí na radiátoru. Žádáme klienty, aby při odchodu z pokoje uzavřeli okna, nevětrali vytápěné prostory a termohlavice nastavili na 1. stupeň. V nočních hodinách je tepelný výkon omezen, v zimě proto nevětrejte večer nebo přes noc.

Úklid pokoje

Pokud požadujete úklid Vašeho pokoje, informujte prosím pokojskou, nebo pro upozornění zavěste na vnější kliku dveří Vašeho pokoje kartu „Prosím uklidit“. Nepřejete-li si být rušeni, zavěste kartu „Prosím nerušit“. Výměna ložního prádla u léčebných pobytů probíhá 1x týdně, nebo na vyžádání u pokojské nebo na Recepci.

Wellness a lázeňský obchod

Ve Wellness-Praděd můžete nakoupit oplatky, likéry, víno, lázeňské produkty, sladkosti, oděvy, drogerii, nápoje i čerstvou kávu, nebo využít skvělou kosmetiku, oblíbenou pedikúru a manikúru, solárium, luxusní saunovou oázu, masážní křesla i suchou masážní vanu Velus-JET a přístrojovou lymfodrenáž.

Zábava, sport a volný čas pro ubytované Klienty

Aktuální program koncertů, tanečních večerů a přednášek najdete na nástěnce v recepci a Velké lázeňské restauraci. Všichni ubytovaní Klienti mohou využít venkovní posilovnu, rehabilitační chodník, kuželník, pétanque, venkovní ping-pong (obojí k zapůjčení v Café) nebo si ve Wellness-Praděd půjčit nordic walking hole.

V areálu a okolí Lázní jsou vyznačeny turistické trasy a trasy pro Nordic Walking. Ve velkém salonku v Pavillonu Dvorana najdete deskové a společenské hry, šachy, karty a knihovnu. Knihy jsou k zapůjčení také ve Villách Praděd, Vítkov a Kyselka. Vlastní kola či koloběžky mohou ubytovaní Klienti uložit do kolárny, klíč k zapůjčení je na recepci.

V letních měsících jsou dispozici ubytovaným Klientům Lázní lehátka, slunečníky a zahradní sprchy.

Zavazadla

V době od 7:00 do 17:00 nabízí Lázeňské recepcce zdarma úschovnu zavazadel. Úschova není možná přes noc.

Ztráty a nálezy

Ztráty a nálezy hlase na recepci. Nalezené věci uchováme po dobu 1 měsíce od nálezu, poté je zlikvidujeme.

Článek IV.

Tento Lázeňský a ubytovací řád nabývá platnosti dnem vydání a platí do odvolání nebo dne vydání nového.

Děkuji Vám za respektování Lázeňského a ubytovacího řádu a přeji Vám ničím nerušený příjemný pobyt.

Ve Mšeném-lázních, dne 15.4.2025

Bc. František Och,

ředitel a předseda představenstva Lázně Mšené, a.s.