

PROVOZNÍ A UBYTOVACÍ ŘÁD – FAMILY KEMP MÁCHOVO JEZERO

Staré splavy - Borný, 472 01 Doksy, Okres Česká Lípa, Česko

Tento Provozní a ubytovací řád se vztahuje na celý areál kempu, pláž a všechny ubytovací jednotky.

Provozovatel: **Family kemp, s.r.o.**, Sluneční 114, Doksy. IČO: 075 67 766
Zastoupena jednatelem Hanou Kaštilovou
(dále jen „**provozovatel**“)

Provozní doba: Duben – Listopad. Otevírací doba kempu je aktualizována na www.familykemp.cz

Recepce kempu: Otevírací doba recepce je **od 8 do 20 hodin**. Je umístěna uvnitř kempu a je označená.

Bistro a krámek: Otevírací doba je **od 8 do 22 hodin**. Je umístěné u recepce.

Areál kempu je:

- pokryt bezplatným připojením Wi-Fi
- vybaven rozvodou elektrické energie pro karavany a stany
- z důvodu bezpečnosti hostů i majetku monitorován kamerovým systémem
- zásobován pitnou vodou z veřejného vodovodu. Prosíme, šetřete s ní...!

Nástup na pobyt, registrace hosta na recepci:

1. Nástup na pobyt je od 14,00 do 19,00 hod, nebyla-li doba ubytování sjednána jinak.
2. Každý host je ihned po příjezdu povinen nahlásit se na recepci, předložit průkaz totožnosti, nahlásit RZ vozidla, počet a jména ubytovaných, případně číslo rezervace. Při nástupu na pobyt je nezbytné mít zaplacen celý pobyt.
3. K pobytu je nutné přihlásit vždy všechny ubytované ale i návštěvy v průběhu pobytu.
4. Ubytovaný host obdrží potřebné informace k pobytu, včetně předávacího protokolu k ubytovacím jednotkám, klíčů, povolenky k vjezdu aut, vjezdovou kartu a identifikační náramky, které musí být nošeny po celou dobu pobytu.
5. Povolenka k vjezdu musí být viditelně umístěna za čelním oknem vozidla. Pokud ubytovaný nesplní tuto povinnost, může být vozidlo na náklady hosta odtaženo z areálu kempu.
6. Karta pro vjezdovou závoru do areálu bude vydán na základě zálohy 200,- Kč
7. Po dobu pobytu zodpovídá host za movité věci v ubytovací jednotce dle předávacího protokolu.
8. Ubytovací jednotky budou osobně předány zaměstnancem kempu, což bude stvrzeno podpisem předávacího protokolu jednotky.

Umístění vlastního ubytovacího zařízení (karavan, stan) a vozidla

1. Ubytování hosté mohou stavět stany, karavany a parkovat vozidla pouze v prostorech jim k tomu vyčleněných zaměstnanci kempu.
2. Zázemí k využití pro kempaře
 - Sociální zařízení na dvou místech bez mincovních automatů – **ŠETŘETE VODOU!**
 - Kuchyňky, které si po použití hosté uklidí a neodnáší si žádné vybavení ani čisticí prostředky
 - Výlevka na chemické WC z karavanů
 - Možnost výměny plynových nádob vč. kompozitních
3. V areálu kempu jsou rozmístěná připojená místa elektřiny pro vlastní ubytovací jednotky. Připojení k elektřině provádí výhradně provozovatel po uhrazení poplatku.
 - a) Je přísně zakázána jakákoliv manipulace v rozvaděčích elektroinstalace. Případné škody vzniklé nedodržením tohoto zákazu budou dány k úhradě uživateli elektrické přípojky.
 - b) Host, který využívá připojení k elektřině, stvrzuje, že všechny jím používané spotřebiče vyhovují normám k připojení na elektřinu a prošli revizí.
 - c) Další podmínky odběru el. energie, jsou součástí protokolu při připojení.
4. V areálu kempu je zakázáno:
 - a) umísťovat vlastní ubytovací zařízení mimo vyhrazené prostory
 - b) stanovat na plážích
 - c) kopat kolem stanů a karavanů odvodňovací stružky
 - d) používat vlastní výčepní zařízení

Ukončení pobytu

1. Hosté jsou povinni opustit v den skončení pobytu ubytovací jednotku do 10,00hod, prostory pro stany a karavany do 12,00 hodin. Pokud tak neučiní, je provozovatel oprávněn vyklidit ubytovací jednotku či prostor a za to účtovat poplatek ve výši 1.000,-Kč
2. Při ukončení pobytu je host povinen předat ubytovací jednotku zaměstnanci kempu a na recepci odevzdat klíče, povolenku k vjezdu, vjezdový čip, identifikační náramky a doplatit případné nedoplatky.
3. Hosté jsou povinni zanechat ubytovací jednotku v takovém stavu, v jakém ji převzali, a to včetně stavu movitých věcí. Více v předávacím protokolu.
4. Po opuštění prostoru musí být kempové místo uklizeno a uvedeno do původního stavu.
5. Po vyrovnání všech závazků, budou vráceny veškeré zálohy.

Noční klid v areálu kempu

1. Noční klid platí v době od 23,00 - 7,30 h.
2. V době konání předem hlášených akcí může být doba nočního klidu změněna.
3. V kempu je během nočního klidu omezen vjezd všech vozidel a především motocyklů!

Práva a povinnosti

1. Každý host je povinen seznámit se s tímto Provozním řádem kempu a ten dodržovat. Zaplacením ubytování a převzetím ubytovací jednotky nebo prostoru pro stan či karavan host prohlašuje, že je Provozním řádem seznámen.
2. Hosté ubytovaní v kempu i všichni návštěvníci jsou povinni dbát o čistotu a pořádek, šetřit veřejná zařízení a dbát obecně platných bezpečnostních předpisů.
3. Ubytovaní hosté mají právo používat veškeré zařízení ubytovacích jednotek, využívat celý areál kempu a stejně tak i všech služeb, které provozovatel nabízí a to k rekreačním účelům.
4. V ubytovacích jednotkách nesmí být bez souhlasu provozovatele přemísťován nábytek ani jinak nic měněno či předěláváno.
5. Hosté jsou povinni vyhazovat komunální popř. tříděný odpad pouze do určených nádob na vyhrazených místech. Je zakázáno odkládat nebezpečný odpad.
6. Není dovoleno obtěžovat uživatele kempu křikem, hlučným zpěvem, hudbou a podobnými hlučnými projevy. Výjimkou mohou být předem nahlášené kulturní akce, řádně povolené provozovatelem.
7. Ve všech ubytovacích jednotkách, terasách, jídelně, sociálních zařízeních, na pláži, dětském hřišti a jejich okolí **platí přísný zákaz kouření.**
8. Kouření je povoleno pouze na vyhrazených místech. Nedopalky odhazujte pouze do popelníků!
9. V celém areálu je zákaz manipulace s otevřeným ohněm.
10. Rozdělávání ohňů je povoleno pouze v mobilních ohništích nebo na místech k tomu vyhrazených a řádně označených provozovatelem kempu. Během opékání či grilování jsou hosté povinni mít po ruce nádobu s vodou, hlídat směr větru a dbát na to, aby kouř neobtěžoval ostatní hosty a aby nevzniklo nebezpečí požáru.
11. Dostatečně uhašený popel vysypávejte do plechové popelnice k tomuto určené!
12. Koupání v areálu kempu je možné výhradně na vlastní nebezpečí.
13. Používání šamponu a mýdel v jezeře, venkovních sprchách či bazénech je zakázáno.
14. Mytí nádobí je dovoleno pouze na místech k tomuto účelu vyhrazených.
15. Mytí motorových vozidel a jejich údržba je v celém areálu přísně zakázána.
16. Vstup na dětské hřiště a hrací prvky je povolen dětem pouze v doprovodu dospělé osoby, přičemž dítě musí být pod trvalým dozorem této osoby. Vstup je jednoznačně pouze na vlastní nebezpečí. Za bezpečnost dětí odpovídá dohlížející osoba, nikoliv provozovatel hřiště.
17. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno zanechávat děti bez doprovodu dospělých v prostorách celého areálu kempu, především na pláži.

18. Je přísně zakázáno lezení po stromech a jejich znehodnocování zatloukáním hřebíků, svorek, rýsováčků a podobně
19. Provozovatel neručí za věci odložené volně v areálu kempu ani v ubytovacích jednotkách.
20. Jízda motorovými vozidly i jízdními koly je pouze dovolena po vyhrazených cestách. Nejvyšší povolená rychlost v celém areálu kempu je 20 km/hod. V celém areálu kempu platí přísný zákaz používání dopravních prostředků všeho druhu pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek!
Vjezd vozidel je v době nočního klidu od 23,00 do 7,30 omezen!
21. Není dovoleno využívat plochy v kempu k jakýmkoli reklamním účelům bez povolení provozovatele.
22. Užívání kempu je povoleno pouze osobám, které nejsou bacilonosiči nebo nejsou postiženi infekčními či parazitárními nemocemi, ani jim nebyl nařízen zvýšený zdravotní dozor nebo karanténa. Pokud se u ubytovaného objeví závažné průjmové nebo epidemiologické onemocnění, je tato osoba povinna bezodkladně tuto skutečnost nahlásit provozovateli, který zařídí další postup tak, aby bylo vyloučeno nebo minimalizováno zdravotní postižení ostatních ubytovaných.
23. Ubytovaným a jejich hostům je zakázáno vnášení a používání jakýchkoli zbraní, obranných sprejů, poplašných pistolí, zábavné pyrotechniky a jiných výbušnin a nebezpečných předmětů.
24. Ubytovatel si vyhrazuje právo odmítnout ubytování osobám pod vlivem alkoholu a dalších omamných látek, nebezpečným sobě nebo okolí, nebo takovým, u kterých jsou pochybnosti o dodržování základního hygienického minima.
25. Ubytovatel si vyhrazuje právo vykázat ubytované z důvodu hrubých výtržností, rušení nočního klidu, nebo pohodlí a klidu ostatních ubytovaných osob.
26. Provozovatel kempu si vyhrazuje právo ve zvláštních případech přidělit hostu náhradní ubytování ve stejné kategorii.

Úhrada škody vzniklé provozovateli

1. Za škody způsobené na majetku provozovatele kempu odpovídá host v plném rozsahu podle obecně závazných předpisů.
2. V případě poškození nebo zničení zařízení ubytovatele bude po této osobě vymáhána částka dle skutečné výše škody.

Pobyt s domácími mazlíčky

1. Domácím mazlíčkům je vstup do kempu povolen za podmínek, že jsou řádně očkovaní, mají registrační známku a jsou na vodítku.
2. Majitel mazlíčka je povinen:
 - a) mít ho neustále pod dozorem
 - b) ihned uklízet exkrementy. Sáčky jsou k dispozici v areálu kempu nebo na recepci
 - c) zajistit, aby nedocházelo k případnému obtěžování ostatních ubytovaných
3. V době nočního klidu musí být pes umístěn v ubytovacím zařízení.
4. Na pláž a do vody mají v hlavní sezoně mazlíčci vstup zakázán.

Rybolov

- Rybolov je v kempu povolen pouze ubytovaným a v místech a časech k tomu vyhrazených. Řídí se, rybářským řádem pro Máchovo jezero. Podrobné info a rybářské povolenky lze získat a zakoupit na recepci.

Hlášení požáru, havárie, lékařské ošetření

1. Vznik požáru se hlásí na recepci, postupuje se dle požárních a poplachových směrnic vyvěšených u recepcce, příp. se volá tel. č. 150, nebo 112.
2. V případě havárie vody nebo poruchy elektrického proudu je ubytovaný povinen nahlásit vzniklou závadu na recepci, popř. na tel. čísle 776 776 944. Je nepřipustné vzniklou závadu opravovat vlastními silami.
3. V případě potřeby lékařského ošetření host kontaktuje pracovníky recepcce nebo volá 155
4. Lékárnička se základním vybavením je v případě potřeby umístěna na recepci kempu.

Tísňové linky

| | | | |
|-----------------------|------------------|-------------------------|-----|
| Záchranná služba | 155 | Hasičský záchranný sbor | 150 |
| Policie ČR | 158 | Nouzová volání | 112 |
| Městská policie Doksy | +420 777 446 677 | | |

Porušení provozního řádu

1. V průběhu pobytu a při užívání ostatních zařízení v areálu kempu jsou všichni návštěvníci či hosté kempu povinni se řídit provozními řády, dbát pokynů odpovědných pracovníků provozovatele, kteří zabezpečují provoz tohoto zařízení.
2. Za škody způsobené na majetku provozovatele kempu odpovídá host v plném rozsahu podle obecně závazných předpisů. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok provozovatele na náhradu způsobené škody.
3. Při hrubém porušení provozního řádu, může být uložena pokuta za jednotlivý případ až do výše 5.000,- Kč, popř. může být host kempu vykázán z areálu kempu bez nároku na vrácení finančních prostředků uhrazených za pobyt. Přičemž pokuta neslouží jako náhrada způsobené škody.
4. Za hrubé porušení provozního řádu se považuje zejména:
 - a. ničení majetku provozovatele či majetku ostatních osob a hostů kempu
 - b. rušení nočního klidu či obtěžování ostatních návštěvníků kempu (např. hlukem, nepřístojným chováním, atd.)
 - c. rozdělávání otevřeného ohně mimo vyhrazená místa
 - d. neoprávněné a svévolné ubytování návštěvníků bez vědomí provozovatele
 - e. odhazování odpadu mimo místa k tomu určená či vyhazování nebezpečného odpadu
 - f. poskytnutí připojení k elektrické energii jiným uživatelům
 - g. nerespektování pokynů a nařízení odpovědných pracovníků či zaměstnanců provozovatele.
5. Ztrátu nebo krádež klíčů, vjezdové karty či dokladů týkajících se pobytu v kempu, je host povinen neprodleně ohlásit provozovateli.
6. V případě zneužití ubytovacích či parkovacích karet může být účtována pokuta až do výše 5.000,- Kč.

Závěrečná ustanovení

1. Provozovatel kempu neodpovídá za škody na majetku návštěvníků kempu způsobené třetí osobou, vlivem povětrnostních podmínek, pádem větví a jiným zásahem vyšší moci.
2. Za škody způsobené hostem kempu na majetku provozovatele nebo ostatních hostů, odpovídá host kempu podle platných právních předpisů.
3. Nálezy v areálu kempu se odevzdávají recepci, kde jsou uloženy a zapsány do knihy nálezů.
4. Pro situace nezmíněné v předešlých bodech tohoto provozního řádu se výslovně odkazujeme na ustanovení OZ, platné předpisy a místní zvyklosti.
5. Host výslovně souhlasí s tím, že provozovatel je oprávněn v souladu s příslušnými obecně platnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, zpracovat a uchovat veškeré informace a údaje, které mu pro účely zpracování objednávky poskytl.
6. Hosté a návštěvníci jsou obeznámeni, že z důvodu bezpečnosti osob i majetku je areál kempu **monitorován kamerovým systémem**. A berou na vědomí, že jsou tímto systémem monitorováni, a souhlasí s tím. Záznam je uchovávaný 6 měsíců pro potřeby provozovatele.
7. Na dodržování tohoto provozního řádu a kontrolu oprávnění ke vstupu bude dohlížet vedení kempu, pracovníci recepce i ostatní zaměstnanci.
8. Zákazník má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz; web: <https://adr.coi.cz>.
9. Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.
10. V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) zákazníkovi jako spotřebiteli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovací zařízení poskytuje plnění v určeném termínu.

Obchodní, Rezervační a Storno podmínky



Rezervační podmínky

- Host si může objednat ubytování online, telefonicky či emailem. Objednávka je akceptována až po úhradě zálohy ve výši 50% z celkové ceny.
- Záloha musí být uhrazena bankovním převodem do 10 -ti dnů od provedení rezervace. V případě, že nebude záloha uhrazena, rezervace bude zrušena.
- Doplatek celé částky za ubytování musí být uhrazen nejpozději 30 dnů předem.
- V případě rezervace kratší než 30 dní před nástupem pobytu se účtuje 100% z ceny za pobyt.

Platební a storno podmínky:

Zrušení rezervace -

- Více než 60 dnů před příjezdem - poplatek 10% ze zaplacené zálohy
- Méně než 60 dnů před příjezdem - poplatek 50% ze zaplacené zálohy
- Méně než 30 dnů před příjezdem - poplatek 100% ze zaplacené zálohy
- Méně než 15 dnů před příjezdem - poplatek 70% z celkové ceny ubytování
- Méně než 7 dnů před příjezdem - poplatek 100% z celkové ceny ubytování

Zrušení rezervace musí být učiněno pouze písemnou formou (e-mailem, poštou), a musí být provozovatelem zákazníkovi potvrzeno stejným způsobem. Pokud jsou storno poplatky menší, nežli je již zaplacená záloha či celková platba, je rozdíl zákazníkovi vrácen převodem zpět na jeho účet. V opačném případě bude vystavena faktura s doplatkem.

Za den zrušení objednávky se považuje den, kdy bude oznámení doručeno provozovateli.

Rezervované ubytovací jednotky jsou k dispozici k převzetí klientům od 14 do 19.00 hod. v den plánovaného příjezdu. Tato může být prodloužena jen v případě, že host oznámí změnu času příjezdu v předstihu. Po uplynutí výše stanovené doby rezervace (smlouva) pozbývá právní platnosti. Následující den, má provozovatel bez jakéhokoli závazku nárok na disponování s ubytovací kapacitou podle svého uvážení. Klient ztrácí nárok na vrácení zálohového poplatku – dle storno podmínek.

Platební podmínky při příjezdu hosta:

V den příjezdu je nezbytné mít zaplacen celý pobyt. Pokud není uhrazen formou záloh, doplatí hosté částku za pobyt, příp. další objednané služby. V případě nezaplacení (nedoplacení) částky na začátku pobytu si vedení kempu vyhrazuje právo klienta neubytovat.

V případě odjezdu před uplynutím doby pobytu se platba nevrací. Storno poplatky nemusí být účtovány, pokud zákazník udá zvlášť závažný důvod, čímž ale nevzniká automatický nárok a je pouze na posouzení provozovatele.