

**VOJENSKÁ LÁZEŇSKÁ A REKREAČNÍ ZAŘÍZENÍ,  
PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE (VLRZ, P.O.)  
Magnitogorská 12 / 1494, 101 00 Praha 10**

**Vojenská lázeňská léčebna Františkovy Lázně**

Lázeňský Hotel Kijev

Národní 15

351 01 Františkovy Lázně

IČ: 00000582, DIČ: CZ00000582

**Vážení hosté,**

dovolte mi, abych Vás jménem ředitele VLRZ, jménem svým i všech zaměstnanců co nejrudečněji přivítal ve Vojenské lázeňské léčebně Františkovy Lázně.

Seznamte se, prosím, s tímto Ubytovacím řádem, ve kterém jsou uvedeny základní informace potřebné k Vašemu spokojenému pobytu. V případě jakýchkoliv problémů se, prosím, co nejdříve obraťte na recepci, obchodní oddělení nebo přímo na ředitele VLL.

Přeji Vám příjemný a ničím nerušený pobyt, hezky prožité dny a mnoho nezapomenutelných zážitků z Františkových Lázní. Budu velmi potěšen, pokud se k nám budete rádi vracet.

**Mgr. Milan Fiala**  
**ředitel Vojenské lázeňské léčebny**  
**Františkovy Lázně**

**Vojenská lázeňská léčebna (VLL) Kijev** se nachází v lázeňském centru města, v těsné blízkosti kolonády. Díky bohatým přírodním zdrojům tohoto místa se Františkovy Lázně staly světoznámým léčebným centrem. Léčí se zde zejména nemoci pohybového ústrojí, neurologické onemocnění, choroby srdce a cévního oběhu.

**VLL Kijev nabízí dlouhodobé lázeňské pobyty a krátkodobé wellness pobyty.** V hotelu je k dispozici bazén, sauna, solná jeskyně, tělocvična, v nabídce jsou různé druhy masáží (klasická, reflexní, thajská, podvodní, suchá vodní masáž, masáž lávovými kameny), koupele, zábaly, baňkování a další procedury včetně elektroterapie a technologie Starvac ke zmírňování celulitidy a vrásek.

## **I.            INFORMACE K POBYTU**

Hotelové pokoje jsou plně vybaveny standardním hotelovým inventářem. Zkontrolujte si, prosím, na začátku pobytu, zda je Váš pokoj a jeho zařízení v pořádku a případné závady či nedostatky nahlaste, prosím, neprodleně v recepci. Všechny hotelové pokoje, stejně jako celý hotel Kijev, jsou nekuřácké.

Ve VLL Kijev může být ubytován pouze host, který je k ubytování řádně přihlášen. Standardní ubytování je možné od 11:00 hodin.

Užívání ubytovacího zařízení je dovoleno pouze osobám, které nejsou postiženy infekčními chorobami. V případě, že se taková choroba u klienta vyskytne v průběhu jeho pobytu v ubytovacím zařízení, je klient povinen neprodleně tuto skutečnost ohlásit na sesterně nebo, podle povahy věcí, řediteli VLL Kijev, případně jeho zástupci.

Při příjezdu do hotelu předložte, prosím, službu konající recepční

 354 542 981-3  
Fax: 354 478 528

**E-mail:** rezervace@fl.vlrz.cz  
**Web:** www.frantiskovylazne.volareza.cz

občanský průkaz nebo cestovní pas. V recepci obdržíte kartičku hotelového hosta, která je zároveň i kartou stravovací. Touto kartičkou se budete prokazovat při objednávání a výdeji stravy, při odběru klíčů a při využívání doplňkových služeb.

V souladu s obecně závaznou vyhláškou města Františkovy Lázně jsou hosté povinni při příjezdu do hotelu Kijev uhradit v recepci místní poplatek z pobytu ve výši 50,- Kč za osobu a noc. Z této povinnosti jsou vyjmuty osoby mladší 18 let, držitelé ZTP/P a jejich průvodci. Poplatku jsou dále zproštěny osoby, které zde pobývají za jiným účelem, než je lázeňský či rekreační pobyt (například vojáci na preventivních rehabilitacích).

V době od 22:00 do 06:00 hodin Vás žádáme zachovávat ve všech prostorách hotelu noční klid a ctít pravidla ohleduplnosti vůči ostatním hostům.

Návštěvy na pokojích hostů jsou povoleny, po předchozím nahlášení v recepci, v době od 08:00 do 22:00 hodin.

Ve VLL Kijev není, ze zdravotních důvodů, povolen pobyt se zvířaty.

Avšak, v souladu s ustanovením § Zákona č. 372/2011 sb. o zdravotních službách je povolen pobyt psů se speciálním výcvikem u pacientů se smyslovým nebo tělesným postižením. V takovém případě je vybrán vhodný pokoj a upraven režim stravování a léčení klienta tak, aby maximálně respektoval jeho potřeby a minimálně ovlivňoval pobyt ostatních klientů. Po ukončení pobytu bude věnována zvýšená pozornost úklidu pokoje s důrazem na likvidaci možných alergenů.

Do hotelového pokoje má, kromě hosta, právo vstupovat pouze zaměstnanec housekeepingu v době úklidu, v jeho doprovodu rovněž pracovník údržby odstraňující závadu, pověřený zaměstnanec hotelu provádějící kontrolu pokoje nebo, v případě

nutnosti, zaměstnanec zdravotnického úseku.

Při odchodu z pokoje, prosím, zkontrolujte, zda jsou uzavřeny balkónové dveře, okna, zhasnutá světla, vypnutá televize a uzavřeny vodovodní kohoutky.

Při odchodu z hotelu odevzdávejte, prosím, klíč nebo čipovou kartu od pokoje na recepci. Při ukončení pobytu, prosím, zanechte klíče od trezoru a šatních skříní na pokoji.

Pro ukládání cenností a peněz ubytovaných hostů bezplatně slouží bezpečnostní trezor (uzamykatelná skříňka umístěná v šatní skříni) v hotelových pokojích. Ukládejte zde, prosím, peníze a cennosti pouze do celkové hodnoty 5.000,- Kč. Za uložení cenností vyšší hodnoty v trezorech na pokojích hotel neručí.

Peníze a cennosti vyšší hodnoty je možné uložit do trezoru v recepci. Maximální hodnota cenin předávaných do úschovy je 30.000,- Kč pro jednu úložku. VLL Kijev neručí za peníze a cennosti uložené jinde než na místech stanovených tímto Ubytovacím řádem.

V případě ztráty klíče od pokoje nebo od bezpečnostního trezoru (uzamykatelné skříňky umístěné v šatní skříni) na pokoji bude klientovi účtována částka dle platného ceníku služeb, uloženého v recepci hotelu.

Do pokoje lázeňského hotelu je zakázáno vnášet kola, koloběžky, kočárky nebo jiné rozměrné nářadí a pomůcky. Pro tyto účely slouží vyhrazené prostory v objektu hotelu.

Pro uložení dalších vnesených movitých věcí klientů (jízdní kolo, dětský kočárek, ...), které není možné ukládat v rámci ubytovacího prostoru je vyhrazena garáž. Klíče od této místnosti se vyzvedávají na recepci. Při využití možnosti uložení věci v této místnosti, věc

řádně zabezpečte proti zcizení jejím uzamčením. Při odchodu z místnosti uzamkněte vchodové dveře.

Maximální výše standardní hodnoty věcí, které lze takto uložit bez dalších podmínek:

|                           |              |
|---------------------------|--------------|
| Zavazadlo do hodnoty      | 3 000,-Kč.   |
| Jízdní kolo do hodnoty    | 20 000,- Kč. |
| Dětský kočárek do hodnoty | 20 000,- Kč. |

Dodržujte, prosím, přísný zákaz kouření ve zdravotnických zařízeních, tj. ve všech prostorách včetně balkónů VLL Kijev.

Nedodržení tohoto zákazu bude kvalifikováno jako hrubé porušení ubytovacího řádu a jeho následkem bude udělení sankčního poplatku ve výši 3 000,-Kč.

V případě opakovaného hrubého porušení ubytovacího řádu, může být viníkovi, kromě finanční sankce, předčasně ukončen pobyt, bez nároku na vrácení peněz.

V hotelovém pokoji ani ve společenských místnostech není povoleno přemísťování inventáře a jakékoliv zásahy do elektrické instalace, stavebních a technických částí a zařízení budovy. Rovněž není povoleno používat vlastní elektrické spotřebiče (zvláště nebezpečné jsou elektrické ponorné vařiče), kromě holících nebo masážních strojků a vysoušeče vlasů. Respektujte, prosím, že na pokojích není možné sušit houby.

V případě potřeby žehlení prádla využijte, prosím, bezplatnou zápůjčku žehličky na recepci. Zároveň prosíme, abyste pro žehlení vždy využívali žehlírnu ve druhém patře hotelu a předešli tak možným škodám na zařízení hotelového pokoje. Klíče od

žehlírny jsou k dispozici na recepci. Při nedodržení tohoto pravidla Vám bude účtována plná náhrada případné způsobené škody na pokoji či zařízení.

Budova hotelu Kijev se zamyká v době od 22:30 do 05:00 hodin. V případě pozdějšího příchodu, prosím, využijte zvonku (komunikátoru) u vstupních dveří. Recepce Vás vpustí do hotelu po předložení „Kartičky hotelového hosta“.

Výtah, prosím, používejte jen do počtu osob, který je vyznačen v kabině. Děti do deseti let smí výtah používat jen v doprovodu dospělé osoby. V době nočního klidu používejte výtahy jen v nejnutnějším případě.

V případě úrazu klienta, k němuž došlo během jeho pobytu v ubytovacím zařízení, je klient povinen oznámit tuto skutečnost na recepci zařízení nebo, podle povahy věci, službu konající zdravotní sestře, řediteli VLL Kijev případně jeho zástupci, zpravidla ihned po vzniku úrazu.

Poslední den pobytu je nutné uvolnit hotelový pokoj nejpozději do 09:00 hodin. Pozdější uvolnění pokoje komplikuje úklid pokoje a jeho přípravu pro další nástup. V případě pozdějšího opuštění pokoje Vám může být naúčtován poplatek za pozdní odjezd, v souladu s ceníkem služeb, uloženým v recepci.

Pokud přijedete vlastním vozidlem, zaparkujte jej na odstavnou plochu dle pokynů recepční. Odstavná plocha není hlídána a je zpoplatněna podle platného ceníku uloženého v recepci. Na jiných místech, než která jsou k tomu určena, je parkování zakázáno.

Do všech prostor VLL Kijev platí zákaz vstupu se zbraní a střelivem.

V případě signalizace požáru se řiďte pokyny recepce a požárními

směrnicemi, které jsou umístěny na pokojích a chodbách hotelu.

Při nástupu na léčebný pobyt je pro každého klienta vytvořen individuální léčebně rehabilitační program, který sestavuje lékař tak, aby byl plně v souladu se zdravotním stavem a zohledňoval druh pobytu a přání klienta. Na jeho základě obdržíte „rozpis procedur“, ve kterém jsou uvedeny všechny potřebné informace a zaznamenávány údaje o poskytnutých procedurách. Slouží i k záznamu vyšetření a dalších léčebných zákroků. Na léčebné procedury chodíte, prosím, podle uvedeného rozpisu, protože rezervace času je velmi přesná a kapacita balneoprovozu je limitována.

## **II. STRAVOVÁNÍ**

Stravování je hostům poskytováno v hotelové jídelně. Časový rozvrh podávání snídaní, obědů a večeří je uveden u vstupu do jídelny a v bodě II. a) tohoto Ubytovacího řádu.

V rámci pobytu si hosté mohou vybrat z nabídky čtyř až pěti jídel na oběd a na večeři, snídaně jsou podávány formou rautů. Stoly v jídelně nejsou rezervovány, budete obslouženi u stolu, který si volí každý klient podle vlastního uvážení. Jídelní lístky jsou vyvěšeny na informační tabuli.

K odběru stravy opravňuje hosta „Stravovací karta“ odevzdaná obsluze po příchodu do jídelny.

Jídla na jednotlivé dny si, prosím, objednávejte na objednávkovém terminálu umístěném v jídelně, případně ve vstupní hale nebo v čekárně naproti sesterně. Termíny pro objednání stravy jsou uvedeny na zadní straně Stravovací karty a v bodě II. b) tohoto Ubytovacího řádu.

Přání, připomínky nebo dotazy ke stravování můžete projednat s obsluhujícím personálem nebo s vedoucí stravovacího útvaru

hotelu.

Nevstupujte, prosím, do jídelny v nočních nebo sportovních úborech a nevynášejte, prosím, z jídelny jídelní nádobí, příbory, sklenice a potraviny.

#### **a) Doba výdeje stravy**

#### **b) Objednávání stravy:**

Objednávky stravy, prosím, provádějte takto:

- Na **NE, PO** – nejpozději v pátek do 08:30 hod.  
Na **ÚT, ST, ČT** – nejpozději den předem do 08:30 hod.  
Na **PÁ, SO** – nejpozději ve čtvrtek do 08:30 hod.

### **III. DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

#### **a) Bezplatné:**

- internet v 1. patře v čekárně před sesternou,
- Snídaně 07:30 – 09:00 hod. • buzení telefonem,
- Oběd 11:15 – 13:15 hod. • připojení k Wi-Fi (heslo
- Večeře 17:00 – 18:30 hod. pro připojení dostupné na
- recepti),
- místem pro bezpečné ukládání peněz a jiných
- cenností je trezor na recepci,
- výdej pošty pacientům a hostům ve všední dny po 11.00
- hod. v recepci,
- zapůjčení vysoušeče vlasů a žehličky na recepci.

#### **b) Placené (dle ceníku v recepci):**

---

 354 542 981-3  
Fax: 354 478 528

**E-mail:** rezervace@fl.vlrz.cz  
**Web:** www.frantiskovylazne.volareza.cz



- procedury k volnému prodeji,
- bazén (rehabilitační) v době od 16,00 hod. – 20,00 hod.,
- stání vozidla na odstavné ploše v areálu léčebny, v případě volné kapacity,
- zapůjčení županu.

## **c) Kulturní vyžití a turistika:**

Více informací získáte v našem dotykovém infopanelu, který je umístěn ve vstupní hale.

## **d) Pracovní doba kavárny u recepcce:**

PO – NE 06:00 – 22:00 hodin

(změna vyhrazena, informace v recepci).

## **e) Zdravotní zabezpečení**

Stálá zdravotní služba (24 hodin denně) – místnost č. 11 v 1. patře budovy, tel. 555, 556, mobilní telefon 724 050 270.

I drobná poranění, či onemocnění, nahlase lékaři, nebo zdravotní sestře.

## **f) Výměna ložního prádla a ručníků:**

Ložní prádlo je měněno 1 x týdně, ručníky a osušky 2x týdně, a to vždy v pondělí a ve čtvrtek. V případě Vaší potřeby je výměna prádla zajišťována i mimo uvedené termíny – zajišťuje pokojská případně recepční.

## **g) úklid pokojů o víkendech:**

V neděli se úklid hotelových pokojů neprovádí.

V případě potřeby mimořádného úklidu pokoje o víkendu, prosím, požádejte předem recepci.

## **IV. REKLAMACE**

---

 354 542 981-3  
Fax: 354 478 528

**E-mail:** rezervace@fl.vlrz.cz  
**Web:** www.frantiskovylazne.volareza.cz

Reklamací poskytovaných služeb mohou hosté uplatnit dle reklamačního řádu, který je k dispozici na recepci.

Klient může uplatnit reklamaci na:

- stravovací služby – u vedoucího stravovacího útvaru nebo vrchního číšníka,
- ubytovací služby – u zástupce ředitele – vedoucího provozu nebo hospodyně nebo u vedoucí obchodního úseku
- zdravotnické služby – u zástupce ředitele nebo u primáře.

Můžete se obrátit i přímo na ředitele VLL.

Kniha přání a stížností je rovněž k dispozici na recepci. Přání a stížnosti můžete uplatnit i ústně u zástupce ředitele nebo pracovníků obchodního úseku, případně opět u ředitele VLL Kijev.

## **V. DALŠÍ INFORMACE**

- a) K úhradě služeb a nákupu zboží je možné použít platební karty (VISA, MAESTRO, MASTERCARD).
- b) Prostory VLL včetně bazénu jsou monitorovány kamerovým systémem se záznamem.
- c) Ceníky všech služeb, telefonní seznam a poštovní směrovací čísla jsou k dispozici na recepci, kde je možné zakoupit i drobné občerstvení a hygienické potřeby.

Program pro účastníky preventivních rehabilitací je zveřejněn na nástěnce v čekárně u sesterny, v Informačním panelu u recepcie a na recepci VLL Kijev.

## Důležitá telefonní čísla

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| Policie ČR               | 158 |
| Rychlá záchranná služba  | 155 |
| Hasiči                   | 150 |
| Zdravotní pohotovost VLL | 555 |

## Ostatní hotelová telefonní čísla

|                                     |         |
|-------------------------------------|---------|
| Ředitel VLL Františkovy Lázně       | 511     |
| Zástupce ředitele – primář          | 550     |
| Zástupce ředitele – vedoucí provozu | 517     |
| Vedoucí obchodního úseku – pokladna | 513     |
| Obchodní referentka                 | 512     |
| Vedoucí ekonomického úseku          | 515     |
| Vedoucí stravovacího úseku          | 558     |
| Nutriční terapeut                   | 521     |
| <b>Recepce</b>                      | 111,222 |
| <b>Zdravotní sestry</b>             | 555,556 |

### Telefonní čísla pokojů:

Z pokoje na pokoj lze volat vytočením **čísla pokoje**, příklad – pokoj **101** → telefonní číslo **101**.

**Pracovníci hotelu Kijev Vám přejí příjemný a ničím nerušený pobyt.**

**O dojmech z pobytu nás můžete informovat prostřednictvím Knihy přání a stížností uložené na recepci. Vaše hodnocení nám též můžete napsat na profil našeho hotelu na Facebooku.**