



**UAB „DRAUGYSTĖS SANATORIJA“
VIEŠBUČIO „VIOLETA“
VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS**

1. SVEČIŲ PRIĖMIMO Į VIEŠBUTĮ TVARKA

- 1.1. UAB „Draugystės sanatorija“ viešbutis „Violeta“ (toliau – Viešbutis) Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacijos narys, teikiantis svečiams apgyvendinimo, maitinimo ir SPA paslaugas.
- 1.2. Dėl paskelbtos epidemijos/pandemijos ar kitų ekstremalių situacijų Taisyklės gali būti papildomos atskiru dokumentu, su kuriuo svečias yra supažindinamas pasirašytinai.
- 1.3. Atlikus rezervaciją mokamas avansas vienos nakvynės suma.
- 1.4. Į viešbutį svečių atvykimo laikas nuo 14:00 val.
- 1.5. Registratūroje svečias registruojamas *Newhotel* programoje. Suvedami jų duomenys (vardas, pavardė, gimimo metai)
- 1.6. Duomenys apie svečią ir jo buvimą viešbutyje laikomi konfidencialia informacija ir teikiami tik esant svečio raštiškam sutikimui, vadovaujantis UAB „Draugystės sanatorija“ Svečių ir kitų asmenų asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis, patvirtintomis bendrovės direktoriaus įsakymu.
- 1.7. Viešbutyje teikiamos paslaugos: maitinimas, apgyvendinimas, SPA procedūros, konferencijos paslaugos

2. SVEČIŲ ELGESIO IR VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

- 2.1. Svečiai į viešbutį priimami pateikę asmens tapatybės dokumentą.
- 2.2. Kiekvienas viešbutyje gyvenantis svečias registruojamas *Newhotel* programoje.
- 2.3. Naujai atvykę svečiai priimami ir apgyvendinami į sutvarkytą kambarį.
- 2.4. Išeinant iš kambario durys rakinamos kortele. Kortelė tinka atrakinti įėjimo į viešbutį duris.
- 2.5. Už SPA procedūrų pasirinkimą ir savo sveikatos būklę atsako pats svečias.
- 2.6. Rekomenduojame svečiui atvykti į procedūrą likus 5 min. iki procedūros pradžios. Jei į paskirtą procedūrą nėra galimybės nueiti, informuoti registratūros darbuotoją apie neatvykimą.
- 2.7. Prieš procedūrą darbuotojui atliekančiam procedūrą pranešti apie savo sveikatos problemas.
- 2.8. Į procedūras ateiti dėvint tinkančią aprangą ir avint tinkančią avalynę.
- 2.9. Svečiui negalima nešti elektroninių prietaisų (mobilųjų telefonų, planšetinių ir nešiojamųjų kompiuterių ir kt.) į procedūras.
- 2.10. Netriukšmauti procedūros metu.
- 2.11. Mitybos laikas: pusryčiai 8.00 - 10.00 val., poilsio dienomis 8.00-11.00 val.
- 2.12. Iš restorano į kambarius išsinešti pusryčių maisto produktus draudžiama, tačiau galima užsisakyti į kambarį
- 2.13. Išvykimo dieną iš kambario išvykstama iki 12.00 val., raktas grąžinamas registratūros darbuotojui
- 2.14. Norint, kad kambarinė sutvarkytų kambarį, ant durų rankenos reikia pakabinti kortelę su užrašu „Prašu sutvarkyti kambarį“.
- 2.15. Už kambariuose paliktus vertingus daiktus neatsakome.

3. SVEČIO TEISĖS

3.1. Teisė į kokybiškas paslaugas:

3.1.1. Kiekvienam svečiui turi būti suteikta kokybiška paslauga. Svečių teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar dėl kokių nors kitų įstatymais nepagrįstų aplinkybių.

3.1.2. Kiekvienas svečias turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir personalo pagarbų elgesį teikiant paslaugas svečiui.

3.2. Teisė į informaciją.

3.2.1. Svečias turi teisę gauti informaciją apie viešbutyje teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti.

3.2.2. Svečias turi būti supažindintas su Vidaus tvarkos taisyklėse nustatytais svečio teisėmis ir pareigomis.

3.3. Privataus gyvenimo neliečiamumas.

3.3.1. Svečių privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie svečių gyvenimo faktus gali būti renkama svečių raštišku sutikimu.

3.3.2. Svečias turi teisę atšaukti rezervaciją nemokamai likus iki atvykimo 48 val.

3.3.3. Duomenys apie svečio buvimą viešbutyje turi būti užtikrinama svečio privataus gyvenimo apsauga, konfidencialumas.

3.3.4. Užtikrinant svečio teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, turi būti vadovaujama nuostata, kad svečio interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie svečių rinkimą bei panaudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.

3.4. Teisė teikti pretenzijas dėl paslaugų kokybės, dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo.

4. SVEČIO PAREIGOS

4.1. Atvykus pateikti pasą ar kitą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

4.2. Laikytis bendrosios tvarkos viešbutyje (netrukdyti personalui dirbti kabinetuose, netriukšmauti, netrukdyti kitiems svečiams, nerūkyti viešbučio patalpose).

4.3. Saugoti viešbučio materialines vertybes. Jeigu svečias sugadino viešbučio materialines vertybes, jis privalo atlyginti materialinę žalą.

4.4. Laikytis viešbučio Vidaus tvarkos taisyklių, su kuriomis buvo supažindintas.

5. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮSTAIGOS IR SVEČIŲ SPRENDIMO TVARKA

5.1. Svečias įstatymų numatyta tvarka turi teisę žodžiu ar raštu pateikti pretenziją dėl teikiamų paslaugų kokybės, jo teisių pažeidimo, dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo.

5.2. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip svečio, teisės, raštu kreipiasi į viešbučio direktorių arba bendrovės direktorių. Direktorius ar jo pareigas einantis asmuo per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 10 darbo dienų privalo išnagrinėti kreipimąsi ir pranešti svečiui apie nagrinėjimo rezultatus. Pretenzijos viešbučio direktoriui teikiamos adresu Kurorto 4, 66126 Druskininkai, el. paštu info@violeta.lt, bendrovės direktoriui teikiamos raštu adresu V. Krėvės g. 7, 66126 Druskininkai arba el. paštu sanatorija@draugyste.lt.

5.3. Nepatenkintas nagrinėjimu ir jo rezultatais, svečias gali kreiptis į valstybės institucijas. Ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ne teisme nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, adresu A. Goštauto g. 12, 188770044 Vilnius, el. p. tarnyba@vvtat.lt, tel.8 5 2626760, interneto svetainė www.vvtat.lt. Elektroniniu būdu prašymą galite pateikti per EGS platformą

<http://ec.europa.eu/odr/>. Šių institucijų, sprendimus ir veiksmus (neveikimą) svečias taip pat turi teisę apskųsti teismui.

5.4. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, viešbutis ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusio asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju svečias turi teisę skundą viešbučiui pateikti iš naujo.

5.5. Svečias turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per tris mėnesius, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per vienus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

5.6. Į skundus nagrinėjančias valstybės institucijas svečias turi teisę kreiptis tik nepatenkintas skundų nagrinėjimu bendrovėje.

5.7. Ginčus ir konfliktus administracija stengiasi objektyviai išnagrinėti ir, esant galimybei, spręsti svečio naudai.

Ruošė

Viešbučio „Violeta“ direktorė

Vilma Žibūdienė