

# PROVOZNÍ ŘÁD Dětského koutku AVION Junior Ostrava Avion Shopping Park

## 1. Všeobecná ustanovení

Dětský koutek (dále jen "DK") se řídí níže uvedeným Provozním řádem. Rodiče, jakož i všechny osoby, které se v DK pohybují, jsou povinni řídit se Provozním řádem DK (komplexní PŘ je k nahlédnutí v recepci DK). Případná evakuace se řídí pokyny uvedenými v "Požárním evakuačním plánu"! Každá osoba, která vstupuje do prostor DK, je povinna seznámit se s požárními předpisy, jakož i dalšími předpisy týkajícími se bezpečnosti v DK a tyto předpisy či pravidla důsledně dodržovat!

**V souladu se zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, zejména však v zájmu Vašeho dítěte i všech ostatních malých návštěvníků, není možné do DK přijímat děti s infekčními nemocemi a stejně tak s příznaky akutních onemocnění (tj. teplotou, rýmou, kašlem, vyrážkou apod)!**

Do DK je přísně zakázáno vnášet věci, předměty či látky, které by mohly ohrozit život či zdraví dětí umístěných v DK! **Osoba odpovědná za dítě (doprovod dítěte) nesmí během pobytu dítěte v dětském koutku AVION Junior opustit pasáž obchodního centra Avion Shopping Park Ostrava!**

Maximální čas pro pobyt dítěte v dětském koutku je 3 hodiny!

## 2. Provozní doba

"AVION Junior" je otevřen každý den v týdnu, od 10.00 do 21.00 hod, v rámci otevírací doby Avion Shopping Park Ostrava, s výjimkou 25.-26. prosince a 1. ledna, kdy je zavřeno. 24.12. a 31.12. je provozní doba zkrácena. Avion Shopping Park Ostrava si vyhrazuje právo změnit tuto dobu bez předchozího upozornění..

## 3. Služby a vybavení

AVION Junior nabízí **hlídané služby** pro děti ve věku minimálně **3 let do 12 let**. V rámci poskytování těch nejlepších volnočasových aktivit pro rozličné věkové kategorie dětí je prostor dětského koutku AVION Junior rozdělen do několika zón s odpovídajícím vybavením. Veškeré materiály a zařízení instalované v tomto prostoru jsou certifikovány dle normativní EN 1176 a EN 12572-2 (v souladu s požadavky Ministerstva školství a Evropské Normy). AVION Junior má sociální zařízení určené výhradně pro děti.

## 4. Ceník

Služby hlídání v dětském koutku **AVION Junior** jsou zpoplatněné následujícím způsobem:

Pobyt do 60 min ... 49,- Kč (vč. DPH)

Pobyt od 61 do 90 min ... 79,- Kč (vč. DPH)

Pobyt od 91 do 120 min ... 109,- Kč (vč. DPH)

Pobyt od 121 do 150 min ... 139,-Kč (vč. DPH)

Pobyt od 151 – 180 min ... 169,- Kč (vč. DPH) ..maximální doba pobytu v DK je 180 min

## 5. Cenné osobní předměty

Provozovatel dětského koutku nenes odpovědnost za ztrátu věcí nebo cenností, které má dítě u sebe. Proto doporučujeme, aby byly dítěti zmíněné předměty odebrány ještě před samotným vstupem do dětského koutku. Držení a používání mobilních telefonů není v dětském koutku povoleno.

## 6. Zaměstnanci

Všichni zaměstnanci dětského koutku AVION Junior absolvovali školení ve výchově a vzdělávání dětí (popř. obdobného zaměření), mají zkušenosti v práci s dětmi a smysl pro zodpovědnost. Personál je současně každoročně pravidelně proškolen v oblasti poskytnutí první pomoci, PO a BOZP. Cvičná evakuace probíhá minimálně 6x za rok bez dětí, 1x ročně s dětmi a návštěvníky obchodního centra.

## 7. Přístup do DK

DK je přístupný všem lidem bez ohledu na pohlaví, vyznání, národnost či sociální vrstvu. Přístup nebude odepřen ani dítěti, které potřebuje zvláštní péči nebo má sníženou pohyblivost. Nicméně vzhledem ke skutečnosti, že u takového dítěte je nutné počítat se zvýšenou péčí dozorující osoby, je vždy nutné brát v potaz aktuální počet dětí v koutku ve vztahu k počtu dozorujících osob. Proto v případě zdravotního postižení dítěte je jeho přijetí do dětského koutku pouze na zvážení přítomného obsluhujícího personálu, neboť o výsledném "přijetí" či "nepřijetí" rozhoduje s přihlédnutím nejen k aktuálnímu zdravotnímu stavu dítěte, ale zároveň i k situaci v DK v daný okamžik. Personál DK je oprávněn vyloučit z DK dítě, které je neovladatelné (odmítá poslouchat jeho pokyny, ohrožuje jiné děti či jim ubližuje apod.). Oznamí tuto skutečnost doprovodu/rodiči dítěte (na telefonní číslo udané při příjmu dítěte) a požádá jej o vyzvednutí dítěte z DK. U dítěte, u kterého došlo opakovaně k vyloučení z DK pro neovladatelné chování, může být přijato opatření, že mu nebude v budoucnu do DK vstup umožněn.

## Maximální kapacita dětského koutku

Maximální kapacita dětského koutku AVION Junior je 45 dětí. Po naplnění uvedené kapacity není možné další děti do koutku přijímat. Zároveň musí být dodržen poměr 12 dětí na jednoho dozorujícího pracovníka.

## Registrační údaje

Při příjmu dítěte je jeho doprovod/rodič požádán o všechny potřebné údaje jak osoby doprovodné/vyzvedávající (jméno, adresu, mobilní telefon, OP nebo PAS, PIN, fotku), tak informace o dítěti (jméno, datum narození, informace o zdravotním stavu, případných zdravotních omezeních – nepovinný údaj, fotku). Tyto údaje jsou požadovány z důvodu plného zabezpečení individuálních potřeb každého dítěte.

**Dítě bude předáno pouze osobě, u které bude řádně ověřeno, že má k vyzvednutí dítěte příslušné oprávnění!**

## 8. Příjem dítěte do dětského koutku "Check-in"

V případě nového zákazníka - rodič poskytne osobní údaje – Jméno, Příjmení, Adresu, Mobilní telefon (pro zaslání SMS zpráv o případné evakuaci centra popř. pro upozornění na končící čas možný pro pobyt v dětském koutku), číslo OP nebo Pasu (pro případnou identifikaci při předávání dítěte z koutku), je pořízena fotografie rodiče. V případě již registrovaného rodiče je tento rodič vyhledán pracovníkem dětského koutku v informačním systému. K rodiči je přiřazeno dítě. Pokud je dítě již registrováno, vyhledá jej pracovník v systému, v opačném případě provede novou registraci, kde rodič poskytne následující údaje – Jméno a příjmení, věk dítěte a bude pořízena fotografie. Rodič předávající dítě do koutku je automaticky nastaven jako osoba, která dítě opět vyzvedává. Rodič má možnost osobu odpovědnou za vyzvednutí změnit. V tomto případě musí poskytnout stejné údaje, jako v případě registrace nové odpovědné osoby. Pracovník nastaví čas pro pobyt v dětském koutku (maximálně však 180 minut). V případě žádosti o informaci pro rodiče v kratším termínu, zeptá se pracovník koutku rodiče, zda chce zaslat upozornění na vyzvednutí dítěte dříve než 10 minut před vypršením doby 180 minut. Rodič zadá PIN (jakkoliv dlouhý) pro ověření oprávnění vyzvednutí dítěte z dětského koutku (povinný údaj). Před vlastním vstupem do prostor herny DK je dítě nutné zout a vysvléknout z oblečení dle uvážení. Oděv a boty se uloží do zákaznickým vybraného očíslovaného boxu. Uvnitř každého boxu se nachází vestička s číslem (sloužící nejen k identifikaci dítěte, ale zároveň jako ochrana jeho oděvu), kterou je nutné před vstupem do DK každému dítěti obléct. Pracovník zadá do informačního systému zvolené číslo boxu pro uložení věcí a obuvi. Dále vytiskne 2 účtenky (rodič si jednu účtenku odnáší a podepisuje jednu účtenku, která zůstává v DK) a 1 nálepkou (s číslem a tel. kontaktem na doprovod dítěte), kterou nalepí na dítě, resp. jeho ochrannou vestičku. Zvolený box s ošacením se předá personálu dětského koutku. Dítě si může jít hrát do dětského koutku a rodič pohodlně nakoupit.

**Případné vouchery a slevy na pobyt dítěte v DK je nutné uplatnit již v rámci příjmu dítěte do DK (počítačový systém nám bohužel neumožňuje jejich akceptaci později - tj. v okamžiku úhrady za pobyt dítěte při jeho vyzvedávání z DK)!**

## Příjem dětí do DK je ukončen 60 minut před zavírací dobou DK!

V případě naplnění maximální kapacity již není možné v daný okamžik další děti do DK přijímat. Každé dítě může navštívit DK pouze jedenkrát denně - s přihlédnutím k aktuálnímu počtu dětí v DK.

## 9. Vyzvedávání dítěte z dětského koutku "Check - out"

Rodič, který přijde do dětského koutku vyzvednout své dítě se prokáže účtenkou a občanským průkazem. Pracovník načte pomocí čtečky čárový kód na účtence (kterou obdržel zákazník při přijímacím procesu) nebo si dítě nalezne v seznamu podle jména. Pracovník provede ověření oprávněnosti vyzvednutí dítěte danou osobou – číslo OP, fotografií dítěte a jméno dítěte, identifikační číslo dítěte nalepené na vestě. Pracovník požádá odpovědnou osobu o zadání kontrolního PINu (v případě uvedení špatného PINu je potřeba uvést důvod neověření PINu v systému a uvedení, že došlo ke kontrole občanského průkazu rodiče). Pracovník vytiskne 2 ks účtenky a požádá o zaplacení příslušné částky dle délky pobytu dítěte v DK. **V DK je možná pouze platba v hotovosti!** Rodič si jednu účtenku odnáší, druhá zůstává v DK. Rodič odchází se svým dítětem. **Každé dítě musí být do DK předáváno a stejně tak i vyzvedáváno pouze osobou, které dosáhla věku 18ti let!**

**Délku pobytu dítěte v DK měří počítač! Kontrolujte si proto prosím pečlivě dobu pobytu dítěte v DK ve vztahu k času jeho příchodu do DK! Berte prosím v úvahu i eventuelní zdržení u odbavování dítěte při jeho odchodu z DK v případě většího počtu zákazníků. Po překročení každého časového úseku dochází k automatickému prodloužení doby pobytu dítěte v DK (včetně příslušného cenového navýšení), jenž bohužel nemůže pracovník DK ovlivnit!**

Pokud si z jakéhokoliv důvodu doprovod své dítě nevyzvedne do konce provozní doby DK, i v tomto výjimečném případě je o dítě postaráno, současně s vyzvednutím doprovodu/rodiče všemi dostupnými prostředky. Po uplynutí 45 minut od zavírací doby DK je informována Policie ČR, v individuálních případech příslušné sociální orgány. Po konci provozní doby DK bude každá započatá hodina hlídání dítěte účtována částkou 200,- Kč.

## 10. Doprovod/rodič dítěte

**Do dětského koutku má doprovod dětí vstup zakázán!** V případě neochoty dítěte zůstat v DK se spojí personál DK s rodičem, aby si dítě vyzvedlo. Pokud je dítě nepřizpůsobivé, je rodič prostřednictvím mobilního telefonu požádán o vyzvednutí dítěte. Dítě by nemělo být k pobytu v DK nuceno!

## 11. Zajištění bezpečnosti a hygieny v prostoru dětského koutku

Celý prostor DK a jeho vybavení splňuje hygienická kritéria podle stanovených hygienických norem ČR pro zařízení tohoto typu. Vybavení DK je pravidelně hygienicky ošetřováno, v případě potřeby i v průběhu dne.

Personál pomáhá dětem při návštěvě toalet a vždy provádí dohled při následné hygieně. Pokud dítě používá plenky, musí doprovod dítěte ponechat pro případ potřeby náhradní plenky u obsluhujícího personálu. Personál ošetřuje děti při jejich znečištění (v případě potřeby dojde k osprchování, převlečení do náhradního oblečení apod.). K dispozici jsou papírové kapesníky a poskytnutí náhradního oblečení. Za poskytnutí náhradního ošacení bude požadována finanční částka ve formě vratné kauce ve výši 300,- Kč. Vracení této kauce je podmíněno odevzdáním zapůjčeného náhradního oblečení zpět do DK v termínu do 30 dnů ode dne jeho poskytnutí. V případě nedodržení termínu 30 dnů je již předemtná kauce nevratná.

V každém DK je zajištěna dodávka kohoutkové pitné vody splňující hygienické požadavky dle § 3 odst. 1 zákona č. 258/2000 Sb., ve znění zákona č. 274/2003 Sb a Směrnice Rady 98/83/ES o jakosti vody určené pro lidskou spotřebu. ve znění zákona č. 274/2003 Sb.

Odpady jsou v DK likvidovány v souladu se zákonem č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů. Použité jednorázové pleny jsou samostatně oddělené od ostatního odpadu.

### Onemocnění dítěte

V tomto případě bude dítě vzato stranou do místa v DK, kde nejsou děti a kde si může odpočinout. Neprodleně je kontaktován rodič dítěte a požádán o návrat do DK.

### Ztráta dítěte

V případě zmizení dítěte je okamžitě kontaktován rodič dítěte a ve spolupráci s ostrahou OC a Policií ČR je zahájeno pátrání.

### Úraz

V případě úrazu zajistí základní první pomoc personál dětského koutku, který je v této oblasti pravidelně proškolen. Dále jsou okamžitě informováni rodiče a v případě nutnosti přivolána záchranná služba. O každém úrazu je proveden zápis. DK je vybaven lékárníčkou, která je vždy řádně doplňována a kontrolována. Na případný úraz dítěte, či majetkové škody neúmyslně způsobené se vztahuje smluvní pojištění za škodu, které má uzavřené provozovatel dětského koutku. Při závažných úrazech je vždy přivolána záchranná služba.

### Závažný úraz

V případě závažného úrazu je personálem DK poskytnuta první pomoc a přivolána záchranná služba. Současně je kontaktován doprovod dítěte a jsou zajištěni svědci události. s kterými je celá věc podrobně sepsána a následně podepsána. Pokud má dítě viditelnou fyzickou újmu již před vlastním přijetím do dětského koutku, rozsah takové újmy musí být popsán již při samotné registraci dítěte a podepsán rodičem.

## 12. Stížnosti

Vyřizování reklamací je uskutečněno na základě zápisu do knihy přání a stížností, která je k tomuto účelu volně k dispozici v prostorách recepce pro registraci dětí nebo na základě písemné stížnosti doručené poštou, faxem nebo e-mailem na adresu provozovatele. Termín vyřízení je interně stanoven na 5 pracovních dnů.

## 13. Evakuace

Personál dětského koutku plně odpovídá za bezpečnost dětí po celou dobu evakuace až do převzetí dítěte rodičem, či jiným dospělým doprovodem po ověření totožnosti a kódu, který rodič či doprovod obdržel před předáním dítěte.

Určení cest a způsobů evakuace na venkovní shromaždiště evakuovaných osob je schematicky označeno na plánu, umístěném na viditelném místě u recepce dětského koutku, dále také na evakuačním stojanu.

## 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Před vlastním opuštěním DK je návštěvník povinen vrátit zapůjčenou vestičku a vybraný box pro uložení dětského ošacení.
- Návštěvník DK je povinen uposlechnout pokynů pracovníků DK, v opačném případě může být personálem z prostor DK vykázan.
- Odnášení hraček a veškerého vybavení z prostor DK je zakázáno.
- **V prostorech DK platí přísný zákaz kouření a vstupu s otevřeným ohněm!**
- Za svěřené děti přebíráme v DK plnou odpovědnost!
- Do prostoru DK není dovoleno nosit vlastní jídlo a pití.
- V průběhu pobytu dítěte v DK mohou být pořízeny dokumentární záběry, které mohou být použity pro potřeby společnosti Time Out Plus spol. s r.o. a IKEA Centres ČR, s.r.o.
- Veškerá Vámi poskytnutá osobní data a kontaktní údaje slouží výhradně pro evidenční a marketingové účely společnosti Time Out Plus spol. s r.o. a IKEA Centres ČR, s.r.o. a jejich zpracování probíhá v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Poskytnutím těchto údajů zároveň udělujete společnosti Time Out Plus spol. s r.o. a IKEA Centres ČR, s.r.o. souhlas s jejich zpracováním.
- **Každý návštěvník DK souhlasí - a svým vstupem do DK se dobrovolně zavazuje - k dodržování všech ustanovení tohoto Provozního řádu!**
- Rodič dítěte souhlasí s tím, aby jeho dítěti byla poskytnuta nezbytná lékařská péče, v nutném případě ošetření v nemocnici.
- Rodič dítěte souhlasí s tím, že neopustí areál AVION SP Ostrava, zatímco jeho dítě bude umístěno v DK AVION Junior.
- Rodič dítěte souhlasí se všemi zbývajícími podmínkami uvedenými v Provozním řádu.

DK AVION Junior

### PROVOZOVATEL:

TIME OUT PLUS spol. s r.o.  
Generála Janouška 886/42  
198 00 - Praha 9

IČO: 257 88 523

### ADRESA PROVOZOVNY

Avion Shopping Park  
Rudná 114  
700 30 Ostrava - Zábřeh

### Důležitá telefonní čísla DK

Vedoucí provozovny : Iva Zabavská 736 622 313

Pracoviště ostrahy OC Hot line – ohlašovna požárů: 602 374 120 / 597 434 958

IZS	112
Záchranná služba	155
Hasičský záchranný sbor	150
Policie ČR	158

