



**Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, příspěvková organizace
Magnitogorská 1494/12, 101 00 Praha 10 - Vršovice**

Vojenská zotavovna Bedřichov (Volareza – hotel Bedřichov*)**

Bedřichov 62
543 51 Špindlerův Mlýn

IČO: 00000582, DIČ: CZ00000582

Vážení hosté,

dovolte mi, abych Vás jménem společnosti Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, co nejsrdečněji přivítal ve Volareza – hotel Bedřichov, Vojenské zotavovně Bedřichov.

Hotel VZ Bedřichov nabízí ubytování v samém turistickém centru Krkonoš, ve Špindlerově Mlýně.

Seznamte se, prosím, s tímto ubytovacím řádem, ve kterém jsou uvedeny základní informace potřebné k Vašemu spokojenému pobytu.

V prostorách vstupní haly, jídelny a wellness centra je umístěn dotykový infopanel, který poskytuje přehled o službách zařízení i možnostech trávení volného času i okolí hotelu.

Přeji Vám příjemný a ničím nerušený pobyt, velmi hezky prožité dny a mnoho nezapomenutelných zážitků ve Špindlerově Mlýně.

**Ing. Zdeněk Zbořil, Ph.D.
ředitel Vojenské zotavovny Bedřichov
Špindlerův Mlýn**



UBYTOVACÍ ŘÁD

Vojenská zotavovna Bedřichov – (Volareza – hotel Bedřichov***) se nachází v centru Krkonošského národního parku ve Špindlerově Mlýně, který je právem považován za nejvýznamnější lyžařské a turistické středisko České republiky.

K hotelu, který se rozkládá na úpatí Medvědína, patří hlavní hotelová budova, depandance, wellness centrum, restaurace U Medvěda a tenisová hala.

Od 1. ledna 2005 je součástí komplexu i hotel Malý Šišák, který leží ve Slezském sedle, vzdálený 8 km od hlavní budovy.

Hostům je k dispozici wellness centrum. Vodní ráj disponuje krytým bazénem délky 25 m s vodními atrakcemi, kterými jsou 6 m vysoký a 64 m dlouhý tobogán, divoká řeka, vodní hřib, dětská skluzavka, dětské brouzdaliště a chrlíče vody. Ve wellness zóně se nachází parní sauna, parní solná sauna, ledová tříšť, whirlpool zóna, Kneippova lázeň a relaxační část. Dále wellness centrum nabízí masáže, Vichy sprchu, finskou saunu, beauty program, dva squashové kurty, tělocvičnu, sportovní stimulátor her a střelecký trenažér. V prostorech hlavní budovy se dále nachází bowling, fitness, kardiozóna, lyžařna a místnost pro úschovu lyžařských bot. V areálu depandancí je dále tenisová hala se dvěma vnitřními a jedním venkovním kurtem. K příjemnému posezení je možné využít hotelový bar s přilehlou terasou a v areálu depandancí (cca 350 m od hlavní hotelové budovy) stylovou restauraci U Medvěda. Díky dobré poloze hotelu lze snadno využít i další služby na teritoriu města Špindlerův Mlýn, ke kterým patří například bobová dráha, lyžařské vleky, lanové dráhy, sjezdové, běžecké, cykloturistické a turistické tratě.

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 nahláste, prosím, neprodleně na recepci. Všechny hotelové pokoje jsou nekuřácké.

V ubytovacím zařízení může být ubytován pouze host, který je k ubytování řádně přihlášen.

V den příjezdu je možné ubytování nejdříve ve 14.00 hodin, v den odjezdu je nutné uvolnit pokoje do 10.00 hod. V případě, kdy je požadována dřívější možnost ubytování či pozdější uvolnění pokojů, může být tato služba zpoplatněna.

Při příjezdu do hotelu předložte, prosím, pracovníkovi recepcie občanský průkaz nebo jiný uznávaný doklad totožnosti. V recepci obdržíte kartu hotelového hosta, která je zároveň i kartou stravovací. Touto kartou se budete prokazovat při příchodu do hotelu, při objednávání a výdeji stravy, při odběru klíčů od pokojů, využívání doplňkových služeb ve Wellness centru.

V souladu s obecně závaznou Vyhláškou Města Špindlerova Mlýna jsou hosté povinni při příjezdu do hotelu VZ Bedřichov uhradit na recepci místní poplatek za rekreační pobyt, který není zahrnut v ceně pobytu. Z této povinnosti jsou vyjmuty osoby mladší 18-ti let, držitelé ZTP/P a jejich průvodci. Poplatku jsou dále zproštěny osoby, které zde pobývají za jiným účelem, než je rekreační pobyt (například vojáci na preventivních rehabilitacích).

K parkování osobních vozů jsou určeny odstavné plochy, které se nacházejí přibližně 50 metrů od hotelové budovy a v prostorách nad tenisovou halou. Parkoviště před vchodem do hotelu slouží pouze pro vyložení a naložení zavazadel při příjezdu a odjezdu hostů.



V době od 22:00 do 06:00 hodin Vás žádáme o zachování nočního klidu ve všech prostorách zařízení. Buďte, prosím, ohleduplní vůči ostatním hostům.

V době od 22:00 hod. do 06.00 hod. je uzamykán zadní vchod do hotelu.

V době od 22:00 hod. do 07.00 hod. je uzamykána hotelová terasa.

Návštěvy na pokojích hostů jsou povoleny po předchozím nahlášení v recepci, v době od 08:00 hod. do 22:00 hod. Do pokoje má, kromě Vás, možnost vstupovat pouze pokojská v době úklidu a v jejím doprovodu rovněž pracovník údržby odstraňující závadu a pověřený pracovník hotelu provádějící kontrolu pokoje nebo, v případě nutnosti, pracovník hotovosti.

Pobyt s domácími zvířaty (do 10 kg) je možný pouze po předchozím souhlasu ubytovacího zařízení, a to za poplatek dle platného ceníku. Je zakázáno vstupovat s domácími zvířaty do všech prostor stravovacího provozu včetně jídelen s výjimkou restaurace U Medvěda a hotelového baru s přílehlou terasou.

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 recepci zařízení nebo, podle povahy věci, řediteli zařízení, případně jeho zástupci.

V případě úrazu klienta, k němuž došlo při jeho pobytu v ubytovacím zařízení, je klient povinen oznámit tuto skutečnost na recepci zařízení nebo, podle povahy věci, řediteli zařízení, případně jeho zástupci, a to nejpozději v den ukončení svého pobytu.

Vstup a držení zbraní nebo střeliva v prostorách zařízení VLRZ se zakazuje a není dovoleno převzetí zbraní nebo střeliva do úschovy.

Při odchodu z pokoje se přesvědčte, že jsou uzavřeny balkonové dveře a okna, zhasnutá světla, vypnutá televize, uzavřeny vodovodní kohoutky a pokoj je řádně uzamčen.

Při každém odchodu z budovy odevzdejte, prosím, klíč od pokoje na recepci. V případě ztráty tohoto klíče Vám bude naúčtována částka v souladu s platným ceníkem.

V pokoji ani ve společenských místnostech není povoleno přemísťování inventáře a jakékoli zasahování do stavebních či technických částí a zařízení budovy. Rovněž není povoleno používat vlastní elektrické spotřebiče, kromě holicích, masážních strojků a vysoušeče vlasů, které jste povinni používat dle návodu k obsluze od výrobce.

Hlavní vchod u recepcie je v době od 00:00 do 05:00 hodin uzamčen. Při pozdějším příchodu použijte, prosím, zvonku u vstupních dveří. Recepce zajistí Vaše vpuštění do hotelu po předložení hotelové karty.

Výtahy používejte jen v počtu osob, který je vyznačen v kabině. Děti do 10 let smí výtah používat jen v doprovodu dospělé osoby.

V případě signalizace požáru se řiďte pokyny recepce a požárními směrnicemi, které jsou umístěny v recepci, na pokojích a chodbách hotelu.



Dodržujte, prosím, zákaz kouření ve všech prostorách hotelu, pokojích a jejich balkónů (požární hlásiče). Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených a k tomu účelu označených prostorách, a to před vchodem do hotelu a u zadního vchodu do hotelu. Nedodržení tohoto zákazu bude kvalifikováno jako hrubé porušení ubytovacího řádu a jeho následkem bude udělení sankčního poplatku ve výši 2 000,- Kč.

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

Pro ukládání cenností a peněz využijte bezpečnostní schránky v hotelových pokojích nebo trezor v recepci hotelu. Pro uložení dalších vnesených movitých věcí klientů, které není možné ukládat v rámci ubytovacího prostoru jsou vyhrazeny následující prostory:
místnost pro ukládání jízdních kol a kočárků v prvním patře budovy u zadního vchodu.
Při využití možnosti uložení věci v této místnosti, věc řádně zabezpečte proti zcizení jejím uzamčením. Při odchodu z místnosti uzamkněte vchodové dveře.

Za další movité věci se zpravidla považuje jízdní kolo, dětský kočárek, lyže.

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

- a) zavazadlo do hodnoty 3 000,- Kč;
- b) jízdní kolo do hodnoty 20 000,- Kč;
- c) dětský kočárek do hodnoty 20 000,- Kč.

Při požadavku na uložení movitých věcí vyšší hodnoty kontaktujte recepci pro stanovení dalších podmínek a způsobu uložení těchto věcí.

Při Vašem pozdějším odjezdu Vám recepční služba poskytne prostor pro bezplatné uložení Vašich zavazadel. Místnost pro ukládání zavazadel je za hotelovou recepcí.

Zákaz nabíjení baterií do elektrokol na pokojích hotelu – možnost nabíjení baterií elektrokol v Úschovně jízdních kol.

II. STRAVOVÁNÍ

Stravování je hostům poskytováno v hotelových jídelnách na druhém podlaží hlavní hotelové budovy. Na hotelové kartě, kterou každý host obdrží při příjezdu na recepci, je vyznačeno, v jakém rozsahu Vám bude hotelem poskytnuto stravování. Kartou se prokazujete při vstupu do jídelny její obsluze. Bez stravovací karty Vám nemůže být stravování umožněno. Stravovací karta je nepřenosná. Veškeré informace Vám sdělí obsluha jídelny. Jídla jsou podávána formou samoobslužného bufetu. Nápoje objednané u obsluhy nejsou zahrnuty v ceně. Ceník nápojů je k dispozici na každém stole. Denní jídelní lístek je vyvěšen na informační tabuli před vchodem do jídelny.

Aktuální provozní doba je upravována podle sezóny nebo případných hromadných akcí a je vyvěšena na vstupních dveřích do jídelny.

Provozní doba hotelové jídelny:

Snídaně	07,00 až	09,00 hod.
Obědy	12,00 až	14,00 hod.
Večeře	17,00 až	19,00 hod.



Stravovací účastníků preventivních rehabilitací začíná v den příjezdu obědem a končí v den odjezdu snídaní. Ostatní hosté se stravují podle objednaných a uhrazených stravovacích služeb. Dodržujte, prosím, stanovenou dobu výdeje jídla.

Do jídelny vstupujte ve vhodném oblečení a obuvi (hosté v plavkách nebo obnaženi do půl těla nebudou obslouženi).

Nevynášejte, prosím, potraviny, jídelní nádobí, příbory a sklenice z jídelny! Rovněž není přípustné stáčet nápoje u podávaných snídaní do přinesených lahví a termosek!

III. DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

a) Bezplatné:

- WIFI zdarma na pokojích a společných prostorách;
- buzení telefonem;
- uschování zavazadel;
- zapůjčení žehličky, vozíku na zavazadla, společenských her;
- uschování jízdních kol v Úschovně jízdních kol;
- nabíjení baterií elektrokol v Úschovně jízdních kol (4x nabíjecí konektor, 2x zásuvka 230V)¹⁾;
- zapůjčení kabelu k nabíjení baterie elektrokola.

b) Placené (dle ceníku doplňkových služeb v recepci hotelu):

- doplňkové služby wellness centra;
- půjčování sportovních potřeb;
- nabídka zájezdů – informace jsou zveřejněny v elektronickém infopanelu u recepcce;
- použití odstavné plochy pro osobní vozidla;
- animační program – nabídka v dotykovém infopanelu u recepcce;
- zapůjčení klíče od trezoru (schránky k uschování cenností) na pokoji;
- zapůjčení nářadí na úklid sněhu (vratná záloha);
- zapůjčení startovacích kabelů (vratná záloha);
- ztráta parkovací karty 100 Kč;
- ztráta klíče od hotelového pokoje 500 Kč;
- ztráta čipu ke vstupu do Úschovny jízdních kol 200,- Kč;
- ztráta kabelu k nabíjení elektrokol 500,- Kč.

c) Provozní doby hotelu VZ Bedřichov:

wellness centrum

Po 13:00 – 21:00 hod.
Út – Ne 09:00 – 21:00 hod.

půjčovna sportovních potřeb

Po - Ne 08:30 – 09:00 zimní provoz 08:15 – 09:00 hod.
16:30 – 17:00 15:30 – 16:30 hod.

¹⁾ Typy nabíjecích kabelů: „A“ – XLR3M, „B“ – Jack 2.1, „D“ – RCA, „E“ – Bosch, „G“ – STePS



bowling

Po – So 13:00 – 22:00 hod.

Út – Ne 12:30 – 22:00 hod.

restaurace U Medvěda

Po – So 11:00 – 22:00 hod. (kuchyně 11:00 – 21:00)

Ne 11:00 – 16:00 hod. (kuchyně 11:00 – 15:00)

Odchytky od pravidelné otevírací doby dle upřesnění ředitele hotelu.

hotelový bar s přilehlou terasou

Po – So 10:00 – 23:00 hod.

Ne 10:00 – 20:00 hod.

(terasa v době od 22:00 hod. do 07:00 hod. uzavřena)

IV. ZDRAVOTNÍ ZABEZPEČENÍ

V hotelové recepci je k dispozici lékárnička se základním vybavením. Vážnější poranění nahlase v recepci hotelu, kde Vám bude objednaná záchranná služba.

Nejbližší lékařská pomoc	– Medical centrum	499 433 344
	- Zdravotní středisko	499 523 864
	- Dětský lékař	499 433 216
	- Nemocnice Vrchlabí	499 502 111

V recepci hotelu a recepci Wellness centra je k dispozici přenosný defibrilátor.

V. REKLAMACE

Reklamaci poskytovaných služeb mohou hosté uplatnit dle reklamačního řádu, vyvěšeného na jednotlivých odbytových střediscích. Host může uplatnit reklamaci na:

- stravovací služby – u vedoucího stravovacího útvaru nebo vrchního číšníka;
- ubytovací služby – u recepční, vedoucího recepce nebo vedoucí obchodního úseku;
- ostatní služby – u zástupce ředitele-vedoucího provozu nebo u ředitele VZ.

Reklamaci můžete uplatnit i ústně u zástupce ředitele, v závažnějších případech i u ředitele VZ Bedřichov.

VI. DALŠÍ INFORMACE

- a) pobyt je možné platit kreditními kartami (VISA, MASTER CARD, EUROCARD, AMERICAN EXPRESS);
- b) na TV přijímači jsou naladěny televizní stanice. Prosíme, nepřeladujte satelitní programy;
- c) ceníky všech služeb, ceníky doplňkových služeb jsou k dispozici na recepci a dotykovém infopanelu vedle recepce;



- d) informace o kulturních a sportovních akcích, včetně programu pro účastníky preventivní rehabilitace a domácích rekreací jsou uvedeny v dotykovém infopanelu u recepce hotelu a ve II. patře u jídelny;
- e) na recepci hotelu je možné zakoupit nabízený sortiment občerstvení, hygienických potřeb, suvenýrů a upomínkových předmětů;
- f) pokud přijedete autem, využijte k jeho zaparkování odstavných ploch v areálu hotelu za stanovaný denní poplatek dle ceníku. Vše cenné z vozidla si, prosím, odneste s sebou a vozidlo řádně uzamkněte. Hotel neodpovídá za vznik případné škody;
- g) pro ochranu osob, majetku a hostů hotelu je v areálu VZ Bedřichov instalován **kamerový systém** v souladu s příslušnými zákony a interními normativními akty GDPR;
- h) z pokojů lze telefonovat v rámci hotelu, depandancí a ostatním účastníkům v síti ALCATEL.

Důležitá telefonní čísla:

▪ Policie ČR	158
▪ Rychlá záchranná služba	155
▪ Hasiči	150
▪ IZS	112
▪ Horská služba	112
▪ Ohlašovna požáru (vnitřní hotelová síť)	259 111

Ostatní hotelová telefonní čísla:

▪ Ředitel VZ Bedřichov	259 001
▪ Zástupce ředitele – vedoucí provozu	259 002
▪ Vedoucí obchodního úseku	259 003
▪ Vedoucí technického útvaru	259 127
▪ Vedoucí stravovacího útvaru	259 024
▪ Programový referent	259 018
▪ Obchodní referent	259 021
▪ Vedoucí recepce	259 020
▪ Hospodyně – pokojská	259 006
▪ Recepce	259 111
▪ Restaurace U Medvěda	259 056
▪ Hotelový bar	259 116
▪ Wellness centrum	259 025

Pracovníci zařízení Volareza – hotel Bedřichov Vám přejí příjemný a ničím nerušený pobyt a hezkou dovolenou. V případě, že jste byli během Vašeho pobytu s našimi službami spokojeni, prosíme, napište nám Vaše hodnocení na profil našeho hotelu na Google nebo na Facebook.