

UBYTOVACÍ ŘÁD

Vojenská zotavovna Dyje - (Volareza-hotel Vranov****) se nachází na břehu Vranovské přehrady, jež byla uvedena do provozu v roce 1934, uprostřed překrásné přírody jižní Moravy. V okolí střediska se vypíná Vranovský zámek, jeden z nejstarších hradů ČR – Bítov, krásné historické a bývalé královské město Znojmo a mnoho dalších lokalit nádherné přírody, skvostných památek a skvělých vín.

Volareza – hotel Vranov Vám vedle ubytovacích a stravovacích služeb nabízí i sportovní areál s víceúčelovým hřištěm s umělým povrchem na tenis, florbal a minikopanou, volejbalové hřiště, adventure golfem i dětské hřiště. Využívat můžete moderní wellness centrum s vířivkou, saunami, solárium, fitness a squashem. Posezení v kavárně s pergolou Vám zpříjemní chvíle odpočinku.

I. INFORMACE K POBYTU

Hotelové pokoje i pokoje v chatách (dále jen pokoj) jsou vybaveny standardním hotelovým inventářem. Zkontrolujte si, prosím, zda je Váš pokoj a jeho zařízení v pořádku a případné závady či nedostatky nahlaste, prosím, neprodleně v recepci. Všechny pokoje jsou nekuřácké.

Ve Volareza-hotel Vranov může být ubytován pouze host, který je k ubytování řádně přihlášen a který provedl úhradu pobytu.

V den příjezdu je možné ubytování nejdříve ve 14,00 hodin, v den odjezdu je nutné uvolnit pokoje do 10,00 hodin. V případě, kdy je požadováno dřívější možnost ubytování či pozdější uvolnění pokoje, může být tato služba zpoplatněna.

Při příjezdu do hotelu předložte, prosím, pracovníkovi recepcie občanský průkaz. 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 pokoje, využívání doplňkových služeb nebo půjčovného ve Wellness centru. Karta slouží i k otevírání závorů při vjezdu do areálu.

V souladu s Vyhláškou Městyse Vranov nad Dyjí a Štítar jsou hosté povinni při příjezdu uhradit v recepci místní poplatek za rekreační pobyt ve výši 18,- Kč za osobu a noc na hotelu a 20,- Kč/noc na chatě. 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).

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

Návštěva na pokojích hostů jsou povoleny po předchozím nahlášení v recepci, v době od 10:00 hod. do 22:00 hod. Do pokoje má, kromě Vás, právo vstupovat pouze pokojská v době úklidu a v jejím doprovodu rovněž pracovník údržby odstraňující závadu, pověřený pracovník hotelu provádějící kontrolu pokoje.

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

Při každém odchodu z budovy odevzdejte, prosím, klíč od pokoje v 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 a technických částí a zařízení budovy. Rovněž není povoleno používat vlastní elektrické spotřebiče, kromě holíčích, masážních strojků a vysoušeče vlasů, které jste povinni používat dle návodu k obsluze od výrobce.

Hlavní vchod u recepcie je v době od 23:00 do 05:00 hodin uzamčen. Při pozdějším příchodu použijte, prosím, zvonku u vstupních dveří. Recepce zajistí Vaše vpuštění do hotelu po předložení hotelové karty.

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 v pergole u kavárny. 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.

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 u infopanelu a na každém podlaží hotelu.

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 hotelu 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 hotelu, případně jeho zástupci.

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: místo pro ukládání dětských kol a kočárků u recepcie v 1.patře, místnost pro uložení jízdních kol Garáž č. 1, Baja 1 a Baja 2- klíče s informacemi jsou v recepci hotelu. Při využití možnosti uložení věcí v těchto

místnostech, 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.

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.

Upozornění – hotel neodpovídá za peníze a cennosti volně uložené na pokoji hotelu či chaty.

Při Vašem pozdějším odjezdu Vám recepční služba poskytne prostor pro bezplatné uložení Vašich zavazadel.

Do všech prostor hotelu a chat platí zákaz vstupu se střelnou zbraní a střelivem.

Ve VZ Dyje je možné, na základě povolení ředitele, ubytovat domácí zvířata do hmotnosti 10 kg za poplatek uvedený v ceníku ubytovacích služeb. Zvířata mají zákaz vstupu do všech stravovacích prostor **s přísným zákazem volného pohybu psů a koček na pláži pod hotelem.**

II. STRAVOVÁNÍ

Stravování je hostům poskytováno v hotelové jídelně. K objednání stravy a jejímu odběru, obdržíte na recepci hotelovou kartu. Strava se objednává podle jídelního lístku, který je k dispozici spolu s pokyny jak a kdy se strava objednává, vpravo u vchodových dveří do jídelny.

Objednání stravy se provádí prostřednictvím terminálu, který je umístěn na pravé zdi před vstupem do jídelny společně s návodem na jeho obsluhu. Stravu nutno objednat nejpozději 24 hodin dopředu do 09:30 hodin. Snídaně je podávána bufetovým způsobem. Obědy a večeře jsou servírovány s možností výběru ze tří jídel. Nápoje nejsou zahrnuty v ceně stravování.

Stravovací služby hostů, začínají podle objednaných a uhrazených stravovacích služeb a končí dnem odjezdu snídaní. Dodržujte, prosím, stanovenou dobu výdeje jídla.

Doba podávání stravy je vyvěšena na dveřích jídelny a v recepci. Do jídelny vstupujte ve vhodném oblečení (hosté v plavkách nebo obnažení do půl těla nebudou obslouženi).

Hosté, účastníci se výletů, ať již organizovaných hotelem či individuálních, si mohou v rámci objednávek stravy předem objednat studený balíček.

Jídelna a kavárna v suterénu nabízí široký sortiment nápojů. Provozní doba je vyvěšena na dveřích kavárny. V kavárně platí přísný zákaz konzumace vlastních nápojů a jídel.

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, chatách a společných prostorech,
- buzení telefonem – vytočte 61 a zvolte čtyřmístný čas buzení např. 05.00 – potvrzení pro účastníky je dlouhý tón, buzení probíhá ve čtyřech intervalech po 5 minutách,
- rezervace míst ve wellness centru a kavárně,
- zapůjčení žehličky a klíče od žehlírny
- odesílání pošty denně v 14,15 hodin z recepce,
- zapůjčení knih v recepci hotelu

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

- hřiště na adventure golf
- horská kola a elektrokola, sportovní materiál, lodky, šlapadla,
- nabídka zájezdů – informace jsou zveřejněny v elektronickém infopanelu u recepce,
- squash, fitness, sauna, infrasauna, vířivka a služby wellness centra (masáže)
- animační program – nabídka v dotykovém infopanelu u recepce
- víceúčelové hřiště na tenis, florbal a minikopanou
- stolní tenis, kulečnick, šipky
- antukové hřiště na volejbal a nohejbal

Půjčovna loděk a šlapadel je otevřena v době od 1.7 do 31.8. denně, kromě nepříznivého počasí. V měsících duben, květen, červen, září a říjen je možné si zapůjčit lodičku v recepci wellness centra.

Půjčovna horských kol a elektrokol (v zadní části odstavné plochy - dřevěná budova) je otevřena denně dle provozní doby vyvěšené na informační tabuli v recepci, kromě nepříznivého počasí. S trasami výletů Vás ochotně seznámí programový pracovník a jsou rovněž uvedeny v dotykovém infopanelu vedle recepce.

Ceník placených doplňkových služeb je vyvěšen na recepci hotelu.

Informace o provozních dobách jednotlivých středisek jsou zveřejněny u každého vchodu.

IV. ZDRAVOTNÍ ZABEZPEČENÍ

V hotelové recepci je k dispozici lékárníčka se základním vybavením. Vážnější poranění nahlaste v recepci hotelu, kde Vám bude objednána záchranná služba.

Nejbližší lékařská pomoc – ŠUMNÁ	515 291 343
- VRANOV n/Dyjí	515 296 201, 515 296 368
Trvalá lékařská pomoc - ONsP ZNOJMO	515 215 111
Lékařská služba první pomoci (pohotovost)- ZNOJMO	515 215 603
(večer, víkendy, svátky)	
Policie	974 641 605

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 Dyje.

VI. DALŠÍ INFORMACE

Pobyt je možné platit kreditními kartami (VISA, VISA ELEKTRON, EUROCARD ELEKTRONIC, JBC CARDS, DINERS CLUB INTERNATIONAL, AMERIKAN EXPRES).

Na TV přijímači jsou naladěny televizní stanice. Prosíme, nepřeladujte satelitní programy!

Ceníky všech služeb, ceníky doplňkových služeb jsou k dispozici na recepci a dotykovém infopanelu vedle recepce.

Informace o kulturních a sportovních akcích, včetně programu pro účastníky preventivní rehabilitace a domácí rekreace jsou uvedeny v dotykovém infopanelu vedle recepce hotelu.

Na recepci hotelu je možné zakoupit nabízený sortiment občerstvení, hygienických potřeb, suvenýrů a upomínkových předmětů.

Pokud přijedete autem, využijte k jeho zaparkování odstavných ploch v areálu hotelu za stanovený denní poplatek dle ceníku. Plocha stání není parkoviště, vše cenné z vozidla si, prosím, odneste s sebou a vozidlo řádně uzamkněte. Hotel neodpovídá za vznik případné škody (poškození, vyloupení, zcizení vozidla apod.). V celém areálu dodržujte stanovenou rychlost do 20 km/hod.

Pro ochranu osob, majetku a hostů hotelu je v areálu VZ Dyje instalován **kamerový systém** v souladu s příslušnými zákony a interními normativními akty GDPR.

Z důvodů možných krádeží a zcizení cenností před odchodem z pokojů (zejména jednotlivých chat) uzavřete okna a uzamkněte vchodové dveře.

Z pokojů lze telefonovat v rámci hotelu a chat a ostatním účastníkům v síti ALCATEL.

Důležitá telefonní čísla:

• Policie ČR	158
• Rychlá záchranná služba	155
• Hasiči	150
• Tísňové volání	112

Ostatní hotelová telefonní čísla:

• Ředitel VZ Dyje	457 000
• Zástupce ředitele. vedoucí provozu	457 002
• Vedoucí obchodního úseku	457 001
• Vedoucí technického útvaru	457 003
• Vedoucí stravovacího útvaru	457 004
• Programový referent	457 005
• Vedoucí recepce	457 006
• Hospodyně – pokojská	457 007
• Recepce	457 111
• Kavárna	457 016
• Wellness centrum	457 018

Telefonní čísla pokojů:

Z pokoje na pokoj lze volat vytočením čísla 457 + číslo pokoje, příklad pokoj číslo 101 - telefonní číslo 457 101.

Výjimka je pouze u pokoje číslo 111, pro který je stanoveno tel. číslo 457 011

Pracovníci zařízení Volareza – hotel Vranov Vám přejí příjemný a ničím nerušený pobyt a hezkou dovolenou.