

OBCHODNÍ A UBYTOVACÍ PODMÍNKY

H.E.B. servis s.r.o.

Vítkovice 201, 512 38 Vítkovice v Krkonoších

IČ: 28467680

pro ubytovací zařízení

Resort Vrchlabí

Chata Hubertka

OBSAH

1. Úvodní ustanovení
2. Vymezení pojmů
3. Rezervace a uzavření smlouvy
4. Cena ubytování a platební podmínky
5. Storno podmínky
6. Překážky na straně hosta (vyšší moc)
7. Příjezd a odjezd (Check-in / Check-out)
8. Bezkontaktní ubytování
9. Práva a povinnosti hosta
10. Práva a povinnosti ubytovatele
11. Odpovědnost za škodu
12. Zákaz kouření, domácí mazlíčci a noční klid
13. Parkování a wellness
14. Reklamace služeb
15. Ochrana osobních údajů
16. Mimosoudní řešení sporů
17. Závěrečná ustanovení

1. Úvodní ustanovení

1.1 Ubytovatel

Tyto Obchodní a ubytovací podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují smluvní vztahy mezi společnostmi

H.E.B. servis s.r.o.

IČ: 28467680

se sídlem:

Vítkovice 201
512 38 Vítkovice v Krkonoších

(dále jen „Ubytovatel“)

a fyzickou nebo právnickou osobou, která si objednává ubytovací služby (dále jen „Host“).

1.2 Rozsah platnosti

Tyto Podmínky se vztahují na všechna ubytovací zařízení provozovaná nebo spravovaná společností H.E.B. servis s.r.o., zejména:

- Resort Vrchlabí
- Chata Hubertka

Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást každé potvrzené rezervace.

1.3 Právní úprava

Smluvní vztahy mezi Ubytovatelem a Hostem se řídí zejména:

- zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
 - zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
 - dalšími platnými právními předpisy České republiky.
-

2. Vymezení pojmů

Pro účely těchto Podmínek se rozumí:

Ubytovatel

společnost H.E.B. servis s.r.o.

Host

osoba využívající ubytovací služby.

Rezervace

objednávka ubytování provedená prostřednictvím rezervačního systému, e-mailu nebo jiným písemně dohodnutým způsobem.

Voucher

potvrzení rezervace zaslané Hostovi po přijetí rezervace nebo po úhradě pobytu.

Pobyt

časový úsek od dne příjezdu do dne odjezdu uvedený v potvrzení rezervace.

3. Rezervace a uzavření smlouvy

3.1 Způsob rezervace

Rezervaci lze provést:

- prostřednictvím online rezervačního systému,
- e-mailem,
- telefonicky,
- prostřednictvím smluvních rezervačních portálů.

Rezervace je považována za závaznou okamžikem jejího potvrzení Ubytovatelem.

3.2 Uzavření smlouvy

Smlouva o ubytování vzniká:

- písemným potvrzením rezervace Ubytovatelem,

nebo

- uhrazením ceny pobytu či sjednané zálohy.

Potvrzení rezervace je Hostovi zasláno elektronicky.

3.3 Rezervace prostřednictvím třetích stran

Je-li rezervace provedena prostřednictvím rezervačního portálu (například Booking.com nebo Airbnb), mohou se na rezervaci vztahovat obchodní podmínky příslušného portálu.

V případě rozporu mají přednost podmínky uvedené při rezervaci na daném portálu.

4. Cena ubytování a platební podmínky

4.1 Cena

Cena pobytu je vždy uvedena v potvrzení rezervace.

Cena zahrnuje pouze služby výslovně uvedené ve voucheru nebo potvrzení rezervace.

Není-li uvedeno jinak, cena nezahrnuje služby objednávané samostatně během pobytu.

4.2 Platební podmínky

Ubytovatel provozuje bezkontaktní způsob ubytování, proto preferuje úhradu celé ceny pobytu před příjezdem.

Platbu lze provést zejména:

- online platební kartou,
- online bankovním převodem,
- bankovním převodem na účet Ubytovatele,
- jiným způsobem dohodnutým mezi Ubytovatelem a Hostem.

Platba je považována za uhrazenou okamžikem připsání celé částky na účet Ubytovatele.

4.3 Platba na fakturu

Platba na fakturu je možná pouze po předchozí písemné dohodě s Ubytovatelem, zejména u firemních klientů nebo dlouhodobých obchodních partnerů.

4.4 Neuhrazení pobytu

Nebude-li cena pobytu uhrazena ve stanoveném termínu, je Ubytovatel oprávněn rezervaci jednostranně zrušit.

Hostovi tím nevzniká nárok na náhradu škody ani na náhradní termín pobytu.

5. Storno podmínky

5.1 Zrušení rezervace

Host je oprávněn rezervaci kdykoliv zrušit. Zrušení rezervace je účinné okamžikem doručení písemného oznámení na e-mail Ubytovatele.

Za datum zrušení rezervace se považuje den doručení storna Ubytovateli.

Storno oznámené telefonicky je platné pouze tehdy, je-li následně potvrzeno e-mailem.

5.2 Letní sezóna

Pro pobyty uskutečněné v letní sezóně platí následující storno podmínky:

- zrušení rezervace více než **7 dní** před příjezdem – **bez storno poplatku**
 - zrušení rezervace **7 a méně dní** před příjezdem – **storno poplatek ve výši 100 % ceny rezervace**
-

5.3 Zimní sezóna

Pro pobyty uskutečněné v zimní sezóně platí:

- zrušení rezervace více než **14 dní** před příjezdem – **bez storno poplatku**
 - zrušení rezervace **14 a méně dní** před příjezdem – **storno poplatek ve výši 100 % ceny rezervace**
-

5.4 Definice sezón

Za zimní sezónu se považují termíny označené jako zimní sezóna v rezervačním systému Ubytovatele.

Všechny ostatní termíny jsou považovány za letní nebo mimosezónní pobyty a řídí se storno podmínkami letní sezóny.

5.5 Nedostavení se k pobytu

Pokud se Host bez předchozího oznámení nedostaví k pobytu ani do 24 hodin od plánovaného začátku pobytu, rezervace zaniká.

Hostovi nevzniká nárok na vrácení uhrazené ceny pobytu.

6. Překážky na straně hosta (vyšší moc)

6.1 Individuální posouzení

Ubytovatel může výjimečně upustit od storno poplatků nebo nabídnout náhradní termín pobytu, pokud Host nemohl pobyt uskutečnit z důvodů, které objektivně nemohl ovlivnit.

Jedná se zejména o:

- úmrtí člena nejbližší rodiny,
 - hospitalizaci Hosta,
 - závažné akutní onemocnění Hosta,
 - živelnou pohromu,
 - povolání k mimořádné službě nebo jinou obdobně závažnou událost.
-

6.2 Doložení skutečností

Host je povinen vznik těchto okolností doložit věrohodným dokladem nejpozději do tří pracovních dnů od jejich vzniku.

O případném prominutí storno poplatku rozhoduje Ubytovatel individuálně.

Na prominutí storno poplatku nevzniká právní nárok.

7. Příjezd a odjezd (Check-in / Check-out)

7.1 Check-in

Ubytování je možné v den příjezdu od **15:00 hodin**.

Pokud nebude předem písemně dohodnuto jinak, doporučuje se příjezd nejpozději do **22:00 hodin**.

7.2 Check-out

Host je povinen uvolnit apartmán nebo pokoj nejpozději do **10:00 hodin** posledního dne pobytu.

Pozdější odjezd je možný pouze po předchozí dohodě s Ubytovatelem a pouze v případě provozních možností.

7.3 Předčasný odjezd

V případě předčasného ukončení pobytu ze strany Hosta nevzniká nárok na vrácení poměrné části ceny pobytu, pokud se Ubytovatel s Hostem písemně nedohodnou jinak.

8. Bezkontaktní ubytování

8.1 Předání apartmánu

Resort Vrchlabí i Chata Hubertka fungují převážně bez stálé recepce.

Přístupové údaje, kódy nebo informace k převzetí klíčů obdrží Host před příjezdem prostřednictvím e-mailu, SMS nebo jiným předem dohodnutým způsobem.

8.2 Kontaktní údaje

Host je povinen uvést při rezervaci správné telefonní číslo a e-mailovou adresu.

Ubytovatel nenese odpovědnost za komplikace vzniklé z důvodu nesprávně uvedených kontaktních údajů.

8.3 Identifikace hosta

Ubytovatel je oprávněn před zahájením pobytu požadovat ověření totožnosti Hosta v souladu s platnými právními předpisy České republiky.

9. Práva a povinnosti hosta

Host je povinen:

- užívat ubytovací zařízení řádným způsobem,
- chránit vybavení apartmánu před poškozením,
- dodržovat bezpečnostní pravidla,
- dodržovat pokyny Ubytovatele,
- respektovat ostatní hosty.

Host se zavazuje zejména:

- dodržovat noční klid od **22:00 do 6:00 hodin**,
- nepřenechávat apartmán jiným osobám,
- neumožnit pobyt osobám, které nejsou uvedeny v rezervaci,
- uzamykat objekt při odchodu,
- šetřit energiemi a vodou,
- bezodkladně oznámit vzniklou závadu nebo škodu.

V apartmánech a společných prostorech je zakázáno:

- kouřit,
- manipulovat s otevřeným ohněm,
- používat pyrotechniku,
- pořádát večírky nebo hlučné oslavy bez předchozího souhlasu Ubytovatele,
- nabíjet elektrokola nebo elektrokoloběžky uvnitř objektu,
- úmyslně poškozovat vybavení nebo společné prostory.

Podrobné informace o vybavení apartmánu, třídění odpadu, připojení k Wi-Fi, používání spotřebičů, odjezdových povinnostech a dalších provozních pravidlech jsou uvedeny v **Informačním listu apartmánu**, který je nedílnou součástí podmínek pobytu.

10. Práva a povinnosti Ubytovatele

10.1 Poskytnutí ubytování

Ubytovatel se zavazuje poskytnout Hostovi ubytování v rozsahu a kvalitě odpovídající potvrzené rezervaci.

Pokud z důvodu nepředvídatelné technické závady nebo jiné mimořádné okolnosti nebude možné poskytnout rezervovaný apartmán, je Ubytovatel oprávněn nabídnout Hostovi jiné ubytování stejné nebo vyšší kategorie.

Pokud náhradní ubytování nebude možné zajistit, vrátí Ubytovatel Hostovi veškeré již uhrazené platby. Tím jsou vzájemné nároky obou stran vypořádány.

10.2 Přerušování provozu

Ubytovatel nenese odpovědnost za dočasné omezení služeb způsobené okolnostmi, které nemůže ovlivnit, zejména:

- výpadkem elektrické energie,
- přerušením dodávky vody,
- výpadkem internetu nebo televizního signálu,
- havárií technických zařízení,
- mimořádnými klimatickými podmínkami,
- rozhodnutím orgánů veřejné správy.

Ubytovatel se zavazuje odstranit vzniklé závady v co nejkratším možném termínu.

10.3 Oprávnění odmítnout ubytování

Ubytovatel je oprávněn odmítnout ubytování nebo ukončit pobyt bez nároku na vrácení ceny pobytu zejména v případě, že Host:

- je pod zjevným vlivem alkoholu nebo omamných látek,
 - svým chováním ohrožuje ostatní hosty,
 - úmyslně poškozuje majetek,
 - opakovaně porušuje noční klid,
 - přes výzvu nerespektuje tyto Podmínky nebo Ubytovací řád.
-

11. Odpovědnost za škody

11.1 Odpovědnost Hosta

Host odpovídá za škodu způsobenou na majetku Ubytovatele, a to bez ohledu na to, zda ji způsobil osobně nebo osoby, které s ním pobyt sdílejí.

Host odpovídá rovněž za škodu způsobenou svými návštěvami nebo osobami, kterým umožnil vstup do ubytovacího zařízení.

11.2 Oznámení škody

Zjistí-li Host během pobytu závadu nebo poškození vybavení, je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Ubytovateli.

Neoznámí-li Host vzniklou škodu nebo závadu, odpovídá za případné následné škody, které tím vzniknou.

11.3 Mimořádný úklid

Závěrečný úklid je zahrnut v ceně pobytu.

Host je však povinen před odjezdem:

- umýt použité nádobí,
- odnést odpad na určené místo,
- uzavřít okna,
- vypnout spotřebiče,
- uzamknout apartmán.

Pokud bude apartmán předán ve stavu vyžadujícím mimořádný úklid (například silné znečištění, znečištění koberců, čalounění, biologické znečištění nebo odstranění zápachu po kouření), je Ubytovatel oprávněn požadovat úhradu skutečně vynaložených nákladů.

11.4 Zapomenuté věci

Věci nalezené po ukončení pobytu budou uschovány po dobu 30 dnů.

Na žádost Hosta budou zaslány na jeho náklady.

Po uplynutí této lhůty je Ubytovatel oprávněn s nalezenými věcmi naložit dle vlastního uvážení.

12. Zákaz kouření, domácí mazlíčci a noční klid

12.1 Zákaz kouření

Ve všech vnitřních prostorách ubytovacích zařízení platí přísný zákaz kouření.

Zákaz se vztahuje zejména na:

- cigarety,
 - doutníky,
 - elektronické cigarety,
 - zahřívaný tabák,
 - vodní dýmky,
 - jiné obdobné výrobky.
-

12.2 Smluvní pokuta

Poruší-li Host zákaz kouření, je povinen uhradit Ubytovateli smluvní pokutu ve výši

5 000 Kč

Tím není dotčeno právo Ubytovatele požadovat náhradu skutečně vzniklé škody nebo nákladů na odstranění následků kouření.

12.3 Domáci mazlíčci

V ubytovacích zařízeních Resort Vrchlabí ani Chata Hubertka není pobyt domácích mazlíčků povolen.

Výjimku může povolit pouze Ubytovatel písemně před zahájením pobytu.

12.4 Noční klid

Hosté jsou povinni dodržovat noční klid v době od

22:00 do 6:00 hodin.

V této době jsou zakázány činnosti, které mohou rušit ostatní hosty nebo okolní obyvatele.

13. Parkování a wellness

13.1 Parkování

Parkování je pro ubytované hosty zdarma.

Resort Vrchlabí

Hostům je k dispozici parkování v oploceném areálu.

Chata Hubertka

Hostům je k dispozici soukromé parkoviště.

Veškerá parkovací místa jsou nehlídaná.

Ubytovatel neodpovídá za poškození vozidel, jejich odcizení ani za věci ponechané ve vozidlech.

13.2 Wellness

Wellness služby nejsou součástí ceny ubytování, není-li v potvrzení rezervace uvedeno jinak.

Cena wellness se řídí aktuálním ceníkem.

Host je povinen řídit se provozním řádem wellness.

Ubytovatel nenese odpovědnost za zdravotní komplikace vzniklé nedodržením provozního řádu nebo zatajením zdravotních omezení.

14. Reklamace služeb

14.1 Právo na reklamaci

Pokud nebyly ubytovací nebo související služby poskytnuty v rozsahu nebo kvalitě odpovídající potvrzené rezervaci, má Host právo uplatnit reklamaci.

Host je povinen oznámit zjištěné nedostatky bez zbytečného odkladu během pobytu, aby mohl Ubytovatel sjednat nápravu.

14.2 Způsob uplatnění reklamace

Reklamaci lze uplatnit:

- telefonicky,
- e-mailem,
- osobně u pověřeného pracovníka Ubytovatele.

Ubytovatel se zavazuje reklamaci posoudit bez zbytečného odkladu a v přiměřené lhůtě informovat Hosta o způsobu jejího vyřízení.

Nebyla-li závada během pobytu oznámena, může být její pozdější posouzení významně ztíženo.

Samozřejmě. Pro ubytovací služby není reklamační řád stejný jako pro e-shop se zbožím. Níže je upravený text, který odpovídá vašemu provozu a splňuje požadavky.

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatnění reklamací ubytovacích a souvisejících služeb poskytovaných společnostmi **H.E.B. servis s.r.o.**, IČ: 28467680 (dále jen „Ubytovatel“), v ubytovacích zařízeních Resort Vrchlabí a Chata Hubertka.

Reklamační řád je vydán v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

2. Jak reklamaci uplatnit

Zjistí-li Host během pobytu nedostatek nebo vadu poskytovaných služeb, je povinen tuto skutečnost oznámit Ubytovateli bez zbytečného odkladu, aby mohla být sjednána náprava.

Reklamaci lze uplatnit:

- telefonicky na čísle **+420 777 400 567**,
- e-mailem na adrese resortvrchlabi@gmail.com,
- písemně na adresu sídla společnosti:

H.E.B. servis s.r.o.

Vítkovice 201

512 38 Vítkovice v Krkonoších

Pokud reklamační souvisí s vybavením apartmánu nebo průběhem pobytu, doporučuje se přiložit fotografie nebo jiný důkaz usnadňující posouzení reklamační.

3. Kam zaslat reklamaci

Vzhledem k tomu, že Ubytovatel neposkytuje reklamace fyzického zboží, není nutné zasílat žádné reklamované věci.

Veškeré reklamace služeb lze zaslat:

e-mailem: resortvrchlabi@gmail.com

nebo poštou na adresu:

H.E.B. servis s.r.o.

Vítkovice 201

512 38 Vítkovice v Krkonoších

4. Náležitosti reklamace

Pro rychlé vyřízení reklamace doporučujeme uvést:

- jméno a příjmení Hosta,
- telefon a e-mail,
- číslo rezervace (je-li k dispozici),
- termín pobytu,
- název ubytovacího zařízení,
- popis reklamované skutečnosti,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace,
- případné fotografie nebo další podklady.

Ubytovatel může v odůvodněných případech požádat o doplnění chybějících informací.

5. Kdy nelze reklamaci uznat

Reklamaci nelze uznat zejména v případě, že:

- Host závadu neoznámil během pobytu, přestože to bylo objektivně možné,
- vada vznikla jednáním nebo opomenutím Hosta,
- reklamace se týká skutečností, se kterými byl Host předem seznámen,
- jde o běžné opotřebení vybavení odpovídající jeho obvyklému užívání,
- reklamace se týká služeb nebo okolností, které Ubytovatel nemůže ovlivnit (například výpadek elektrické energie způsobený distributorem, extrémní počasí nebo zásah vyšší moci).

6. Vyřízení reklamace

Ubytovatel reklamaci posoudí bez zbytečného odkladu.

Je-li to možné, bude náprava sjednána již během pobytu.

Pokud reklamaci nelze vyřešit okamžitě, bude Host o způsobu jejího vyřízení informován nejpozději ve lhůtě stanovené platnými právními předpisy.

7. Způsob komunikace

Host bude o průběhu a výsledku reklamace informován prostřednictvím kontaktních údajů uvedených při rezervaci, zejména:

- e-mailem,
 - telefonicky,
 - případně písemně poštou.
-

8. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních a ubytovacích podmínek společnosti H.E.B. servis s.r.o. a nabývá účinnosti dne **1. ledna 2026**.

15. Ochrana osobních údajů (GDPR)

Ubytovatel zpracovává osobní údaje Hostů v souladu s:

- Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR),
 - zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
 - dalšími platnými právními předpisy.
-

15.1 Účel zpracování

Osobní údaje jsou zpracovávány zejména za účelem:

- uzavření a plnění smlouvy o ubytování,
 - vedení zákonné evidence ubytovaných osob,
 - plnění povinností vůči orgánům veřejné správy,
 - vystavení účetních a daňových dokladů,
 - komunikace s Hostem před příjezdem, během pobytu i po jeho skončení, pokud to souvisí s rezervací.
-

15.2 Rozsah údajů

Ubytovatel zpracovává pouze údaje nezbytné pro řádné poskytnutí ubytovacích služeb.

Osobní údaje nejsou poskytovány třetím osobám, s výjimkou případů stanovených právními předpisy nebo smluvním partnerům zajišťujícím plnění rezervace či platebních služeb.

15.3 Práva subjektů údajů

Host má právo:

- na přístup ke svým osobním údajům,
- na jejich opravu,
- na výmaz, pokud tomu nebrání zákonná povinnost,
- na omezení zpracování,
- podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webových stránkách Ubytovatele nebo jsou Hostovi poskytnuty na vyžádání.

16. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Hostem a Ubytovatelem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Host podat návrh na mimosoudní řešení sporu.

Příslušným subjektem je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 44

120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.cz

Web: <https://adr.coi.cz>

Rádo se stalo. To je velmi dobrá otázka. U ubytování je důležité jasně rozlišit, **za co odpovídá (ručí) ubytovatel a za co host.**

Doporučuji do obchodních podmínek zařadit samostatný článek „**Odpovědnost stran**“.

Odpovědnost stran

Odpovědnost Ubytovatele

Ubytovatel odpovídá za to, že:

- poskytne Hostovi ubytování v rozsahu a kvalitě odpovídající potvrzené rezervaci,
- apartmán bude při příjezdu uklizený, vybavený a způsobilý k řádnému užívání,
- odstraní zjištěné závady v přiměřené době, pokud je to technicky možné,
- bude chránit osobní údaje Hostů v souladu s platnými právními předpisy.

Ubytovatel neodpovídá za:

- přerušení dodávky elektřiny, vody, internetu nebo dalších služeb způsobené třetími osobami,
 - nepříznivé počasí, přírodní události nebo jinou vyšší moc,
 - škody vzniklé nedodržováním pokynů Ubytovatele nebo Ubytovacího řádu,
 - škody způsobené běžným opotřebením zařízení nebo technickou závadou, kterou nebylo možné předvídat.
-

Odpovědnost Hosta

Host odpovídá za:

- škodu způsobenou na majetku Ubytovatele,
- škodu způsobenou osobami, které s ním pobyt sdílejí nebo kterým umožnil vstup do objektu,
- dodržování těchto Obchodních a ubytovacích podmínek,
- dodržování Ubytovacího řádu,
- zabezpečení svých osobních věcí po dobu pobytu,
- škodu způsobenou úmyslným nebo nedbalostním jednáním.

Host je povinen bezodkladně oznámit Ubytovateli každou zjištěnou závadu nebo vzniklou škodu.

Osobní věci Hosta

Host odpovídá za zabezpečení svých osobních věcí, finanční hotovosti, cenností, dokladů, sportovního vybavení a dalších předmětů.

Ubytovatel doporučuje nenechávat cennosti bez dozoru.

Parkování

Parkování je hostům poskytováno zdarma.

Resort Vrchlabí nabízí parkování v oploceném areálu.

Všechna parkovací místa jsou nehlídaná.

Ubytovatel neodpovídá za odcizení vozidla, jeho poškození ani za věci ponechané ve vozidle.

Vyšší moc

Ubytovatel nenese odpovědnost za škody nebo nemožnost poskytnout služby v důsledku okolností, které nemohl ovlivnit, zejména:

- živelních pohrom,
- extrémních klimatických podmínek,
- výpadků dodávek energií,
- rozhodnutí orgánů veřejné správy,
- epidemií,
- jiných mimořádných událostí.

V takových případech je Ubytovatel oprávněn nabídnout náhradní termín pobytu nebo vrátit již uhrazenou cenu pobytu podle okolností konkrétního případu.

17. Závěrečná ustanovení

Tyto Obchodní a ubytovací podmínky jsou závazné pro všechny Hosty využívající ubytovací služby společnosti H.E.B. servis s.r.o.

Host potvrzuje odesláním rezervace nebo úhradou ceny pobytu, že se s těmito Podmínkami seznámil, porozuměl jim a souhlasí s nimi.

Ubytovatel si vyhrazuje právo tyto Podmínky přiměřeně měnit nebo doplňovat.

Pro každou rezervaci jsou závazné Podmínky platné ke dni jejího potvrzení.

Právní vztahy neupravené těmito Podmínkami se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne:

1. ledna 2026

a nahrazují všechny předchozí obchodní a ubytovací podmínky společnosti H.E.B. servis s.r.o.

Kontaktní údaje

H.E.B. servis s.r.o.

Vítkovice 201
512 38 Vítkovice v Krkonoších

IČ: 28467680

Telefon: +420 777 400 567

E-mail: resortvrchlabi@gmail.com

Příloha č. 1

Přehled storno podmínek

Období	Zrušení rezervace	Storno poplatek
Letní sezóna	více než 7 dní před příjezdem	0 %
Letní sezóna	7 a méně dní před příjezdem	100 %
Zimní sezóna	více než 14 dní před příjezdem	0 %
Zimní sezóna	14 a méně dní před příjezdem	100 %

Příloha č. 2

Ubytovací řád – stručný přehled

Host je povinen:

- dodržovat noční klid od **22:00 do 6:00 hodin**,
- chovat se ohleduplně k ostatním hostům,
- chránit vybavení apartmánu,
- dodržovat zákaz kouření,
- neubytovávat nenahlášené osoby,
- respektovat pokyny Ubytovatele.

Při odjezdu je Host povinen:

- umýt použité nádobí,
- vynést odpad na určené místo,
- uzavřít okna,
- vypnout spotřebiče,
- uzamknout apartmán.

Podrobné provozní informace jsou uvedeny v **Informačním listu apartmánu**, který je součástí každého ubytovacího zařízení.