

# SMLUVNÍ PODMÍNKY HOTEL BERG s.r.o.

**1.1** Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny pobyty a služby HOTELU BERG s.r.o. Vztah mezi HOTELEM BERG s.r.o. a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/99 Sb. a občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů a je dále upraven těmito Všeobecnými smluvními podmínkami (dále SP).

**1.2** Tyto Smluvní podmínky jsou nedílnou součástí každé ubytovací smlouvy, jsou umístěny na recepci a hotelových webových stránkách. Zákazník se řídí vždy a zásadně Smluvními podmínkami umístěnými v recepci hotelu a na [www.hotelberg.cz](http://www.hotelberg.cz) platnými k datu objednání pobytu.

## 2. SMLUVNÍ VZTAH

**2.1** Ubytovací část, zařízení a vybavení společných prostor, které je prezentováno v katalogu, na webových stránkách či v jiných propagačních materiálech HOTELU BERG, s.r.o., se může lišit. Vybavení, u něhož mohou v průběhu sezony nastat změny, nebo některé jeho části jsou užíváním znehodnoceny a postupně měněny.

**2.2** K pobytu se může zákazník přihlásit přímo v HOTELU BERG s.r.o., přes webové stránky nebo u obchodních zástupců, kteří uzavřeli s HOTELEM BERG s.r.o. smlouvu o obchodním zastoupení.

**2.3** Smluvní vztah mezi HOTELEM BERG s.r.o. a klientem vzniká na základě klientovy poptávky a rezervace s potvrzením ze strany HOTELU BERG s.r.o.

**2.4** Klient se prokáže voucherem, který je vystaven na základě on-line objednávkového systému a byl mu zaslán na základě uhrazené zálohy, případně platby pobytu.

**2.5** Zákazník se zavazuje, že cenu pobytu uvedenou ve smlouvě, voucheru, případně, není-li sjednáno jinak, dle platného hotelového ceníku, zaplatí před realizací poskytnutí služeb. Zákazník je srozuměn a zavazuje se bezodkladně uhradit cenu služeb na bankovní účet HOTELU BERG s.r.o.

**2.6** Závazná rezervace objednané služby zákazníkem vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy, stejně tak řádným vyplněním a odesláním elektronické přihlášky, jež je zákazníkovi dostupná na webových stránkách <http://www.hotelberg.cz>, jež má stejnou povahu jako vyplněná a podepsaná smlouva. Tím, že zákazník odeslal elektronickou přihlášku na ubytování v HOTELU BERG s.r.o., dává tímto zároveň na vědomí, že se před odesláním elektronické přihlášky seznámil s Všeobecnými smluvními podmínkami HOTELU BERG s.r.o., souhlasí s nimi a bere na vědomí, že tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí elektronické přihlášky k ubytování zasláné zákazníkům. Tímto podpisem se zákazník zavazuje k úhradě zálohy dané % z ceny. Za den zaplacení se považuje den, kdy byla cena smluvní služby připsána na účet HOTELU BERG s.r.o. Platba se provádí složením hotovosti v HOTELU BERG s.r.o., vkladem nebo převodem na účet. Zákazník tímto bere na vědomí, že toto jsou všechny možné způsoby úhrady. Při neuhrazení zálohy na ubytování ve stanovené lhůtě je rezervace nezávazná a HOTEL BERG s.r.o. je oprávněn rezervaci zrušit (odstoupit od smlouvy).

**2.7** Klient je srozuměn s povinností předautorizace bankovní karty při rezervaci, (v případě Last minute před Check-in) do HOTELU BERG s.r.o. z důvodu garance úhrady služeb hotelu poskytovaných v rámci gastro, pokojových a wellness služeb. Při uhrazení všech čerpaných služeb bude tato autorizace zrušena nejpozději v den ukončení pobytu.

## 3. OSOBY

**3.1** Každá ubytovaná osoba nad 15 let se musí prokázat platným občanským průkazem. Děti mladší 15 let nemohou být samostatně ubytovány na pokoji bez osoby starší 18 let.

## 4. CENA, OBJEDNÁVKA

**4.1** Ceník na ubytování dle jednotlivých sezón a doplňkový ceník služeb a zápisek je umístěn na webových stránkách [www.hotelberg.cz](http://www.hotelberg.cz). Postup pro objednání pobytu (vybraného pokoje a služeb):

zprostředkovatel (cestovní kancelář, agentura, klient s požadavkem více pokojů) telefonicky, dopisem, emailem učiní poptávku na pokoj, termín a počet klientů,

4.1.1 v případě možnosti splnit poptávku, sdělíme emailem výzvu k zaslání pokladů k předautorizaci platby rezervace platební kartou. Předautorizace - rezervace Platební kartou (Guaranteed Reservation Program)

Tento druh transakce mohou provádět pouze ubytovací zařízení. Tato služba umožňuje držitelé karty rezervovat ubytování na dálku (telefonicky, dopisem, emailem apod.). V případě objednávky ubytování, vyžadujeme potvrzení s písemným souhlasem Držitele karty a podloženo dalšími požadovanými údaji emailem. Toto emailové zaslání je nutné v souvislosti s předcházením bankovním podvodům a pro případnou reklamaci z důvodu, která může vzniknout v takové transakci.

Pro rezervaci ubytování, je třeba provést:

- sdělením emailem číslo a dobu platnosti Platební karty, jméno držitele karty, adresu a potvrzení klient souhlasí s místem, měnou transakce a cenou za ubytování dle našich SP (odkaz na Smluvní podmínky) <http://www.hotelberg.cz/cs/> v paté stránce

- držitelé karty, který se seznámil s VSP a požadované údaje k rezervační transakci zaslal, provedeme rezervaci. Následně zašleme rezervační číslo (Reservation Confirmation Number) držitelé karty s potvrzením rezervace emailem.

Podmínky storna rezervace uvedené výše jsou vytvořeny plně v souladu s mezinárodními storno-podmínkami a jsou uvedeny VSP HOTEL BERG s.r.o. V době provádění a potvrzování rezervace ubytování nejsme oprávněni z účtu Držitele karty provést transakci pro zúčtování předpokládané ceny objednaného ubytování. V době provádění a potvrzování rezervace ubytování, je možné pouze provést předautorizaci. Avšak, pokud bude v takovém případě předautorizace provedena bez fyzické přítomnosti předmětné Platební karty a bez podpisu Držitele karty, je pouze informací pro hotel, že Platební karta je aktivní a finančně kryta v hodnotě předautorizované částky. Cenu za ubytování je možné zaúčtovat až při odjezdu hosta, a to za přítomnosti Držitele karty a Platební karty a v částce odpovídající ceně za skutečně čerpané služby. Je nezbytné nechat Držitele karty podepsat Účtenku a/nebo zadat PIN.

V případě, že se klient nedostaví k ubytování, které bylo podle výše uvedeného řádně rezervováno, postupujte dle Pokynů („No Show transakce“). Jestliže si Držitel karty rezervoval ubytování prostřednictvím Platební karty a přijede do odhlásovací doby následujícího dne, jsme povinni rezervované ubytování poskytnout. Zároveň máme možnost naúčtovat Držitelé karty za to, že nevyužil rezervované ubytování v den nástupu uvedeného v rezervaci, tzv. „No Show“ poplatek ve výši ceny, která byla stanovena v rezervaci. Tento druh transakce mohou provádět pouze ubytovací zařízení. Jestliže držitel karty řádně a včas nezrušil rezervaci ubytování provedenou platební kartou při neubytování se, jsme oprávněni naúčtovat držitelé karty poplatek za nevyužití rezervovaného ubytování, (tzv. „No Show“ poplatek) ve výši ceny, která byla stanovena v rezervaci provedené držitelem karty za ubytování. „No Show poplatek jsme oprávněni naúčtovat Držitelé karty nejdříve v den předpokládaného počátku ubytování.

**4.1.2** v případě dohody o platbě zálohy ve výši 30% z celkové ceny ubytování a dočasně zarezervujeme (opční právo k pobytu) na dané pokoje po dobu maximálně 7 dní (splatnost zálohy je 7 dní) Dojde-li k úhradě zálohy na bankovní účet, bude emailem zasláno závazné potvrzení o rezervaci – voucher. Nebude-li záloha zaplacená ve lhůtě splatnosti, bude rezervace pokojů zrušena. Bude-li záloha zaplacená po lhůtě splatnosti a nebude-li již původně rezervovaný pokoj nebo pokoj ve stejné cenové kategorii volný, bude částka vrácena zpět (ponížena o částku za administraci platby do zahraničí). Před lhůtou nástupu bude zaslána elektronicky zálohová platba č. 2 s doplatkem ceny (splatnost zálohy je 7 dní). Při objednání v kratších termínech, než 30 dní před nástupem, bude platba celkové ceny či doplatku ceny za ubytování provedena klientem na recepci HOTELU BERG, s.r.o. (např. Last minute) před nástupem pobytu.

## 5. SJEDNANÉ SLUŽBY

**5.1** Případná sleva ceny ubytování vyhlášená HOTELEM BERG s.r.o. po datu podpisu Cestovní smlouvy, nebo on-line rezervace se zákazníkem, nezakládá právo zákazníka na novou, tedy zlevněnou cenu. (např. Last minute).

**5.2** Pokud se zákazník nedostaví k ubytovacím službám, nebo zmešká nástupní den, nebo je v průběhu ubytování vyloučen, má HOTEL BERG s.r.o. nárok na náhradu ceny ubytování a objednaných služeb.

**5.3** V případě, že zákazník v průběhu pobytu svévolně zruší část pobytu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

## 6. TERMÍN NÁSTUPU

Délka pobytu je určena termíny nástupu a odjezdu uvedenými na smlouvě, Voucheru, nebo v rezervačním emailu.



## 7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

7.1 K základním právům zákazníka patří právo na:

7.1.1 Dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu.

7.1.2 Ochranu dat, které se uvádí v ubytovací smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

7.1.3 Rádné poskytnutí předepsaného rozsahu a kvality služeb.

7.1.4 Seznámení s případnými změnami rozsahu služeb.

7.1.5 Zrušení své účasti odstoupením od ubytovací smlouvy za podmínek stanovených v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.

7.1.6 Písemné oznámení HOTELU BERG s.r.o., nejpozději 2 pracovní dny před zahájením pobytu, jména náhradníka v případě, že oznámení je současně souhlasem nového účastníka s podmínkami ubytovací smlouvy.

7.2 K základním povinnostem zákazníka patří:

7.2.1 Povinnosti, které jsou uvedeny v jednotlivých bodech Všeobecných smluvních podmínek (úhrada, věkové hranice, cestovní doklady apod.).

7.2.2 Poskytnout HOTELU BERG s.r.o. součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytování služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění ubytovací smlouvy, potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů. U zákazníků se zdravotními problémy je žádoucí upozornit na zdravotní problémy, např. invalidní stav, slepotu či jiné vážné zrakové problémy, větší pohybové problémy, těžkou cukrovku, po infarktový stav, pooperační stav, chronické astma, epilepsii či jiné zásadní zdravotní stavy. Není-li HOTEL BERG s.r.o. včas a v předstihu písemně informován, nelze později reklamovat skutečnosti, které mohly být výrazněji ovlivněny, kdyby jí byl sdělen skutečný zdravotní stav klienta. Nelze tedy v případě vzniklého problému žádat slevu z ceny. Informace a data o zdravotním stavu klienta jsou chráněny zákonem o ochraně osobních dat a HOTEL BERG s.r.o. je povinen tuto skutečnost respektovat a dodržovat

7.2.3 Uhradit eventuální škodu na inventáři (budově), kterou způsobil. V případě nemožnosti pokoj po vzniku škody pronajimat s poškozením nebo škodu neprodléhat a opravit, je povinen uhradit kromě škody i ušlý zisk za tuto dobu dle platného ceníku ubytování. Doba na opravu bude odvozena od druhu poškození a poškozené věci, např. poškození sanitárního zařízení a výrobků, které musí být nahrazeny stejným rozměrem a standardem vyžaduje delší dobu opravy. O škodě bude sepsán zápis za účasti dvou pracovníků hotelu, bude provedena fotodokumentace a následně po odstranění zaslána faktura se sedmi denní splatností

7.2.4 Zdržet se jednání, které by mohlo omezovat, ohrozit nebo poškodit ostatní klienty.

7.2.5 Řídit se pokyny, dodržovat předpisy (celní, pasové, bezpečnostní, hygienické, ekologické, apod.).

## 8. ZRUŠENÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB ZE STRANY HOTELU BERG s.r.o.

8.1 Je-li uskutečnění konkrétně zřízeno z důvodu nepředvídatelných mimořádných okolností jako jsou havárie, pojistná událost, válka, zemětřesení, povstání, stávky spojené s davovým násilím, nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život.

8.2 Ve všech výše uvedených případech nabídně HOTEL BERG s.r.o. zákazníkovi jiný termín nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět neprodléhat a bez zbytečného odkladu.

8.3 V případě nevhodného chování klienta před termínem nástupu pobytu (vulgárního jednání, vydírání, nátlaku na neoprávněnou slevu, vyhrožování) je HOTEL BERG s.r.o. oprávněn pobyt zrušit.

8.4 V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování Všeobecných ubytovacích podmínek je HOTEL BERG s.r.o. oprávněn zákazníka vykázat a pobyt okamžitě ukončit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a tím na nárok na úhradu nevyužitých služeb.

## 9. ZRUŠENÍ POBYTU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

9.1 Zákazník má právo před zahájením pobytu zrušit smluvní vztah vzniklý závazným přihlášením odstoupit od smlouvy. Při odstoupení od smlouvy vzniká HOTELU BERG s.r.o. nárok na zaplacení smluvní pokuty (stornovacích poplatků). Smluvní vztah je zrušen a pobyt je stornován ke dni a hodině, kdy zákazník doručí do sídla společnosti HOTELU BERG s.r.o. písemné sdělení. Zrušení pobytu vyžaduje písemnou elektronickou podobu (email s doručenkou) na adresu [recepc@hotelberg.cz](mailto:recepc@hotelberg.cz). Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je datum a čas odeslání emailu.

Storno nelze provést na zvýhodněné balíčky a pobyty zakoupené v akci „Nevratná cena“ (ang. "non-refundable rate"), je taková cena, kterou zaplatí host při objednávce dopředu a nemá při tom nárok na žádné vrácení peněz při stornu či změnu termínu rezervace

9.2 Storno poplatky při zrušení pobytu:

9.2.1 Storno poplatek 0 % za zrušení pobytu do 24 hodin před nástupem (do 14:00 dne předcházejícího příjezdu - žádný storno poplatek)

9.2.2 Storno poplatek 100 % za zrušení pobytu objednaných balíčků méně jak 14 dní před nástupem, pobytů prodaných v akci "Nevratná cena" - bez možnosti storna, zrušení ostatních pobytů méně jak 24 hodin před nástupem, při nedejezdu (nenastoupení na pobyt), při odjezdu předčasně oproti objednávce.

U větších skupin jsou sjednány nevratné zálohové platby, nebo individuální storno poplatky. Ubytovatel nebude účtovat zákazníkovi výše uvedené storno poplatky, pokud nemohl čerpat sjednané služby z těchto důvodů: úmrtí v rodině, hospitalizace zákazníka nebo člena jeho rodiny, vážné onemocnění, povolávací rozkaz, živelná pohroma. Výše uvedené skutečnosti je zákazník povinen doložit písemným dokladem ubytovateli nejpozději do 3 dnů od jejich vzniku.

## 10. ZMĚNY V REZERVACI

10.1 Změna rezervace ze strany zákazníka po písemné dohodě s recepcí za paušální poplatek 1000 Kč za jednu osobu, nebo pokoj (termín, jméno, standard pokoje, atd.).

10.2 Pokud zákazník provedl rezervaci pobytu před reklamní akcí, kterou se snížila cena jeho již vybraného zájezdu, nemá již zákazník právo na tuto nižší reklamní cenu, popř. na zrušení tohoto pobytu s cílem opětné rezervace stejného pobytu, ale již za sníženou cenu.

## 11. REKLAMACE

11.1 Zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb., § 13: Tím, že zákazník reklamuje službu/služby u HOTELU BERG s.r.o., zahajuje tímto aktem reklamační řízení. Reklamující zákazník se tímto zavazuje, že veškeré skutečnosti, které uvede ve svém Reklamačním protokolu či ve své reklamaci - stížnosti či jinde, bude uvádět pravdivě v souladu se skutečností.

11.2 Zákon č. 634/1992 Sb., § 13: Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav.

11.3 Reklamující zákazník se tímto zavazuje, že veškeré skutečnosti, které uvede pouze ve svém Reklamačním protokolu, reklamaci či stížnosti bude uvádět pravdivě v souladu se skutečností. V případě sporu se obrátí na příslušný soud v ČR, nebo orgány státní správy. Zároveň nebude reklamující zákazník uvádět v masmédiích či na sociálních sítích svá jednostranná tvrzení bez závěru těchto orgánů.

11.4 Pokud bude reklamační shledána oprávněnou (bude uznána), nese náklady šetření reklamace v plné výši HOTEL BERG s.r.o.

11.5 Reklamující zákazník bere na vědomí, že svou reklamaci může uplatnit pouze v recepci HOTELU BERG s.r.o. v době svého pobytu.

11.6 Má-li jedna ze stran potřebu komunikace i v průběhu reklamačního řízení, je nutné, aby vzájemný styk probíhal písemnou formou. Průkazní materiál je vždy nutné dodat v písemné formě, popř. fotografie e-mailem.

11.7 K reklamování služeb slouží tiskopis - Reklamační karta. Pracovník recepcie je na požádání povinen předložit tiskopis Reklamační karty (název, komu je určen, jméno reklamujícího, datum pořízení záznamu, závady, které klient reklamuje, podpis klienta, podpis přijímající osoby - pracovníka recepcie, apod.) Podstatné jsou pro reklamaci pouze doložitelná a dokladovatelná fakta, jinak nelze reklamaci uznat.

11.8 V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele.

## 12. POJIŠTĚNÍ

12.1 HOTEL BERG s.r.o. má sjednáno pojištění nemovitosti a pojištění vyplývající z provozu.

12.2 Součástí Smlouvy o ubytování není Komplexní cestovní pojištění klientů. Zákazník bere na vědomí důsledky vyplývající z případného neuzavření pojištění.

12.3 Součástí Smlouvy o ubytování není pojištění případného storna pobytu a služeb.



### 13. OMEZENÍ

13.1 HOTEL BERG s.r.o. je nekuřáckým hotelem s vymezenými prostory pro kuřáky.

13.2 Domácí mazlíčky lze ubytovat pouze s potvrzením recepcie při rezervaci, psy pouze do 6 kg.

### 14. DALŠÍ PODMÍNKY

#### 14.1 Servis a služby

Všechny nabízené aktivity v HOTELU BERG, s.r.o. lze objednat v recepci alespoň jedním světovým jazykem. Nabídka aktivit a služeb poskytované hotelem zdarma či za poplatek je uvedena v hotelové recepci. Tato se může měnit dle průběhu sezóny.

14.1.1 Klienti cestovních kanceláří uplatňují reklamace přes svoji cestovní kancelář.

14.1.2 Právo zrušit pobyt (odstoupit od smlouvy)

Pokud bude HOTELU BERG s.r.o. uhrazena záloha na pobyt, sjednán doplatek a nebude uhrazen tento doplatek na tento pobyt, je HOTEL BERG s.r.o. oprávněn odstoupit od smlouvy a účtovat si v souladu s článkem 9 těchto Všeobecných smluvních podmínek stornopoplatky.

V případě požadavku klienta preferující zálohovou platbu oproti garanci platební kartou (předautorizací) a pokud nebude uhrazena zálohová platba za pobyt, (zejména u pobytů Na poslední chvíli, Last Minute, Last Moment, apod.,) bude obce na pobyt zákazníkovi po době splatnosti zrušen.

#### 14.2 Hygiena

14.2.1 Zákazníci HOTELU BERG s.r.o. jsou povinni dodržovat základní hygienické zvyklosti.

14.2.2 Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střežení a záživací potíže nemohou požadovat po HOTELU BERG s.r.o. jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.

14.2.3 Pokud se vyskytnou na pokoji v ubytovacím zařízení hygienické nedostatky, má klient povinnost tuto skutečnost ihned reklamovat písemně na recepci s cílem odstranění této závady, popř. nelze-li tuto hygienickou závadu bezodkladně odstranit, vše řešit výměnou daného pokoje v ubytovacím zařízení.

14.2.4 V případě špinavých ručníků, pohodte tyto na podlahu, čímž dáváte najevo, že si přejete výměnu. V případě požadavku výměny ložního prádla kontaktujte recepci. Ložní prádlo bude vyměněno dle platného ceníku. Ložní prádlo je měněno při změně klienta a dále při dlouhodobých pobytech periodicky po 7 nocích. Průběhový úklid začíná v 11 hodin a probíhá postupně na všech pokojích a apartmánech.

#### 14.3 Ubytování

14.3.1 V případě návštěvy (7-22hod) další osobou, která není hotelovým hostem, je vstup do ubytovacích prostor hotelu povolen pouze tehdy, předloží-li platný doklad totožnosti, v jiném případě může být přijat pouze ve veřejných prostorách hotelu. Při porušení podmínek a doby, bude host účtován jako další osoba na pokoji.

V době od 22:00 do 7:00 hodin jsou hosté žádáni, aby dodržovali noční klid. Hoteloví hosté jsou žádáni, aby dodržovali kuřácké / nekuřácké prostory. Všechny pokoje jsou nekuřácké. Z bezpečnostních důvodů není povoleno používání vlastních elektrospotřebičů. Výjimkou jsou holicí strojky, vysoušeče vlasů, kulma, mobilní telefon a osobní počítač. Za používání povolených spotřebičů zodpovídá host a ručí za jakékoliv škody způsobené jejich použitím. Hosté jsou žádáni, aby nepremísťovali žádné zařízení a neprováděli jakékoliv zásahy do elektrické sítě. Není dovoleno ponechávat děti bez dozoru dospělých osob v pokoji ani ostatních prostorách hotelu. Rodiče odpovídají za bezpečnost svých dětí. Při odchodu z pokoje je host povinen uzavřít vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout televizi a uzavřít okna.

14.3.2 Rozdíly pokojů jsou stanoveny v kategorizaci a v rozdílu komfortu a velikosti.

14.3.3 Ve všech pokojích jsou při nástupu v koupelnách mýdlo, tělový a vlasový šampon. Dále ručník a osuška po jednom ks na osobu. Župan a saunové prostěradlo je možno vyzvednout v recepci na potvrzení podpisem.

14.3.4 Do minibarů na pokojích není možno ukládat vlastní potraviny nebo potraviny donesené z restaurace.

O případném uzamčení a vypnutí minibarů se informujte na recepci. Využití minibaru jako lednice je placená služba.

14.3.5 Na hotelových pokojích není možné konzumovat jídlo a tekutiny či alkohol zakoupené mimo HOTEL BERG s.r.o., viz odstavec Stravování a nápoje.

14.3.6 Přidělování pokojů probíhá zásadně objednávkou na objednaný standard pokoje, nelze se domáhat konkrétního čísla pokoje, výjimku tvoří akce a zájezdy, v případě těch přiděluje pokoje vedoucí hromadných zájezdů.

14.3.7 Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje (check-out) v den odjezdu do 11 hodin, možnost nastěhování (check-in) v den příjezdu je od 14 do 19 hodin. Příjezdy po 19 hodině je nutné nahlásit a nechat potvrdit recepcí emailem. Nelze automaticky, ale pouze u pokojů, kde není v tento den příjezd. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Pokud hotel povolí delší používání pokoje zdarma, nevzniká tím automaticky nárok na hotelové stravování zdarma. Uložení zavazadel před nástupem k ubytování či po jeho ukončení není k dispozici.

14.3.8 Hotelové večerní programy nejsou součástí pobytu.

14.3.9 Jiná národnost, náboženství či mentalita či jiná dorozumivací řeč jiných klientů obývajících stejný hotel jako klient sám, není důvodem k reklamaci. HOTEL BERG s.r.o. se zásadně distancuje od všech možných diskriminačních či xenofobních pokusů jakéhokoliv klienta.

14.3.10 Pokoj 099 je upraven pro imobilní osoby. Upozorňujeme, že tento pokoj je bez předstíčky a je v komunikační trase pohybu personálu a zásobování. Nelze vyloučit zvýšený hluk, proto tento hluk není možné reklamovat.

14.3.11 Postýlky pro malé děti HOTEL BERG s.r.o. půjčuje dle platného ceníku. Je nutné se předem informovat, zda na daný pokoj lze dětskou postýlku umístit.

#### 14.4 Klimatizace a topení

14.4.1 Topení je ovládáno centrálně a jeho zapínání či vypínání z hlediska doby a délky je zcela závislé na rozhodnutí vedení hotelu. Klient má možnost na digitálním display pokojového termostatu upravit teplotu v rozmezí daném Recepcí. Podlahové topení na koupelnách je řízeno z Recepcie. Žebříky na ručníky jsou elektricky vyhřívány a klient upraví na ovladači požadovaný čas.

14.4.2 Klienti mají možnost objednat přenosnou klimatizaci dle platného ceníku. Přednostně jsou přidělovány klientům, kteří si ji objednali současně s objednávkou pobytu. Pokud klimatizace přestane fungovat, je nutné tuto závadu bezodkladně ohlásit na recepci, v případě poruchy nevzniká nárok na výměnu pokoje. Pokud je v popisu pokoje uvedena individuální klimatizace, její provoz si zákazník reguluje sám. Není přípustné stěhovat klimatizaci, výdech teplého odváděného vzduchu je napojen na potrubí, stejně jako odvod kondenzátu.

Použité klimatizace jsou hlučnější, avšak povinností hotelu je, aby byla hluknost v rámci hygienické normy. Tyto skutečnosti nejsou důvodem ke stížnosti klienta.

#### 14.5 Stravování a nápoje

14.5.1 Snídaně je upravována dle sezónnosti a počtu ubytovaných formou bufetové snídaně. Je samoobslužným volným výběrem cereálií, džemů, sýrů, teplých nebo studených masných výrobků, pečiva a omezeného sortimentu teplých a studených nápojů. V omezeném počtu klientů je bufetová snídaně nabízena u studených pokrmů a teplá část je nabízena obsluhou s výběrem ze snídaně nabídky. Teplé snídaně nápoje jsou standardně ze snídaněvého automatu. Kávy na přání z A' la carte jsou za úhradu.

14.5.2 Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně.

14.5.3 Jídelní lístky, denní menu i polední menu, jsou měněny hotelem dle sezónních podmínek.

14.5.4 Je nepřípustné odnést jakékoliv potraviny či tekutiny z restaurace mimo určené prostory.

Je rovněž nepřípustné si donášet na pokoje stravu a pití zakoupené mimo hotel.

14.5.5 Stravování formou polopenze:

Snídaně formou bufetu - podávání 7:30-10:30.

Večeře formou výběru z večerního menu (výběr probíhá v průběhu snídaně) - podávání 18:30-21:30.

14.5.6 Z bezpečnostních a z hygienických důvodů je využíváno i plastové nádobí (např. u bazénu - na kávu či alkohol).

14.6 Pláže. Za čistotu jednotlivých pláží a čistotu vody v jezeře Hotel neručí, nemůže je ovlivnit a není důvodem ke stížnosti klienta.

14.7 Privátní SPA WELLNESS : přijmete-li pozvání do privátní části, bude Vám oproti podpisu v prostoru recepcie zdarma zapůjčen župan, ručník a případně saunové prostěradlo a zároveň naprogramován vstup na elektronický čip, nebo kartu.

14.7.1 Vnitřní bazén je vyhříván. Používání je dle časových omezení a podmínek stanovených vedením hotelu. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Pro provoz a použití platí „Návštěvní řád provozu saun a bazénu“. Do prostor je zakázán vstup osobám opilým, podnapilým nebo pod vlivem drog. Dále je vstup zakázán osobám, které trpí akutním onemocněním (kašlem, horečkou, zánětem očních spojivek, malátností, záněty horních cest dýchacích, kožními nemocemi, vyrážkami, nemocemi provázanými výtokem, osobám nacházejících se v karanténě pro



výskyt infekce, členům rodiny nebo příslušníkům domácnosti, ve které se vyskytla přenosná nemoc a nemocný není izolován a dále osobám, které trpí nakažlivou nemocí). Vstup může být odepřen i osobám, jejichž přítomnost by mohla mít prokazatelně rušivý vliv na čistotu, bezpečnost provozu. Oděv v prostoru SPA WELLNESS v plavkách bez zahalení hlavy (výjimkou je plavecká čepice), v jednotlivých saunách bez koupacího oděvu a tělo položeno na saunovém prostěradle.

**14.7.2** Všechny bazény, sauny a vířivky podléhají hygienickým kontrolám, proto je do nich dávkována tzv. bazénová chemie. Některé bazény jsou touto chemií citlivé. Nejedná se tedy o žádný nedostatek či nekvalitní službu ze strany Hotelu. Jde o pravidelnou chemickou údržbu bazénu a vířivky. V případě, nesouladu provozu s hygienickou normou a v případě hygienické nekázně klientů je hotel povinen tyto procedury odstatit z provozu do doby odpovídajících výsledků kontroly. Při odstavení některých z provozů wellness nemá klient nárok na slevu.

**14.7.3** V prostoru SPA WELLNESS je zakázána konzumace jídla i pití (výjimka je podávání nápojů z hotelové restaurace v plastovém nádobí). Zákaz skákání do bazénu. Má-li klient střešní a zařivací potíže, je zakázáno těmto klientům koupání v bazénu. Zákaz vstupu do bazénu, vířivky a saun podnapilým osobám. Zakázán je vstup do vířivé vany dětem do 12 let, děti starší 12 let pouze pod dohledem a v přítomnosti rodičů. Vstup do saun dětem do 12 let pouze pod dohledem a v přítomnosti rodičů, postup a chování klientů v prostoru saun je upraven pokyny v místě saun. Zákaz vstupu domácím zvířatům do prostoru saun a bazénu.

**14.7.4.** Dbejte pokynů personálu, osoby ve věku do 18 let musí být pod dohledem odpovědné zletilé osoby. Návštěvníci bazénu nesmí obtěžovat hlukem a cákáním ostatní klienty a tím rušit jejich pobyt. Při porušení tohoto bude osoba vykázaná mimo prostory bazénu.

**14.7.5** Při návštěvě FITNESS dbejte pokynů obsluhy hotelu. Při jakékoliv nejasnosti ohledně použití strojů se obraťte na recepci. Do prostoru není povolen vstup se psy ani s jinými zvířaty. V případě zjištění závady na zařízení, či jiné závady v prostoru sportoviště jsou návštěvníci tuto skutečnost povinni neprodleně oznámit recepci.

**14.7.6** Při návštěvě Dětského hřiště dbejte Provozního řádu sportoviště: Hra a činnost nezletilých dětí je povolena jen pod dohledem plnoleté osoby! Každý účastník je povinen chovat se ohleduplně, aby svým jednáním nepůsobil úraz či jinou škodu sobě, provozovateli či dalším návštěvníkům a nese plnou odpovědnost za škody způsobené svou činností v prostoru sportoviště. Užívání plochy a zařízení i pohyb v prostoru sportoviště je pouze na vlastní nebezpečí návštěvníků. Za jakýkoliv úraz majitel ani provozovatel nenese žádnou odpovědnost.

**14.7.7** Při návštěvě v placené části WELLNESS THERAPY dbejte pokynů našich zaměstnanců. Veškeré strojní a elektronické zařízení obsluhují jen naši zaměstnanci. V prostoru sportoviště je zakázáno vstupovat osobám v podnapilém stavu, přemísťovat a odstraňovat zařízení, vnášet a konzumovat alkoholické nápoje a omamné či psychotropní látky, vstupovat se zbraní nebo ostrým předmětem, kouřit, rozdělovat oheň či používat pyrotechniku. Do prostor je zakázán vstup osobám opilým, podnapilým nebo pod vlivem drog. Dále je vstup zakázán osobám, které trpí akutním onemocněním (kašlem, horečkou, zánětem očních spojivek, malátností, záněty horních cest dýchacích, kožními nemocemi, vyrážkami, nemocemi provázanými výtokem, osobám nacházejících se v karanténě pro výskyt infekce, členům rodiny nebo příslušníkům domácnosti, ve které se vyskytla přenosná nemoc a nemocný není izolován a dále osobám, které trpí nakažlivou nemocí). Vstup může být odepřen i osobám, jejichž přítomnost by mohla mít prokazatelně rušivý vliv na čistotu, bezpečnost provozu.

#### **14.8 Voda a elektrické napětí**

**14.8.1** Případný nedostatek horké či teplé vody v pozdních večerních či nočních hodinách je způsoben nekáznými klienty v bazénu, saunách a na pokojích a tyto skutečnosti proto nelze reklamovat s cílem získání slevy z ceny pobytu.

#### **14.9 Osobní data**

**14.9.1** Podpisem smlouvy zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění HOTEL BERG s.r.o. shromažďoval a zpracovával osobní údaje zákazníka v rozsahu uvedeném ve smlouvě, tj. titul, jméno, příjmení, datum a místo narození, adresa trvalého bydliště, číslo pasu, emailovou adresu či jinou kontaktní adresu. Tyto osobní údaje je oprávněn HOTEL BERG s.r.o. uchovávat po dobu 5ti let a po uplynutí této doby je povinna tyto údaje zákazníka skartovat.

**14.9.2** Dále je HOTEL BERG s.r.o. oprávněn výše uvedené osobní údaje použít k nabídce poskytovaných služeb pro následující období. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle zákona č. 101/2002 Sb., Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat písemnou formou odvolat.

**14.9.3** V případě spáchání přestupku nebo podezření ze spáchání trestného činu je HOTEL BERG s.r.o. nebo její zástupce oprávněn poskytnout osobní údaje klienta orgánům činným ve správním nebo trestním řízení.

#### **14.10 Vyšší moc**

**14.10.1** Jde o neodvratitelnou událost, které i přes veškerou snahu HOTELU BERG s.r.o. nejde zabránit.

Za vyšší moc se považují zejména vojenský převrat vedoucí k všeobecnému chaosu, vznik lokální války, politická nestabilita vedoucí k ohrožení zdraví a života zákazníků, přírodní katastrofy typu zničujícího zemětřesení, silných záplav, tornád, orkánů či silných víchřic mající charakter zničující přírodní katastrofy, silné a zničující teroristické útoky, epidemie nemocí ohrožující zdraví a životy zákazníků, silné bouře, které napáchají škody atd. Tyto události nemohou být předmětem reklamace za účelem finanční kompenzace.

#### **14.11 Nákup na poslední chvíli, Last Minute, Last Moment, apod.**

**14.12** Při nákupu na poslední chvíli, popř. Last Minute, popř. Last Moment a Slevových akcí za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že je zachována předepsaná kvalita a množství služeb v plně šíři jako u plně platících klientů. Klient nemá právo na výběr pokoje.

#### **14.13 Silniční komunikace, parkování**

**14.13.1** Parkování zdarma je možné na určených místech. Parkování s elektronickou ostrahou je za poplatek.

#### **14.14 Škoda způsobená třetí osobou**

**14.14.1** HOTEL BERG s.r.o. neodpovídá za škodu, která byla způsobena klientem či třetí osobou, která není spojena s poskytovatelem ubytování.

#### **14.15 Fauna a flora**

**14.15.1** HOTEL BERG s.r.o. nemůže ovlivnit výskyt volně se pohybujících živočichů ve venkovním areálu či hmyzu ve vnitřním prostředí Hotelu a tyto nejsou důvodem ke stížnosti klienta, jehož cílem je získání finanční kompenzace.

#### **14.16 Transferová doprava - v tuzemsku**

**14.16.1** Požadavek na zajištění transferu musí být uveden při objednávce a potvrzen recepcí

#### **14.17 Pobyt živých zvířat**

Ubytování domácích zvířat je možný pouze do 6 kg a nutnou podmínkou je potvrzení recepcí při objednání pobytu. Omezením počtu domácích zvířat zamezujeme obtěžování klientů a vašich domácích zvířat.

Zvířata ubytovaná v HOTELU BERG s.r.o. se musí po areálu pohybovat uvázaná na vodítku a být stále pod dohledem. V hlavních vydávacích časech snídaně, oběda a večeře je vstup zvířat do prostor restaurace zakázán. V ostatním čase vstup povolen, s výjimkou případů narušujících klid a pořádek či jakéhokoliv omezování dalších klientů. Rovněž je zakázáno sezení zvířat na židli nebo lavici s výjimkou psa ve vlastní tašce, nebo podložce k tomu určené.

Zákaz vstupu zvířat do prostoru bazénu a saun. Domácí zvíře nesmí svým chováním, štekáním a jinými projevy omezovat ostatní klienty. Klient je povinen zajistit na své náklady návštěvu u veterinárního lékaře, zvíře musí být vybaveno platným očkovacím mezinárodním průkazem s veterinárním osvědčením. Tarif poplatku domácího zvířete dle ceníku.

**14.18 Placené doprovodné služby, minibar, lednička, praní, častější výměna ložního prádla, pronájmy, střežené parkování apod.** Ceny jsou uvedeny v doplňujícím ceníku služeb na recepci.

**14.18.1** Při příjezdu do hotelu se host musí prokázat platným dokladem totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas) a vyplnit registrační kartu. Hotel má právo požadovat od hosta platbu za ubytování předem. Host, který nemá vytvořenou rezervaci a nesdělí číslo své kreditní karty, je povinen uhradit částku za ubytování v den příjezdu. HOTEL BERG s.r.o. si vyhrazuje právo načtení bílko platební karty (předautorizace) při zahájení pobytu. Klient je povinen si vyhradit dostatečnou osobní finanční rezervu k úhradě zpoplatněných služeb, které v průběhu své rekreace vyčerpá. Doporučujeme klientům, aby se na výši cen informovali v recepci na ceník.

**14.19.** Klient je povinen před odjezdem ze svého pobytu uhradit veškeré čerpané služby. Jestliže využije možnost převádět útratu za služby a stravu na svůj pokojový účet (v případě, že nebyly součástí platby za pobyt, jde zejména o konzumaci alkoholu, kávy, čaje, nealko nápojů, zmrzliny, doplňkové stravy a spotřeba zboží v minibaru, která je automaticky připsována na pokojový účet, kromě spotřeby za poslední den, kterou hlásí klient sám), musí je uhradit. V případě nenahlášení bude dlužná částka vymáhána. O těchto konzumacích a službách se uchovává podpisem autorizovaný doklad a účet se denně převádí na účet klienta na recepci. Recepcie před ukončením pobytu vygeneruje souhrnný účet za ubytování, konzumace, poskytnuté služby a zápisů. Dále klient odpovídá za vrácení koupacích pláště, které jsou k zapůjčení na recepci hotelu proti podpisu.

V případě ztráty ručníku a osušky (vždy na osobu po 1 kusu na pokoji před příjezdem klienta) a zapůjčených koupacích pláštěů bude úhrada požadována po klientovi. V případě zjištění ztráty po odjezdu klienta bude zaslán dopis s informací o nutnosti úhrady. Klient bere na vědomí, že ztrátou či ponecháním si těchto věcí způsobil přestupek a má povinnost dlužnou částku uhradit. Klient je povinen společně s dlužnou částkou uhradit i náklady spojené s vymáháním, jako je poštovné, administrativní a advokátní úkony.

**14.19.1** V případě rozporu mezi klientem a poskytovatelem služby o již provedené úhradě některých služeb se musí klient prokázat paragonem či pokladním dokladem, že tyto služby již poskytovateli služeb uhradil.

**14.19.2** Každý hotelový pokoj má pokojový sejf, přesto nedoporučujeme klientům brát s sebou drahé šperky či nadměrně velkou finanční hotovost. Návod na obsluhu pokojového sejfů je v hotelových deskách. Sejf slouží především k ukládání platebních karet, cestovních dokladů, šeků či běžné finanční hotovosti.

#### **14.20 Alkohol, omamné a psychotropní látky**

**14.20.1** Klient, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky, drogy či jejich kombinaci, a způsobí vážné problémy v ubytovacím či stravovacím zařízení, může být vedením hotelu vystěhován bez náhrady jakékoli škody. Rozhodnou-li se rodinní příslušníci či přátelé, že s tímto klientem opustí ze své vůle dané zařízení, vzniklou škodu nelze požadovat po HOTELU BERG s.r.o.

#### **14.21 Újma**

**14.21.1** U klienta, u kterého vznikly sekundární problémy, tj. nemohl využít v plné šíři již zaplacenou stravu, na základě např. střevních a zažívacích problémů či jiných problémů a uvádí to ve své reklamaci jako svoji újmu, nebude HOTEL BERG s.r.o. brát na zřetel takovou stížnost a takovému klientu nepřisluší sleva z ceny či jiné finanční odškodnění.

**14.21.2** HOTEL BERG, s.r.o. neakceptuje nároky zákazníka za tzv. ztracený čas v čase svého zájezdu (např. při čekání v recepci hotelu na přidělení hotelového pokoje, nebo při čekání na transferovou přepravu na letiště, apod.)

#### **14.22 Média**

Reklamující klient si je plně vědom toho, že v případě uveřejnění jména HOTEL BERG s.r.o. v souvislosti s negativními a nepodloženými informacemi v jakýchkoli médiích či masmédiích či u jiných cizích subjektů musí být respektována presumpce nevinny. Opačný postup bude mít za následek odpor ze strany HOTELU BERG s.r.o. a nárok na odškodnění.

#### **14.23 Vyloučení klienta z ubytování**

Pracovník recepcce popř. jiný zástupce HOTELU BERG s.r.o. má právo zákazníka vyloučit bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny pobytu či jeho části. Toto právo na vyloučení zákazníka ze zájezdu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, vulgárním či agresivním chování či jednání, pokud zákazník obtěžuje svoje okolí nebo personál hotelu, zejména však další ostatní klienty. Zákazník může být rovněž vyloučen, pokud odmítá respektovat ubytovací řád – Smluvní podmínky.

Zákazník bere na vědomí, že HOTEL BERG s.r.o. použije proti nevhodnému chování a jednání zákazníka všechny legální postupy (požádá o pomoc místní policii, požádá o pomoc místní lékařskou pohotovost, smluvní bezpečnostní agenturu apod.). Zákazník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jsou plně ve finanční režii zákazníka a HOTEL BERG s.r.o. nebude proplácet žádné finanční kompenzace danému neukázněnému zákazníkovi.

#### **14.24 Další ustanovení**

Smluvně právní kancelář JUDr. Oldřich FILIP, Jiráskova 613, 47001 Česká Lípa

#### **14.25 Reklamacce výrobků u reklamních předmětů**

Reklamacce upravuje zákon 89/2012 Sb., tedy občanský zákoník. Reklamacce se dotýká i zákon 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, kde je upravena lhůta na vyřízení reklamacce a je stanoveno, kde může spotřebitel reklamaci uplatnit.

### **15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**15.1** Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované HOTELEM BERG s.r.o. jen tehdy, není-li stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy či emailovou objednávkou, že jsou jim Všeobecné smluvní podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

**15.2** Neplatnost některého ustanovení těchto Všeobecných smluvních podmínek nemá vliv na celkovou platnost.

**15.3** Právo na tiskové chyby vyhrazeno.

**15.4** Změna prodejních cen a otevírací doby vyhrazena. Aktuální informace a případné změny jsou uváděny v příslušných sekcích internetových stránek [www.hotelberg.cz](http://www.hotelberg.cz)

**15.5.** Tyto podmínky jsou závazné v jejich českém znění. Jejich jiné jazykové mutace slouží pouze pro informační účely.

### **16. Provozní doby**

<b>Recepce</b>	7.00	19.00 (individuálně pá, so, akce 22.00)
<b>LOBBY BAR</b>	shodně s otevřením recepce	
<b>Restaurace</b>	11.30	22.00 (v sezóně II. (letní) je restaurace od 18,30 pouze pro hotelové hosty a rezervace)
<b>Terasa</b>	11.30	22.00 (terasa v 22,00 musí být ukončen provoz z důvodu nočního klidu)
<b>Snídaně</b>	7.30	10.30
<b>ALLA CARD, PIZZA CARD, DENNÍ NABÍDKA</b>	11,30	17,00
<b>"HAPPY HOUR"</b>	17,00	18,30
<b>A la carte</b>	18.30	21.30 (v sezóně II. (letní) do 18.30)
<b>Večerní menu</b>	18.30	21.30 (v sezóně II. (letní) je restaurace pouze pro hotelové hosty a rezervace)
<b>Kuchyně</b>	11.30	21.30
<b>Fitness</b>	9.00	19.00
<b>Privátní SPA WELLNESS</b>	9.00	19.00
<b>Privátní sauny</b>	16.30	18.30
<b>WELLNESS THERAPY</b>	9.00	19.00 (pouze placené terapie dle rezervace)
<b>Ringoland</b>	9.00	18.00 (každou celou hod)
<b>Bar Melodie, La salon, Kongresový sál</b>	pouze privátní pronájem	

### **17. PLATNOST**

**17.1** Tyto Smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. dubna 2017 až do vydání nové účinnosti a platnosti a jsou nedílnou součástí každé ubytovací smlouvy. Jsou uvedeny na [www.hotelberg.cz](http://www.hotelberg.cz)

Adresa hotelu: Doksy - Staré Splavy, Lázeňský vrch 82, PSČ 47163,

Sídlo společnosti provozovatele: Průhonice, Pod Valem 851, PSČ 252 43  
IČ 28695712, zapsáno C 250778 vedená u Městského soudu v Praze

Tomáš Čermák, jednatel společnosti HOTEL BERG s.r.o.



[www.hotelberg.cz](http://www.hotelberg.cz)