

UBYTOVACÍ A PROVOZNÍ ŘÁD HOTELU

1. Obecná ustanovení

1.1. Tento ubytovací a provozní řád představuje pravidla stanovená provozovatelem areálu resortu Zámek Berštejn Hotel & Golf Resort.

1.2. Každý svým vstupem do areálu zámku vyjadřuje svůj souhlas být vázán právy a povinnostmi tohoto ubytovacího a provozního řádu.

2. Hotel

2.1. Hotel poskytuje služby dle svého zařazení odpovídající úrovni hotelu. Informace o cenách hotelových služeb a ubytování na zámku jsou k dispozici u managementu a na webových stránkách hotelu.

2.2. Ubytování hosta na zámku je vždy definováno v průběhu závazné rezervace a za ubytování je hostu účtována odpovídající cena. Rezervací host vyjadřuje svůj souhlas se storno poplatky v případě zrušení pobytu.

2.3. Hotel je oprávněn ubytovat pouze hosty, kteří mají platnou rezervaci ubytování a kteří se řádně zaregistrují. Hosté jsou povinni při příjezdu předložit platný doklad totožnosti.

2.4. Pokud se host neprokáže platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), je hotel oprávněn ubytování hostu odmítnout s ohledem k zákonu o místních poplatcích pro české občany a k zákonu 314/2015 Sb pro zahraniční klienty.

2.5. Na základě potvrzené objednávky je hotel povinen hosta ubytovat od 14:00 do 24:00 hod. Po tuto dobu je pokoj pro hosta rezervován, není-li objednávkou určeno jinak. Případné brzké ubytování před 14:00 hod je nutné dohodnout předem a vyčkat na odsouhlasení hotelem.

2.6. Hosty bez předchozí potvrzené rezervace a hosty přijíždějící po 24:00 hod. není hotel povinen ubytovat.

2.7. Není-li možné prodloužit pobyt hosta v pokoji, ve kterém byl ubytován při příjezdu, je hotel oprávněn nabídnout pokoj jiný.

2.8. Hotel odpovídá za škodu na odložených věcech pouze v případě, že věci byly odevzdány některému z pracovníků hotelu do úschovy. Za ostatní odložené či zapomenuté věci hostů hotel neručí. Za klenoty, peníze a jiné cennosti hotel odpovídá bez omezení, pouze pokud byly uloženy v hotelovém trezoru, či převzaty hotelem do úschovy nebo pokud došlo ke škodě na nich jednáním pracovníka hotelu.

2.9. Právo na náhradu škody musí být uplatněno v hotelu bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 15 dnů po dni, kdy se poškozený o škodě dověděl.

2.10. K přijímání návštěv jsou určeny společenské prostory hotelu. V ubytovací části mohou být návštěvy přijímány pouze od 8 do 22 hodin se souhlasem hotelu. Mimo tuto dobu mají do ubytovací části přístup pouze ubytovaní hosté.

- 2.11. V případě onemocnění či poranění hosta hotel zajistí lékařskou pomoc. Poplatek za převezení a ošetření si hradí host sám. Výjimkou je situace, kdy je hotel odpovědný za vzniklé onemocnění či poranění hosta.
- 2.12. Kouření a jakákoliv manipulace s otevřeným ohněm na pokojích i společných prostorách hotelu je ZAKÁZÁNO! Hosté hotelu nejsou oprávněni přemísťovat žádný nábytek a zařízení a provádět jakékoli zásahy do elektrické sítě a zařízení umístěných na pokoji či ve společenských prostorách hotelu. Z bezpečnostních důvodů mohou hosté používat pouze ty elektrické spotřebiče, které slouží k jeho osobní hygieně (vysoušeče vlasů, holicí strojky, masážní strojky atd.) a dále notebooky, tablety a obdobné drobné elektrické spotřebiče.
- 2.13. Hosté jsou oprávněni využít zdarma bezdrátové připojení k internetu prostřednictvím wifi, a to jak v prostorách hotelu (dle dosahu), tak na terase v zámeckém parku (dle dosahu).
- 2.14. Ve veškerých prostorách hotelu je zakázáno nosit nebo uchovávat zbraně.
- 2.15. Děti mladší 10ti let nesmí z bezpečnostních důvodů zůstat v pokoji či v ostatních prostorách hotelu a zámeckého parku bez dohledu dospělé osoby. Za případné škody způsobené dětmi nese plnou odpovědnost jejich zákonný zástupce.
- 2.16. Psi a jiná domácí zvířata mohou sdílet pokoj za předpokladu, že jsou zdravá a za předpokladu, že majitel souhlasí a respektuje "Pravidla ubytování s domácími mazlíčky". Cena za pobyt zvířete se účtuje podle platného ceníku. Za případné škody způsobené zvířaty nese plnou odpovědnost jejich zákonný zástupce.
- 2.17. Od 22 do 7 hodin jsou hosté povinni respektovat noční klid.
- 2.18. Hosté jsou odpovědní za škody způsobené na hotelovém majetku.
- 2.19. Host hradí jím způsobenou škodu, pokud neprokáže, že jí nezavinil. Tento nárok hotelu se vztahuje i na škodu, která je zjištěna až po odjezdu hosta.
- 2.20. Pokud ubytovaná osoba pod vlivem alkoholu či omamných látek nebude skýtat záruku dodržování ubytovacího řádu, může jí být zamezen vstup do hotelu. Opakování této situace bude důvodem ukončení ubytování takové osoby.
- 2.21. Host užívá pokoj po sjednanou dobu pobytu. Nebylo-li domluveno a schváleno hotelem předem jinak, host se musí odhlásit nejpozději do 11:00 hod posledního dne pobytu a do této doby je povinen pokoj uvolnit. Neučiní-li tak, je hotel oprávněn účtovat hostu pobyt za další den, popř. alespoň jeho část.
- 2.22. Hosté musí při opuštění pokoje uzavřít vodovodní kohoutky a zavřít dveře. Při odhlášení z hotelu musí na recepci odevzdat klíče od pokoje.
- 2.23. Za ubytování a služby hosté platí na konci svého pobytu dle platného ceníku. V případě delšího pobytu je host povinen uhradit svůj účet minimálně jednou za týden. Před odjezdem z hotelu je povinností každého hosta řádně se odhlásit a vyrovnat svůj účet.
- 2.24. V případě ztráty klíče je host povinen neprodleně ztrátu nahlásit na recepci. V případě, že tak neučiní, hotel nenese odpovědnost za vzniklou škodu související se ztrátou klíče. Za ztracený klíč je hostu účtován poplatek ve výši 1.000,- Kč. Tento poplatek je host povinen uhradit ještě před odjezdem z hotelu.

2.25. Ve výjimečných případech je hotel oprávněn nabídnout hostu jiné ubytování, než které si objednal. Toto ubytování se ovšem nesmí podstatně lišit od původně potvrzeného.

2.26. V prostorách hotelu není povoleno konzumovat vlastní nápoje a potraviny.

2.27. Host může využít saunu a fitness, kde je povinen se řídit provozním řádem sauny a fitness.

3. Zámecký park a sportovní areál

3.1. Zámecký areál je vyhrazen pro hotelové hosty. Do zámeckého parku mají proto právo vstupovat pouze hosté hotelu, jejich návštěvy a personál.

3.2. Parkoviště slouží hotelovým hostům.

3.3. Hosté berou na vědomí, že v areálu zámeckého parku je také golfové hřiště, kde hrozí nebezpečí úrazu zásahem golfového míčku v době golfové hry. Provozovatel nenes odpovědnost za případnou újmu na zdraví hostů. Provozní doba golfového hřiště a cvičných ploch je dána aktuální situací. Bližší informace u vedení hotelu.

3.4. Hráč golfu a doprovod hráče vstupují na hřiště na vlastní nebezpečí. Hráč a doprovod jsou povinni počínat si na hřišti všeobecně ohleduplně a tak, aby neohrožovali zdraví svoje nebo ostatních hráčů, či osob na hřišti i v jeho okolí. Osoby pohybující se na veřejných cestách protínajících hřiště a osoby pohybující se v bezprostřední blízkosti hřiště mají vždy přednost před golfovou hrou z důvodu ochrany jejich bezpečnosti. Při hře na vzdálenost kam hráč nevidí nebo má zhoršený výhled nebo jsou před ním a v jeho dosahu hry další účastníci, je povinen se přesvědčit, zda jeho počínání nezpůsobí škodu nebo zdravotní újmu a podle toho jednat. V případě bouřky (i hrozící) jsou hráči a návštěvníci povinni okamžitě přerušit hru nebo cvičení, a urychleně se přesunout do zámku. Návštěvníci jsou povinni okamžitě přerušit hru též v případě, že zazní zvukový signál sirény.

3.5. Hráč golfu a doprovod jsou povinni počínat si na hřišti všeobecně ohleduplně a tak, aby neohrožovali zdraví svoje nebo ostatních hráčů, či osob na hřišti i v jeho okolí. Osoby pohybující se na veřejných cestách protínajících hřiště a osoby pohybující se v bezprostřední blízkosti hřiště mají vždy přednost před golfovou hrou z důvodu ochrany jejich bezpečnosti.

3.6. Tenisový kurt s přírodní trávou je určen pro zkušené hráče. Hosté na kurt mohou vstoupit pouze po objednání kurtu a zaplacení poplatku. Ostatním osobám je vstup na kurt zakázán.

3.7. Hosté mohou využít tenisový kurt s umělou trávou a další sportoviště zdarma a na vlastní nebezpečí.

3.8. Venkovní barokní bazén a jezírko jsou bez plaveckého dozoru, host odpovídá sám za vlastní bezpečnost i bezpečnost svých dětí. U bazénu jsou hosté povinni řídit se Pravidly bazénu. V jezírku je zakázáno koupání a rybaření.

3.9. Hosté, kteří si přejí využívat ohniště v zámeckém parku, tak konají na vlastní nebezpečí a vlastní zodpovědnost a jsou povinni se řídit Provozním řádem ohniště. Provozovatel hotelu nezodpovídá za poškození zdraví nebo majetku, které host způsobí sobě, provozovateli nebo třetí osobě. Oheň je možné rozdělovat pouze na vyhrazeném místě, které je k tomu určeno a ve vyhrazeném čase.

3.10. Pro potřeby první pomoci je v prostoru recepcy lékárnička. Ta je vybavena dle platných předpisů a v souladu s poskytovanými službami.

4. Další ustanovení

4.1. Pro případ, že má klient zájem přiletět helikoptérou, či jiným nestandardním dopravním prostředkem, zavazuje se o této skutečnosti informovat hotel nejpozději 14 dní před příjezdem. Účelem této povinnosti je vyřízení veškerých k tomu nezbytných náležitostí, vč. zajištění přistávací plochy apod. Klientovi není umožněno (při zvolení letecké dopravy) přistát v areálu hotelu. Objednatel nese odpovědnost za případné škody způsobené příjezdem, odjezdem, přistáním či odletem. Pro případ letecké dopravy je hotel v případě zájmu objednatele připraven po předchozí domluvě zajistit též transfer na zámek z místa příletu.

4.2. Hosté jsou povinni seznámit se s ubytovacím řádem a dodržovat ustanovení tohoto ubytovacího řádu. Pokud je host poruší, má hotel právo ukončit pobyt hosta před původně dohodnutým dnem odjezdu.

4.3. Má-li host během ubytování nějaká opodstatněná přání nebo stížnosti, může oslovit management, který vyvine maximální snahu vyhovět přání hosta. Management hotelu přivítá jakékoli návrhy na zlepšení.

5. Účinnost

5.1. Tento ubytovací řád nabývá platnosti dne 1.1.2016

Miroslav Slezák

PRAWO Prager Wohnbau spol. s r.o.