

ČASTO KLADENÉ DOTAZY

Jak daleko je k vodě?

- Na břeh Máchova jezera je pod hotelem cca 50 metrů z areálu hotelu
- K nástupišti lodí je to 100 metrů.
- Na pláž Staré Splavy s aquaparkem je to 5 minut chůze.

Je na hotelu výtah?

- Výtah nemáme.

Kdy je otevřená recepce?

- Jsme certifikováni HOTEL SAFE STAY
- Omezení kontaktu personálu s klienty hotelu.
- Omezení pohybu osob mimo ubytovaných v hotelovém prostoru.
- Recepce je otevřena v čase pro CHECK-IN (14.00-19.00) a CHECK-OUT (8.00-11.00).
- Průběhové úklidy jsou pouze na vyžádání.
- Recepční je v čase na hotelu 7.00-19.00 v dosahu telefonu na čísle, které na informacích na recepčním pultě.
- Hotel je přístupný pouze na hotelovou kartu.
- Předčasný CHECK-OUT a opožděný CHECK-IN mimo provozní doby recepce je nutné řešit v předstihu telefonicky.

Poskytujete večerní menu (polopenzi), nebo plnou penzi? Poskytujete dietní stravu?

- Poskytujeme za úhradu polopenzi
- Bohatá snídaně je v ceně ubytování - denně od 7:30 do 10:00 hodin, Sobota, neděle a svátky 8:00 do 10:30 hodin.
- Restaurace je otevřena pátek, sobota, neděle od 12:00 do 14:00 hodin ALLA CARD, PIZZA CARD, nebo DENNÍ NABÍDKA
- Večerní menu podáváme od 18:30 do 20:30 hodin v hotelové restauraci. viz. info ve VOUCHER.
- Ke vstupu do restaurace v čase podávání večerního pětichodového menu jsou nutné rezervace s předchozím výběrem hlavního chodu. Výběr provedete v recepci při příjezdu do 17.00 hodin. Rezervace a výběr na následující dny pobytu jsou při snídaních. Restaurace je otevřena od 18:30 a vydáváme pouze večerní menu pro hotelové hosty s rezervací
- Polopenze „Večerní menu“ (salát, amuse bouche, polévka, výběr hlavního jídla, dezert za 450 Kč za osobu od 18.30 do 20:30 hodin
- Polopenze „Večerní dětské menu“ (polévka, dětské jídlo, zmrzlina) 250 Kč za dítě od 3 do 12 let od 18.30 do 20:30 hodin
- Plnou penzi neposkytujeme.
- Dietní stravu a speciální pečivo atd neposkytujeme, respektujeme donášku vlastního pečiva na snídaně.
- Vaříme z kvalitních surovin, je na zodpovědnosti každého, jakou stravu si objedná, nebo vybere při snídaních. V jídelním lístku jsou označeny alergen

Je možný transfer z letiště?

- Hotelový transfer, například do Prahy na Letiště Václava Havla, osobním automobilem je cca 3.000 Kč / jedna cesta.
- Cena bude vždy před transferem naceněna smluvním partnerem.
- Platba vždy předem při objednávce.

Je možná přistýlka?

- *Ano na většině pokojů je rozkládací pohovka, která lze upravit na 140 cm široké lůžko*
- *Třetí osoba, dítě na pokoji bez nároku na lůžko a přistýlku do 6 let vč. se snídaní zdarma*
- *Každá další ubytovaná osoba na pokoji na přistýlce do 12 let vč. se snídaní 50 % z ceny pevného lůžka pokoje*
- *Každá osoba na pokoji na přistýlce od 13 let do 17 let vč. se snídaní 70 % z ceny pevného lůžka pokoje*
- *Každá další osoba na pokoji na přistýlce od 18 let se snídaní cena pevného lůžka pokoje*
- *Dětská postýlka (do 3 let), nutnost rezervace, počet omezen 150 Kč / noc*
- *Ceny přistýlek se liší u jednotlivých rezervačních systémů. Nejvýhodněji je na <http://www.hotelberg.cz/cs/rezervace/> Upozorňujeme, že tyto ceny jsou nejvýhodnější a zaručené výhradně při objednání přes recepci HOTEL BERG. Ceny přistýlek se liší u jednotlivých zprostředkovatelů (Booking, Agoda, HRS, Expedia...), konkurenční zprostředkovatelské weby nemají jednotný výpočet pro tvorbu ceny přistýlky.*

Je na pokoji vybavený bar?

- *Ano na každém pokoji je pokojový vybavený bar.*
- *Za poplatek lze použít jako lednici, obsah pokojového baru bude pracovníky hotelu vyjmut.*
- *Spotřeba pokojového baru není zahrnuta v ceně.*

Jsou pokoje klimatizovány?

- *Pokoje v třetím nejvyšším podlaží mají klimatizace (pokoje 301, 302, 303 a 304 již mají zahrnuto v ceně ubytování) Ostatní pokoje jsou bez klimatizace.*
- *Dále je klimatizována kongresová hala a hotelová restaurace s barem.*

Je možnost prodloužit Check-out?

- *Prodloužený check-out po 11 hodině lze pouze výjimečně v případě, že není příjezd na tento pokoj, cena je 120 Kč / hodina. (max do 16 hodin)*

Je možné uskladnit naše kola?

- *Máme kolárnu na uskladnění kol, kde je možnost uschovat a uzamknout si svá kola. Kolárna je přístupná pouze v čase provozu recepce 7.00 až 19.00. Tato služba je pro hotelové hosty zdarma.*
- *Nabízíme k pronájmu kontejnery - cykloboxy na uskladnění kol za uhradu 150 Kč za den, kde je možné uskladnit 3 kola. Je třeba si dovézt svůj bezpečnostní visací zámek, nebo v recepci zakoupit.*
- *Přísný zákaz uskladnění kol, koloběžek, elektrokoloběžek a pod na pokojích pod pokutou 1500 Kč za noc/ ks.*

Jsou povoleni domácí mazlíčci?

- *Mazlíčky již bohužel nepovolujeme, měli jsme negativních mnoho případů kdy klient zarezervuje pobyt přes rezervační systém a následně přijel bez předběžného odsouhlasení s pejskem. Jsme u jezera a pejsek má svou specifickou vůni, zejména když byl ve vodě. Hotel nebyl schopen připravit po takovém pobytu pokoj pro další klienty. Množili se nám reklamace oděr po psech.*
- *Dalším důvodem zrušení byla nejednotnost rezervačních systémů Booking, Expedia, HRS, Agoda a Previo kde nešel nastavit u všech jednotný postup odsouhlasení pobytu se psem a správná prezentace velikosti a počtu pro možný pobyt mazlíčků.*

Jsou v hotelu kuřácké prostory?

- *Celý hotel je striktně nekuřácký.*
- *Jsou vyhrazená místa před hotelem a místo u kuřáckého stolku k stání na terase.*
- *Pokuta za kouření 5.000 Kč a ušlý zisk za pronájem pokoje na následující 2 pracovní dny (+ případné nepracovní dny), kdy nelze pokoj obsadit*

Do jaké doby večer je otevřená terasa, restaurace, nebo bar?

- *Terasa je otevřena do 22 hodin (s obsluhou do 17 hodin), jsme povinni se řídit dle 5 odst. 6 zákona č. 251/2016 Sb., „Dobou nočního klidu se rozumí doba od dvacáté druhé do šesté hodiny.*
- *Bazénový bar (plast a omezená nabídka s omezeným množstvím) 16.00 do 18:30 hodin*
- *Restaurace je otevřena do 22 hodin, poslední výdeje stravování je možné do 21.30, ve 22 hodin musí již být vypnuté odsávání a zařízení kuchyně, jak důvodu dodržování nočního lid, tak ohleduplnosti k hostům, kteří mají pokoje nad restaurací a kuchyní.*
- *Po 22 hodině, lze využít prostory Lobby baru, nebo pro větší skupiny pronájem prostoru Melodie s barem a tanečním parketem.*

Je možno platit kreditní kartou? V případě platby kreditní kartou, je účtován nějaký poplatek?

- *Ano, k platbě pobytu je možné použít platební kartu Visa, Master Card a Maestro.*
- *Ne, žádný poplatek za platbu kreditní kartou nebude účtován.*
- *Požadujeme pouze uhradu za bankovní poplatek, za platby na hotelový účet ze zahraniční.*
- *Platba ubytovacího poplatku je možná pouze v hotovosti*

Jak je účtován ubytovací poplatek?

- *Poplatek ze zákona není zahrnut v ceně a vybírá se od ubytovaných při ukončení pobytu.*
- *Zákon o místních poplatcích (úplné znění) Předpis č. 565/1990 Sb. ve Znění od 1. 1. 2020*
- *§ 3a Předmět poplatku*
- *(1) Předmětem poplatku z pobytu je úplatný pobyt trvající nejvýše 60 po sobě jdoucích kalendářních dnů u jednotlivého poskytovatele pobytu.*
- *§ 3b Osvobození od poplatku*
- *(1) Od poplatku z pobytu je osvobozena osoba*
- *a) nevidomá, osoba, která je považována za závislou na pomoci jiné fyzické osoby podle zákona upravujícího sociální služby, osoba, která je držitelem průkazu ZTP/P, a její průvodce,*
- *b) mladší 18 let,*
- *§ 3c Základ poplatku*
- *Základem poplatku z pobytu je počet započatých dnů pobytu, s výjimkou dne počátku pobytu.*
- *§ 3d Sazba poplatku*
- *Sazba poplatku z pobytu činí dle obecní vyhlášky 30 Kč pro rok 2022. Pro rok 2023 je 50 Kč.*
- *§ 3f Plátce poplatku*
- *(1) Plátcem poplatku z pobytu je poskytovatel úplatného pobytu.*
- *(2) Plátce poplatku je povinen vybrat poplatek od poplatníka.*
- *PLATBA UBYTOVACÍHO POPLATKU JE MOŽNÁ POUZE V HOTOVOSTI.*