



# HERMITAGE

HOTEL PRAGUE

## UBYTOVACÍ ŘÁD

Hotelu Hermitage Prague

(dále také jen „hotel/penzion“ nebo „ubytovatel“)

provozovaného:

Hermitage Holdings, a.s.

IČO: 27146006

DIČ: CZ 27144006

se sídlem / místem podnikání : Svobodova 1961/1, Praha 2, 128 00

### 1. Podmínky uzavření smlouvy o ubytování

- 1.1 Ubytování hostů v hotelu Hermitage Prague se uskutečňuje na základě smlouvy o ubytování uzavřené podle ustanovení § 2326 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na jejímž základě hotel Hermitage Prague (dále jen „ubytovatel“) poskytuje ubytovanému přechodné ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a ubytovaný (dále také jen „host“) se zavazuje zaplatit ubytovateli za ubytování a za služby s ním spojené ve lhůtě stanovené tímto ubytovacím řádem (dále také jen „smlouva“).
- 1.2 Smlouva o ubytování je uzavřena vždy písemně. K dodržení požadavku formy postačí alespoň písemné potvrzení objednávky rezervace či vyplnění registrační karty.
- 1.3 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou o ubytování jsou upraveny tímto ubytovacím řádem a ceníkem služeb ubytovatele. Stanoví-li ubytovací smlouva něco jiného než tento ubytovací řád a/nebo ceník ubytovatele, použije se ubytovací smlouva.
- 1.4 Pokud ubytovaný nedodrží povinnosti vyplývající ze smlouvy o ubytování a k ní přiloženého ubytovacího řádu a/nebo ceníku ubytovatele nebo jiným způsobem porušuje dobré mravy v hotelu (dále jen „pochybení“), je ubytovatel oprávněn smlouvu o ubytování před uplynutím ujednané doby vypovědět, a to i bez výpovědní doby, byl-li host na své pochybení ze strany hotelu upozorněn postupem dle ustanovení §2331 občanského zákoníku.

### 2. Uzavření smlouvy, rezervace

- 2.1 Ubytovaný je povinen provést objednávku ubytování u ubytovatele v písemné formě popř. provést rezervaci telefonicky a tuto následně u ubytovatele písemně potvrdit. Písemnou rezervaci resp. potvrzením telefonické rezervace dle předchozí věty se rozumí objednávka učiněná prostřednictvím rezervačního formuláře, emailem na adresu ubytovatele [reservations@hermitageprague.com](mailto:reservations@hermitageprague.com) nebo poštou zasílanou na adresu hotelu a/nebo provozovatele uvedenou v záhlaví tohoto ubytovacího řádu.

Svobodova 1 | 128 00 | Prague | Czech Republic

T. +420 225 995 225

F. +420 225 995 111

E. [info@hermitageprague.com](mailto:info@hermitageprague.com)

W. [hermitageprague.com](http://hermitageprague.com)



# HERMITAGE

HOTEL PRAGUE

- 2.2 K uzavření ubytovací smlouvy dochází okamžikem doručení písemné objednávky nebo písemného potvrzení rezervace ubytovateli nebo vyplněním registrační karty hosta.

### 3. Zrušení rezervace, odstoupení od smlouvy před nastoupením k ubytování, nedostavení se k čerpání ubytování

- 3.1 Host je oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování přede dnem nástupu k ubytování, a to i bez udání důvodu. V případě garantované rezervace a nezrušení pobytu do 24 hodin před plánovaným příjezdem si hotel vyžaduje právo účtovat jednu noc pobytu jako no show. V případě rezervace negarantované má právo klient i hotel rezervaci bezplatně a bez závazků zrušit do 18:00 v den příjezdu. upozorní.
- 3.2 V případě, že se host nedostaví k čerpání ubytování do 24 hodin po sjednaném nástupu k ubytování, je ubytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy o ubytování a současně je oprávněn účtovat hostovi storno poplatek ve výši 100 % z výše uhrazené zálohy. Toto neplatí v případě, že zákazník o pozdějším nástupu na pobyt ubytovatele s předstihem, ne však později než 1 den před plánovaným nástupem k ubytování, telefonicky nebo písemně upozorní. Na formu upozornění se přiměřeně užijí podmínky stanovené v čl. 2. odst. 2.1 tohoto ubytovacího řádu.

### 4. Příjezd do hotelu

- 4.1 Ubytovaný ohlásí svůj příjezd na recepci hotelu pověřenému pracovníkovi.
- 4.2 Na recepci předloží host svůj občanský průkaz, případně cestovní pas resp. jiný doklad své totožnosti (např. povolení k pobytu), podle něhož ověří pověřený pracovník ubytovatele totožnost hosta. Správnost svých osobních údajů a dobu pobytu stvrdí host podpisem na registrační kartě či v ubytovací knize ubytovatele.
- 4.3 Není-li sjednáno jinak, ubytování příjezdících hostů probíhá v době od 15:00.
- 4.4 Při nástupu k ubytování je ubytovatel oprávněn na hostovi vyžadovat předložení platební či kreditní karty jako garanci platby až do výše 100% předpokládané ceny za ubytování, ze které je ubytovatel po skončení ubytování oprávněn provést autorizaci platby odpovídající částce pokrývající skutečnou cenu za ubytování a ostatní náklady s ubytováním spojené, a to případně bez přítomnosti hosta (off-line), k čemuž host tím, že poskytne svou platební či kreditní kartu, dává svůj souhlas.
- 4.5 Ubytovatel je oprávněn při nástupu hosta k ubytování požadovat na hostovi složení peněžité kauce ve výši plné ceny ubytování a garance možných extra služeb ve výši 1000,- Kč za pokoj. Kauce je vratná při odjezdu, a to v plné výši resp. výši ponížené za podmínek uvedených v čl. 7. tohoto ubytovacího řádu.
- 4.6 Pověřený pracovník recepcie seznámí hosta s ubytovacím řádem, a to nejpozději ke dni nástupu hosta k ubytování.

SVOBODOVA 1 | 128 00 | PRAGUE | CZECH REPUBLIC

T. +420 225 995 225 F. +420 225 995 111 E. info@hermitageprague.com W. hermitageprague.com



# HERMITAGE

HOTEL PRAGUE

- 4.7 Počet osob na pokoji odpovídá počtu osob přihlášených k ubytování. Ubytováný se zavazuje oznámit jejich přesný počet při přihlášení.
- 4.8 Doba ubytování je dohodnuta nejpozději při ubytování hosta a je zaznamenána v ubytovací knize či na registrační kartě. Doba ubytování může být prodloužena pouze se souhlasem ubytovatele a musí být podložena zápisem v ubytovací knize či na registrační kartě.
- 4.9 Ubytováný tímto uděluje souhlas ubytovateli se zpracováním a uchováním svých osobních údajů, v rozsahu poskytnutých údajů, a to za účelem poskytnutí ubytování a evidence hostů ve smyslu zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích a zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. Bližší povinnosti hosta a ubytovatele ohledně vedení evidenční knihy resp. domovní knihy jsou stanoveny shora uvedenými právními předpisy.

## 5. Obecná pravidla ubytování

- 8.1 Host má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory hotelu a využívat služby s ubytováním spojené.
- 8.2 Při nástupu do ubytování obdrží host klíč, resp. magnetickou či čipovou kartu, od pokoje i vstupu do hotelu (dále společně jen „klíče“). Host je povinen předejít ztrátě, zničení, poškození těchto klíčů, jakož i zpřístupnění klíčů třetím osobám, které nejsou přímým účastníkem příslušné smlouvy o ubytování, sjednané mezi hostem a ubytovatelem. Případné sankce za ztrátu, zničení, poškození jakož i zpřístupnění klíčů dle předchozí věty jsou upraveny v ubytovací smlouvě.
- 8.3 Host je povinen:
- seznámit se s ubytovacím řádem a dodržovat jej;
  - uhradit cenu za ubytování dle platného ceníku;
  - řádně užívat prostory určené k ubytování, udržovat pořádek a čistotu ve všech prostorách; určených k ubytování;
  - zajistit dodržování čistoty v prostorách určených k ubytování;
  - chránit vybavení zařízení v prostorách určených k ubytování proti poškození;
  - bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou host nebo osoby s ním ubytované v prostorách hotelu/penzionu způsobil(y);
  - v době od 22:00 hod. do 07:00 hod. se chovat způsobem, aby nerušil ostatní osoby nadměrným hlukem;
  - při odchodu z pokoje uzavřít v pokoji vodovodní uzávěry, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče, které se v době nepřítomnosti hosta neužívají, a uzavřít okna;
  - při odchodu z hotelu odevzdat klíč od pokoje na recepci;
- 8.4 Host nesmí bez souhlasu ubytovatele:

Svobodova 1 | 128 00 | Prague | Czech Republic

T. +420 225 995 225 F. +420 225 995 111 E. [info@hermitageprague.com](mailto:info@hermitageprague.com) W. [hermitageprague.com](http://hermitageprague.com)



# HERMITAGE

HOTEL PRAGUE

- provádět podstatné změny v prostorách určených k ubytování (stěhovat nábytek, přemísťovat vybavení apod.);
- odnášet jakékoli vybavení a zařízení z prostor určených k ubytování;
- používat v prostorách určených k ubytování vlastní spotřebiče vyjma malých spotřebičů používaných hostem pro osobní hygienu a kancelářskou práci;
- přenechat prostory určené k ubytování jiné osobě;
- přijímat návštěvy v prostorách určených k ubytování; návštěvy musí být řádně zapsány do knihy návštěv či ohlášeny pracovníku recepce a jsou možné pouze se souhlasem ubytovatele.
- uvádět adresu domu s prostory určenými k ubytování jako místo svého podnikání;
- umístit v prostorách hotelu/penzionu zvířata. Majitel zvířete je povinen na požádání personálu ubytovatele prokázat nezávadný stav zvířete předložením platného očkovacího průkazu.

## 8.5 Host dále v prostorách určených k ubytování nesmí:

- nosit zbraň, střelivo a výbušniny nebo je jinak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití;
- držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky nebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo hostu předepsáno lékařem;
- kouřit; to neplatí v případě prostor vyhrazených ke kouření a viditelně označených příslušným symbolem;
- používat otevřený oheň

## 6. Odpovědnost ubytovatele za věci ubytovaného

- 6.1 Pokud host požádá, převezme od něj ubytovatel do úschovy peněžní prostředky, klenoty nebo jiné cennosti. Hotel má právo vzetí věcí do úschovy odmítnout, pokud jde o věci nebezpečné nebo hodnotou a rozsahem pro ubytovací zařízení neúměrné. Jedná se zejména o peněžní prostředky či věci (např. klenoty a jiné cennosti), jejichž hodnota přesahuje částku 2000 EUR. Ubytovatel požaduje, aby mu věci do úschovy byly předány v uzavřené nebo zapečetěné schránce.
- 6.2 Žádost o náhradu škody způsobené na věcech ubytovaného lze oznámit pouze do 15 dnů po zjištění poškození. Škoda nebude uhrazena, způsobil-li poškození věci sám host nebo osoba, která ho doprovází.
- 6.3 Pokud host zanechá své věci na pokoji po skončení pobytu a není ubytování uhrazeno, odstěhuje ubytovatel věci hosta z pokoje a uskladní je na bezpečném místě tak, aby zabránil jejich poškození. Po uhrazení dluhu na ubytování vydá ubytovatel uskladněné věci hostovi.

Svobodova 1 | 128 00 | Prague | Czech Republic

T. +420 225 995 225

F. +420 225 995 111

E. [info@hermitageprague.com](mailto:info@hermitageprague.com)

W. [hermitageprague.com](http://hermitageprague.com)



# HERMITAGE

HOTEL PRAGUE

## 7. Bezpečnost, odpovědnost hosta za způsobenou škodu

- 7.1 Host je povinen se seznámit s bezpečnostními pravidly a evakuačním plánem v případě požáru. Tento plán nalezne v každém hotelovém pokoji a k nahlédnutí u příslušného pracovníka na recepci.
- 7.2 Host si při svém konání počíná tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví jiného.
- 7.3 Způsobí-li host svým jednáním na majetku ubytovatele škodu, bude vzniklá škoda hrazena ze složené zálohy dle čl. 4. odst. 4.5 ubytovacího řádu. Bude-li vzniklá škoda vyšší než kauce, je host povinen tento rozdíl ubytovateli uhradit.
- 7.4 Odpovědnost ubytovatele za škodu na odložených věcech se řídí ust. § 2945 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 7.5 Odpovědnost ubytovatele za škodu na vnesených věcech je omezena 100 násobkem ceny ubytování za jeden den. V ostatním se řídí ust. § 2946 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

## 8. Ochrana spotřebitele - poskytujeme Vám tímto před uzavřením smlouvy o ubytování veškeré informace dle ustanovení § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). Hotelu Hermitage Prague, jakožto ubytovatel poskytuje ubytovaným hostům následující informace:

- 8.1 Totožnost a kontaktní údaje ubytovatele Hotel Hermitage Prague, Hermitage Holdings, a.s. IČO: 27146006, se sídlem Svobodova 1961/1 DIČ CZ 27146006, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 99755, adresa pro doručování elektronické pošty info@hermitageprague.com, telefonní číslo 225 995 225;
- 8.2 hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;
- 8.3 označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v písemné smlouvě o ubytování;
- 8.4 cena poskytované služby: celková cena za poskytnuté služby je uvedena v potvrzení rezervace. V takto stanovené ceně jsou zahrnuty veškeré daně a poplatky;
- 8.5 způsob platby a způsob plnění: ubytovaný host poskytne veškeré platby sjednané ve smlouvě o ubytování v hotovosti nebo bezhotovostně na bankovní účet ubytovatele, jehož číslo a variabilní symbol ubytovatel ubytovaným hostům sdělí písemně;
- 8.6 náklady na prostředky komunikace na dálku: náklady na prostředky komunikace na dálku určují subjekty poskytující služby prostředků komunikace na dálku a tyto náklady se neliší od základní sazby;
- 8.7 údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu;

Svobodova 1 | 128 00 | Prague | Czech Republic

T. +420 225 995 225 F. +420 225 995 111 E. info@hermitageprague.com W. hermitageprague.com



# HERMITAGE

HOTEL PRAGUE

- 8.8 ubytovaný host má právo podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)  
Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

- 8.9 Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 8.10 V souladu s ustanovením § 1837 písmeno j) občanského zákoníku ubytovaným hostům jako spotřebitelům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy o ubytování, pokud ubytovatel poskytuje plnění v určeném termínu;
- 8.11 označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právními předpisy se bude řídit vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovatelem založený smlouvou o ubytování: Česká republika;
- 8.12 údaj o jazyku, ve kterém bude ubytovaný host s ubytovatelem jednat za trvání smlouvy o ubytování a ve kterém poskytne ubytovaným hostům smluvní podmínky a další údaje: český jazyk;

## 9. Odjezd z hotelu

- 9.1 Ubytovaný je povinen opustit pokoj, kde je ubytován, do 12:00
- 9.2 Host uzamkne pokoj a zanechá klíče na recepci hotelu, pokud není domluveno jinak.

## 10. Informace o nakládání s osobními údaji

- 10.1 Hermitage Holdings a.s. – provozující Hermitage Hotel Prague (dále hotel) zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů.
- 10.2 Za účelem zákonného zpracování dle zákona 565/1990 Sb. a 290/2004 Sb. jsou zpracovávány tyto osobní údaje/kategorie osobních údajů: délka pobytu, důvod pobytu, křestní jméno, příjmení, adresa trvalého nebo přechodného bydliště, číslo občanského průkazu nebo pasu, číslo Visa povolení, národnost a datum narození a to na základě údajů získané od hosta v rámci registrace ubytování na Ubytovací/Registrační kartě. Za účelem oprávněného zájmu dále v omezené míře hotel zpracovává údaje: e-mail, telefonní číslo, SPZ auta, čísla kreditní karty získané přímo od hosta v rámci registrace ubytování na Ubytovací/Registrační kartě. Za účelem správného účtování hotel zpracovává čísla kreditní/platební karty dle interních PCI směrnic, a to pouze po dobu nezbytně nutnou, údaje o kartě získává hotel buď z registrace/objednávky od hosta, nebo přímo od hosta v rámci registrace ubytování.

SVOBODOVA 1 | 128 00 | PRAGUE | CZECH REPUBLIC

T. +420 225 995 225 F. +420 225 995 111 E. [info@hermitageprague.com](mailto:info@hermitageprague.com) W. [hermitageprague.com](http://hermitageprague.com)



# HERMITAGE

HOTEL PRAGUE

- 10.3 Osobní údaje bude Hotel zpracovávat manuálně i automatizovaně přímo prostřednictvím svých k tomu pověřených zaměstnanců a dále prostřednictvím zpracovatelů pověřených Hotelem na základě smluv o zpracování osobních údajů.
- 10.4 Seznam subjektů/kategorií příjemců, kterým můžou být osobní hosta údaje zpřístupněny, naleznete na [www.hermitagueprague.com](http://www.hermitagueprague.com).
- 10.5 Osobní údaje bude Hotel zpracovávat po dobu stanovenou zákonem v bodě 9.2 nebo po dobu 360 dní od doby odjezdu, pokud host neudělí trvalý souhlas.
- 10.6 Host má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných Hotelem, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a právo vznést námitku proti zpracování.
- 10.7 Host má dále právo získat od Hotelu osobní údaje, které se hosta týkají a jež subjekt údajů Hotelu poskytnul. Hotel na základě žádosti hosta poskytne subjektu údajů údaje bez zbytečného odkladu ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu nebo je na žádost hosta poskytne jinému jednoznačně určenému správci. Toto právo se nevztahuje na osobní údaje, které nejsou zpracovávány automatizovaně. Postup je uveden na [www.hermitagueprague.com](http://www.hermitagueprague.com).
- 10.8 Domnívá-li se host, že dochází k neoprávněnému zpracování jeho osobních údajů, může se obrátit se stížností na dozorový orgán, kterým je pro území České republiky Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

Tento Ubytovací řád vstoupil v platnost a účinnost dnem 1.05.2020.

Svobodova 1 | 128 00 | Prague | Czech Republic

T. +420 225 995 225 F. +420 225 995 111 E. [info@hermitagueprague.com](mailto:info@hermitagueprague.com) W. [hermitagueprague.com](http://hermitagueprague.com)