



HERMITAGE

HOTEL PRAGUE

Obchodní podmínky

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY HOTELU HERMITAGE PRAGUE VČETNĚ REKLAMAČNÍHO ŘÁDU, PROVOZNÍ ŘÁD

1.1 Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny pobyty a služby Hotelu Hermitage Prague a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/99 Sb. a občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů a je dále upraven těmito Všeobecnými smluvními podmínkami i (dále VSP).

1.2 Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí každé Cestovní smlouvy/objednávky zákazníka. Všeobecné smluvní podmínky jsou pro daného zákazníka vždy umístěny na recepci. Zákazník se tedy řídí vždy a zásadně Všeobecnými smluvními podmínkami umístěnými v recepci na hotelu. Jsou-li tyto Všeobecné smluvní podmínky umístěny i jinde (např. v ceníku, na internetu, na samostatném letáku, apod.), mají pouze informativní charakter, byť věrně kopírují znění ze zákaznickovy smlouvy.

2. SMLUVNÍ VZTAH

2.1 U každého ubytovacího zařízení a společných prostor a jejich vybavení je uveden v katalogu, na webových stránkách či v jiných propagačních materiálech hotelu Hermitage Prague odstavec Vybavení, u něhož mohou v průběhu sezony nastat změny v tom smyslu, že některé jeho části jsou užíváním znehodnoceny a postupně měněny. Protože se většinou jedná o nepodstatné změny nemající zásadní vliv na kvalitu pobytu, nezakládá se touto skutečností důvod klienta k reklamaci s cílem získání finanční kompenzace.

2.2 Na pobyt se může zákazník přihlásit přímo v hotelu Hermitage Prague, nebo přes webové stránky, nebo u obchodních zástupců, kteří uzavřeli s hotelem Hermitage Prague smlouvu o obchodním zastoupení.

2.3 Smluvní vztah mezi hotelem Hermitage Prague a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (nebo jeho zákonným zástupcem, popř. osobou, jenž se prokáže písemnou plnou mocí) řádně vyplněného a podepsaného návrhu Ubytovací smlouvy a jeho potvrzením ze strany hotelu Hermitage Prague.

2.4 Prokáže Voucherem, kterým je vystaven na základě on-line objednávkového systému, který mu byl zaslán na základě uhrazené zálohy.

2.5 Zákazník se zavazuje, že cenu zájezdu uvedenou v Cestovní smlouvě/objednávce, Voucheru, případně není-li sjednáno jinak, dle platného hotelového ceníku zaplatí platební kartou kaucí před realizací poskytnutí služeb. Zákazník je srozuměn s tím a dává souhlas k tomu, aby se jím uhrazená cena služeb, bezodkladně uhradila na peněžní účet Hotelu Hermitage Prague.

2.6 Povinnost závazné rezervace – zaknihování zájezdu objednané služby zákazníkem vzniká okamžikem přijetím řádně vyplněné a podepsané Cestovní smlouvy/objednávky, stejně tak řádným vyplněním a registrační karty, jež je zákazníkovi dostupná při jeho příjezdu, jež má stejnou povahu jako vyplněná a

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

podepsaná smlouva. Tím, že zákazník vyplnil přihlášku na ubytování v hotelu Hermitage Prague, dává tímto zákazník zároveň na vědomí, že se před podpisem přihlášky seznámil s Všeobecnými smluvními podmínkami hotelu Hermitage Prague a souhlasí s nimi a bere na vědomí, že tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí přihlášky k ubytování.

3. OSOBY

3.1 Osoby od 15 do 18 let se mohou ubytovat v hotelu pouze se souhlasem zákonného zástupce staršího 18 let nebo v jeho doprovodu. Děti mladší 15 let se mohou ubytování zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let. Každá ubytovaná osoba se musí prokázat platným průkazem.

4. CENA, OBJEDNÁVKA

4.1 Ceník na ubytování dle jednotlivých sezon a doplňkový ceník služeb a zápujček je na uveden na webových stránkách hotelu www.hermitageprague.com a telefonicky či mailem dostupný na rezervačním oddělení. V případě garantované rezervace a nezrušení pobytu do 24 hodin před daným příjezdem si hotel vyžaduje právo účtovat jednu noc pobytu jako no show. V případě rezervace negaratrované má právo hoteli klient rezervaci bezplatně a bez závazků zrušit do 18:00 v den příjezdu.

5. SJEDNANÉ SLUŽBY

5.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého obsahu Cestovní smlouvy/objednávky jsou v nutných případech přípustné.

5.2 Údaje v katalogu, na internetu ale i v ceníku, se mohou v průběhu dané sezony měnit. Např. vlivem nově zahájené stavební činnosti (např. sousední stavba, nová či opravovaná silnice, oprava bazénu), vlivem přírodních sil (např. na pláži či v okolí), vlivem zábavní činnosti (diskotéky), apod., již nemusí některé fotografie v katalogu plně odpovídat reálnému stavu, který byl v okamžiku pořizování fotodokumentace. Rovněž tak u ceníku mohou některé cenové položky za znamenat rozpor oproti stávajícím cenám, neboť může dojít nezávisle a bez možnosti ovlivnění.

5.3. Případná sleva ceny ubytování vyhlášené hotelem Hermitage Prague po datu podpisu Cestovní smlouvy/objednávky nebo on-line rezervace se zákazníkem, nezakládá právo zákazníka na novou, tedy zlevněnou cenu.

5.4 Pokud se zákazník nedostaví k ubytovacím službám, nebo zmešká nástupní den, nebo je v průběhu ubytování vyloučen, má hotel Hermitage Prague nárok na plnou úhradu ceny ubytování a objednaných služeb.

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

5.6 Způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při knihování 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

6. TERMÍN NÁSTUPU

6.1 Délka pobytu je určena termíny nástupu a odjezdu uvedenými na Cestovní smlouvě/objednávky, nebo Voucheru.

7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

7.1 K základním právům zákazníka patří:

7.1.1 Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu/objednávce či internetu

7.1.2 Právo na ochranu dat, které se uvádí v Cestovní smlouvě/objednávce či na registrační kartě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

7.1.3 Právo na řádné poskytnutí předepsaného rozsahu a kvality služeb

7.1.4 Právo být seznámen s případnými změnami rozsahu služeb

7.1.5 Právo zrušit svou účast odstoupením od Cestovní smlouvy/objednávky za podmínek stanovených v těchto Všeobecných smluvních podmínkách

7.2 K základním povinnostem zákazníka patří:

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

7.2.2 Poskytnout hotelu Hermitage Prague součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytování služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění registrační karty, potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů. U zákazníků se zdravotními problémy je žádoucí upozornit na zdravotní problémy, např. invalidní stav, nevidomí, větší pohybové problémy, těžká cukrovka, po infarktový stav, pooperační stav, chronické astma, epilepsii či jiné zásadní zdravotní stavy. Není-li hotel Hermitage Prague včas a v předstihu informován (nejlépe přes Cestovní smlouvu/objednávku) 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 Hermitage Prague je povinen tuto skutečnost respektovat a dodržovat

7.2.3 Uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v hotelu

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

7.2.5 Řídit se pokyny, dodržovat předpisy (celní, pasové, bezpečnostní, hygienické, ekologické, archeologické, apod.) platné v místě a objektu

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. ZRUŠENÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB ZE STRANY HOTELU HERMITAGE PRAGUE

8.1 Je-li uskutečnění zájezdu konkrétně ztíženo z důvodu nepředvídatelných mimořádných okolností jako: havárie, pojistná událost, válka, zemětřesení, povstání, stávkový spor, nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život.

8.2 Ve všech výše uvedených případech nabídne hotel Hermitage Prague zákazníkovi jiný termín nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět neprodleně a bez zbytečného odkladu.

8.3 V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování Všeobecných ubytovacích podmínek je hotel Hermitage Prague oprávněn zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a tím na nárok na úhradu nevyužitých služeb.

9. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

9.1 Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu zrušit smluvní vztah vzniklý závazným přihlášením (odstoupit od smlouvy/zrušit objednávku). Při odstoupení od smlouvy vzniká hotelu Hermitage Prague nárok na zaplacení smluvní pokuty (stornovacích poplatků). Vztah zrušen a účast na zájezdu stornována ke dni, kdy je i doručeno písemné oznámení zákazníka, jehož obsahem je jednoznačný požadavek na zrušení jeho pobytu.

10. ZMĚNY V REZERVACI

10.1 Změna rezervace ze strany zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možno realizovat. Jedná se o změnu termínu, jména.

10.2 Pokud si zákazník provedl rezervaci pobytu před reklamní akcí, kterou se snížila cena jeho již vybraného zájezdu/ubytování, 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. Hotel Hermitage Prague nebude v tomto případě brát zřetel na jakékoli pokusy zákazníka tuto okolnost jinou cestou obejít.

11. REKLAMACE

11.1 Zákon o ochraně spotřebitele č.634/1992 Sb., konkrétně § 13 – Uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb. Tím, že zákazník reklamuje službu/služby u hotelu Hermitage Prague 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., paragraf 13, citace: Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek

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

uplatnění rozporu s kupní smlouvou spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav. Konec citace.

11.3 Reklamující zákazník se tímto zavazuje, že veškeré skutečnosti, které uvede ve svém Reklamačním protokolu či ve své reklamaci či stížnosti či jinde (www, masmédiích, orgánům státní správy, a pod.), bude uvádět pravdivě v souladu se skutečností.

11.4 Pokud bude reklamační shledána oprávněnou (bude uznána), tak náklady šetření reklamace nese v plné výši hotel Hermitage Prague. Reklamující zákazník se zavazuje, že bude reklamovat jen ty skutečnosti, které pokládá za podstatné a zdrží se jakéhokoli zveličování, účelovosti, tendenčnosti či neopodstatněného doplňování reklamovaných skutečností a to s cílem dosažení jakýchkoli neoprávněných morálních či finančních výhod.

11.5 Reklamující zákazník bere na vědomí, že svou reklamaci může uplatnit pouze v recepci hotelu Hermitage Prague v době svého pobytu.

11.6 Má-li jedna ze stran potřebu komunikace i v průběhu reklamačního řízení, je vhodné, aby vzájemný styk probíhal písemnou formou. Ústní či telefonická komunikace mezi stranami se přípouští jen výjimečně. Ústní či telefonickou komunikací nedosáhne klient rychlejšího vyřízení své reklamace. Průkazní materiál je vždy nutné dodat v písemné formě, popř. fotografie e-mailem.

11.7 K reklamování služeb slouží tiskopis - Reklamační protokol/complaint form. Pracovník recepce je na požádání povinen předložit tiskopis Reklamačního protokolu reklamujícímu zákazníkovi. Pokud není k dispozici tiskopis Reklamační protokol, je možné sepsat reklamaci na papír, který musí mít ovšem všechny náležitosti Reklamačního protokolu: název, komu je určen, jméno reklamujícího, datum pořízení zájmu, závady, které klient reklamuje, podpis klienta, podpis přijímající osoby - recepce, a pod. Subjektivní dojem reklamujícího zákazníka není pro samotnou reklamaci podstatný. Podstatné jsou pro reklamaci pouze objektivně doložitelná a dokladovatelná fakta, jinak nelze reklamaci uznat. Rovněž reklamující klient si musí být vědom toho, že pocity či prožité příběhy jiných účastníků téhož ubytování, nejsou pro jeho vlastní reklamaci podstatné a nelze na ně brát při vyřizování reklamace zřetel.

11.8 Hromadnou reklamaci bez plných mocí zákon nepřipouští.

11.9 Je-li reklamační uznána, finanční kompenzace se provádí vždy dokladovatelně. Dojde-li k dohodě obou předmětných stran, je možno tuto finanční operaci převést bezhotovostním stykem přes bankovní dům.

11.10 Opomene-li zákazník z vlastní viny na jakýkoli nedostatek při reklamaci poukázat, nemá nárok na slevu.

11.11 Pokud hotel Hermitage Prague vyřídil reklamaci zákazníka v termínu do 30 dní od data podání reklamace a zákazník opět reklamuje jiné, tedy dodatečné (nové) vady služeb, bude pořadatel ubytování považovat tuto reklamaci za vyřízenou a nemusí již dále reagovat na tyto dodatečně reklamované služby.

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

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

12. 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:

12.1 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;

12.2 hlavní předmět podnikání ubytovatele: poskytování ubytovacích služeb;

12.3 označení služby: ubytovatel obstarává pro ubytované hosty ubytování a služby související s ubytováním na základě podmínek uvedených v písemné smlouvě o ubytování;

12.4 cena poskytované služby: celková cena za poskytnuté služby je uvedena v potvrzení rezervace. V takto stanovené ceně jsou zahrnuty veškeré daně a poplatky;

12.5 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;

12.6 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;

12.7 údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřízení stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit na orgán dohledu;

12.8 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
Web: adr.coi.cz “

12.9 Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitelů, 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.

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

12.10 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;

12.11 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;

12.12 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;

13. POJIŠTĚNÍ

13.1 Hotel Hermitage Prague má sjednáno pojištění nemovitosti a pojištění vyplývající z provozu.

13.2 Součástí Smlouvy o ubytování není Komplexní cestovní pojištění, klientů Zákazník bere na vědomí důsledky vyplývající z případného neuzařízení pojištění.

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

14. OMEZENÍ

14.1 Jsme nekuřáckým hotelem s vyhrazenými prostory pro kuřáky mimo objekt.

15. DALŠÍ PODMÍNKY

15.1 Servis a služby

15.1.1 O všech nabízených službách v hotelu Hermitage Prague se domluvíte v recepci a alespoň jedním světovým jazykem. Nabídka aktivit a služeb poskytované hotelem zdarma či za poplatek je aktuálně uvedena v hotelové recepci. Tato se může měnit dle průběhu sezóny. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelu (číšníci, barmani, recepční, uklízečky, pomocné pracovní síly, apod.) a ostatních zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva, často s velmi přátelským a milým přístupem.

15.1.2 Protože vedení hotelu má uzavřené smlouvy s jednotlivými klienty, ale také s cestovními kancelářemi, není vedení hotelu (ředitel, manager, pracovníci recepcie apod.), povinno se zpovídat či přijímat reklamační klientů CK.

15.1.3 Právo zrušit zájezd (odstoupit od smlouvy). Pokud bude hotelu Hermitage Prague uhrazena záloha na pobyt, sjednán doplatek a nebude uhrazen tento doplatek na tento pobyt, je Hermitage Hotel Prague oprávněn odstoupit od smlouvy a účtovat si v souladu s článkem 9 těchto Všeobecných smluvních podmínek stornoplatky.

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

15.1.4. Zákazník má rovněž právo odstoupit od Smlouvy o obstarání věci až do doby poskytnutí služby. Na toto odstoupení se vztahuje smluvní pokuta uvedená v této smlouvě v článku II. U Smlouvy o obstarání věci je veškerá korespondence vedena se zákazníkem.

15.2 Hygiena

15.2.1 Zákazníci hotelu Hermitage Prague jsou povinni dodržovat základní hygienické zvyklosti.

15.2.2 Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po hotelu Hermitage Prague jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.

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

15.2.4 Ubytovací zařízení mají za povinnost měnit periodicky hotelové prádlo, v rámci ekologických opatření a úspor spíše než dodržování periodické výměny, je požadována aktivní spolupráce s hotelovými klienty. Nedostatkům na hotelovém pokoji či jiném ubytovacím zařízení lze tedy předejít tak, že klient podá na recepci požadavek. V případě špinavých ručníků, pohoďte tyto na podlahu, dávejte tím jasně najevo, že si přejete výměnu. V případě požadavku ložního prádla kontaktujte recepci. Ložní prádlo je měněno při změně klienta a dále při dlouhodobých pobytech 1 x do týdne. Průběhový úklid začíná v 9 hodin a probíhá postupně na všech pokojích a apartmánech. V případě špatného úklidu reklamujte tuto skutečnost ihned v recepci a trvejte na řádném úklidu či nedodaném toaletním papíru. Případně vadného či špatně uklizeného sociální zařízení rovněž obraťte přímo na recepci.

15.3 Ubytování

15.3.1 Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu a i v jeho internetové nabídce. V případě návštěvy (7–22 hod) další osobou, která není hotelovým hostem, je vstup do hotelu povolen pouze tehdy, předloží-li platný doklad totožnosti, v jiném případě může být přijat pouze ve veřejných prostorech 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 užívat vlastních elektrospotřebičů. Výjimkou jsou holicí strojky, vysoušeče vlasů, kulma, rádio a osobní počítač. Za používání povolených spotřebičů zodpovídá host a ručí za jakékoliv škody způsobené jejich použitím. Hosté jsou žádáni, aby nepřemísťovali 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, uzavřít okna.

15.3.2 Rozdíly pokojů jsou stanoveny v kategorizaci a v rozdílu komfortu a velikosti. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Je třeba si uvědomit skutečnost, že pokud volíte např.

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

dvoulůžkový pokoj s jednou nebo s dvěma přistýlkami, počítejte s nižší úrovní pohodlí, tj. s omezeným prostorem ve dvoulůžkovém pokoji.

15.3.3 Ve všech pokojích jsou při nástupu koupelnách mýdlo, tělový a vlasový šampon. Dále ručník a osuška po jednom ks na osobu. Župan je možno zapůjčit na recepci proti podpisu klienta. V případě nevrácení županu zpět na recepci hotelu bude klientovi účtován poplatek dle platného ceníku.

15.3.4 Do minibarů na pokojích není možno ukládat vlastní potraviny, nebo potraviny donesené z restaurace, ale pouze nápoje a např. léky. O případném uzamčení a vypnutí minibarů se informujte na Recepci, využití minibaru jako lednice je placená služba.

15.3.5 Rozdělování pokojů probíhá zásadně objednávkou na konkrétní pokoj, výjimku tvoří slevové a hromadné akce a zájezdy na poslední chvíli, kde přiděluje pokoj recepce hotelu. U slevových zájezdů a zájezdů na poslední chvíli není klient oprávněn vybírat pokoj, ten je mu přidělen. Jednotlivé pokoje jsou podrobně znázorněny a popsány na webových stránkách.

15.3.7 Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12:00 hodin – check out, možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 15. hodině – check-in. Časný příjezd či pozdní odjezd je zpoplatněn, pro domluvu je nutno kontaktovat recepci hotelu. K dispozici je místnost pro zavazadla-recepci určená místnost, ve které jsou uložena zavazadla hostů zdarma. Hotel však nepřijímá žádnou zodpovědnost za věci zde uložené.

15.3.8 Jiná národnost, náboženství či mentalita či jiná dorozumivací řeč jiných klientů obývajících stejný hotel jako klient sám, není důvodem k reklamacím. Hotel Hermitage Prague se zásadně distancuje od všech možných diskriminačních či xenofóbních pokusů jakéhokoliv klienta.

15.3.9 Postýlky pro malé děti a dospělé jsou zpoplatněny dle platného ceníku. Je nutné předem informovat hotel o tomto požadavku, při rezervaci pokoje.

15.4 Klimatizace a topení

15.4.1 Topení je ovládáno centrálně a její 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 hotelu. Podlahové topení na koupelnách je řízeno hotelem. Žebříky na ručníky jsou elektricky vyhřívané a klient upraví na ovladači požadovaný čas.

15.5 Stravování a nápoje

15.5.1 Snídaně formou švédských stolů (bufetová snídaně) je samoobslužným volným výběrem cereálií, džemu, sýrů teplých nebo studených masných výrobků, pečiva, omezeného sortimentu teplých a studených nápojů. Teplé snídaňové nápoje jsou standardně ze snídaňového automatu. Kávy na přání z A La Carte jsou za úhradu

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

15.5.2 Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně

15.5.3 Jídelní lístky, denní menu, polední menu, jsou měněny hotelem dle sezonních podmínek

15.5.4 Je nepřipustné, zejména u bufetového stravování a stravování, brát si s sebou cokoli z restaurace mimo určené prostory hotelem. Totéž se týká jakýchkoli tekutin.

15.6 Fitness centrum

15.6.1 Poslovna je hostům k dispozici zdarma. Pro provoz a použití platí „Návštěvní řád provozu fitness centra“.

15.6.2 Fitness centrum podléhá hygienickým kontrolám

15.7.5 Při návštěvě FITNESS dbejte Provozního řádu a pokynů obsluhy hotelu. Při jakékoliv nejasnosti použití strojů vyzvěte dotaz na recepci. Každý účastník je povinen chovat se ohleduplně, aby svým jednáním nezpůsobil úraz či jinou škodu sobě, provozovateli či dalším návštěvníkům a nese plnou odpovědnost za škody způsobené svou činností v prostoru fitness centra. Užívání plochy a zařízení i pohyb v prostoru fitness centra je pouze na vlastní nebezpečí návštěvníků. Za jakýkoliv úraz, majitel ani provozovatel nenesou žádnou odpovědnost. Do prostoru sportoviště nemají přístup lidé v podnapilém stavu, v případě zjištění podnapilosti bude tato osoba vykázána ze sportoviště. Provozovatel je oprávněn provádět u návštěvníků namátkovou kontrolu hladiny alkoholu dechovou zkouškou. Do prostoru fitness centra 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 provozovateli sportoviště. V prostoru sportoviště je **ZAKÁZÁNO !!!!** Přemísťovat a odstraňovat zařízení bez vědomí provozovatele. Vnášet a konzumovat alkoholické nápoje, či jiné omamné a psychotropní látky. Odkládat a rozbíjet skleněné lahve, jejichž střepy mohou ohrožovat zdraví. Vstup s jakoukoliv zbraní, nebo ostrým předmětem. Kouřit a užívat jakékoliv druhy omamných či psychotropních látek.

15.8 Osobní data

15.8.1 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 Hermitage Prague shromažďovala a zpracovával osobní údaje zákazníka v rozsahu uvedeném na smlouvě, tj. jméno, příjmení, datum narození, národnost, číslo pasu, elektronickou poštu pro kontakt, popřípadě jinou kontaktní adresu. Tyto osobní údaje je oprávněn hotel Hermitage Prague uchovávat po dobu 5 ti let a po uplynutí této doby je povinna tyto údaje zákazníka skartovat.

15.9.2 Dále je hotel Hermitage Prague oprávněn tyto osobní údaje (titul, jméno, příjmení, bydliště, popř. elektronický kontakt) 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 dle kdykoli písemnou formou odvolat.

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

15.9.3 V případě přestupku nebo podezření ze spáchání trestného činu je hotel Hermitage Prague nebo její zástupce oprávněn poskytnout osobní údaje klienta orgánům, které jsou činné ve správním nebo trestním řízení.

Zvláštní požadavky, které nemají charakter smluvního ujednání

15.10 Vyšší moc

15.10.1 Jde o neodvratitelnou událost, které nemůže i přes veškerou snahu hotel Hermitage Prague zabránit. Přitom se za vyšší moc považuje, např. vojenský převrat vedení k všeobecnému chaosu, vznik lokální války, politická nestabilita vedoucí k ohrožení zdraví a života zákazníků, přírodní katastrofy typu ničujícího zemětřesení, silných záplav, tsunami, tornád či orkánů či silných vichřic mající charakter ničující, přírodní katastrofy, výbuch sopky, silné a ničující 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.

15.10.2 Hotel Hermitage Prague pohlíží na tyto neodvratitelné události jako na nouzový stav a může před nástupem cesty zákazníka bez jakéhokoli dodržení lhůty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí pobytu smlouvu vypovědět z důvodů tzv. vyšší moci. Přitom hotel Hermitage Prague má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. Největší prioritou bude uchování zdraví a životy zákazníků. Pokud v průběhu pobytu není poskytnuta určitá služba z důvodů vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

15.11 Parkování

15.11.1. Parkování v areálu hotelu je dle pokynů recepce, k dispozici je venkovní parkování nebo garážové stání. Ceník je k dispozici na recepci hotelu nebo v garážích hotelu.

15.12 Škoda způsobená třetí osobou

15.12.1 Hotel Hermitage Prague rovněž neodpovídá za škodu, která byla způsobena klientem, 3. osobou, která není spojena s poskytnutím ubytování.

15.13 Pobyt živých zvířat

Zvířata nejsou v hotelu povolena vyjma vodících psů.

15.14 Placené doprovodné služby, minibar- lednička, praní, telefony apod. – jsou v doplňujícím ceníku služeb pokojů hotelu.

15.15 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.

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

Host, který nemá vytvořenou rezervaci a nesdělí číslo své kreditní karty, je povinen uhradit částku za ubytování v den příjezdu. Hotel Hermitage Prague si vyhrazuje právo načtení bílko platební karty při zahájení pobytu. Klient je povinen si vyhradit dostatečnou osobní finanční rezervu k úhradě zpoplatněných služeb, které v průběhu své rekreace vyčerpá.

15.16 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 (které nebyly součástí platby za pobyt, zejména konzumaci alkoholu, kávy, čaje, nealko nápojů, zmrzliny a doplňkové stravy). O těchto konzumacích a službách se uchovává podpisem autorizovaný doklad a účet se denně převádí na účet klienta na recepci. Recepce před ukončením pobytu - odjezdem klienta vygeneruje souhrnný účet za ubytování, konzumace, poskytnuté služby a zápůjčky. Využití služby minibarů, je každý den pokojovou službou doplňováno a spotřeba připisována na pokojový účet. V den odjezdu za poslední den, hlásí spotřebu klient. Pro případ, že se tak nestane, bude zaslán dopis k úhradě dlužné částky se splatností 7 dní. Klient bere na vědomí, že nenahlášením způsobil přestupek a má povinnost dlužnou částku uhradit. V případě ztráty či poničení hotelového vybavení bude toto uhrazeno klientem, Pro případ zjištění po odjezdu klienta, bude zaslán dopis k úhradě. Klient bere na vědomí, že ztrátou, či ponecháním si těchto věcí způsobil přestupek a má povinnost dlužnou částku uhradit. Klient spolu s dlužnou částkou je povinen uhradit i spojené náklady s vymáháním, jako je poštovné, sekretářské práce a advokátní úkony.

15.17 Klient je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré čerpané služby (lednička, telefon, domácí zvíře, restaurace a bar a apod.). V případě rozporu mezi klientem a poskytovatelem služby se musí klient prokázat paragonem či pokladním dokladem, že tyto služby již poskytovateli služeb uhradil.

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

15.19 Alkohol, omamné a psychotropní látky

15.19.1 Klient, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či 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 a solidárně také dané zařízení, vzniklou škodu nelze požadovat po hotelu Hermitage Prague

15.20 Újma

15.20.1 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 Hermitage Prague brát zřetel na takovou stížnost a takovému klientu nepřísluší sleva z ceny zájezdu či jiné finanční odškodnění. Újma by klientovi v případě střevních a zažívacích problémů vznikla jedině tehdy, pokud by státní správou příslušné země byla provedena kontrola a byla protokolárně zjištěna a úředně zapsána stravovací či hygienická chyba příslušného zařízení.

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

15.20.2 V případě jiných problémů by újma byla přiznána a finančně odškodněna tehdy, pokud by byla prokazatelně doložena. Přitom subjektivní pocity klienta a jeho rodinných příslušníků či klientů v příbuzenském vztahu, se nepovažují za průkazná a doložitelná fakta.

15.20.3 Hotel Hermitage Prague 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.) a jím zaviněné nevyužité služby. Tento tzv. ztracený čas či nevyužité služby nemohou být důvodem k finanční kompenzaci.

15.20.4 Pokud klient tvrdí, že měl stres či utrpěl psychickou újmu či tvrdí, že měl naprosto zkaženou dovolenou na zájezdu, musí tento stav důvěryhodně prokázat.

15.21 Media

15.21.1 Reklamující klient je si plně vědom toho, že v případě uveřejnění jména hotelu Hermitage Prague a to v jakýchkoli médiích či masmédiích, či u jiných cizích subjektů, při nedodržení a nerespektování presumpce nevin, bude mít toto jednání ze strany klienta za následek odpor ze strany hotelu Hermitage Prague.

15.22 Vyloučení klienta ze zájezdu

Pracovník recepce popř. jiný zástupce hotelu Hermitage Prague má právo zákazníka z pobytu vyloučit bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny pobytu či jeho části. Toto právo na vyloučení zákazníka z pobytu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání, či obtěžuje-li tento zákazník svoje okolí (personál hotelů, bazénů, stravovacích zařízení, apod.), zejména však další ostatní klienty. Zákazník může být rovněž vyloučen, pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád. Zákazník bere na vědomí, že hotel Hermitage Hotel Prague použije proti nevhodnému chování a jednání zákazníka všechny legální postupy v dané zemi (spojí se s případnou ambasadou, požádá o pomoc místní policii, požádá o pomoc místní lékařskou pohotovost, apod.). Zákazník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jsou plně ve finanční režii zákazníka a hotel Hermitage Prague nebude proplácet žádné finanční kompenzace danému neukázněnému zákazníkovi.

15.23 Reklamáce výrobků u reklamních předmětů

Reklamáce upravuje zákon 40/1964 Sb., tedy občanský zákoník. Reklamací se dotýká i zákon 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele, kde se upravuje lhůta na vyřízení reklamáce a stanovuje, kde může spotřebitel reklamaci uplatnit. Zákazník může uplatnit reklamaci doručením zboží poštou nebo osobně. Zákonná záruční doba je dvouletá. V prvních šesti měsících dvouleté záruční doby lze požadovat i při tom, že je vada odstranitelná, výměnu zboží. Ve zbylých měsících již záleží na tom, zda se jedná o vadu odstranitelnou, pak se daný výrobek opraví, či neodstranitelnou, pak má zákazník právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat výrobek nový. Pokud se stejná odstranitelná vada vyskytne potřetí, má zákazník právo na odstoupení od kupní smlouvy a vrácení peněz nebo může požadovat výrobek nový.

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

Lhůta pro vyřízení reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Po domluvě lze reklamovaný výrobek poslat přepravní službou. Na mechanické poškození se záruka nevztahuje, necht' vzniklo u reklamujícího zákazníka či poštovní přepravou. S reklamovaným výrobkem musí zákazník poslat Reklamační formulář, kopii faktury či pokladního dokladu či jiného platebního dokladu od reklamovaného výrobku. Reklamační formulář/complaint k vyplnění je umístěn jako příloha těchto Všeobecných smluvních podmínek. Reklamaci výrobku nelze uplatnit, pokud změna vlastností výrobku vznikla v důsledku nesprávného používání nebo opotřebení, v důsledku nevhodného skladování, nesprávného zásahu a mechanického poškození. Vadný výrobek je nutno reklamovat s kompletním příslušenstvím. Není-li výrobek dodán k reklamaci kompletní, a jestliže je to k prokázání nebo opravě vady nutné, může prodávající požadovat od kupujícího dodání kompletního příslušenství k výrobku. Od oznámení této skutečnosti kupujícímu se doba potřebná pro vyřízení reklamáce přerušuje a znovu se počítá od okamžiku dodání požadované části přístroje. Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou životnosti výrobku. Tento Reklamační řád nabývá platnosti dne 1. dubna 2009.

15.24 Informační oznámení související s elektrickou evidencí tržeb

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1 Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované hotelem Hermitage Prague jen tehdy, není-li stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem Cestovních smluv/objednávky či registrační karty, že jsou jim Všeobecné smluvní podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku hotelu Hermitage Prague o službách, cenách a podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a hotel Hermitage Prague si vyhrazuje právo jejich změny.

16.2 Neplatnost některého ustanovení těchto Všeobecných smluvních podmínek nemá vliv na celkovou platnost. Ostatní ustanovení podmínek se použijí přiměřeně.

16.3 Právo na tiskové chyby vyhrazeny v propagačních materiálech hotelu Hermitage Prague

16.4 Změna prodejních cen vyhrazena. Aktuální informace a případné změny jsou uváděny v příslušných sekcích internetových stránek www.hermitageprague.com



HERMITAGE

HOTEL PRAGUE

17. PROVOZNÍ DOBY

Restaurace je otevřena od 17:00 do 22:00, bar od 08:00 do 23:00 denně

Snídaně 06:30 - 10:30 (sobota + neděle to 11:00)

Recepce je otevřena nonstop

18. PLATNOST

18.1 Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. října 2023 až do vydání nové účinnosti a platnosti a jsou nedílnou součástí smlouvy každého zákazníka.

Svobodova 1 | 128 00 | Prague | Czech Republic

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