

# SMLOUVA O UBYTOVÁNÍ –

## UBYTOVACÍ ŘÁD HOTELU ADRIA PRAHA

- 1) Hotel ubytuje hosta, který při příjezdu nebo příchodu do hotelu předloží v recepci hotelu platný doklad své totožnosti (cestovní pas, občanský průkaz). Host ze zahraničí starší patnácti let je povinen na základě zákona o pobytu cizinců v České republice vyplnit ubytovací lístek.
- 2) Hotel poskytuje ubytování pouze a výhradně v nekuřáckých pokojích. Všechny pokoje jsou jako nekuřácké viditelně označeny.
- 3) Host v recepci obdrží kartu od zámku dveří svého pokoje a hotelovou legitimaci se svým jménem, číslem pokoje a datem odjezdu.
- 4) Hotel poskytuje a zaručuje všem hostům odpovídající rozsah a kvalitu služeb stanovený úroveň hotelu.
- 5) Při příchodu do hotelu se host na požádání prokazuje hotelovou legitimací.
- 6) Pokud není výslovně sjednáno jinak, hotel rezervuje objednaný pokoj v den příjezdu nebo příchodu hosta v čase od 14:00 do 18:00 hodin.
- 7) Hotel může ve zvláštních mimořádných případech nabídnout hostu jiné než sjednané ubytování, pokud se podstatně cenou a kvalitou neliší od potvrzené objednávky.
- 8) Hotel podle provozních možností na přání potvrdí v objednávce ubytování v pokoji bezbariérovém.
- 9) Pokud hotel potvrdil v objednávce ubytování v jednolůžkovém pokoji, platí host cenu ubytování v jednolůžkovém pokoji i je-li ubytován v pokoji vícelůžkovém.
- 10) Přeje-li si host prodloužit ubytování, může ho hotel dle provozních možností dále ubytovat z důvodu rezervace v pokoji jiném.
- 11) Pro uložení peněz, klenotů a jiných cenností ve výši přesahující ekvivalent 80.000,- CZK má host k dispozici bezpečnostní schránku v recepci hotelu. Pro uložení peněz, klenotů a jiných cenností menší hodnoty má host k dispozici bezpečnostní schránku v hotelovém pokoji. Za peníze, klenoty a jiné cennosti neuložené dle výše uvedeného v odpovídajících bezpečnostních schránkách nenesé provozovatel hotelu odpovědnost.
- 12) Host přijímá návštěvy ve společenských místnostech hotelu. Chce-li host přijmout návštěvu na pokoji, zaznamenaná v knize návštěv v recepci hotelu jméno návštěvy druh a číslo jejího průkazu totožnosti. V době nočního klidu mezi 22:00 hod. a 07:00 hod. host při přijetí návštěvy zaplatí v recepci doplatek ubytování ve výši 1.000,- Kč za osobu.
- 13) V případě odmítnutí zaznamenání v knize návštěv nebo úhrady doplatku ubytování může být návštěva z hotelu vykázána.
- 14) Při onemocnění nebo zranění hosta zajistí hotel poskytnutí lékařské pomoci, případně převoz do příslušného lékařského zařízení.
- 15) V den odjezdu uvolní host pokoj do 12:00 hodin. Pokud by tak neučinil, je hotel oprávněn mu účtovat cenu dalšího dne ubytování.
- 16) V případě ubytování před 06:00 hodinou ranní hotel účtuje cenu ubytování za předcházející noc.
- 17) Hotelový pokoj je vybaven veškerým odpovídajícím zařízením. Hotel své hosty žádá, aby jeho zařízení nepřemísťovali a neprováděli jakékoliv zásahy do rozvodných sítí.
- 18) Host může v pokoji z bezpečnostních důvodů používat pouze elektrické spotřebiče sloužící k jeho osobní hygieně a ke komunikaci a práci s daty.
- 19) Hosté jsou žádáni, aby při odchodu z pokoje uzavřeli vodovodní kohoutky a vypnuli televizní přijímače a osvětlení.
- 20) Není vhodné ponechávat bez dozoru v pokoji nebo společných a společenských prostorách hotelu děti do deseti let.
- 21) Domáci zvířata mohou být v hotelu ubytována pouze se souhlasem ředitele nebo vedoucího ubytovacího úseku hotelu. Na požádání host předloží potvrzení o zdravotním stavu domácího zvířete.
- 22) V hotelu je doba nočního klidu od 22:00 hodin do 07:00 hodin. S ohledem na další hosty hotelu prosíme o její dodržování.
- 23) Ceník ubytování a služeb poskytovaných hotelem je k dispozici v recepci hotelu.
- 24) Host vyrovnává účet za ubytování a poskytnuté služby při ukončení pobytu v hotelu. V případě pobytu přesahujícího jeden týden se úhrada ubytování a služeb provádí v týdenních intervalech.
- 25) Hotel je oprávněn při příjezdu a ubytování hosta nebo v průběhu pobytu jej dle okolností požádat o poskytnutí garance úhrady pobytu a čerpání služeb. Garancí se rozumí: - předložení mezinárodní platební karty MC/EC, VISA, AX, Diners Club, JCB, EDC Maestro hosta za účelem zhotovení její kopie, kterou hotel hostu předá po vyrovnání hotelového účtu, - nebo složení zálohy v hotovosti ve výši odpovídající délce pobytu (cena ubytování zvýšená o 2.000,- CZK za noc), která bude zúčtována při odjezdu nebo v týdenních intervalech.
- 26) V pokojích ani ve společných a společenských prostorách hotelu se nesmí kouřit. Host může kouřit pouze v salóňku Luna, který se nachází nad recepcí a který je stavebně odděleným prostorem vyhrazeným ke kouření.
- 27) Při porušení zákazu kouření bude hostu účtována paušální částka ve výši 150,-EUR, uvedená v ceníku ubytování a služeb a na informační kartě na každém hotelovém pokoji, za náklady spojené s odstraněním veškerých následků přestoupení zákazu kouření.
- 28) Host je odpovědný za zaviněné způsobení škody na majetku hotelu.
- 29) Veškeré náměty a návrhy ke zlepšení hotelových služeb vedení hotelu uvítá.
- 30) V případě hrubého porušení tohoto ubytovacího řádu anebo dobrých mravů, přes výstrahu může vedení hotelu před uplynutím sjednané doby ubytování smlouvu o ubytování vypovědět bez výpovědní doby, tj. okamžitě ukončit.
- 31) Při nepředložení platného dokladu totožnosti, nevyplnění ubytovacího lístku, nebo neposkytnutí garance nemusí hotel hosta ubytovat.
- 32) Ubytovaní v zařízení ubytovatele je dovoleno pouze osobám, které nejsou postiženy infekčními nemocemi, nejsou pod vlivem návykových látek, nebo obtěžují zápachem, zanedbaným vzhledem či nedostatečnou hygienou.
- 33) Podávané potraviny obsahují alergeny. Informace o obsažených alergenech poskytne obsluha na vyžádání zákazníka.
- 34) Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů - V případě, že dojde mezi hostem a hotelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, ze smlouvy o ubytování nebo o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může host 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

- 35) Osobní údaje včetně jejich zvláštní kategorie sdělené hostem hotel jako správce zpracovává v rozsahu nezbytném pro naplnění smlouvy o ubytování nebo o poskytování služeb, v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, českými právními předpisy a Interním předpisem společnosti pro ochranu osobních údajů – GDPR.

Ing. Karel Doubek  
ředitel hotelu

V Praze dne 25. 5. 2018

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 1) Odpovědnost hotelu za eventuální vady poskytnutých služeb se řídí občanským zákoníkem a tímto reklamačním řádem.
- 2) Host, který si objednal službu, je oprávněn reklamovat její případné vadné poskytnutí.
- 3) V případě vady služby hotelem poskytnuté v oblasti ubytování reklamaci přijímá pracovník recepce a vyřizuje vedoucí ubytovacího úseku nebo jeho zástupce, podle povahy vady ihned, jinak do 3 pracovních dnů. Pokud vada souvisí s činností jiného subjektu než hotelu, je vedoucí ubytovacího úseku oprávněn reklamaci vyřídit písemně do 30-ti dnů.  
Je účelné a v zájmu hosta při reklamaci předložit doklady o objednání a provedení služby.  
Pokud to povaha reklamované vady vyžaduje, host při reklamaci předloží věc, u které vadné provedení služby vytýká.
- 4) V případě vady služby hotelem poskytnuté v oblasti stravování reklamaci přijímá obsluhující, který přijal od hosta objednávku. Reklamaci vyřizuje vedoucí směny.  
Reklamaci pokrmů a nápojů z důvodu měř a vah nebo jiných viditelných vad je třeba uplatnit před započetím konzumace.  
Reklamaci pokrmů a nápojů z důvodu jakosti nebo teploty je třeba uplatnit ihned po ochutnání.
- 5) Je-li reklamovaná vada odstranitelná, má host právo na její bezplatné odstranění.  
Podle povahy vady má případně host právo na poskytnutí bezvadné služby nebo na výměnu věci za věc bezvadnou.  
Je-li reklamovaná vada služby neodstranitelná, má host právo na přiměřenou slevu z ceny služby.
- 6) Reklamaci pokrmů a nápojů z důvodu měř a vah nebo teploty se řeší okamžitým odstraněním vady.  
Při reklamaci pokrmů a nápojů z důvodu jakosti nebo jiných viditelných vad je host oprávněn požadovat výměnu za pokrm nebo nápoj bezvadný.
- 7) Případné stížnosti na zaměstnance hotelu přijímá a vyřizuje ředitel hotelu a v jeho nepřítomnosti pracovník pověřený řízením hotelu.
- 8) Host může smlouvu o ubytování vypovědět před uplynutím sjednané doby. Pokud hotelu vznikne předčasným zrušením ubytování hosta prokazatelná škoda, které nemohl zabránit, může na hostu žádat její náhradu.
- 9) V případě, že dojde mezi hostem a hotelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, ze smlouvy o ubytování nebo o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může host 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
- 10) Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 25.5.2018. Tímto dnem pozbývá účinnosti stávající reklamační řád ze dne 15.3.2016.

Ing. Karel Doubek  
ředitel hotelu

V Praze dne 25.5.2018

# ACCOMMODATION RULES OF HOTEL ADRIA PRAHA

- 1) The hotel accommodates guests who present a valid means of identification at the hotel's reception desk upon arrival (passport, personal identification card). A guest from abroad over the age of fifteen years is obliged by the law concerning the sojourn of foreigners in the Czech Republic to complete an accommodation form.
- 2) The hotel provides accommodation only and solely in non-smoking rooms. All rooms are visibly marked as non-smoking areas.
- 3) At the reception a guest will receive a key card for his/her hotel room door and a hotel card with his/her name, room number and departure date.
- 4) The hotel provides and guarantees all guests the scope and quality of services stipulated by the hotel's classification.
- 5) Upon arrival to the hotel, the guest shows his/her hotel pass upon request.
- 6) Unless expressly agreed otherwise, the hotel reserves the reserved room on the day of the guest's arrival from 2pm to 6pm.
- 7) In extraordinary cases, the hotel may offer the guest accommodation other than those reserved if the price and quality of such accommodation do not differ significantly from the confirmed reservation.
- 8) Depending on the availability of the room, the hotel will confirm in the order, on request, accommodation in a barrier free room.
- 9) If the hotel has confirmed a reservation for accommodations in a one-bed room, the guest pays the price of the accommodations in the one-bed room even if he is placed in a room with multiple beds.
- 10) If the guest wishes to extend his/her accommodation, depending on the availability of the room, the hotel may put him/her in a different room due to a prior reservation.
- 11) Guests may deposit money, jewellery and other valuables worth the equivalent of CZK 80,000.00 or more in a safe at the hotel reception. For depositing money, jewellery and other valuables of a lower value guests have at their disposal a safe in their hotel room. The hotel operator will bear no responsibility for money, jewellery and other valuables not deposited subject to the above in the relevant safes.
- 12) The guest accepts visits in the hotel's social rooms. If the guest wishes to accept a visit in his room, he registers the visitor's name and his identification number and form of identification in the visitation book at the hotel's reception desk. When accepting visitors between 10 p.m. and 7 a.m., the guest pays an accommodations surcharge of 1000 CZK per person at the reception desk.
- 13) In the event of refusal to register the visitor in the visitation book or to pay the accommodations surcharge, the visitor may be escorted from the hotel.
- 14) If the guest becomes sick or is injured, the hotel provides medical assistance or transportation to the appropriate medical facility.
- 15) The guest vacates the room by 12:00 am on the day of departure. If he fails to do so, the hotel is authorized to charge him the price of another day of accommodations.
- 16) In the event of accommodation prior to 6am, the hotel charges the price of accommodation for the previous night.
- 17) The hotel room is equipped with all the appropriate facilities. The hotel requests its guests not to relocate these facilities and not to do breach the distribution networks.
- 18) For safety reasons, the guest may use only electrical personal-hygiene appliances in the room (electric shavers etc.) and for communication and work with data.
- 19) Guests are asked to turn off the water facets, television and lighting when leaving the room.
- 20) It is not appropriate to leave children under ten years of age unattended in the room or the common and social areas of the hotel.
- 21) Pets may be kept in the hotel only with the consent of the hotel manager or the accommodations department head. The guest will present confirmation of the pet's health upon request.
- 22) The night peace and quiet hours in the hotel are 10 p.m. to 7 a.m. Please consider other guests and kindly observe the rules during these hours.
- 23) The price list for accommodations and services provided by the hotel is available at the hotel reception desk.
- 24) A guest will settle his/her bill for accommodation and other provided services on the departure day.
- 25) The Hotel is entitled on the arrival and accommodation of a guest or in the course of his stay, according to circumstance, to request the provision of a guaranty of payment for accommodation and the use of services. A guaranty means:
  - Submission of an international payment card (MC/EC, VISA, AX, Diners Club, JCB, EDC Maestro) belonging to the guest for the purpose of making a copy of it, which the Hotel hands over to the guest when he settles the hotel bill,
  - Or the depositing of a cash payment in advance at a level corresponding to the length of the stay (the cost of accommodation increased by 2.000 CZK per night), which will be settled up on departure or at weekly intervals.
- 26) A no smoking rule applies in the rooms as well as in the common and social areas of the hotel. Guests are allowed to smoke only in the Luna lounge, which is located above the reception and is a structurally separate area designated for smoking.
- 27) If the no smoking rule is violated, the guest will be charged a lump sum of EUR 150.00 specified in the price list of accommodation and services and on the information card in each hotel room, to cover the costs connected with the elimination of all consequences of violating the no smoking rule.
- 28) The guest is liable for causing damage to hotel property.
- 29) All suggestions and recommendations for improving the hotel's services are welcomed by hotel management.
- 30) In the case of a gross violation of these accommodation rules or good morals, the hotel management may terminate the accommodation agreement immediately before the end of the arranged time of accommodation without the notice of termination, after giving the guest a warning.
- 31) In a case where the guest does not submit a valid proof of identity, does not fill in the accommodation form or does not provide guaranty the Hotel is not obliged to accommodate the guest.
- 32) Accommodation in the hotel facilities is allowed only for people who are not suffering from infectious diseases, are not under the influence of addictive substances or disturb other due to their dirtiness, odour, dishevelled appearance or insufficient hygiene.
- 33) The served meals contain allergens. Information about the allergens contained in the food will be provided by staff on request.
- 34) **Out-of court-settlement of consumer disputes**  
If a consumer dispute occurs between a guest and the hotel relating to a purchase agreement, accommodation or service agreements, which is not possible to successfully resolve amicably, the guest may file a proposal for an out-of court-settlement of such dispute with the designated entity handling out-of court-settlements of consumer disputes, which is the  
**Czech Trade Inspection Authority**  
*Central Inspectorate - Alternative Dispute Resolution Department*  
*Štěpánská 15, 120 00 Prague 2*  
*Email: adr@coi.cz*  
*Web: adr.coi.cz*
- 35) Personal data including their special categories communicated by the guest are processed by the hotel as the administrator at the extent essential for the performance of the accommodation or service agreements, in accordance with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council, Czech legal regulations and Internal Regulations of the Company for Protection of Personal Data – GDPR.

Ing. Karel Doubek  
General Manager

# COMPLAINTS PROCEDURE

- 1) The hotel's liability for potential defects in the provided services is governed by the civil code and these claims rules.
- 2) A guest who has ordered a service is entitled to lodge a complaint regarding its potentially defective provision.
- 3) If the accommodation service provided by the hotel is defective, a complaint may be lodged with the receptionist and will be dealt with by the accommodations department head or his representative, either immediately or within 3 working days, depending on the nature of the defect. If the defect is related to the services of a company other than the hotel, the reservations department head is authorized to deal with the claim in writing within 30 days. When lodging a complaint, it is advantageous and in the interest of the guest to present vouchers for the ordered services. If required by the nature of the defect, the guest must present the item for which he is lodging the service complaint upon making the claim.
- 4) If the food service provided by the hotel is defective, a complaint may be lodged with the server who accepted the order from the guest. The shift manager will deal with the complaint.  
Complaints about food and beverages regarding size and weight or other visible defects must be lodged prior to consumption. Complaints about food and beverages regarding quality or temperature must be lodged immediately after tasting.
- 5) If the defect can be eliminated, the guest is entitled to have it eliminated free of charge. Depending on the nature of the defect, the guest is entitled to faultless service or to exchange the item for a faultless one. If the defective service cannot be eliminated, the guest is entitled to a suitable discount from the price of the service.
- 6) Complaints about food and beverages regarding size, weight or temperature are to be resolved by immediately eliminating the defect. When lodging a complaint about food and beverages regarding quality or other visible defects, the guest is entitled to request an exchange for faultless food and beverage.
- 7) Potential complaints regarding hotel employees are accepted and dealt with by the hotel manager or, in his absence, by an employee in charge of hotel management.
- 8) A guest may terminate the accommodation agreement before the expiration of the agreed period. If as a result of the premature cancellation of the guest's accommodation the hotel incurs provable damages, which it could not have prevented, it can demand compensation for such from the guest.
- 9) These accommodation and complaints rules come into effect on May 25, 2018. From this day the existing accommodation and complaints rules dated March 15, 2016 will be null and void.

Ing. Karel Doubek  
General Manager

Prague, 25th of May 2018

# UNTERKUNFTSVERTRAG –

## UNTERKUNFTSORDNUNG DES HOTELS ADRIA PRAHA

- 1) Das Hotel übernachtet einen Gast, der bei der Ankunft im Hotel in der Rezeption einen gültigen Identitätsnachweis vorlegt (Reisepass, Personalausweis). Ausländische Gäste, die älter als 15 Jahre sind, müssen gemäß dem Ausländeraufenthaltsgesetz der Tschechischen Republik ein Unterkunftsblatt ausfüllen.
- 2) Das Hotel bietet nur und ausschließlich Nichtraucherzimmer. Alle Zimmer sind deutlich als Nichtraucherzimmer gekennzeichnet.
- 3) Der Gast erhält in der Rezeption die Karte des Türschlosses seines Zimmers und einen Hotelausweis mit seinem Namen, der Zimmernummer und dem Abreisetermin.
- 4) Das Hotel gewährt und sichert allen Gästen den entsprechenden Umfang und die Qualität der Dienstleistungen, die vom Niveau des Hotels bestimmt werden, zu.
- 5) Beim Betreten des Hotels weist sich der Gast auf Aufforderung mit der Hotellegitimation aus.
- 6) Falls es nicht ausdrücklich anders vereinbart wurde, reserviert das Hotel ein Zimmer am Ankunftsstag in der Zeit von 14 bis 18 Uhr.
- 7) Das Hotel kann in besonderen außergewöhnlichen Fällen dem Gast eine andere als die vereinbarte Unterkunft anbieten, falls sich die Qualität und der Preis nicht grundlegend von der bestätigten Bestellung unterscheiden.
- 8) Das Hotel bestätigt nach Betriebsmöglichkeiten und nach Wunsch in der Bestellung die Übernachtung in behindertengerechtem Zimmer.
- 9) Falls das Hotel in der Bestellung eine Unterkunft im Einbettzimmer bestätigt hat, zahlt der Gast den Preis für ein Einbettzimmer auch wenn er im Mehrbettzimmer übernachtet wird.
- 10) Bei Wunsch nach Verlängerung des Aufenthaltes kann der Gast nach Betriebsmöglichkeiten aus Gründen einer Reservierung auch in einem anderen Zimmer untergebracht werden.
- 11) Für das Aufbewahren von Geld, Schmuck und anderen Wertsachen in Höhe eines 80.000,-CZK überschreitenden Äquivalents steht dem Gast ein Sicherheitsfach in der Hotelrezeption zur Verfügung. Für das Aufbewahren von Geld, Schmuck und anderen Wertsachen geringeren Werts steht dem Gast ein Sicherheitsfach im Hotelzimmer zur Verfügung. Für Geld, Schmuck und andre Wertsachen, die nicht in den oben genannten Sicherheitsfächern abgelegt wurden, haftet der Hotelbetreiber nicht.
- 12) Der Gast empfängt Besuch in den Gemeinschaftsräumen des Hotels. Falls der Gast seinen Besuch auf dem Zimmer empfangen möchte, trägt er den Namen des Besuchs und die Nummer seines Identitätsausweises in das Besucherbuch an der Rezeption ein. Während der Zeit der Nachtruhe zwischen 22 Uhr und 7 Uhr bezahlt der Gast bei Aufnahme des Besuchs an der Rezeption eine Nachzahlung in der Höhe von 1.000,- CZK pro Person.
- 13) Im Falle der Verweigerung des Eintrags in das Besucherbuch oder der Bezahlung der Unterkunftsnachzahlung kann der Besuch des Hotels verwiesen werden.
- 14) Bei Erkrankung oder Verletzung des Gastes stellt das Hotel die Gewährung von ärztlicher Hilfe sicher, gegebenenfalls die Überführung in die entsprechende medizinische Einrichtung.
- 15) Am Abfahrtstag verlässt der Gast sein Zimmer bis 12:00 Uhr. Falls er dies nicht tut, ist das Hotel berechtigt ihm den Preis für einen weiteren Unterkunftsstag zu berechnen.
- 16) Im Falle der Übernachtung vor 6 Uhr morgens berechnet das Hotel den Unterkunftspreis für die vorhergehende Nacht.
- 17) Das Hotelzimmer ist mit der entsprechenden Einrichtung ausgestattet. Das Hotel bittet seine Gäste die Einrichtung nicht umzustellen, keine wie auch immer gerichteten Eingriffe im Verteilernetz durchzuführen.
- 18) Der Gast darf im Zimmer aus Sicherheitsgründen nur elektrische Geräte zu seiner persönlichen Hygiene, zur Kommunikation und Datenverarbeitung verwenden.
- 19) Die Gäste werden aufgefordert beim Verlassen des Zimmers die Wasserhähne zu schließen und den Fernseher und die Beleuchtung auszuschalten.
- 20) Es ist nicht günstig Kinder unter zehn Jahren ohne Aufsicht auf den Hotelzimmern und in den Gemeinschaftsräumen des Hotels zu lassen.
- 21) Haustiere können nur mit Zustimmung des Direktors oder des Leiters des Unterkunftsgebietes im Hotel untergebracht werden. Auf Aufforderung legt der Gast eine Bestätigung über den Gesundheitszustand des Haustieres vor.
- 22) In Hotel ist von 22:00 Uhr bis 07:00 Uhr Nachtruhe. Wir bitten mit Rücksicht auf die weiteren Hotelgäste um ihr Einhalten.
- 23) Die Preisliste, der vom Hotel angebotenen Unterkünfte und Dienstleistungen steht in der Hotelrezeption zur Verfügung.
- 24) Der Gast bezahlt die Rechnung für die Übernachtung und weitere Leistungen bei Beendigung seines Hotelaufenthalts.
- 25) Das Hotel ist berechtigt bei Ankunft und Unterbringung eines Gastes oder im Laufe seines Aufenthaltes diesen nach den Umständen um die Gewährleistung einer Garantie für die Begleichung des Aufenthaltes und die Inanspruchnahme der Dienstleistungen zu bitten. Unter Garantie versteht sich: -die Vorlage einer internationalen Kreditkarte MC/EC, VISA, AX, Dinners Club, JCB, EDC Maestro des Gastes zum Zwecke der Anfertigung einer Kopie derselben, welche das Hotel dem Gast nach Begleichung der Hotelrechnung übergibt, - oder die Hinterlegung einer Anzahlung in bar in der Höhe der entsprechenden Aufenthaltsdauer (Unterkunftspreis plus 2.000,- CZK pro Nacht), welche bei der Abfahrt oder in wöchentlichen Intervallen abgerechnet wird.
- 26) In den Zimmern und in allen Gemeinschaftsräumen des Hotels ist Rauchen verboten. Rauchen ist nur im baulich abgetrennten, über der Rezeption liegenden Salon Luna erlaubt.
- 27) Bei Verletzen des Raucherverbots wird dem Gast ein Pauschalbetrag in Höhe von 150,-EUR, der in der Preisliste für die Übernachtungen und auf der Informationskarte in jedem Hotelzimmer aufgeführt ist, für die mit der Beseitigung aller Folgen der Verletzung des Raucherverbots verbundenen Kosten, berechnet.
- 28) Der Gast ist für die verschuldete Schadensverursachung am Eigentum des Hotels verantwortlich.
- 29) Jedwede Anregungen und Vorschläge zur Verbesserung der Hoteldienstleistungen begrüßt die Hotelleitung.
- 30) Bei einer groben Verletzung dieser Übernachtungsordnung oder guten Benehmens trotz Annahmung, kann die Hotelleitung den Übernachtungsvertrag vor Ablauf der vereinbarten Zeit ohne Kündigungsfrist, d.h. fristlos beenden.
- 31) Bei Nichtvorlage eines gültigen Identitätsausweises, Nichtausfüllen des Unterkunftsblattes oder Nichtgewährleistung einer Garantie muss das Hotel den Gast nicht einquartieren.
- 32) Die Übernachtung in den Einrichtungen des Betreibers ist nur Personen erlaubt, die keine Infektionskrankheiten haben, nicht unter Einfluss von Suchtmitteln stehen oder durch Smutz, Geruch, vernachlässigtes Aussehen oder unzureichende Hygiene belästigen.
- 33) Die gereichten Lebensmittel enthalten die Allergene. Informationen über enthaltene Allergene gibt das Personal auf Verlangen des Kunden.
- 34) **Außergerichtliche Lösung von Verbraucherstreiten**  
Falls zwischen Gast und Hotel ein Verbraucherstreit aus einem Kaufvertrag oder einem Vertrag über die Unterbringung oder einem Leistungsvertrags entsteht, der nicht durch gemeinsame Einigung gelöst werden kann, kann der Gast einen Entwurf auf außergerichtliche Lösung dieses Streits beim dafür bestimmten Subjekt einreichen. Das dafür bestimmte Subjekt ist die:

- 35) Die vom Gast übergebenen personenbezogenen Daten inkl. ihrer Sonderkategorie verarbeitet das Hotel als Verwalter im notwendigen Umfang für die Erfüllung des Vertrags über die Unterbringung oder der Leistungserbringung gemäß Richtlinie des Europäischen Parlaments und Rats (EU) 2016/679 - Datenschutz-Grundverordnung - und Interner Vorschrift für den Schutz personenbezogener Daten.

Prag, den 25. 5. 2018

Ing. Karel Doubek  
Hoteldirektor

## **REKLAMATIONSORDNUNG** **DES HOTELS ADRIA PRAHA**

- 1) Die Haftung des Hotels für eventuelle Mängel der angebotenen Dienstleistungen richtet sich nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch und dieser Reklamationsordnung.
- 2) Ein Gast, der sich Dienstleistungen bestellt hat, ist berechtigt deren eventuelle mangelhafte Gewährung zu reklamieren.
- 3) Im Falle von Mängeln bei vom Hotel im Unterkunfts Bereich gewährten Dienstleistungen nimmt der Rezeptionsmitarbeiter diese auf und der Leiter des Unterkunfts Bereichs oder sein Vertreter erledigen diese, je nach Charakter der Mängel sofort, sonst innerhalb von 3 Arbeitstagen. Falls der Mangel mit der Tätigkeit eines anderen Subjekts als der des Hotels zusammenhängt, ist der Leiter des Unterkunfts Bereichs berechtigt die Reklamation innerhalb von 30 Tagen schriftlich zu erledigen.  
Es ist zweckmäßig und im Interesse der Gastes bei der Reklamation schriftliche Unterlagen der Bestellung und Durchführung der Dienstleistung vorzulegen. Falls der Charakter des Reklamationsmangels dies erfordert, legt der Gast die Sache, die die mangelhafte Durchführung der Dienstleistung betrifft, vor.
- 4) Im Falle von Mängeln bei vom Hotel im Verpflegungsbereich gewährten Dienstleistungen nimmt der Bedienende, der die Bestellung vom Gast aufgenommen hat, die Reklamation entgegen. Die Reklamation wird vom Schichtleiter erledigt.  
Die Reklamation von Speisen und Getränken aufgrund der Maße und des Gewichts oder bei anderen ersichtlichen Mängeln muss vor der Konsumierung geltend gemacht werden.  
Die Reklamation von Speisen und Getränken aufgrund der Qualität oder Temperatur muss sofort nach dem Kosten geltend gemacht werden.
- 5) Falls der reklamierte Mangel beseitigt werden kann, hat der Gast Anspruch auf dessen kostenlose Beseitigung.  
Je nach Charakter des Mangels hat der Gast gegebenenfalls das Recht auf kostenlose Gewährung der Dienstleistung oder auf den Austausch der Sache gegen eine Sache ohne Mangel.  
Falls der reklamierte Mangel der Dienstleistung nicht beseitigt werden kann, hat der Gast das Recht auf einen angemessenen Preisnachlass des Dienstleistungspreises.
- 6) Die Reklamation von Speisen und Getränken aufgrund der Maße und des Gewichts wird durch die sofortige Beseitigung des Mangels erledigt.  
Bei der Reklamation von Speisen und Getränken aufgrund der Qualität oder Temperatur oder bei anderen ersichtlichen Mängeln ist der Gast berechtigt einen Austausch gegen einen Speise oder ein Getränk ohne Mangel zu fordern.
- 7) Eventuelle Beschwerden über Beschäftigte des Hotels nimmt der Hoteldirektor entgegen und erledigt diese und in seiner Abwesenheit der mit der Leitung des Hotels betraute Mitarbeiter.
- 8) Der Gast kann den Übernachtungsvertrag vor Ablauf der vereinbarten Dauer kündigen. Falls dem Hotel durch das vorzeitige Beenden des Aufenthalts ein nachweislicher, nicht zu vermeidender Schaden entsteht, kann es vom Gast dessen Ersatz verlangen.
- 9) Diese Übernachtungs- und Reklamationsordnung tritt am 25.5.2018 in Kraft. An diesem Tag verliert die bisherige Übernachtungs- und Reklamationsordnung vom 15.3.2016 ihre Gültigkeit.

Ing. Karel Doubek  
Hoteldirektor

Prag, den 25.5. 2018

**ДОГОВОР О ПРОЖИВАНИИ –**  
**ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**  
**ADRIA PRAHA, Г. ПРАГА**

- 1) Клиенты, прибывшие в гостиницу, размещаются по предъявлении действующего удостоверения личности (заграничного или внутреннего паспорта) администрации гостиницы. Иностранные клиенты старше пятнадцати лет обязаны на основании Закона «О пребывании иностранцев в Чешской Республике» заполнить карточку размещения.
- 2) Гостиница предлагает размещение только в номерах для некурящих. Все номера помечены видимой эмблемой, запрещающей курение.
- 3) Клиент в администрации получает карточку от двери своего номера и гостиничное удостоверение со своим именем, номером комнаты и датой выбытия.
- 4) Гостиница предоставляет и гарантирует всем клиентам соответствующий объём и качество услуг, определяемые уровнем гостиницы.
- 5) При входе в гостиницу клиенты по требованию администрации предъявляют гостиничный паспорт.
- 6) Если определённо не оговорено иное, администрация гостиницы бронирует заказанный номер в день прибытия клиента с 14:00 до 18:00.
- 7) В особых исключительных случаях администрация может предложить размещение, отличное от оговоренного, которое по цене и качеству существенно не отличается от подтверждённого заказа.
- 8) По мере своих производственных возможностей гостиница по требованию при заказе номера подтверждает выделение безбарьерного номера.
- 9) Клиенты, подтвердившие при заказе размещение в одноместном номере, оплачивают стоимость размещения в одноместном номере и в случае их размещения в номере с большим количеством мест.
- 10) Клиентов, желающих продлить срок проживания, гостиница в зависимости от своих производственных возможностей может разместить в другом номере в связи с занятостью предыдущего.
- 11) Для хранения денег, ювелирных изделий и других ценностей, стоимость которых превышает эквивалент 80 000,00 CZK, к услугам клиентов предлагается сейф в администрации гостиницы. Для хранения денег, ювелирных изделий и других ценностей меньшей стоимости в распоряжении клиентов имеются сейфы в гостиничных номерах. За деньги, ювелирные изделия и прочие ценности, не помещённые на хранение в соответствующие сейфы согласно вышеуказанному, администрация гостиницы ответственности не несёт.
- 12) Клиенты принимают посетителей в помещениях для общественных мероприятий. Клиенты, желающие принять посетителя в своём номере, вносят в журнал учёта посетителей, находящийся в администрации гостиницы, имя посетителя, тип и номер его удостоверения личности. В случае принятия посетителей в ночное время (с 22:00 до 07:00) клиенты вносят в администрации доплату за размещение в размере 1 000,- чешских крон за 1 человека.
- 13) В случае отказа клиента выполнить запись в журнале учёта посетителей или внести доплату за размещение администрация имеет право выдворить посетителя из гостиницы.
- 14) В случае заболевания или травмы клиента гостиница обеспечивает медицинскую помощь, а при необходимости – его перевозку в соответствующее медицинское учреждение.
- 15) В день отбытия клиенты обязаны освободить номер до 12:00, в противном случае администрация имеет право включить в предъявляемый им счёт стоимость размещения за следующий день.
- 16) При размещении в номере до 06:00 в счёт включается стоимость проживания за предыдущую ночь.
- 17) Гостиничные номера полностью обставлены надлежащим образом. Администрация просит клиентов не перемещать обстановку номеров и не осуществлять никаких вмешательств в распределительные сети.
- 18) По соображениям безопасности клиентам разрешается пользоваться в номерах только теми электроприборами, которые предназначены для их личной гигиены, связи и работы с данными.
- 19) Убедительно просим клиентов: уходя из номера, закрывайте водопроводные краны, выключите телевизор и освещение.
- 20) Не рекомендуется оставлять без присмотра в номерах или помещениях для общественных мероприятий детей до десяти лет.
- 21) Размещение домашних животных в гостинице разрешается только с согласия директора или заведующего отделом размещения. По требованию администрации клиент обязан предъявить справку о состоянии здоровья домашнего животного.
- 22) Время ночного режима в гостинице – с 22:00 до 07:00. Просим уважительно относиться к другим клиентам и соблюдать тишину.
- 23) С прейскурантом размещения и услуг, предоставляемых гостиницей, вы можете ознакомиться в администрации гостиницы.
- 24) Клиенты производят расчёты за проживание и оказанные услуги при выбытии из гостиницы.
- 25) Администрация гостиницы имеет право при прибытии и размещении клиента или в любое время в течение его проживания потребовать от него предоставления гарантии оплаты проживания и пользования услугами, если в этом возникнет необходимость. Под гарантией имеется в виду предъявление международной платёжной карточки клиента MC/EC, VISA, AX, Dinners Club, JCB, EDC Maestro для снятия с неё копии, которую администрация возвращает клиенту после оплаты гостиничного счёта, или внесение залога наличными в сумме, соответствующей продолжительности размещения (стоимость размещения с надбавкой 2 000,- CZK за ночь), с расчётом при отбытии или в недельных интервалах.
- 26) В гостиничных номерах, в помещениях общего пользования и в общественных помещениях гостиницы курить запрещено. Гости могут курить лишь в салоне «Луна», расположенном над стойкой администратора, данный салон отделен от остальных помещений гостиницы.
- 27) За нарушение запрета на курение с клиента взимается паушальная сумма в размере 150,00 евро, указанная в прейскуранте размещения и услуг, а также на информационной карточке в каждом гостиничном номере, в счёт покрытия расходов, связанных с устранением всех последствий нарушения запрета на курение.
- 28) Клиент несёт ответственность за ущерб, причинённый имуществу гостиницы по его вине.
- 29) Администрация гостиницы приветствует любые инициативы и предложения по улучшению гостиничных услуг.
- 30) Если клиент, невзирая на предупреждение, грубо нарушает настоящие Правила проживания или правила приличия, администрация гостиницы может расторгнуть договор размещения без предварительного уведомления до истечения оговоренного срока, то есть немедленно аннулировать договор.
- 31) Клиентам, не предъявившим удостоверение личности, не заполнившим карточку размещения или не предоставившим гарантию, администрация имеет право отказать в размещении.
- 32) Проживание в учреждении по размещению разрешается только лицам, не страдающим инфекционными заболеваниями, не находящимся под воздействием наркотических веществ, не беспокоящим других проживающих грязью, вонью, запущенной внешностью и недостаточной санитарией.
- 33) Подаваемые пищевые продукты содержат аллергены. Информацию об аллергенах обслуживающий персонал предоставит по требованию заказчика.
- 34) **Внесудебное урегулирование потребительских споров**  
В случае возникновения потребительского спора между гостем и гостиницей по договору купли-продажи, по договору о проживании или по договору о предоставлении услуг, когда противоречия не удастся устранить по договоренности сторон, гость вправе подать предложение на внесудебное решение спора в определенный субъект внесудебного решения споров, которым является:

**Чешская торговая инспекция**

*Центральное управление – отдел ADR*

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.cz

Сайт: adr.coi.cz

- 35) Персональные данные, включая особые категории персональных данных, сообщенные гостем, гостиница обрабатывает в объеме, необходимом для реализации договорных отношений согласно договору о предоставлении жилья или договору о предоставлении услуг, в соответствии с Директивой Европейского парламента и Совета (ЕС) № 2016/679, чешским законодательством и Внутренней инструкцией компании в области защиты персональной информации – GDPR.

г. Прага, 25.5. 2018 г.

Инженер Карел Доубек, Директор гостиницы

## **ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

1. Ответственность администрации гостиницы за возможные недостатки предоставляемых услуг регулируется Гражданским кодексом и настоящим Порядком предъявления претензий.
2. Клиент, заказавший услугу, имеет право предъявить претензии в случае её неудовлетворительного качества.
3. В случае неудовлетворительного качества услуги, предоставляемой гостиницей в области размещения, претензии принимаются сотрудником администрации и рассматриваются заведующим отделом размещения или его заместителем незамедлительно, если характер недостатка требует этого, в остальных случаях – в течение трёх рабочих дней. Если претензия связана с деятельностью субъекта, не относящегося к гостинице, заведующий отделом размещения имеет право рассмотреть претензию и дать письменный ответ в 30-дневный срок. Если характер недостатка требует этого, клиент обязан предъявить предмет, являющийся объектом претензии по поводу неудовлетворительного качества услуг.
4. В случае неудовлетворительного качества услуги, предоставляемой гостиницей в области питания, претензии принимаются сотрудником, принявшим от клиента заказ, и рассматриваются начальником смены. Претензии, касающиеся количества, массы и прочих видимых недостатков кулинарных изделий и напитков, следует предъявить до начала их потребления. Претензии, касающиеся качества и температуры кулинарных изделий и напитков, следует предъявить безотлагательно после дегустации.
5. Если недостаток, являющийся объектом претензии, подлежит устранению, клиент имеет право на его бесплатное устранение. В зависимости от характера недостатка клиент имеет право на предоставление услуги удовлетворительного качества или на замену предмета другим предметом удовлетворительного качества. В случае невозможности устранения недостатка клиент имеет право на соответствующую скидку со стоимости услуги.
6. Претензии, касающиеся количества, массы и температуры кулинарных изделий и напитков, подлежат урегулированию путём незамедлительного устранения недостатка. В случае предъявления претензии по поводу качества или других видимых недостатков кулинарных изделий и напитков клиент имеет право требовать замены кулинарного изделия или напитка другим, удовлетворяющим по качеству.
7. Жалобы на работников гостиницы принимаются и рассматриваются директором гостиницы, а в его отсутствие – сотрудником, уполномоченным руководить гостиницей.
8. Клиент может расторгнуть договор размещения до истечения оговоренного срока. Если гостиница вследствие досрочного выбытия клиента понесёт доказуемые непредотвратимые убытки, она может требовать от клиента их возмещения.
9. Настоящие Правила проживания и рекламации вступают в силу с 25. 05. 2018 г. С указанной даты утрачивают силу предыдущие Правила проживания и рекламации от 15. 03. 2016 г.

г. Прага, 25.05. 2018 г.

Инженер Карел Доубек  
Директор гостиницы