

1. Tento ubytovací poriadok je neoddeliteľnou súčasťou **zmluvy o ubytovaní v zmysle § 754 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení** (ďalej aj len ako „*Občiansky zákonník*“), k uzatvoreniu ktorej dochádza medzi Vami ako klientom a prevádzkovateľom/ubytovateľom 2R Invest, s.r.o. (ďalej aj len ako „*prevádzkovateľ*“ alebo „*ubytovateľ*“). Ubytovací poriadok je zverejnený na internetovej stránke [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk). Pred nástupom na pobyt klient potvrdzuje, že bol s týmto ubytovacím poriadkom oboznámený a zaväzuje sa ho dodržiavať.
2. Klient, ktorý si prenájme apartmán sa zaväzuje, že bude dodržiavať tento ubytovací poriadok ubytovacieho zariadenia – apartmánového domu nachádzajúceho sa na Zochovej ulici č. 4 v Bratislave.
3. Ubytovateľ poskytuje klientovi služby minimálne v rozsahu a v kvalite určenej vyhláškou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 419/2001 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried, pre kategóriu apartmánový dom.
4. Ubytovateľ môže kedykoľvek vyzvať klienta na úhradu depozitu (kaucie) vo výške 100,- EUR, z ktorého sa je ubytovateľ oprávnený čerpať v prípade porušenia ubytovacieho poriadku, v prípade vzniku škody spôsobenej klientom alebo inej poplatkovej povinnosti klienta podľa tohto ubytovacieho poriadku. Uhradený depozit ubytovateľ použije na úhradu zmluvnej pokuty, poplatku, škody alebo na úhradu akýchkoľvek nákladov vzniknutých na strane ubytovateľa v dôsledku konania klienta.
5. Za účelom ubytovania je klient povinný poskytnúť ubytovateľovi platný, vládou alebo príslušným orgánom vydaný preukaz totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas). Všetky podrobnosti o poskytovaní dokladov a osobných informácií obsahuje osobitný dokument – **Pravidlá spracovania a ochrany osobných údajov spoločnosti 2R Invest s.r.o.**, ktoré sú klientovi k dispozícii **na webovej stránke [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk)** alebo priamo v apartmáne kedykoľvek k nahliadnutiu z vnútornej strany vchodových dverí v každom apartmáne alebo vo vstupnej chodbe apartmánu (ďalej aj len ako „*Pravidlá spracovania a ochrany osobných údajov*“).
6. Na základe objednaného ubytovania sa klient môže v deň príchodu ubytovať v čase od 15.00 hod. do 24.00 hod. (**check-in**), ak nie je vopred dohodnuté inak.
7. Klient, ktorý má objednaný apartmán, po príchode do ubytovacieho zariadenia si vyzdvihne kľúče od apartmánu v schránke zabezpečenej kódom.
8. V prípade, že klient nenastúpi na pobyt najneskôr do 24.00 hod. bez predchádzajúceho informovania ubytovateľa o neskoršom nástupe na pobyt, je prevádzkovateľ oprávnený poskytnúť klientom rezervovanú izbu/izby iným klientom na využitie. Klientovi nevzniká právo na vrátenie ním zaplatenej ceny pobytu, ani na inú finančnú či nefinančnú náhradu, ani náhradné plnenie či náhrada škody.
9. Klient používa apartmán počas doby, na ktorú znela písomne alebo elektronicky zaslaná objednávka.
10. Klient má právo využívať všetko príslušenstvo a zariadenie prenajatého apartmánu a spoločných priestorov apartmánového domu. Klient je povinný predchádzať nebezpečenstvu poškodenia apartmánového domu a apartmánu a ich vybavenia, predchádzať vzniku požiaru a je povinný zbytočne neplytvat' elektrickou energiou po celú dobu ubytovania. Klient nie je oprávnený kľúč od apartmánu do dispozície akejkoľvek tretej osobe, pričom porušenie tejto povinnosti sa bude považovať za hrubé porušenie ubytovacieho poriadku v zmysle § 759 ods. 2 Občianskeho zákonníka (bod 35 tohto ubytovacieho poriadku).
11. V deň dohodnutého odchodu je klient povinný uvoľniť apartmán do 10.00 hod., ak nie je dohodnuté inak. Čas odubytovania môže byť na žiadosť klienta predĺžený, najviac do 12.00 hod. Ak klient nedodrží čas odubytovania sa (**check-out**), môže mu byť účtovaný ďalší deň ubytovania v plnej výške, ako aj prípadné náklady spojené so zabezpečením alternatívneho ubytovania po ňom prichádzajúcich hostí.
12. Pri odchode z apartmánu je klient povinný uzavrieť vodovodné uzávery, vypnúť elektrické spotrebiče, klimatizácie a zhasnúť osvetlenie miestností, uzatvoriť okná, uzamknúť apartmán a pri odchode ponechať kľúče v boxe, z ktorého si ich vyzdvihol pri príchode. Po založení kľúčov do boxu je klient povinný nastaviť na číselníku 0000. Pri každom jednotlivom opustení apartmánu je klient povinný skontrolovať, že sú všetky energie a spotrebiče vypnuté, je povinný uzatvoriť okná ako aj apartmán, a to z dôvodu zabráneniu vzniku škody na vnesených a odložených veciach. Klient nie je oprávnený ponechávať si v izbe cennosti s hodnotou nad 1.000,- EUR, pričom porušenie tejto povinnosti sa bude považovať za hrubé porušenie ubytovacieho poriadku v zmysle § 759 ods. 2 Občianskeho zákonníka (bod 35 tohto ubytovacieho poriadku). Klient nie je oprávnený ponechávať si cennosti vo vozidlách zaparkovaných v garáži apartmánového domu.
13. Ak po odubytovaní klienta sa budú na jeho izbe nachádzať akékoľvek zabudnuté osobné veci, uloží ich a uschováva ich označené najbližších 30 dní a súčasne kontaktuje klienta prostredníctvom ubytovacieho systému (e-mailom), s cieľom vyriešiť vzniknutú situáciu. Zasielanie tohto druhu vecí klientom bude

- vykonané na jeho vlastné náklady. Likvidácia nájdenej uskladnenej veci bude realizovaná na základe písomného vyjadrenia klienta alebo po uplynutí uvedenej lehoty 30 dní.
14. Vo vlastnom záujme si klient pred obsadením apartmánu prekontroluje stav a funkčnosť zariadenia apartmánu a prípadné poruchy a nedostatky ihneď nahlási ubytovateľovi na telefónnom čísle: **+421 908 080 809**, alebo email: [citycastle@citycastle.sk](mailto:citycastle@citycastle.sk). Klient súhlasí s tým, že počas celej doby trvania ubytovania má za účelom vykonania svojich pracovných alebo služobných povinností právo do jeho apartmánu vstúpiť chýzná, údržbár, prípadne správca, manažér zariadenia, alebo vlastník budovy.
  15. Ubytovateľ nezodpovedá za prípadné nehody alebo konflikty medzi ubytovanými klientmi, ale v rozsahu zákonných možností urobí nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie poriadku a pokoja v ubytovacích a spoločných priestoroch.
  16. V apartmáne môže klient prijímať iba vopred nahlásené návštevy, ktoré ubytovateľ v písomnej komunikácii odsúhlasí a to len po dobu od 10 hod. do 18 hod. Za každú neohlásenú návštevu mimo tu uvedených návštevých hodín je účtovaná suma vo výške 20,-EUR za každú osobu a deň porušenia návštevých hodín.
  17. Klient nesmie premiestňovať zariadenie, nábytok, vykonávať opravy, úpravy alebo akékoľvek iné zásahy do zariadenia apartmánu, televízneho prijímača, prípadne do elektrickej siete alebo inej inštalácie v apartmáne alebo v spoločných priestoroch.
  18. V čase od 22:00 hod. do 06:00 hod. je klient povinný dodržiavať v apartmánovom dome nočný kľud. Počas jeho trvania správanie klienta nesmie rušiť ostatných klientov apartmánového domu alebo iných osôb užívajúcich nehnuteľnosť, v ktorom sa apartmánový dom nachádza. V apartmánovom dome v tomto časovom intervale platí zákaz napr. hlasného spevu, výrazná hlasitosť televízie, krik, atď., a to nielen v apartmánoch ale aj v spoločných priestoroch apartmánového domu.
  19. V apartmánoch a na chodbách apartmánového domu sa klient vo všeobecnosti nesmie správať hlučne, zabávať sa, nahlas počúvať rozhlasový alebo televízny program, alebo iným spôsobom rušiť ostatných hostí ubytovacieho zariadenia. V budove sa nachádza monitor hlučnosti Noise indoor sensore, ktorý zaznamenáva hlučnosť v interiéri. Pri prekročení prípustnej hodnoty hluku určenej všeobecne záväzným právnym predpisom (vyhláska Ministerstva zdravotníctva SR č. 549/2007 Z .z. o prípustných hodnotách hluku, infrazvuku a vibrácií a o požiadavkách na objektivizáciu hluku, infrazvuku a vibrácií v životnom prostredí) bude klient upozornený ubytovateľom na okamžité odstránenie tohto stavu. Opakované porušenie zákazu hlučnosti sa považuje za hrubé porušenie ubytovacieho poriadku (viď bod 35).
  20. Celá budova apartmánového domu je nefajčiarska, vrátane apartmánov, balkónov a spoločných priestorov. Takisto platí v celej budove zákaz používania akýchkoľvek návykových látok a skladovania toxických látok.
  21. Z bezpečnostných dôvodov **deti do 10 rokov** nie je povolené ponechávať bez dozoru dospelých v apartmánoch, na chodbách, v garáži a v ostatných spoločných priestoroch apartmánového domu.
  22. V apartmánovom dome sa nepovoľuje vstup a ubytovanie zvierat.
  23. Klientom sa nepovoľuje vstup do záhrady a užívanie záhrady prislúchajúcej k apartmánovému domu nachádzajúcej sa na prízemí apartmánového domu. V prípade, ak klient vstupuje do garáže a využíva garáž na zaparkovanie motorového vozidla, berie na vedomie, že v garáži je zakázané parkovanie motorových vozidiel s pohonom LPG, CNG alebo LNG. Zároveň je zakázané v garáži uskladňovať akékoľvek hnutelné veci; garáž slúži výlučne a len za účelom parkovania motorových vozidiel klientov. Porušenie povinností uvedených v tomto bode sa považuje za hrubé porušenie ubytovacieho poriadku v zmysle § 759 ods. 2 Občianskeho zákonníka (bod 35 tohto ubytovacieho poriadku).
  24. V celej budove apartmánového domu nie je dovolené robiť zmeny na zariadení, zásahy do elektrickej a inej inštalácie. V objekte, a osobitne v apartmáne, klientovi nie je povolené používať vlastné elektrické ani plynové spotrebiče. Toto nariadenie sa netýka elektrických spotrebičov slúžiacich k osobnej hygiene klienta (holiace strojčeky, sušiče vlasov, nabíjačky na bežné spotrebné elektrické prístroje a pod.).
  25. V prípade vzniku požiaru je klient povinný neodkladne kontaktovať ohlasovňu požiarov a riadiť sa pokynmi požiarnej poplachových smerníc a požiarneho evakuačného plánu. V prípade príchodu hasičskej jednotky pokynmi veliteľa zásahu. V prípade neoprávneného aktivovania hlásiča požiaru je klient povinný uhradiť poplatok vo výške 1.000,-EUR a súčasne je povinný uhradiť všetky náklady spojené s výjazdom záchranných zložiek, škodu na majetku ubytovateľa, ako aj akékoľvek náhrady nákladov uplatňované inými klientmi ubytovateľa vzťahujúce sa na daný incident. Za neoprávnené aktivovanie hlásiča požiaru sa považuje aj spustenie dymového hlásiča požiaru z dôvodu porušenia zákazu fajčenia v apartmáne alebo kdekoľvek v apartmánovom dome.
  26. Všetky spoločné priestory – chodby, výťah, garáže sú snímané kamerovým systémom. Prevádzkovateľom kamerového systému je prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia spoločnosť 2R Invest s.r.o., Zochova 4, 811 03 Bratislava – mestská časť Staré Mesto kontakt: +421 908 080 809, alebo email: [citycastle@citycastle.sk](mailto:citycastle@citycastle.sk). Osobné údaje, ktoré sa spracovávajú prostredníctvom kamerového systému sa spracovávajú výlučne na účely oprávnených záujmov prevádzkovateľa – ochrana majetku prevádzkovateľa a klientov zariadenia a bezpečnosť klientov počas ich pobytu. Údaje sa spracovávajú na základe čl. 6 ods.1

- písm. b) a f) všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov. Osobné údaje sa archivujú počas 7 dní, následne sa automaticky vymazávajú. V podobe videozáznamu sa poskytnú na základe požiadavky orgánom činným v trestnom konaní alebo iným oprávneným štátnym orgánom (napr. súdu).
27. Za všetky škody spôsobené na majetku ubytovateľa zodpovedá klient podľa predpisov platných na území Slovenskej republiky ku dňu porušenia povinnosti klienta.
  28. Za stratu kľúča od apartmánu, jeho poškodenia (alebo poškodenia zámku) je účtovaný poplatok 100,- EUR.
  29. Posteľná bielizeň sa v zariadení vymieňa po odchode každého klienta, pri dlhšom pobyte raz za týždeň, alebo na základe požiadavky klienta za poplatok.
  30. Upratovanie sa v spoločných priestoroch vykonáva denne alebo podľa potreby. Apartmány sa upratujú vždy po odchode klienta, alebo na požiadanie klienta za poplatok vo výške 20,-EUR.
  31. Klient je povinný udržiavať apartmán v čistote a po sebe vždy umyť riad.
  32. Osobné údaje o klientovi v rozsahu meno, priezvisko, dátum narodenia, trvalé bydlisko, číslo dokladu totožnosti, sa zapisujú do knihy hostí. Klient je povinný vypísať a vlastnoručne podpísať formulár (ďalej aj len ako „*formulár*“) nachádzajúci sa v každom apartmáne na jedálenskom stole, ktorý obsahuje údaje nevyhnutné pre poskytnutie ubytovacích služieb klientovi, prípadne ďalšie údaje, ktoré sú nevyhnutné na plnenie si povinností prevádzkovateľa v zmysle Pravidiel spracovania a ochrany osobných údajov. Klient sa zaväzuje pred vyplnením formulára v zmysle tohto bodu oboznámiť sa s týmto ubytovacím poriadkom a s Pravidlami spracovania a ochrany osobných údajov, nakoľko podpisom formulára prehlasuje, že sa s tu uvedenými dokladmi oboznámil. Dokumenty v zmysle tohto bodu sú klientovi k dispozícii v slovenskom a v anglickom jazyku.
  33. Ubytovateľ nie je oprávnený podávať tretím osobám akékoľvek informácie a údaje o ubytovaných klientoch, vrátane telefónneho čísla a emailovej adresy (s výnimkou príslušníkov polície po ich legitimovaní sa a preukázaní opodstatnenosti žiadosti o poskytnutie osobných údajov) ani povoliť návštevu klienta bez jeho súhlasu.
  34. **Tento ubytovací poriadok je k dispozícii klientom z vnútornej strany vchodových dverí v každom apartmáne alebo vo vstupnej chodbe apartmánu na internetovej stránke [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk).**
  35. Klient, jeho návšteva alebo sprievod, sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto ubytovacieho poriadku ako aj všeobecné morálne a spoločenské pravidlá obvyklé na území Slovenskej republiky.
  36. V prípade hrubého porušenia ubytovacieho poriadku, vzniku škody na majetku ubytovateľa alebo inej situácii ohrozujúcej život, zdravie alebo majetok tretích osôb, je ubytovateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy o ubytovacích službách podľa § 759 ods. 2 Občianskeho zákonníka ešte pred uplynutím dohodnutého času pobytu, okamžite pozastaviť poskytovanie všetkých svojich služieb. Odstúpenie od zmluvy bude klientovi oznámené prostredníctvom elektronických prostriedkov na emailovú adresu zadanú klientom v objednávke a formou sms správy zaslanej na telefónne číslo klienta. V takomto prípade je klient povinný bezodkladne opustiť apartmánový dom, riadiac sa pokynmi ubytovateľa uvedenými v tomto ubytovacom poriadku. Cena za obdobyvané obdobie, vrátane ceny za ubytovacieho noc, v ktorej došlo k hrubému porušeniu ubytovacieho poriadku sa klientovi nevracia. Súčasne má ubytovateľ právo na náhradu škody (ušlý zisk) vo výške 80% z uhradenej ceny ubytovacích služieb za neodbyvané noci a náhradu všetkých výdavkov vzniknutých v súvislosti s porušením ubytovacieho poriadku, ako je napríklad vzniknutá škoda, zásah súkromnej bezpečnostnej služby a podobne.
  37. Tento ubytovací poriadok a právne vzťahy vzniknuté na jeho základe sa riadia slovenským právnym poriadkom. Práva a povinnosti apartmánového domu a klienta, ktoré nie sú obsiahnuté v ubytovacom poriadku sa riadia **Všeobecnými obchodnými podmienkami ubytovateľa**. Ostatné práva a povinnosti sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.
  38. **Reklamačný poriadok** – informácie o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti ubytovateľa za vady („*reklamácia*“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a postup pri uplatnení reklamácie poskytovaných služieb v apartmánovom dome sú upravené v *Reklamačnom poriadku spoločnosti 2R Invest s.r.o.*, **ktorý je zverejnený na internetovej stránke [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk) a dostupný v každej izbe apartmánového domu.**
  39. Ak klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u ubytovateľa (ďalej aj len „*zodpovedná osoba*“) na emailovej adrese [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk).
  40. Klient je pri reklamacii oprávnený požadovať bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov ubytovacích služieb, a to:
    - a) výmena vadného alebo doplnenie drobného vybavenia izby,
    - b) pokiaľ nie je možné odstrániť vady technického charakteru v izbe pridelené klientovi (porucha vykurovacieho systému, slabý tlak vody, nedostatok teplej vody, porucha v príkone elektrickej energie a pod.), a prevádzkovateľ nemôže klientovi ponúknuť iné, náhradné ubytovanie, a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá klientovi, má klient právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania po

obojsstrannej dohode alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.

41. Reklamáciu vybavuje zodpovedná osoba apartmánového domu alebo ňou poverený pracovník, ktorý je povinný reklamáciu preskúmať a rozhodnúť o spôsobe jej vybavenia.
42. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť dohodou, je zodpovedná osoba za apartmánový dom povinná spísať s klientom záznam o reklámácii. V zázname klient uvedie presné označenia poskytnutej služby, čas kedy bola služba poskytnutá a popis nedostatkov alebo vytykánych väd.
43. Ubytovateľ zodpovedá za škodu vzniknutú klientovi počas pobytu v apartmánovom dome v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a v zmysle tohto ubytovacieho poriadku.
44. Nároky zo zodpovednosti ubytovateľa za škodu je klient povinný uplatniť v lehotách a spôsobom ustanovenými príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.
45. Klient zodpovedá za škodu spôsobenú ním alebo osobami, za ktoré zodpovedá, na majetku ubytovateľa, ako aj na živote, majetku alebo zdraví zamestnancov ubytovateľa alebo iných klientov. Takto vzniknutú škodu je klient povinný nahradiť poškodenému v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
46. **Návrhy na zlepšenie našich služieb a prípadné sťažnosti prosím adresujte na emailovú adresu [citycastle@citycastle.sk](mailto:citycastle@citycastle.sk).**

---

Tento ubytovací poriadok je účinný dňom jeho vydania a zverejnenia na webovej stránke [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk) a **bol aktualizovaný ku dňu 30.03.2022**. V prípade, ak v čase medzi uzavretím zmluvy o ubytovaní a splnením zmluvy o ubytovaní dôjde k zmene ubytovacieho poriadku, pre klienta platia pravidlá platné v momente uzavretia zmluvy o ubytovaní.

Za ubytovateľa 2R Invest, s.r.o.: Ing. Rudolf Rusnák, konateľ

Zodpovedné osoby: Ján Šimák, kontakt: [jan@tuteraz.sk](mailto:jan@tuteraz.sk)  
Veronika Nikodemová, kontakt: [veronika@tuteraz.sk](mailto:veronika@tuteraz.sk)