

## 1 Úvodné ustanovenia – uzatvorenie zmluvy o ubytovaní

- 1.1 Spoločnosť 2R Invest s.r.o., so sídlom Zochova 4, 811 03 Bratislava, IČO: 43 842 526 (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „ubytovateľ“), IČO: 46512136 je poskytovateľom ubytovacích služieb bez poskytovania pohostinských činností (ďalej aj len ako „ubytovacie služby“ alebo „služby“).
- 1.2 Predmetom týchto všeobecných obchodných podmienok je úprava vzájomných práv a povinností prevádzkovateľa a tretích osôb, ktorí využívajú služby prevádzkovateľa (ďalej aj len ako „klient“ alebo „klienti“) na základe zmluvy o ubytovaní v zmysle § 754 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len ako „Občiansky zákonník“). Zmluva o ubytovaní a nároky z uzatvorenej zmluvy o ubytovaní sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Ubytovacím poriadkom (ďalej len „ubytovací poriadok“), Reklamačným poriadkom (ďalej len „reklamačný poriadok“) a týmito všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej aj len ako „VOP“). Ubytovací poriadok, Reklamačný poriadok a tieto VOP sú dostupné v každom apartmáne ubytovacieho zariadenia – apartmánového domu na Zochovej ulici č. 4 v Bratislave a súčasne sú dostupné na webovej stránke [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk). Klient prehlasuje, že sa pred uzatvorením zmluvy o ubytovaní oboznámil s tu uvedenými dokumentmi v plnom rozsahu.
- 1.3 K uzatvoreniu zmluvy dochádza medzi klientom a prevádzkovateľom v momente konsenzu zmluvných strán o všetkých podstatných náležitostiach zmluvy o ubytovaní, čiže momentom dohody klienta a prevádzkovateľa o mieste, cene a dobe ubytovania. Za uzatvorenie zmluvy sa považuje:
- 1.3.1 **online rezervácia:** klientom vyplnený a odoslaný rezervačný formulár prostredníctvom webových stránok [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk), alebo aj prostredníctvom portálov [www.booking.com](http://www.booking.com) alebo [www.zochova4.com](http://www.zochova4.com) nasledovne:
- Pri online rezervácii má klient možnosť vyhľadať si aktuálne voľné ubytovacie kapacity v online rezervačnom systéme za ceny uvedené priamo pri online rezervácii na [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk), [www.zochova4.sk](http://www.zochova4.sk) alebo [www.booking.citycastle.sk](http://www.booking.citycastle.sk) po zadaní požiadaviek klienta vo formulári tam umiestnenom. Pri online rezervácii po výbere základných požiadaviek klienta klient vyplní všetky vo formulári požadované údaje.
  - Pri online rezervácii klient uhradí cenu ním rezervovaných ubytovacích služieb online platbou. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby online platby pri online rezervácii. O možnostiach online platby je klient informovaný priamo na internetovej stránke, prostredníctvom ktorej uskutočňuje online rezerváciu, po vyplnení všetkých požadovaných údajov a pred úhradou ním rezervovaných služieb a potvrdení objednávky s povinnosťou platby.
  - Po vyplnení všetkých požadovaných údajov vo formulári a po realizácii online platby bude klientovi bezodkladne zaslaný na klientom zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie dokument „*potvrdenie rezervácie*“ s uvedením rezervačného čísla (ďalej aj len ako „*potvrdenie rezervácie*“). V potvrdení rezervácie sú, okrem rezervačného čísla, uvedené základné informácie o ubytovaní a účastníkoch, rezervovaných a uhradených ubytovacích službách, informácie o ubytovacom zariadení, informácie o ubytovacom poriadku, o reklamačnom poriadku a týchto VOP (formou odkazu na príslušné internetové stránky), ako aj ďalšie doplňujúce informácie. Rezervačné číslo slúži ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek ďalších úkonov súvisiacich s rezerváciou zo strany klienta. Klient je povinný rezervačné číslo bezpečne si uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii.
  - v prípade, ak nedôjde pri online rezervácii k online realizácii platby v zmysle bodu 1.3.1 (ii) vyššie, prevádzkovateľ zašle klientovi e-mailom dokument „*informácia o predbežnej rezervácii*“ obsahujúci údaje o klientom vybratých službách. Dokument „*informácia o predbežnej rezervácii*“ (ďalej aj len ako „*informácia o predbežnej rezervácii*“) je zároveň podkladom pre realizáciu úhrady klientom vybratých služieb, ktorý obsahuje informácie o lehote splatnosti, variabilnom symbole platby a spôsobe platby. Lehota splatnosti klientom vybratých služieb je spravidla 3 pracovné dni odo dňa doručenia informácie o predbežnej rezervácii klientovi. V prípade neuhradenia ceny riadne a včas, je predbežná rezervácia prevádzkovateľom zrušená a klientovi právo na predbežnú rezerváciu zaniká a je mu e-mailom zaslané vyrozumienie o zrušení predbežnej rezervácie, pričom klientovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody. Po úhrade klientom vybratých služieb je klientovi e-mailom zaslané potvrdenie rezervácie s uvedením rezervačného čísla. V potvrdení rezervácie sú, okrem rezervačného čísla, uvedené základné informácie o ubytovaní a účastníkoch, rezervovaných a uhradených službách, informácie o ubytovacom zariadení, informácie o ubytovacom poriadku, o reklamačnom poriadku a týchto VOP (formou odkazu na príslušné internetové stránky), ako aj ďalšie doplňujúce informácie .

Rezervačné číslo slúži ako potvrdenie rezervácie, ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek ďalších úkonov súvisiacich s rezerváciou zo strany klienta, vrátane uplatnenia si rezervácie pri príchode do ubytovacieho zariadenia. Klient je povinný rezervačné číslo bezpečne si uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii. V prípade, ak zo strany klienta nedôjde k úhrade ním požadovaných služieb v lehote splatnosti, predbežná rezervácia bez ďalšieho zaniká bez potreby dodatočných právnych úkonov zo strany prevádzkovateľa.

1.3.2 **offline rezervácia:** prostredníctvom telefonической alebo mailovej rezervácie prostredníctvom kontaktov uvedených na webovej stránke [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk) nasledovne:

- (i) Pri e-mailovej offline rezervácii má klient možnosť kontaktovať prevádzkovateľa e-mailom na e-mailové adresy zverejnené na internetových stránkach prevádzkovateľa za účelom získania cenovej ponuky.
- (ii) V e-maile je klient povinný uviesť základné požiadavky na služby (počet osôb a vek detí, počet izieb, typ izby, termín – dátum príchodu a dátum odchodu, meno a priezvisko klienta, prípadné ďalšie požiadavky klienta). Po doručení e-mailového dopytu klienta, prevádzkovateľ buď kontaktuje klienta s požiadavkou na upresnenie ním zaslaných kritérií alebo doplnenie potrebných informácií, alebo v prípade komplexného dopytu zašle prevádzkovateľ klientovi na e-mailovú adresu klienta, z ktorej bol prevádzkovateľovi doručený e-mailový dopyt na rezerváciu ubytovacích služieb, cenovú ponuku služieb vypracovanú podľa požiadaviek klienta zadaných v e-maile. Klientovi je možné cenovú ponuku zaslať aj na inú e-mailovú adresu uvedenú klientom v e-mailovom dopyte. Pre vylúčenie pochybností platí, že ak nie je klientom uvedená iná e-mailová adresa, je cenová ponuka zasielaná vždy výlučne na e-mailovú adresu, ktorej bol e-mailový dopyt doručený prevádzkovateľovi. Platnosť takto zaslanej cenovej ponuky je 24 hodín od okamihu jej vytvorenia prevádzkovateľom.
- (iii) V prípade, ak klient prevádzkovateľom zaslanú cenovú ponuku potvrdí, je povinný v priebehu 24 hodín kontaktovať e-mailom prevádzkovateľa a ponuku prevádzkovateľa potvrdiť. Ak do momentu doručenia potvrdenia záujmu zo strany klienta prevádzkovateľovi dôjde k zániku možnosti rezervácie klientom vybraných služieb (kapacita a podobne) alebo k zmene ceny, zašle prevádzkovateľ klientovi novú cenovú ponuku, a v prípade, že klient nemá o zmenu záujem, komunikácia medzi klientom a prevádzkovateľom, ako aj dopyt a ponuka zanikajú, pričom klientovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody. Ak medzitým došlo k úhrade klientom vybraných služieb, vráti prevádzkovateľ klientovi ním uhradenú sumu v lehote siedmich (7) dní odo dňa zániku dopytu a ponuky, a to bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet klienta, z ktorého klient realizoval platbu. V prípade, že klientom vybrané ubytovacie služby a/alebo ich cena do okamihu doručenia potvrdenia záujmu klienta prevádzkovateľovi sú aktuálne a platné, alebo ak klient v prípade, že tieto sa zmenili, prejaví záujem aj o zmenené služby a/alebo cenu, zašle prevádzkovateľ klientovi e-mailom dokument „*informácia o predbežnej rezervácii*“ obsahujúci údaje o klientom vybraných službách.
- (iv) Dokument „*informácia o predbežnej rezervácii*“ (ďalej aj len ako „*informácia o predbežnej rezervácii*“) je zároveň podkladom pre realizáciu úhrady klientom vybraných služieb, ktorý obsahuje informácie o lehote splatnosti, variabilnom symbole platby a spôsobe platby. Lehota splatnosti klientom vybraných služieb je spravidla 3 pracovné dni odo dňa doručenia informácie o predbežnej rezervácii klientovi. V prípade neuhradenia ceny riadne a včas, je predbežná rezervácia prevádzkovateľom zrušená a klientovi právo na predbežnú rezerváciu zaniká a je mu e-mailom zaslané vyrozumienie o zrušení predbežnej rezervácie, pričom klientovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody. Po úhrade klientom vybraných služieb je klientovi e-mailom zaslané potvrdenie rezervácie s uvedením rezervačného čísla. V potvrdení rezervácie sú, okrem rezervačného čísla, uvedené základné informácie o ubytovaní a účastníkoch, rezervovaných a uhradených službách, informácie o ubytovacom zariadení, informácie o ubytovacom poriadku, o reklamačnom poriadku a týchto VOP (formou odkazu na príslušné internetové stránky), ako aj ďalšie doplňujúce informácie. Rezervačné číslo slúži ako potvrdenie rezervácie, ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek ďalších úkonov súvisiacich s rezerváciou zo strany klienta, vrátane uplatnenia si rezervácie pri príchode do ubytovacieho zariadenia. Klient je povinný rezervačné číslo bezpečne si uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii. V prípade, ak zo strany klienta nedôjde k úhrade ním požadovaných služieb v lehote splatnosti, predbežná rezervácia bez ďalšieho zaniká bez potreby dodatočných právnych úkonov zo strany prevádzkovateľa.
- (v) Telefonická rezervácia je realizovaná obdobným spôsobom ako rezervácia e-mailová v zmysle bodov 1.3.2 (ii) až (iv) vyššie.

**Zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a klientom vzniká okamihom, kedy je klientovi zo strany prevádzkovateľa doručené potvrdenie rezervácie ubytovacích služieb (ďalej len „rezervácia ubytovacích**

**služieb“ alebo aj len ako „rezervácia ubytovania“) v rozsahu a spôsobom v zmysle tohto bodu.**

- 1.4 Rezerváciou ubytovacích služieb klient vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP, s ubytovacím ako aj s reklamačným poriadkom a porozumel im. Prevádzkovateľ je oprávnený tieto VOP, ako aj ubytovací a reklamačný poriadok jednostranne zmeniť, pričom zmena VOP, ubytovacieho a reklamačného poriadku je voči klientovi účinná momentom zverejnenia zmeneného znenia VOP, ubytovacieho alebo reklamačného poriadku na webovej stránke [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk), [www.zochova4.sk](http://www.zochova4.sk) alebo [www.booking.citycastle.sk](http://www.booking.citycastle.sk). V prípade už uskutočnenej rezervácie ubytovacích služieb je rozhodujúce znenie VOP, ubytovacieho alebo reklamačného poriadku platné a účinné v momente uskutočnenia rezervácie zo strany klienta, t. j. v momente uzavretia zmluvy o ubytovaní. Klient je povinný sa pred uskutočnením každej rezervácie ubytovacích služieb oboznámiť sa s aktuálne platným a účinným znením VOP, ubytovacím a reklamačným poriadkom ktoré sú prístupné na internetovej stránke [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk), [www.zochova4.sk](http://www.zochova4.sk) alebo [www.booking.citycastle.sk](http://www.booking.citycastle.sk). Na požiadanie klienta je možné aktuálne platné a účinné znenie VOP, ubytovacieho a reklamačného poriadku zaslať zo strany prevádzkovateľa klientovi formou e-mailovej správy obsahujúcej link na aktuálne platné a účinné znenie na e-mailovú adresu klienta uvedenú klientom pri prvom kontakte s prevádzkovateľom pri uskutočňovaní rezervácie.

## 2 Platobné podmienky

- 2.1 Cenu za rezervované služby je klient povinný uhradiť v plnej výške (100%) pri uskutočňovaní rezervácie, najneskôr však v termíne určenom prevádzkovateľom.
- 2.2 Forma úhrady závisí od zvoleného spôsobu rezervácie (online alebo offline rezervácia). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby platby pri rezervácii vo vzťahu k jednotlivým spôsobom rezervácie služieb a jednotlivým termínom. O možnostiach formy úhrady je klient informovaný:
- 2.2.1 na internetovej stránke, prostredníctvom ktorej uskutočňuje **online rezerváciu** v zmysle bodu 1.3.1 vyššie, po vyplnení všetkých požadovaných údajov a pred úhradou ním rezervovaných služieb a po potvrdení objednávky s povinnosťou platby, alebo
- 2.2.2 prevádzkovateľom e-mailom alebo telefonicky **pri offline rezervácii**. Pri offline rezervácii je možná úhrada bezhotovostným bankovým prevodom alebo platbou prostredníctvom platobnej brány, pokiaľ prevádzkovateľ neurčí inak. Klient je povinný prevádzkovateľom určený spôsob úhrady dodržať.
- 2.3 Bankové poplatky spojené s realizáciou úhrady ceny za klientom rezervované ubytovacie služby znáša v plnom rozsahu klient. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo možnosti obmedzenia alebo vylúčenia tzv. offline platby (platby bezhotovostným bankovým prevodom na bankový účet prevádzkovateľa) v prevádzkovateľom stanovených prípadoch, o ktorých bude klient informovaný pred potvrdením objednávky (rezervácie ubytovacích služieb) s povinnosťou platby.
- 2.4 V cene za ubytovacie služby je zahrnutá aj daň z pridanej hodnoty v zmysle príslušných právnych predpisov ako aj všetky miestne dane a poplatky.
- 2.5 Vyúčtovanie služieb (daňový doklad) je klientovi zaslané e-mailom na e-mailovú adresu poskytnutú prevádzkovateľovi počas rezervácie v lehotách a spôsobom v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, štandardne do piatich dní odo dňa poskytnutia služby.
- 2.5.1 V prípade, že si klient želá vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa a **rezerváciu vykonáva online** spôsobom, je povinný o to prevádzkovateľa požiadať ešte pred samotnou realizáciou úhrady za ubytovacie služby. Svoju požiadavku pri uskutočňovaní online rezervácie klient uvedie do položky „poznámky“ v online rezervačnom systéme, kde uvedie presné a správne fakturačné údaje právnickej osoby (obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v obchodnom registri, bankové spojenie) alebo fyzickej osoby – podnikateľa (obchodné meno, miesto podnikania, IČO, DIČ, IČ DPH, zápis v živnostenskom alebo inom registri, bankové spojenie) prevádzkovateľovi. Vykonanie zmeny fakturačných údajov po tom, ako klient pri online rezervácii vykonal úhradu platobnou kartou, alebo zadal bankový platobný príkaz na úhradu, už nie je možné.
- 2.5.2 V prípade **offline rezervácie** je potrebné uviesť túto požiadavku a presné a správne fakturačné údaje priamo pri uskutočňovaní rezervácie v e-maile adresovanom prevádzkovateľovi alebo telefonicky. Zmena fakturačných údajov v prípade offline rezervácie po vykonaní úhrady za ubytovacie služby už nie je možná.

## 3 Zmeny v dohodnutom obsahu zmluvy o ubytovaní

- 3.1 Akékoľvek **zmeny rezervácie ubytovania** sú po potvrdení rezervácie možné výlučne v prípade, ak to prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti prevádzkovateľa umožňujú.
- 3.2 Na zmeny rezervácie po potvrdení rezervácie nemá klient právny nárok. Akékoľvek zmeny uskutočnenej rezervácie po potvrdení rezervácie je možné uskutočniť výlučne po uvedení rezervačného čísla zaslaného klientovi v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“. O zmenu rezervovaných ubytovacích služieb môže klient požiadať telefonicky alebo e-mailom kontaktnými údajmi uvedenými v potvrdení rezervácie. Pri žiadosti o zmenu potvrdenej rezervácie je klient vždy povinný uvádzať rezervačné číslo a musí ju zaslať

prevádzkovateľovi tak, aby ju prevádzkovateľ mohol posúdiť aspoň päť (5) kalendárnych dní pred nástupom na ubytovanie.

- 3.3 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie žiadosti klienta o zmenu termínu a rozsahu rezervovaných ubytovacích služieb, a to výlučne za podmienok stanovených prevádzkovateľom, o ktorých prevádzkovateľ informuje klienta po prijatí žiadosti klienta o zmenu termínu rezervovaných ubytovacích služieb a pred potvrdením zmeny termínu rezervovaných ubytovacích služieb na základe žiadosti klienta.
- 3.4 Zmena termínu potvrdenej rezervácie ubytovacích služieb je možná len v termíne do momentu vzniku nároku prevádzkovateľa na storno poplatok v zmysle bodu 4.3 týchto VOP za predpokladu, že to kapacitné a prevádzkové možnosti prevádzkovateľa umožňujú.
- 3.5 V prípade, že v súvislosti s vyhovením žiadosti klienta o zmenu v zmysle bodu 3.1 týchto VOP vznikne povinnosť klienta doplatiť cenu, je klient povinný rozdiel v cene ubytovacích služieb oproti pôvodnej cene prevádzkovateľovi uhradiť spôsobom určeným v dokumente zaslanom klientovi e-mailom na ním zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní pôvodnej rezervácie. Až po úhrade doplatku zo strany klienta je klientovi zaslané dodatočné potvrdenie rezervácie so zmenou a až týmto okamihom vzniká klientovi právo na poskytnutie ním rezervovaných služieb v zmenenom rozsahu.
- 3.6 V prípade, ak požiadavka na zmenu nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa vyhovieť, nevzniká prevádzkovateľovi povinnosť žiadosti klienta na zmenu potvrdenej rezervácie vyhovieť a prevádzkovateľ má právo žiadosť klienta odmietnuť, pričom klientovi nevzniká právo na náhradu škody či akékoľvek iné finančné či nefinančné plnenie zo strany prevádzkovateľa.
- 3.7 V prípade **nevyužitia rezervovaných služieb v dohodnutom rozsahu** z akýchkoľvek dôvodov na strane klienta alebo osoby, ktorej má byť ubytovanie poskytnuté, alebo bez uvedenia dôvodov (nenastúpenie na ubytovanie, predčasný odchod z ubytovania, neskorší dátum nástupu na ubytovanie, nižší počet ubytovaných klientov a podobne), nevzniká klientovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody.
- 3.8 V prípade ak prevádzkovateľovi bude doručená žiadosť o zmeny v zmysle bodu 3.1 a 3.2 týchto VOP tak, že ich nebude môcť posúdiť aspoň päť (5) kalendárnych dní pred nástupom na ubytovanie, alebo v prípade nevyužitia ubytovacích služieb v zmysle bodu 3.7 týchto VOP, má prevádzkovateľ právo a zaplatenie storno poplatkov v zmysle článku 4 týchto VOP.

#### **4 Zrušenie rezervácie a storno poplatky**

- 4.1 Okamihom uzatvorenia zmluvy o ubytovaní nie je klient oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb v zmysle § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 4.2 Prevádzkovateľ umožňuje klientovi potvrdenú rezerváciu zrušiť z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla prevádzkovateľa uvedenú v záhlaví týchto VOP, alebo elektronicky e-mailom oznámením o zrušení rezervácie zaslaného na e-mailovú adresu uvedenú v dokumente „*potvrdenie rezervácie*“ s uvedením rezervačného čísla.
- 4.3 V prípade **zrušenia rezervácie zo strany klienta** vzniká prevádzkovateľovi okamihom zrušenia rezervácie zo strany klienta právo na úhradu storno poplatku:
  - 4.3.1 bez storno poplatku od potvrdenia objednávky až do piatich (5) kalendárnych dní pred nástupom na ubytovanie,
  - 4.3.2 100% z ceny objednaných a potvrdených služieb menej ako päť (5) kalendárnych dní pred nástupom na ubytovanie.
- 4.4 V prípade, ak:
  - 4.4.1 prevádzkovateľovi bude doručená žiadosť o zmeny v zmysle bodu 3.1 a 3.2 týchto VOP tak, že ich nebude môcť posúdiť aspoň päť (5) kalendárnych dní pred nástupom na ubytovanie, alebo
  - 4.4.2 v prípade nevyužitia ubytovacích služieb v zmysle bodu 3.7 týchto VOP, alebo
  - 4.4.3 v prípade zrušenia rezervácie menej ako päť (5) kalendárnych dní pred nástupom na ubytovanie,je klient povinný uhradiť storno poplatok vo výške 100% z ceny objednaných a potvrdených ubytovacích služieb.
- 4.5 Pre uplatnenie storno poplatku a určenie jeho výšky je rozhodujúci deň príchodu na ubytovanie (deň nástupu na ubytovanie) uvedený v potvrdení rezervácie.
- 4.6 V prípadoch uvedených v bode 4.4 týchto VOP zašle prevádzkovateľ klientovi e-mailom oznámenie o uplatnení nároku prevádzkovateľa na storno poplatok a o jeho výške v zmysle týchto VOP do siedmich (7) dní odo dňa, kedy nastala rozhodná skutočnosť v zmysle bodu 4.4 týchto VOP. Klient rezerváciou ubytovacích služieb podľa týchto VOP súhlasí a berie na vedomie, že prevádzkovateľ je oprávnený v prípadoch uvedených v bode 4.4 týchto VOP započítať pohľadávku klienta na vrátenie klientom uhradenej ceny ubytovacích služieb voči pohľadávke prevádzkovateľa na úhradu storno poplatku vo výške uvedenej v týchto VOP, a to až do hodnoty, v ktorej sa tieto pohľadávky kryjú, pričom sumu presahujúcu vzájomné pohľadávky klienta a prevádzkovateľa v prospech klienta uhradí prevádzkovateľ klientovi rovnakým spôsobom, ako bola realizovaná úhrada za rezervované ubytovacie služby klientom, a to do siedmich (7) dní odo dňa odoslania

započítania uskutočneného v zmysle druhej vety tohto bodu. Bankové poplatky spojené s vrátením ceny znáša v plnom rozsahu klient.

- 4.8 V prípade, ak z dôvodov na strane prevádzkovateľa (prevádzkové dôvody, kapacitné dôvody a pod.) nie je možné klientovi poskytnúť po potvrdení rezervácie ubytovacie služby vôbec alebo čiastočne, prevádzkovateľ klienta o tejto skutočnosti bezodkladne informuje e-mailom na klientom zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie alebo telefonicky, pričom mu súčasne v závislosti od kapacitných a prevádzkových možností prevádzkovateľa predloží návrh na využitie služieb v rovnakom rozsahu v inom termíne alebo v inom type izby (vyššieho štandardu), a to bez povinnosti klienta na úhradu doplatku za takto poskytnuté ubytovacie služby.
- 4.9 V prípade, že klient ponuku prevádzkovateľa podľa bodu 4.8 týchto VOP neprijme, rezervácia klienta sa ruší a prevádzkovateľ vráti klientovi uhradenú cenu ubytovacích služieb rovnakým spôsobom, ako bola klientom realizovaná úhrada za rezervované ubytovacie služby, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si klient pri rezervácii ubytovania zvolil, a to do siedmich (7) dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie zo strany prevádzkovateľa.
- 4.10 Prevádzkovateľovi nevzniká povinnosť poskytnúť klientovi ubytovacie služby vôbec alebo v dojednanom rozsahu v prípade vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť. Okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť sú prekážky, ktoré nastali nezávisle na vôli prevádzkovateľa, ktoré bránia v splnení jeho povinností a nemožno rozumne predpokladať, že by prevádzkovateľ túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, ani že by v čase vzniku zmluvného vzťahu mohol túto prekážku predvídať, t. j. prekážky tzv. vyššej moci (živelné pohromy, štrajky, vojnové konflikty, katastrofy, prerušenie dodávok atď.) a ktoré znemožňujú alebo narušujú plnenie povinností prevádzkovateľa. V prípade vzniku okolnosti tzv. vyššej moci je prevádzkovateľ povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať klienta aj s uvedením predpokladanej doby jej trvania. V takomto prípade sa prevádzkovateľ s klientom dohodne na spôsobe riešenia vzniknutej situácie individuálne. Klient nemá právo na náhradu akejkoľvek škody vzniknutej v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.

## 5 Práva a povinnosti zmluvných strán

- 5.1 Poskytovanie ubytovacích služieb prevádzkovateľom sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 5.2 Prevádzkovateľ sa zaväzuje poskytnúť klientovi ubytovacie služby v dohodnutej kvalite a v dojednanom rozsahu, za podmienok uvedených v zmluve o ubytovaní, v ubytovacom poriadku a v týchto VOP. Nároky klienta upravuje podrobne reklamačný poriadok, ktorý je dostupný na webovej stránke [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk) a zároveň je dostupný v tlačenej verzii v každom apartmáne v apartmánovom dome.
- 5.3 Klient je povinný uhradiť cenu za objednané ubytovacie služby, pričom je povinný dodržiavať povinnosti v zmysle uzatvorenej zmluvy o ubytovaní, v zmysle ubytovacieho poriadku a týchto VOP.
- 5.4 Klient je oprávnený najmä:
- 5.4.1 využívať ubytovacie služby poskytované prevádzkovateľom za podmienok dohodnutých v zmluve a za podmienok ustanovených v ubytovacom poriadku a za podmienok uvedených v týchto VOP, v ich využívaní nebyť nijako rušený iným klientom alebo treťou osobou alebo prevádzkovateľom,
  - 5.4.2 žiadať vrátenie pomernej časti ceny za dobu neposkytovania ubytovacích služieb, ku ktorému došlo zavineným konaním prevádzkovateľa, o vrátenie ktorej je klient povinný požiadať prevádzkovateľa najneskôr do jedného (1) mesiaca od prerušenia poskytovania ubytovacích služieb, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak,
  - 5.4.3 na poskytnutie úplných a pravdivých informácií o skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na kvalitu poskytovaných ubytovacích služieb, a to v dostatočnom časovom predstihu, pokiaľ je takéto poskytnutie informácií vzhľadom na okolnosti a pomery možné a očakávateľné,
  - 5.4.4 poskytnuté ubytovacie služby využívať výhradne za účelom ich dohodnutého určenia v súlade s ubytovacím poriadkom a týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 5.5 Klient je povinný najmä:
- 5.5.1 uhradiť prevádzkovateľovi cenu za ubytovacie služby, ako aj všetky poplatky súvisiace s poskytnutím ubytovacích služieb podľa zmluvy a ubytovacieho poriadku,
  - 5.5.2 oznamovať počas celého trvania zmluvného vzťahu prostredníctvom e-mailu alebo iného platného kontaktu: zmeny kontaktných údajov, identifikačných údajov alebo osobných údajov, a to najneskôr do troch (3) dní odo dňa takejto zmeny,
  - 5.5.3 bezodkladne ohlásiť prevádzkovateľovi všetky klientovi známe skutočnosti, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť poskytovanie ubytovacích služieb,
  - 5.5.4 nevyužívať ubytovacie služby spôsobom, ktorý by neprimerane obmedzoval ďalších klientov prevádzkovateľa pri využívaní ubytovacích služieb, či inak neprimerane obmedzoval prevádzkovateľa,
  - 5.5.5 využívať ubytovacie služby v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, zmluvou o ubytovaní a v súlade s eventuálnymi pokynmi prevádzkovateľa.
- 5.6 Klient zodpovedá za pravdivosť, správnosť a úplnosť identifikačných údajov a osobných údajov, ktoré uvedie

prevádzkovateľovi. Podrobnosti o poskytovaní osobných údajov a nakladanie s nimi podrobne upravujú Pravidlá spracovania a ochrany osobných údajov, ktoré sú dostupné na webovej stránke [www.citycastle.sk](http://www.citycastle.sk) a zároveň sú dostupné v tlačenej verzii v každom apartmáne v apartmánovom dome. Klient prehlasuje, že sa pred uzatvorením zmluvy o ubytovaní oboznámi s tu uvedeným dokumentom.

- 5.7 Informácie poskytnuté klientovi v potvrdení rezervácie sú pre klienta záväzné. Klient je povinný si všetky údaje v potvrdení rezervácie riadne skontrolovať a v prípade nejasností, otázok alebo nezrovnalostí bezodkladne kontaktovať prevádzkovateľa za účelom riešenia vzniknutej situácie. Na neskoršie zistené nezrovnalosti, ktoré klient mal alebo mohol o obdržaní potvrdenia rezervácie zistiť, nie je možné prihladiť a nie sú dôvodom na uplatnenie reklamácie zo strany klienta. Klient je povinný oboznámiť sa pred uzavretím zmluvy s nasledujúcimi dokumentmi, ktoré sa vzťahujú na poskytovanie ubytovacích služieb a to s ubytovacím a reklamačným poriadkom, s týmito VOP a s pravidlami spracovania a ochrany osobných údajov.
- 5.8 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo požadovať od klienta po nástupe na ubytovanie zábezpeku formou predautorizácie na platobnej alebo kreditnej karte klienta alebo inú formu finančnej zábezpeky, pričom označením zábezpeky na registračnom formulári alebo osobitnom formulári dáva klient súhlas na poskytnutie zábezpeky a jej použitie na účely úhrady platieb v zmysle ubytovacieho poriadku a týchto VOP.

## **6 Záverečné ustanovenia**

- 6.1 Tieto VOP, ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce na ich základe a pri uzavieraní zmluvy o ubytovaní sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. V prípade, že zmluvné dojednania medzi zmluvnými stranami uvedené v zmluve o ubytovaní (potvrdení o rezervácii) sú v rozpore s ustanoveniami týchto VOP, platia ustanovenia zmluvy o ubytovaní, resp. dohoda obsiahnutá v potvrdení o rezervácii pred ustanoveniami VOP.
- 6.2 Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.
- 6.3 V prípade vzniku akéhokoľvek sporu z právneho vzťahu vyplývajúceho zo zmluvy o ubytovaní, ktorú medzi sebou uzatvorili klient a prevádzkovateľ a z právnych vzťahov zo zmluvy vyplývajúcich a s ňou súvisiacich, je každá zmluvná strana oprávnená domáhať sa svojich nárokov na všeobecnom súde v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa na využitie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu. Orgánom dozoru vo veciach ochrany spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, so sídlom Prievozská 32, P.O.Box 5, 820 07 Bratislava.
- 6.4 Komunikácia medzi zmluvnými stranami prebieha v prvom rade v elektronickej forme prostredníctvom e-mailov alebo telefonicky. Oznámenia týkajúce sa skutočností, na základe ktorých bude niektorá zo zmluvných strán uplatňovať akékoľvek právne nároky, musia byť urobené spôsobom ustanoveným v týchto VOP a preukázateľne oznámené alebo doručené druhej zmluvnej strane.
- 6.5 Zmluva o ubytovaní, ubytovací poriadok, reklamačný poriadok, pravidlá ochrany a spracúvania osobných údajov a tieto VOP sú vyhotovené a uzatvárané v dvojazyčnom znení, a to v anglickom a slovenskom jazyku. V prípade nejednoznačnej textácie spôsobenej vyhotovením dokumentov v anglickom jazyku je právne záväzné slovenské znenie konkrétneho dokumentu.
- 6.6 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 03.04.2022.

---

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