Všeobecné obchodné podmienky

Hotel REMY s.r.o. – ubytovacie a súvisiace služby v Hoteli REMY**

Účinné od 12. 11. 2026

Článok 1
Úvodné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) vydáva spoločnosť **Hotel REMY s.r.o.**, so sídlom Stará Vajnorská cesta 37/A, 831 04 Bratislava, IČO: 35 715 367, IČ DPH: SK2020227979, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 14445/B (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“). Kontakt: e-mail info@remy.sk, telefón +421 2 444 55 063, web www.remy.sk.

1.2 Na účely týchto VOP sa rozumie:

- **Hotel** – ubytovacie zariadenie Hotel REMY** na adrese Stará Vajnorská cesta 37/A, 831 04 Bratislava, ktoré prevádzkuje Prevádzkovateľ;
- **Klient** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá si rezervuje alebo využíva Služby, ako aj každá osoba ubytovaná na základe jej rezervácie;
- **Spotrebiteľ** – Klient, ktorý je fyzickou osobou a pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania;
- **Služby** – ubytovanie a s ním súvisiace služby (stravovanie, parkovanie, minibar a ďalšie doplnkové služby) poskytované v Hoteli;
- **Rezervačný systém** – online rezervačný systém na webe Hotela www.remy.sk, v ktorom si Klient vyberie termín pobytu a zaplatí cenu ubytovania;
- **Potvrdenie rezervácie** – e-mail, ktorým Prevádzkovateľ potvrdzuje rezerváciu;
- **Cenník** – aktuálny cenník Služieb zverejnený na webe Hotela alebo na recepcii.

1.3 VOP upravujú rezerváciu Služieb cez Rezervačný systém a e-mailom podľa bodu 2.7, platobné podmienky a ďalšie práva a povinnosti Prevádzkovateľa a Klienta pri takejto rezervácii. Súčasťou VOP je aj Ubytovací poriadok (Článok 5). Na ubytovanie dohodnuté iným spôsobom sa VOP nevzťahujú; jeho podmienky určí Prevádzkovateľ individuálne. Právne vzťahy sa riadia najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka o zmluve o ubytovaní (§ 754 a nasl.) a pri Spotrebiteľoch aj zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

1.4 Klient pred dokončením rezervácie v Rezervačnom systéme potvrdí, že sa s VOP oboznámil a súhlasí s nimi.

1.5 Prevádzkovateľ môže VOP jednostranne meniť. Zmena je účinná dňom zverejnenia na webe Hotela. Na konkrétnu rezerváciu sa vzťahuje znenie VOP účinné v čase odoslania Potvrdenia rezervácie. Ubytovací poriadok (Článok 5) sa uplatní v znení účinnom v čase pobytu. Na žiadosť Klienta mu Prevádzkovateľ zašle aktuálne znenie VOP e-mailom.

1.6 Odchylné dojednania uvedené v Potvrdení rezervácie majú prednosť pred VOP.

Článok 2
Rezervácia a vznik zmluvy

2.1 Služby je možné rezervovať prostredníctvom Rezervačného systému. E-mailom prijíma Prevádzkovateľ len rezervácie skupín a stálych klientov (bod 2.7). Iné rezervácie e-mailom ani telefonicky neprijíma a Klienta odkáže na Rezervačný systém.

2.2 Klient si v Rezervačnom systéme vyberie termín pobytu, typ izby a počet osôb a vyplní požadované údaje. Pred odoslaním objednávky je Klient informovaný o celkovej cene a o tom, že uhradená cena je nevratná (bod 4.2). Objednávku potvrdí tlačidlom s povinnosťou platby a cenu zaplatí online.

2.3 Zmluva o poskytnutí Služieb vzniká úspešným zaplatením ceny a doručením Potvrdenia rezervácie na e-mailovú adresu, ktorú Klient uviedol v Rezervačnom systéme. Ak platba neprebehne úspešne, rezervácia nevznikne.

2.4 E-mail sa považuje za doručený okamihom, keď bol doručený do e-mailovej schránky adresáta. Ak sa odosielateľovi nevráti správa o nedoručiteľnosti, má sa za to, že e-mail bol doručený v deň jeho odoslania. Klient zodpovedá za správnosť uvedenej e-mailovej adresy a kontaktných údajov.

2.5 Rezerváciou Klient vyhlasuje, že je plnoletý a spôsobilý na právne úkony. Klient je povinný uviesť presný počet osôb a vek detí; pre vek je rozhodujúci deň príchodu. Ak osoba, ktorá rezerváciu uskutočňuje, nie je účastníkom pobytu, uvedie meno plnoletej osoby, ktorá sa pobytu zúčastní.

2.6 Prevádzkovateľ garantuje typ izby uvedený v Potvrdení rezervácie, nie konkrétne číslo izby. Z prevádzkových dôvodov môže Klientovi poskytnúť izbu rovnakého alebo vyššieho štandardu bez povinnosti doplatku.

2.7 Pri rezervácii skupiny alebo stáleho klienta e-mailom zašle Prevádzkovateľ Potvrdenie rezervácie s cenou, spôsobom a lehotou úhrady a podmienkami zrušenia, ak sa dohodnú odchylne od VOP. Zmluva vzniká doručením Potvrdenia rezervácie Klientovi. V ostatnom sa primerane použijú tieto VOP.

Článok 3
Ceny a platobné podmienky

3.1 Ceny Služieb sú uvedené v Rezervačnom systéme a zahŕňajú DPH. Cena nezahŕňa miestnu daň za ubytovanie, ktorú Klient uhradí v Hoteli vo výške podľa všeobecne záväzného nariadenia hlavného mesta SR Bratislavy platného v čase pobytu.

3.2 Cenu ubytovania Klient uhrádza vopred v plnej výške pri rezervácii, a to online platbou cez platobnú bránu Rezervačného systému, ak nie je pri rezervácii podľa bodu 2.7 dohodnuté inak.

3.3 Doplnkové Služby (napr. raňajky, parkovanie, neskorý odchod) sa účtujú podľa Cenníka a uhrádzajú sa na recepcii najneskôr pri odchode.

3.4 Prevádzkovateľ vystaví daňový doklad v súlade so zákonom o DPH. Klient, ktorý požaduje faktúru na podnikateľa alebo právnickú osobu, je povinný uviesť úplné a správne fakturačné údaje v Rezervačnom systéme pri rezervácii. Prevádzkovateľ nie je povinný meniť fakturačné údaje na už vystavenom doklade, okrem prípadov, keď to vyžaduje zákon o DPH. Klient súhlasí s vyhotovovaním faktúr v elektronickej podobe, vrátane elektronických faktúr podľa osobitných predpisov.

Článok 4
Nevratnosť platby, zmena rezervácie a skorší odchod

4.1 Spotrebiteľ v súlade s § 19 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa **nemá právo odstúpiť od zmluvy** o poskytnutí ubytovacích Služieb uzavretej na diaľku, pretože ide o Služby poskytované v presne dohodnutom čase.

4.2 Cena uhradená pri rezervácii je **nevratná**. Ak Klient rezerváciu zruší alebo na pobyt nenastúpi, uhradená cena sa mu nevracia. Tým nie sú dotknuté body 4.4, 6.4 a 6.5 a odchylné dojednania v Potvrdení rezervácie podľa bodu 2.7.

4.3 Prevádzkovateľ môže na žiadosť Klienta vykonať zmeny potvrdenej rezervácie (termín, počet osôb, typ izby).

4.4 Skorší odchod (skrátenie pobytu) je Klient povinný oznámiť recepcii najneskôr do 10:00 h v deň skoršieho odchodu. Za nevyužité noci vzniká Klientovi nárok na vrátenie ich ceny, ktorú Prevádzkovateľ vráti rovnakým spôsobom, akým bola uhradená, najneskôr do 14 dní. Ak Klient skorší odchod v tejto lehote neoznámi, cena za nasledujúcu noc sa nevracia.

Článok 5
Ubytovací poriadok

5.1 Ubytovať sa môže len Klient riadne prihlásený na recepcii, ktorý predloží platný doklad totožnosti a podpíše registračnú kartu. Cudzinec je povinný vyplniť tlačivo o hlásení pobytu podľa zákona č. 404/2011 Z. z. o pobyte cudzincov. Klient je povinný uviesť pravdivé a úplné údaje.

5.2 Prevádzkovateľ môže odmietnuť ubytovať osobu, ktorá je zjavne pod vplyvom alkoholu alebo omamných látok, správa sa agresívne alebo ohrozuje bezpečnosť či zdravie iných osôb, alebo odmietne predložiť doklad totožnosti. Uhradená cena sa v takom prípade nevracia.

5.3 Osoba mladšia ako 18 rokov môže byť ubytovaná len v sprievode zákonného zástupcu alebo plnoletej osoby, ktorá predloží písomný súhlas zákonného zástupcu.

5.4 Izba je Klientovi k dispozícii v deň príchodu od 15:00 h. Skorší príchod je možný podľa kapacitných možností a za príplatok podľa Cenníka. Klient, ktorý sa ubytuje pred 08:00 h, uhradí cenu ubytovania aj za predchádzajúcu noc.

5.5 V deň odchodu je Klient povinný izbu uvoľniť do 10:00 h. Pri uvoľnení medzi 10:00 h a 13:00 h sa účtuje príplatok podľa Cenníka, po 13:00 h cena ubytovania za ďalšiu noc. Ak Klient izbu neuvoľní ani do 14:00 h a nie je zastihnuteľný, Prevádzkovateľ je oprávnený za prítomnosti dvoch zamestnancov izbu otvoriť, spísať a uschovať veci Klienta a izbu ďalej využiť. Ak nie je možné zabezpečiť prítomnosť dvoch zamestnancov, izba zostáva Klientovi a Klient je povinný uhradiť cenu ubytovania za ďalšiu noc.

5.6 Klient je povinný pri príchode skontrolovať stav izby a jej vybavenia a zistené nedostatky alebo poškodenia nahlásiť na recepcii (klapka 333) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 hodín po príchode. Ak tak neurobí, má sa za to, že izbu prevzal bez zjavných nedostatkov a že poškodenie zistené po skončení pobytu spôsobil Klient, ak nepreukáže opak.

5.7 Klient smie izbu užívať len po dohodnutú dobu a len osobami uvedenými pri prihlásení.

5.8 Návštevy neubytovaných osôb na izbe sú povolené od 08:00 h do 20:00 h po predložení dokladu totožnosti na recepcii. Prenocovanie neubytovaných osôb je zakázané. Klient zodpovedá za správanie a škody spôsobené jeho návštevou.

5.9 Vo všetkých vnútorných priestoroch Hotela vrátane izieb platí zákaz fajčenia, a to aj elektronických cigariet a výrobkov so zahrievaným tabakom. Za každé porušenie je Klient povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 200 €. Okrem zmluvnej pokuty je Klient povinný nahradiť škodu v plnej výške, najmä náklady na mimoriadne čistenie, ozónovanie, ušlý príjem za čas, keď izbu nebolo možné predať, ako aj náklady na zásah hasičskej jednotky pri spustení požiarnej signalizácie.

5.10 Prevádzkovateľ nedovoľuje pobyt so zvieraťom. Výnimkou je pes so špeciálnym výcvikom (asistenčný pes) sprevádzajúci osobu so zdravotným postihnutím.

5.11 Klient nesmie bez súhlasu Prevádzkovateľa premiestňovať zariadenie, zasahovať do elektrickej siete alebo iných inštalácií. Používať vlastné elektrické spotrebiče je možné len na osobnú hygienu (napr. holiaci strojček, sušič vlasov) a na nabíjanie elektronických zariadení; varné a vykurovacie spotrebiče sú zakázané.

5.12 Od 22:00 h do 06:00 h je Klient povinný dodržiavať nočný pokoj. Spoločenské podujatia počas nočného pokoja je možné organizovať len s predchádzajúcim súhlasom Prevádzkovateľa.

5.13 Deti mladšie ako 12 rokov nesmú zostať na izbe ani v spoločných priestoroch bez dozoru zákonného zástupcu alebo ním poverenej plnoletej osoby.

5.14 V spoločných priestoroch a na terase je Klient povinný dodržiavať zásady slušného správania; pohyb bez oblečenia alebo obuvi nie je povolený. Pri porušení môže Prevádzkovateľ Klienta neobslúžiť.

5.15 Klient je povinný počínať si tak, aby nespôsobil požiar, a riadiť sa požiarnym poriadkom a poplachovými smernicami vyvesenými v Hoteli. Požiar je povinný ihneď ohlásiť. Hasiace prístroje sa smú použiť len na hasenie požiaru. Za zneužitie hasiaceho prístroja alebo požiarnej signalizácie je Klient povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 200 € a nahradiť náklady na revíziu a naplnenie prístroja, čistenie priestorov a prípadný zásah hasičskej jednotky.

5.16 Zamestnanci Prevádzkovateľa môžu vstúpiť do obsadenej izby za účelom upratovania, doplnenia vybavenia a odstránenia poruchy. Bez predchádzajúceho upozornenia môžu vstúpiť pri potrebe neodkladnej pomoci, pri ohrození života, zdravia alebo majetku a pri dôvodnom podozrení z hrubého porušovania VOP; o takom vstupe Prevádzkovateľ Klienta následne informuje.

5.17 Vozidlá môžu parkovať len na miestach určených pre ubytovaných Klientov, za poplatok podľa Cenníka. Parkovisko nie je strážené a parkovanie nie je zmluvou o úschove. Prevádzkovateľ nezodpovedá za odcudzenie alebo poškodenie vozidiel a vecí v nich spôsobené tretími osobami, ak nie je dohodnuté inak.

5.18 Ak Klient napriek upozorneniu hrubo porušuje VOP alebo dobré mravy (najmä ruší ostatných hostí, poškodzuje majetok, správa sa agresívne), Prevádzkovateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť pred uplynutím dohodnutej doby pobytu a Klient je povinný izbu bez zbytočného odkladu uvoľniť. Uhradená cena za nevyužité noci sa Klientovi nevracia.

5.19 Prevádzkovateľ nezodpovedá za spory medzi Klientmi, v rozsahu svojich možností však prijme opatrenia na zachovanie poriadku a pokoja, vrátane privolania polície.

Článok 6
Zodpovednosť za škodu a zrušenie zo strany Prevádzkovateľa

6.1 Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu na veciach vnesených do Hotela podľa § 433 a nasl. Občianskeho zákonníka. Za peniaze, klenoty a iné cennosti zodpovedá do výšky 332 € podľa § 1c nariadenia vlády SR č. 87/1995 Z. z.; toto obmedzenie neplatí, ak Prevádzkovateľ veci prevzal do úschovy alebo ak škodu spôsobili osoby pracujúce v Hoteli. Klientovi sa odporúča cennosti odovzdať do úschovy na recepcii.

6.2 Nárok na náhradu škody na vnesených veciach je Klient povinný uplatniť u Prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu. Nárok zanikne, ak ho Klient neuplatní najneskôr do 15. dňa po dni, keď sa o škode dozvedel (§ 436 Občianskeho zákonníka).

6.3 Klient zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí on, osoby ubytované na základe jeho rezervácie, jeho návštevy alebo zvieratá, v plnom rozsahu, vrátane nákladov na opravu, výmenu, čistenie a ušlého príjmu za čas, keď izbu nebolo možné predať. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Prevádzkovateľa na náhradu škody presahujúcej zmluvnú pokutu.

6.4 Ak Prevádzkovateľ z prevádzkových alebo kapacitných dôvodov nemôže poskytnúť potvrdené Služby, bezodkladne o tom Klienta informuje a ponúkne mu podľa svojich možností (a) náhradný termín, (b) izbu vyššieho štandardu bez doplatku, alebo (c) súčinnosť pri zabezpečení ubytovania v inom ubytovacom zariadení. Ak Klient náhradné riešenie prijme, zmluva sa považuje za zmenenú v rozsahu prijatého riešenia. Ak ho neprijme, rezervácia sa ruší a Prevádzkovateľ vráti uhradenú cenu najneskôr do 14 dní. Práva Spotrebiteľa vyplývajúce z právnych predpisov tým nie sú dotknuté.

6.5 Prevádzkovateľ nezodpovedá za nesplnenie povinností spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (vyššia moc), najmä živelnými pohromami, epidémiami a opatreniami orgánov verejnej moci, vojnovým konfliktom, štrajkom alebo prerušením dodávok energií, ktoré nemohol odvrátiť ani predvídať. O takej okolnosti Klienta bezodkladne informuje. Klient si môže zvoliť náhradný termín alebo poukaz v hodnote uhradenej ceny; ak nesúhlasí, Prevádzkovateľ mu vráti uhradenú cenu za neposkytnuté Služby najneskôr do 14 dní. Nárok na náhradu škody v takom prípade Klientovi nevzniká.

Článok 7
Reklamácie a alternatívne riešenie sporov

7.1 Tento Článok upravuje reklamáciu ubytovacích, stravovacích a doplnkových Služieb a tovaru predávaného v Hoteli (napr. minibar). Práva Spotrebiteľa sa riadia Občianskym zákonníkom a zákonom č. 108/2024 Z. z.

7.2 Reklamáciu je Klient povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady, a to priamo v Hoteli – vady ubytovania na recepcii alebo u prevádzkového manažéra, vady stravovania u obsluhujúceho personálu alebo prevádzkového manažéra – alebo písomne e-mailom na info@remy.sk. Vadu ubytovania je v záujme jej rýchleho odstránenia potrebné ohlásiť počas pobytu; vady ohlásené až po odchode môže Prevádzkovateľ posúdiť len podľa dostupných podkladov.

7.3 Vady jedál a nápojov (akosť, hmotnosť, teplota, cena) je potrebné reklamovať pred skonzumovaním podstatnej časti porcie.

7.4 Prevádzkovateľ vydá Klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie (aj e-mailom). Reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu, spravidla ihneď, najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, a o vybavení vydá Klientovi písomný doklad.

7.5 Ak ide o odstrániteľnú vadu, má Klient právo na jej bezplatné a včasné odstránenie (napr. oprava, výmena alebo doplnenie vybavenia, presun do inej izby). Ak vadu nemožno odstrániť, má Klient právo na primeranú zľavu. Ak vada bráni riadnemu užívaniu izby a Prevádzkovateľ nemôže poskytnúť náhradnú izbu, má Klient právo od zmluvy odstúpiť a na vrátenie ceny za nevyužitú časť Služieb.

7.6 Klient je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na posúdenie reklamácie, najmä umožniť prístup do izby.

7.7 Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady, ktoré spôsobil Klient, o ktorých Klient vedel pred poskytnutím Služby a bola mu za ne poskytnutá zľava, ani za okolnosti mimo Hotela, ktoré Prevádzkovateľ nemôže ovplyvniť (napr. stavebné práce alebo doprava v okolí, počasie).

7.8 Ak Spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, môže sa obrátiť na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@remy.sk). Ak Prevádzkovateľ žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, má Spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava, e-mail ars@soi.sk, prípadne iný subjekt zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Právo obrátiť sa na súd tým nie je dotknuté.

Článok 8
Ochrana osobných údajov

8.1 Podmienky spracúvania osobných údajov Klientov sú upravené v Zásadách ochrany osobných údajov zverejnených na webe Hotela www.remy.sk a dostupných na recepcii. Vybrané priestory Hotela sú monitorované kamerovým systémom; bližšie informácie sú uvedené v Zásadách a na informačných tabuliach v Hoteli.

Článok 9
Záverečné ustanovenia

9.1 VOP a právne vzťahy na ich základe sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

9.2 Spory budú riešené pred príslušnými súdmi Slovenskej republiky.

9.3 Ak sa niektoré ustanovenie VOP stane neplatným alebo neúčinným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia.

9.4 Dozor nad dodržiavaním povinností na ochranu spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, Bratislava.

9.5 Ak sú VOP vyhotovené aj v inom jazyku, pri rozpore je rozhodujúce slovenské znenie.

9.6 VOP sú zverejnené na webe Hotela a k dispozícii na recepcii. Nadobúdajú účinnosť dňom 12. 11. 2026 a nahrádzajú predchádzajúce znenia VOP.

V Bratislave dňa 11.11.2026

Hotel REMY s.r.o.