# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (ďalej len "VOP")
# pre Rezervácie a Poukazy

**I. Úvodné ustanovenia**

I.1. Tieto VOP upravujú vzťah medzi:

**Prevádzkovateľom:**
ProZeta s.r.o.,
Padlých hrdinov 24 , 821 06 Bratislava - mestská časť Podunajské Biskupice / Apolka Restaurant,
IČO: 36739499, DIČ: 2022325998 / IČ DPH: SK2022325998,
kontaktné tel.č. -
emailová adresa určená na komunikáciu: -

**Zákazníkom:** osoba, ktorá urobí Rezerváciu alebo kúpu Poukazu.

I.2. Tieto VOP upravujú vzťahy medzi Zákazníkom a Prevádzkovateľom, ale len pri riešení Rezervácie a pri nákupe Poukazu. Ostatné práva a povinnosti medzi Zákazníkom a Prevádzkovateľom najmä samotné poskytovanie Služieb, upravujú osobitné dokumenty (napr. dokumenty k reklamačným podmienkam, podmienky poskytovania Služieb, návštevné poriadky, dokumenty k ochrane osobných údajov a pod.), ktoré majú v prípade rozporu prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.

I.3. Zmluvný vzťah vzniká výlučne medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom. Poskytovatelia aplikácií a technických riešení rezervačného systému, online formuláru, web stránky a poskytovateľ platobných služieb vystupujú výlučne ako poskytovatelia licencie a/alebo technickej podpory a nie sú zmluvnými stranami tohto vzťahu.

I.4. Zákazník potvrdzuje súhlas s týmito VOP pred odoslaním Rezervácie/kúpou Poukazu.

**II. Definície**

**Rezervácia** - elektronické objednanie Služby, ktorého výsledkom je Rezervácia termínu alebo Rezervácia termínu a Služby.

**Služby:** služby alebo iné plnenia ponúkané Prevádzkovateľom.

**Poukaz (viacúčelový):** časovo obmedzený elektronický Poukaz (napr. darčeková poukážka) s unikátnym kódom, predstavujúci peňažnú hodnotu uplatniteľnú na Služby Prevádzkovateľa.

**Rezervácia s platbou/zálohou** – druh Poukazu, kde si dobu jeho platnosti určuje Zákazník a predbežne si aj rezervuje termín plnenia Služby

**Web stránka Prevádzkovateľa** – je internetová adresa (URL), ktorú vlastní alebo prevádzkuje Prevádzkovateľ (napr. www stránka Poskytovateľa, facebook stránka Poskytovateľa, rezervačný online formulár Poskytovateľa).

**PPS**: Licencovaný poskytovateľ platobných služieb (platobná brána).

**Bookio:** spoločnosť Bookio. s.r.o. so sídlom Panónska cesta 7
Bratislava - mestská časť Petržalka 851 04 IČO: 56 284 411, ktorá prevádzkuje Rezervačný systém Bookio a je tiež splnomocnená vykonávať niektoré úkony v mene a na účet Prevádzkovateľa, napr. preberanie platieb, kontaktovat Zákazníka v niektorých situáciách (problémy s platbou, Rezerváciou a pod.)

**Rezervačný systém Bookio**: softwarová platforma (plánovací kalendár) poskytovaná pre Prevádzkovateľa spoločnosťou Bookio. a to za účelom správy a evidencie Rezervácií. Cez Rezervačný systém Bookio sú prístupné aj iné Moduly, napr. na vykonávanie Rezervácie podľa tejto Zmluvy a vykonávanie online úhrad.

**III. Rezervácie**

III.1. Rezervácia alebo rezervačný proces je proces predbežného alebo záväzného objednania Služby od Prevádzkovateľa

na určený čas, na určenom mieste, online spôsobom alebo formou odkomunikovanou počas rezervačného procesu.

III.2. **Rezervácia termínu** znamená záväzné objednanie termínu u Prevádzkovateľa, v ktorom má Zákazník záujem o poskytnutie niektorej zo Služieb Prevádzkovateľa; Rezervovaný termín sú Zákazník aj Prevádzkovateľ povinní dodržať, t.j. Zákazník je povinný dodržať Rezervovaný termín a umožniť poskytnúť Službu v Rezervovanom termíne a Prevádzkovateľ bude pripravený v Rezervovanom termíne Službu poskytnúť.

III.3. **Rezervácia termínu a Služby** - V prípade, že počas Rezervácie termínu si Zákazník určí aj druh Služby, kde bude zobrazená aj cena Služby, vzniká dohoda Prevádzkovateľa a Zákazníka o záväznom termíne poskytnutia konkrétnej Služby, t.j. platí bod III.2. a zároveň aj dohoda o druhu Služby, ktorá bude Zákazníkovi poskytnutá a cene, za akú bude poskytnutá. Akékoľvek zmeny týchto dohôd je možné urobiť len so súhlasom oboch Strán, ak nie je uvedené inak.

III.4. Pri Rezervácii Termínu alebo Rezervácii termínu a Služby sa dohody medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom podľa bodov III.2 a III.3 stávajú záväznými momentom, keď Zákazník vykoná cely rezervačný proces a zároveň Zákazníkovi bude prostredníctvom mailu, notifikácie alebo online formuláru Rezervácia potvrdená; bez potvrdenia Rezervácie Rezervácia nevzniká.

III.5. Počas rezervačného procesu môže byť podľa situácie Zákazník informovaný o Službe, právach a povinnostiach týkajúcich sa dodania Služby, o cenách, poplatkoch a iných podmienkach. Zákazník Rezerváciou potvrdzuje, že sa s nimi oboznámil a súhlasí s nimi.

III.6. Každá Rezervácia sa považuje za osobitnú dohodu, ktorá trvá do jej naplnenia alebo predčasného skončenia.

III.7. Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ (a prípadne jeho technický dodávateľ) je oprávnený zabrániť mu vo vykonaní Rezervácie i) ak Zákazník už v minulosti porušil svoje povinnosti pri inej Rezervácii alebo povinnosti voči Prevádzkovateľovi (t.j. napr. Zákazníkovi, ktorý v minulosti porušil voči Prevádzkovateľovi nejaké svoje povinnosti či nesplnil záväzky – napr. nedostavil sa na Rezervovaný termín alebo porušil iné podmienky pri poskytovaní samotnej Služby – napr. návštevný poriadok, nevhodné správanie a pod.) alebo ii) ak sa jedná o podozrivú operáciu (napr. podozrenie na zneužitie bankovej karty, Zákazník sa vydáva za inú osobu, podozrenie na podvodné konanie a pod.).

**IV. Poukazy**

IV.1. Pri predaji Poukazov Prevádzkovateľ určí hodnoty Poukazov, na aké jeho Služby je ich možné využiť a obvykle obmedzí aj ich časovú platnosť. Konkrétne parametre Poukazu sú zverejnené pri jeho kúpe a Zákazník jeho kúpou potvrdzuje, že sa s nimi oboznámil.

IV.2. Poukaz je multifunkčný, t.j. Zákazník si zakupuje právo využiť Službu/y Prevádzkovateľa, podľa jeho výberu a zaplatiť za ne nakúpeným Poukazom počas doby jeho platnosti. V prípade, že by si už pri kúpe Poukazu Zákazník vybral aj druh Služby čím odsúhlasi aj podmienky jej poskytnutia a cenu, s ktorou sa oboznámil, môže ich zmeniť kedykoľvek so súhlasom Prevádzkovateľa, t.j. po súhlase Prevádzkovateľa môže aj využiť Poukaz aj na iné Služby Prevádzkovateľa (vrátane Služieb neuvedených pri kúpe Poukazu a/alebo v inej prevádzke Prevádzkovateľa (vrátane zahraničia) alebo iným spôsobom. Poukaz je prenosný a má viacúčelový charakter.

IV.3. Platnosť Poukazu je obvykle obmedzená, t.j Zákazník ho musí využiť počas doby jeho platnosti, inak stráca nárok na jeho využitie a nemá právo ani na vrátenie sumy, ktorú za Poukaz uhradil.

IV.4. V prípade, že Zákazník si vyberie Službu s nižšou cenou ako je hodnota Poukazu, Prevádzkovateľ nie je povinný vyplatiť Zákazníkovi rozdiel medzi cenou Služby a hodnotou Poukazu, t.j. z hodnoty Poukazu sa nevydáva.

IV.5. Poukaz je možné využiť len pri jednom platení za Službu/y Prevádzkovateľa, t.j. nie je možné ho používať opakovane a rozdeľovať jeho hodnotu na viaceré platby cien za Služby, ak sa s Prevádzkovateľom písomne nedohodnú inak (napr. predaj permanentky, ktorá to vyslovene umožňuje).

IV.6. Nákup Poukazu je zavŕšený až momentom, keď Zákazník dostane email s unikátnym kódom Poukazu.

IV.7. Aj pri nákupe Poukazu platí bod III.5 obdobne.

IV.8. Rezervácia s platbou – osobitný druh Poukazu - jedná sa o kúpu Poukazu, kde si Zákazník aj vyberie predbežne Službu a predbežne aj určí termín jej poskytnutia, aby Prevádzkovateľ mohol rezervovať svoje kapacity. V tomto prípade

je platnosť Poukazu – Rezervácia s platbou vždy obmedzená, a to na dobu do dátumu predbežného termínu poskytnutia Služby určeného Zákazníkom. Zákazník so súhlasom Prevádzkovateľa môže meniť predbežne určený termín (len na skorší) a aj miesto poskytovania Služby (v úplne inej prevádzkarni aj v zahraničí) a prípadne aj Službu, ktorú si vybral maximálne do ceny pôvodného Poukazu; ak Zákazník nepožiada o zmenu predbežne dohodnutých parametrov, tieto sa najneskôr v dohodnutý čas pred stanoveným predbežným termínom stávajú záväznými. Aj v tomto prípade platia body IV.2-IV.5., t.j najmä, ak Zákazník Poukaz nevyužije najneskôr do doby predbežného rezervovaného termínu, nárok na poskytnutie Služby zaniká a Prevádzkovateľ nie je povinný vrátiť sumu za Poukaz – Rezervácia s platbou.

**V. Platenie**

V.1. Ak nie je Služba uhradená v celosti počas procesu Rezervácie, Zákazník uhradí cenu Služby v mieste jej poskytovania, najneskôr po poskytnutí Služby.

V.2. Platby pri Rezervácii sú vykonávané online nástrojmi, ktoré vždy v aktuálnom čase umožňujú aplikácie využívané na vykonanie Rezervácie alebo kúpu Poukazu, obvykle platba kartou alebo cez internet banking.

V.3. Po dokončení online úhrady príde Zákazníkovi oznámenie o zrealizovaní úhrady. Pokiaľ bude neskôr zistené, že peniaze, ktoré mali byť uhradené Zákazníkom za Službu, reálne pripísané v prospech Prevádzkovateľa neboli, Prevádzkovateľ môže vyžadovať od Zákazníka doklady o uhradení a ak sa úhrada nepreukáže, má právo od zmluvy odstúpiť.

V.4. Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ využíva na realizáciu platieb služby tretích osôb, najmä bánk alebo PPS, pričom vzťahy medzi Prevádzkovateľom a touto treťou osobou sú upravené osobitne. Zároveň Zákazník berie na vedomie, že platby cez online nástroje prichádzajú na účet Bookio, ktoré je Prevádzkovateľom splnomocnené na preberanie úhrad od Zákazníkov. Úhrady na účty týchto tretích osôb sa považujú za úhradu Prevádzkovateľovi.

**VI. Zabezpečenie Rezervácie platobnou kartou a No-show poplatok**

VI.1. Princíp zabezpečenia: Prevádzkovateľ je oprávnený pri vybraných Službách alebo termínoch podmieniť dokončenie Rezervácie zadaním údajov platobnej karty Zákazníka. Toto zadanie neslúži ako okamžitá platba za Službu, ale ako **zabezpečenie (garancia) Rezervácie** pre prípad, že Zákazník poruší svoju povinnosť dostaviť sa na Rezervovaný termín a Službu nevyužije.

VI.2. Spracovanie údajov a predautorizácia: Zadávanie údajov platobnej karty prebieha výlučne prostredníctvom zabezpečeného rozhrania licencovaného poskytovateľa platobných služieb (PPS) v súčinnosti Rezervačným systémom Bookio. Prevádzkovateľ ani Bookio nemá k úplným údajom o platobnej karte Zákazníka prístup a neuchováva ich. PPS bezpečne uloží tzv. platobný token (mandát) na budúce zúčtovanie.

VI.3. No-show poplatok (**pokuta za nedostavenie sa**): Ak bola vyžadovaná garancia Rezervácie a Zákazník sa nedostaví na Rezervovaný termín (tzv. No-show), vzniká Prevádzkovateľovi voči Zákazníkovi nárok na No-show poplatok. Tento poplatok predstavuje pokutu za porušenie záväzku riadne a včas sa dostaviť na Rezervovaný termín (bod III.2, III.3 a VIII.3) ako spôsob paušálnej náhrady nákladov a ušlého zisku za márne blokovanú kapacitu Prevádzkovateľa.

VI.4. Výška No-show poplatku: Zákazníkovi je oznámená výška No-show poplatku pri Rezervácii, pričom dokončením Rezervácie a zadaním údajov platobnej karty potvrdzuje, že s No-show poplatkom a spôsobom jeho uhradenia súhlasí.

VI.5. Súhlas so strhnutím No-show poplatku: Zákazník dokončením Rezervácie s povinnosťou zadania platobnej karty udeľuje Prevádzkovateľovi, Bookio a PPS výslovný súhlas a mandát na to, aby v prípade vzniku situácie podľa bodu VI.3 (No-show) bola z jeho platobnej karty strhnutá suma zodpovedajúca No-show poplatku, a to bez potreby ďalšieho dodatočného súhlasu Zákazníka.

**VII. Zmeny Rezervovaného termínu**

VII.1. **Zo strany Zákazníka** je zmena Rezervovaného termínu možná **len tam kde Zákazník nič vopred neplatí a nevkladá platobnú kartu ako garanciu (**čl. VI**),** v takých prípadoch zmena Rezervácie termínu je možná, bez dodatočných poplatkov a sankcií, avšak najneskôr v dohodnutý čas pred Rezervovaným termínom.

VII.2. **Zo strany Prevádzkovateľa** je zmena Rezervovaného termínu možná pri platených aj neplatených Rezerváciach:

VII.2.a. Prevádzkovateľ môže Rezerváciu zrušiť z prevádzkových dôvodov (napr. choroba, technické problémy,..), pričom o tom informuje Zákazníka bezodkladne. Prevádzkovateľ môže ponúknuť Zákazníkovi náhradný termín, ktorý však Zákazník nemusí prijať.

VII.2.b. Prevádzkovateľ môže Rezerváciu zrušiť ak zistí, že sa jedná o Zákazníka, pri ktorom by bolo možné Rezerváciu neprijať (ako je uvedené v bode III.7) a to bez ponuky náhradného termínu.

VII.3. V prípade zrušenia Rezervovaného termínu poskytnutia Služieb zo strany Prevádzkovateľa z akéhokoľvek dôvodu pri už uhradených Službách alebo pri Poukazoch, ak nedôjde k dohode o náhradnom termíne poskytnutia Služby, Zákazník môže požiadať o vrátenie zaplatenej sumy za Poukaz alebo za Službu čím od zmluvy odstúpi, a Prevádzkovateľ ju vráti v lehote 15 dní od požiadania. Vrátenie sumy sa vykoná obvykle spôsobom, ktorý bol použitý na úhradu.

VII.4. No-show: Ak Zákazník neumožní poskytnúť Službu v Rezervovanom termíne (t.j. nepríde, alebo nie je na mieste pre poskytnutie Služby, nepripojí sa online a pod.) stráca nárok na poskytnutie Služby a aj na vrátenie akýchkoľvek platieb najmä za Službu, Poukaz a pod., ktoré uhradil. Pokiaľ sa nepostupuje podľa čl. VI a ani podľa prvej vety tohto bodu, potom v prípade No-show, **Prevádzkovateľ má voči Zákazníkovi nárok na úhradu plnej ceny za Službu, ako keby Zákazník prišiel,** pretože Prevádzkovateľ mu vyhradil potrebný čas, kvôli ktorému nemôže obsluhovať iného klienta. V prípade, že pri Rezervácii termínu Zákazníkom nebola uverejnená cena Služby, má Prevádzkovateľ v situácii No-show nárok na úplnú náhradu nákladov, ktoré vynaložil na dopravu do miesta poskytnutia Služby, prípravu potrebnú k poskytnutiu Služby (napr. obstaranie materiálu, podkladov a pod.) a ďalšie preukázateľné náklady.

**VIII. Ostatné Práva a povinnosti Zákazníka**

VIII.1. Zákazník je povinný uvádzať pri Rezervácii a kúpe Poukazu svoje reálne a správne údaje, vrátane informácie o svojom telefónom čísle a emailovej adrese. Prevádzkovateľ nezodpovedá za to, ak SMS správa alebo email bude doručený inej osobe alebo nebude možné ho doručiť, pokiaľ sa tak udeje na kontaktné údaje vyplnené Zákazníkom.

VIII.2. Zákazník berie na vedomie a súhlasí, že jeho telefónne číslo alebo email môžu byť použité Prevádzkovateľom na potvrdenie si záujmu Zákazníka dostaviť sa v Rezervovanom termíne, operatívne informovanie alebo v prípadoch podľa bodu VII.2.

VIII.3. Zákazník je povinný dostaviť sa včas na Rezervovaný termín, riadiť sa pokynmi Prevádzkovateľa a pri poskytovaní Služby plniť aj ďalšie podmienky, s ktorými bol zo strany Prevádzkovateľa oboznámený či už vopred pri Rezervácii termínu, vopred iným spôsobom (napr. emailom) alebo priamo na prevádzke Prevádzkovateľa.

VIII.4. Zákazník zodpovedá za škodu spôsobenú v prevádzkarni Prevádzkovateľa či už porušením povinností, ku ktorým sa zaviazal vykonaním Rezervácie alebo kúpou Poukazu alebo v zmysle právnych predpisov. Zákazník je povinný riadiť sa pokynmi Prevádzkovateľa za účelom a zabezpečenia ochrany zdravia a majetku a za účelom predchádzania škôd.

VIII.5. Zákazník sa môže dobrovoľne zapojiť do vernostného, bonusového alebo obdobného zákazníckeho systému Prevádzkovateľa, a to najmä naskenovaním QR kódu, registráciou prostredníctvom online rozhrania alebo iným spôsobom umožneným Prevádzkovateľom. Zapojením sa do vernostného systému Zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil s podmienkami jeho používania a súhlasí s nimi, vrátane pravidiel získavania, evidencie, čerpania, platnosti a zániku výhod, zliav, bodov, kreditov, bonusov alebo iných benefitov. Prevádzkovateľ je oprávnený určiť a primerane meniť pravidlá vernostného systému; tým nie sú dotknuté už riadne nadobudnuté práva Zákazníka, ak z pravidiel konkrétneho systému nevyplýva inak.

VIII.6. Zjavná chyba v cene alebo popise Služby (technická chyba, zrejmý preklep, neaktuálne údaje) nezakladá nárok Zákazníka na poskytnutie Služby za chybnú cenu. Poskytovateľ je v takom prípade oprávnený od Zmluvy odstúpiť alebo ponúknuť Zákazníkovi plnenie za správnu cenu.

**IX. Ostatné Práva a povinnosti Prevádzkovateľa**

IX.1. Prevádzkovateľ je povinný konať tak, aby vedel riadne v Rezervovanom termíne poskytnúť Službu a umožniť naplniť práva Zákazníka z Poukazu.

IX.2. Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť poskytnutie Služby v odôvodnených prípadoch (napr. agresívne konanie, zjavne nevhodný zdravotný stav, porušovanie prevádzkového poriadku) bez nároku na vrátenie uhradenej sumy za

Službu a ďalších platieb zo strany Zákazníka.

IX.3. Prevádzkovateľ má nárok od Zmluvy odstúpiť, ak v dôsledku technických problémov, ukradnutia konta Prevádzkovateľa v Rezervačnom systéme Bookio, podvodného konania akejkoľvek osoby alebo iných neoprávnených zásahov v Rezervačnom systéme Bookio sa zistí, že uhradená cena za Službu/Poukaz nezodpovedá jej/jeho reálnej cene, alebo Rezervovaný termín bol potvrdený v časoch, kedy Prevádzkovateľ buď Službu vôbec neposkytuje alebo v čase Rezervácie termínu nemal kapacitné možnosti Zákazníkovi Službu poskytnúť v Rezervovanom termíne. Prevádzkovateľ je povinný odstúpiť od zmluvy bezodkladne po zistení v tomto bode opisovanej situácie a ak sa so Zákazníkom nedohodnú inak, je povinný vrátiť akúkoľvek už uhradenú platbu za Službu/Poukaz.

IX.4. Zákazník berie na vedomie, že v súvislosti s vytvorením, správou a vybavením Rezervácie mu môže Prevádzkovateľ alebo Bookio zasielať prevádzkové, servisné a organizačné správy prostredníctvom e-mailu, SMS, telefonicky alebo iným zvoleným komunikačným kanálom.

IX.5. Prevádzkovateľ a ním splnomocnené Bookio si vyhradzuje právo v odôvodnených prípadoch (najmä pri podozrení na podvodné konanie, zneužitie platobnej metódy, falšovanie, neoprávnenú manipuláciu s unikátnym kódom) dočasne či trvalo zablokovať uplatnenie Poukazu, zrušiť Rezerváciu alebo odmietnuť poskytnutie Služby. V takom prípade Prevádzkovateľ informuje Zákazníka a je oprávnený vyžadovať dodatočné overenie oprávnenosti nároku (napr. predloženie potvrdenia o úhrade či dokladu totožnosti). Ak sa podozrenie potvrdí, je Prevádzkovateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť bez povinnosti vrátiť už uhradené sumy zo strany Zákazníka.

**X. Výluky zodpovednosti**

X.1. Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nezodpovedá za funkčnosť dátovej siete, funkčnosť hardvérového vybavenia, programového vybavenia alebo iných služieb od externých dodávateľov, ako ani za prípadné neposkytnutie Služby v prípadoch výpadku dodávky elektrickej energie, výpadku dátovej siete, iných porúch spôsobených tretími osobami alebo zásahom vyššej moci.

X.2. Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú porušením svojich právnych povinností.

**XI. Ďalšie Práva a povinnosti**

XI.1. Rezervácia aj predaj Poukazu sa uzatvára prostredníctvom elektronických prostriedkov.

XI.2. **Právo Zákazníka na odstúpenie:**

XI.2.a. Zákazník má právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od uzatvorenia zmluvy, t.j. od momentu vzniku dohôd podľa bodov III.2 alebo III.3 a pri Poukazoch do 14 dní od jeho zakúpenia (IV.6).

XI.2.b. **Zákazník nemá právo na odstúpenie** podľa bodu XI.2.a, pokiaľ sa jedná o Služby - ubytovacie na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, ***poskytnutie stravovacích služieb*** alebo ***poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času*** a došlo k záväznej Rezervácii termínu.

XI.2.c. **Zákazníkovi zaniká právo na odstúpenie** podľa predchádzajúceho bodu, ak v lehote 14 od uzatvorenia zmluvy mu Služba začne byť poskytovaná alebo mu bude Služba úplne poskytnutá. Pri Poukazoch platí, že ak tento bude použitý na úhradu Služby, t.j. Zákazník si už vybral aj Službu, ktorú požaduje, stráca právo na odstúpenie od zmluvy vo vzťahu k Poukazu.

XI.2.d. Zákazník od zmluvy odstúpi tak, že svoje jednoznačné rozhodnutie o odstúpení vo forme listu doručí poštou alebo osobne na adresu Prevádzkovateľa alebo emailom na kontaktné adresy alebo email uvedený v úvode týchto VOP. Na účely odstúpenia je možné využiť Vzor odstúpenia, ktorý sa nachádza na web stránke prevádzkovateľa v sekcii VOP alebo cez online rozhranie.

XI.2.e. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy bude zaslané na správne adresy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

XI.2.f. Po odstúpení od zmluvy Prevádzkovateľ je pri Rezerváciách kde došlo čo i len k čiastočnej úhrade za Službu a pri Poukazoch vrátane Poukazu - Rezervácia s platbou povinný vrátiť uhradenú sumu, najneskôr do 14 dní odo dňa, doručenia odstúpenia. Vrátenie môže byť uskutočnené rovnakým spôsobom, akým bola vykonaná úhrada ceny, a to

bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

**XII. Reklamácie a sťažnosti**

XII.1. Keďže tieto VOP sa týkajú len Rezervácií a kúpy Poukazov tak aj podmienky uvedené v tomto článku sa vzťahujú len k týmto procesom. Reklamácia Služieb, ktoré Prevádzkovateľ Zákazníkovi poskytne sa riadia osobitnými reklamačnými podmienkami.

XII.2. V prípade akýchkoľvek problémov s Rezerváciou alebo pri nákupe Poukazu, najmä, ak nenastane potvrdenie Rezervácie, alebo nebude doručený email s unikátnym kódom Poukazu, v prípade aj iných vád Rezervácie alebo Poukazu, najmä, ak potvrdenie Rezervácie, Poukaz obsahujú iné údaje o Rezervácii/Poukaze ako si Zákazník objednal alebo o akých bol informovaný, je **Zákazník povinný o nich bezodkladne, informovať emailom na kontaktnú emailovú adresu Prevádzkovateľa** uvedenú na začiatku VOP alebo na web stránke Prevádzkovateľa. Ak bude zistené, že reklamácia je oprávnená, odstránenie vád bude riešené prednostne úpravou Rezervácie/Poukazu, tak ako to Zákazník požadoval. Ak z dôvodu vád Zákazník zmeškal Rezervovaný termín budú mu poskytnuté prednostne náhradné termíny na poskytnutie Služby. Reklamáciu je Zákazník povinný oznámiť **najneskôr do 48 hodín** od doručenia potvrdzujúceho emailu/SMS správy, inak je na Prevádzkovateľovi či ponúkne náhradné plnenie alebo vráti už uhradenú sumu Služby/Poukaz.

XII.3. Reklamácie podľa predchádzajúcich bodov sú riešené priebežne, obvykle do 7 pracovných dní, najdlhšie však 30 dní.

XII.4. Reklamácie týkajúce sa ním vykonaných úhrad v zmysle týchto VOP Zákazník oznámi emailom na kontaktnú emailovú adresu Prevádzkovateľa uvedenú na začiatku VOP alebo na web stránke Prevádzkovateľa, pričom túto reklamáciu musí Prevádzkovateľ riešiť s tretími osobami, takže lehota na jej vyriešenie je obvykle 30 dní.

XII.5. O vytknutí vady bude, ak nenastane hneď aj náprava, Zákazníkovi vydané potvrdenie, v ktorom bude uvedená aj lehota na odstránenie vady, ak bude reklamácia posúdená ako oprávnená.

XII.6. Ak bude reklamácia vyhodnotená ako neoprávnená, Prevádzkovateľ písomne oznámi Zákazníkovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady.

XII.7. V prípade, ak Zákazník nebol spokojný s vybavením reklamácie Prevádzkovateľom alebo keď sa Zákazník obrátil na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, má Zákazník právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Prevádzkovateľ na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je "Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/1, P. O. Box č. 29, 820 07 Bratislava 27" resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke http://www.mhsr.sk). Zákazník je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti.

**XIII. Záverečné ustanovenia**

XIII.1. Prevádzkovateľ môže VOP primerane zmeniť, najmä pri zmene právnych predpisov, ponuky Služieb, prevádzkových / technických podmienok. Zmenu zverejní vopred na svojej web stránke.

XIII.2. Na každú Rezerváciu/Poukaz sa vzťahujú tie VOP, ktoré boli účinné v čase uzatvorenia dohody ohľadne Rezervácie alebo kúpy Poukazu.

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 1. 1. 2025.