VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (ďalej len "VOP")
pre on-line rezervácie, platby a darčekové poukážky

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tieto VOP upravujú zmluvný vzťah medzi:

- **Prevádzkovateľom:** DIAMOND HOTELS SLOVAKIA, s.r.o., Hodžovo nám. 2, 816 25 Bratislava / Crowne Plaza Bratislava, 35838833, 2020287434 / SK2020287434, e-mail: havlicek@cpbratislava.sk, tel.: +421910872169 a
- **Zákazníkom:** osobou, ktorá si rezervuje služby, on-line ich uhrádza, alebo nakupuje a uplatňuje darčekové poukážky.

1.2. Zmluvný vzťah vzniká výlučne medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom. Poskytovateľ rezervačného systému, dodávateľ Widgetu alebo poskytovateľ platobných služieb (PSP) vystupujú výlučne ako technickí dodávatelia, poskytovatelia licencie a/alebo technickej podpory a nie sú zmluvnými stranami tohto vzťahu.

1.3. Zákazník potvrdzuje súhlas s týmito VOP pred odoslaním rezervácie či objednávky. Špecifické podmienky Prevádzkovateľa (napr. prevádzkový poriadok, obchodné podmienky, detailné storno podmienky a pod.) majú v prípade rozporu prednosť pred týmito VOP.

2. Definície

- **Zákazník:** fyzická alebo právnická osoba, ktorá objednáva, prípadne uhrádza plnenie Prevádzkovateľa.
- **Rezervačný widget (Widget):** On-line nástroj na zobrazenie ponuky rezervácií.
- **Služby:** služby alebo iné plnenia ponúkané Prevádzkovateľom.
- **Rezervácia:** Elektronické objednanie termínu služby.
- **Rezervácia s platbou/zálohou:** Rezervácia podmienená plnou alebo čiastočnou on-line úhradou vopred.
- **Poukážka (viacúčelová):** elektronická poukážka (napr. darčeková poukážka) s unikátnym kódom, predstavujúca peňažnú hodnotu uplatniteľnú na služby alebo produkty Prevádzkovateľa.
- **PSP:** Licencovaný poskytovateľ platobných služieb (platobná brána).
- **No-show:** Situácia, keď sa Zákazník nedostaví bez včasného zrušenia rezervácie.

3. Uzavretie zmluvy

3.1. Zákazník je povinný uvádzať pravdivé a aktuálne údaje.

3.2. **Okamih uzavretia zmluvy:**

- **Pri rezerváciách bez on-line platby:** Okamihom potvrdenia rezervácie Prevádzkovateľom (e-mail, SMS, notifikácia).
- **Pri rezerváciách s platbou/zálohou:** Úspešným dokončením on-line platby, t. j. pripísaním peňazí na bankový účet a zaslaním potvrdenia zo strany Prevádzkovateľa.
- **Pri nákupe Poukážky:** Potvrdením nákupu, pripísaním peňazí na bankový účet a vygenerovaním kódu Poukážky.

3.3. Odoslaním rezervácie Zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VOP a súhlasí s nimi.

3.4. V prípade neúspešnej rezervácie / on-line platby sa rezervácia nepotvrdí a Prevádzkovateľ nemá povinnosť službu poskytnúť.

3.5. Aktuálny rozsah služieb, ich popis a ceny sú zverejnené vo Widgete, na webovej stránke alebo v prevádzke Prevádzkovateľa.

3.6. Ceny sú uvedené vrátane DPH.

4. Práva a povinnosti Zákazníka / Prevádzkovateľa

4.1. Zákazník má právo na riadne, odborné a včasné poskytnutie Služby, na informácie o cene / rozsahu a na uplatnenie reklamácie podľa čl. 8 VOP.

4.2. Zákazník je povinný dostaviť sa včas, riadiť sa pokynmi Prevádzkovateľa a uviesť údaje pravdivo a úplne.

4.3. Zákazník zodpovedá za škodu spôsobenú v priestoroch Prevádzkovateľa.

4.4. Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ (a prípadne jeho technický dodávateľ) je oprávnený zabrániť vo vykonaní rezervácie cez Rezervačný systém zákazníkovi, ktorý predtým podstatným spôsobom porušil tieto VOP pri využívaní rezervačného systému. Podstatným porušením je aj nevyužitie rezervácie a jej nestornovanie.

4.5. Prevádzkovateľ poskytuje Služby s odbornou starostlivosťou a v súlade s právnymi predpismi.

4.6. Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť poskytnutie Služby v odôvodnených prípadoch (napr. agresívne konanie, zjavne nevhodný zdravotný stav, porušovanie prevádzkového poriadku).

4.7. Prevádzkovateľ zodpovedá za obsah ponuky, termíny, komunikáciu a plnenie Služieb. Technické riešenie evidencie rezervácií zabezpečuje externý poskytovateľ softvéru; Poskytovateľ softvéru nenesie zodpovednosť za prevádzkovanie alebo plnenie Služieb Prevádzkovateľa.

4.8. 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.

4.9. Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú porušením svojich právnych povinností. Zákazník a Prevádzkovateľ sa dohodli, že povinnosť Prevádzkovateľa na náhradu akejkoľvek predvídateľnej škody je obmedzená do výšky ceny Služby skutočne zaplatenej Zákazníkom, pričom toto obmedzenie sa nevzťahuje na škodu spôsobenú úmyselne, z hrubej nedbalosti alebo na ujmu spôsobenú na prirodzených právach človeka (najmä ujmu na zdraví).

4.10. Rezervácia sa uzatvára na diaľku prostredníctvom elektronických prostriedkov. Právo na odstúpenie sa posudzuje podľa Občianskeho zákonníka. Pri službách poskytovaných v konkrétnom termíne môže byť uplatnené osobitné pravidlo / výnimka; inak sa uplatnia storno podmienky podľa čl. 7.

4.11. Ochrana proti zneužitiu: Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo v odôvodnených prípadoch (najmä pri podozrení na podvodné konanie, zneužitie platobnej metódy, falšovanie, neoprávnenú manipuláciu s unikátnym kódom alebo pri konaní v rozpore s dobrými mravmi) dočasne či trvalo zablokovať uplatnenie Poukážky, 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 náhrady.

5. Platobné dojednania

5.1. Ak nie je využitá on-line platba, uhrádza sa cena služby na mieste (v hotovosti/kartou).

5.2. On-line platby spracováva PSP. Zákazník berie na vedomie, že Prevádzkovateľ môže poveriť sprostredkovateľa technickým spracovaním platieb (napr. Bookio, banku alebo poskytovateľa PSP).

5.3. Zaplatením cez on-line rozhranie sa platba považuje za prijatú priamo Prevádzkovateľom.

6. Darčekové poukážky

6.1. Parametre Poukážky (hodnota, platnosť, pravidlá čerpania) určuje Prevádzkovateľ a sú uvedené pri nákupe.

6.2. Poukážka je prenosná a má viacúčelový charakter. Po predchádzajúcom odsúhlasení Prevádzkovateľom môže teda Zákazník využiť online platbu za Poukážku/Rezerváciu aj na iné Služby Prevádzkovateľa (vrátane služieb neuvedených vo Widgete) a/alebo v inej prevádzke Prevádzkovateľa (vrátane zahraničia).

6.3. Zákazník uplatní Poukážku v čase jej platnosti. Ak je cena služby vyššia ako hodnota Poukážky, Zákazník doplatí rozdiel.

6.4. Ak Zákazník nevyužije darčekovú poukážku do konca doby jej platnosti, jej hodnota bez náhrady prepadá v prospech Prevádzkovateľa. Z darčekovej poukážky sa nevracia hotovosť.

7. Zmeny, zrušenie a storno podmienky

7.1. Zákazník je oprávnený zmeniť alebo zrušiť rezerváciu najneskôr v lehote uvedenej v Storno podmienkach zobrazených pri výbere platobnej metódy v online rezervačnom formulári, najneskôr však pred začiatkom rezervovaného termínu. Konkrétna lehota na zrušenie alebo zmenu rezervácie je Zákazníkovi vždy zreteľne oznámená pred vykonaním platby a je zároveň uvedená v potvrdzovacom e-maile o rezervácii.

7.2. Storno podmienky a storno poplatky:

- Pri zrušení po lehote môže byť účtovaný storno poplatok až 100 % ceny služby pokiaľ nie je v storno podmienkach uvedené inak.
- V prípade **No-show** môže Prevádzkovateľ účtovať až **100 % ceny služby**, pokiaľ nie je v storno podmienkach uvedené inak.

7.3. Špecifické podmienky Prevádzkovateľa (napr. prevádzkový poriadok, obchodné podmienky, detailné storno podmienky a pod.) majú v prípade rozporu prednosť pred týmito VOP.

7.4. **Zrušenie Prevádzkovateľom:** Prevádzkovateľ môže rezerváciu zrušiť z prevádzkových dôvodov (choroba, technické problémy); o tom informuje Zákazníka bezodkladne a môže mu ponúknuť náhradný termín.

7.5. Pre vrátenie on-line platieb (refundáciu) sa Prevádzkovateľ a Zákazník dohodnú na postupe, pričom vrátenie on-line platieb sa vykonáva štandardne rovnakou metódou, akou bola vykonaná platba, ak sa Prevádzkovateľ nerozhodne inak.

8. Reklamácie a sťažnosti

8.1. **Služba:** Reklamáciu služby uplatňuje Zákazník bez zbytočného odkladu po poskytnutí služby, a to osobne, prostredníctvom kontaktného formulára alebo kontaktných informácií uvedených na stránke Prevádzkovateľa.

8.2. **Platba:** Otázky k on-line platbám (napr. duplicita) adresuje Zákazník Prevádzkovateľovi, ktorý zabezpečí technické preverenie u PSP. Prevádzkovateľ je oprávnený poveriť poskytovateľa technického riešenia (napr. Bookio), aby v jeho mene a na jeho účet vybavoval reklamácie a zabezpečoval komunikáciu so Zákazníkmi.

8.3. Prevádzkovateľ vybaví reklamáciu najneskôr do 30 dní (u spotrebiteľov), ak právnymi predpismi nie je ustanovené inak.

8.4. Ak nie je Zákazník spokojný, môže sa obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu (www.soi.sk).

9. Ochrana osobných údajov a komunikácia

9.1. Prevádzkovateľom osobných údajov Zákazníka je Prevádzkovateľ. Účelom spracúvania je najmä rezervácia, komunikácia a plnenie Služieb, evidencia a splnenie zákonných povinností.

9.2. Prevádzkovateľ môže využívať rezervačný systém / Widget a ďalšie technické nástroje tretích strán (hosting, notifikácie, analytika). V takom prípade zabezpečuje právne základy (súhlasy / informácie) a uzatvára potrebné sprostredkovateľské zmluvy.

9.3. Zákazník súhlasí s tým, že mu všetky informácie, potvrdenia a dokumenty súvisiace s vytvorenou Rezerváciou, nákupom Poukážky alebo poskytovaním Služieb budú doručované elektronicky, a to najmä prostredníctvom e-mailu, SMS, notifikácií alebo iných elektronických komunikačných kanálov. Zákazník výslovne súhlasí s tým, aby ho Prevádzkovateľ (alebo ním poverená osoba, napr. Bookio) kontaktoval za účelom: upresnenia organizačných detailov a pokynov k poskytovanej Službe; poskytovania zákazníckej podpory a vybavovania otázok či reklamácií; zisťovania spätnej väzby, hodnotenia spokojnosti a kvality poskytnutých Služieb; informovania o prevádzkových zmenách, náhradných termínoch alebo iných skutočnostiach nevyhnutných pre riadne plnenie zmluvy.

9.4. Podrobné Zásady spracúvania osobných údajov sú dostupné na webe Prevádkovateľa.

9.5. Platobné údaje spracúva PSP ako samostatný prevádzkovateľ / sprostredkovateľ podľa svojich pravidiel a bezpečnostných štandardov.

10. Záverečné ustanovenia

10.1. Pri Poukážkach zakúpených on-line má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní, ak nebola Poukážka uplatnená. Pri službách na konkrétny termín môže byť toto právo zo zákona vylúčené.

10.2. Tieto VOP sa riadia právom Slovenskej republiky.

10.3. Neplatnosť jednotlivého ustanovenia nemá vplyv na platnosť zostávajúcej časti VOP; neplatné ustanovenie bude nahradené účelu zodpovedajúcim pravidlom.

10.4. Prevádzkovateľ môže VOP primerane zmeniť, najmä pri zmene právnych predpisov, ponuky Služieb, prevádzkových / technických podmienok. Zmenu zverejní vopred na webe. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 1.1.2025.