



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti **PREVIO SK s.r.o.**, so sídlom Klincová 35, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 51 664 402, IČ DPH: SK2120795479, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 129054/B (ďalej len „**PREVIO**“).

1. Základné dojednania

- 1.1. Tieto VOP sú súčasťou dohodnutej (Rámcovej alebo Licenčnej) zmluvy (ďalej len „**Zmluva**“) na poskytovanie služieb medzi PREVIO a Klientom. VOP stanovujú ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú obsiahnuté v Zmluve či v dodatkoch k Zmluve. Pojmy, začínajúce sa veľkými písmenami a použité vo VOP, majú rovnaký význam ako v Zmluve. Ak je niektoré ustanovenie týchto VOP v rozpore s obdobným ustanovením v Zmluve, potom platí ustanovenie v Zmluve.

2. Definície pojmov a služieb (iných než v Zmluve)

„**RECEPČNÝ SYSTÉM**“ znamená internetovú aplikáciu na správu rezervácií a súvisiacej agendy ubytovacieho zariadenia, ktorá v rôzne platených konfiguráciách umožňuje okrem iného:

- Správu rezervácií ubytovacích a obdobných kapacít v interaktívnej grafickej tabuľke („Plachta rezervácií“);
- Správu databázy hostí, kontaktných osôb a firiem;
- Vedenie účtov k rezerváciám, evidenciu a tlač daňových dokladov a evidenciu platieb;
- Plnenie legislatívnych povinností v danom štáte;
- Manažérske grafy, reporty a štatistiky;
- ďalšie funkcie, pridávané priebežne do systému PREVIO.

„**ALFRED**“ znamená internetovú aplikáciu, ktorá umožňuje hosťom vykonať online check-in, objednanie služieb, otvorenie dverí, prehľad turistických cieľov a ďalšie funkcie, užitočné pred a počas pobytu u Klienta.

„**PAY**“ znamená platobnú technológiu, ktorá umožňuje zákazníkom Klienta zaplatiť za služby prostredníctvom (i) zabezpečenej online platobnej brány alebo (ii) fyzického platobného terminálu. Transakcie sú zaznamenávané do systému Previo.app.

„**HOUSEKEEPING**“ znamená mobilnú aplikáciu na evidenciu upratovania izieb, porúch, závad a úloh.

„**SCANID**“ znamená mobilnú aplikáciu na čítanie a rozpoznávanie informácií z osobných dokladov, ako je pas či občiansky preukaz.

„**API**“ znamená technické aplikačné rozhranie, ktoré umožňuje tretím stranám čítanie a/alebo zápis dát z/do Previo.app.

„**R+**“ znamená online rezervačný systém pre vlastné internetové stránky Klienta, ktorý umožňuje:

- I. vytvorenie rezervácií ubytovania a ďalších služieb (a to aj na konkrétny čas),

- II. vytvorenie rezervácií pobytových balíčkov,
- III. automatický zber a publikovanie používateľských recenzií,
- IV. zobrazenie cenníka ubytovacích zariadení Klientov,
- V. zobrazenie kalendára obsadenosti ubytovacích zariadení Klientov,
- VI. predaj darčekových poukazov na hodnotu alebo konkrétny pobyt a
- VII. zobrazenie mapy s výpočtom trasy ku Klientovi z ľubovoľného bodu zadaného Zákazníkom.

„**Google Hotel Search**“ znamená online synchronizáciu dát z Previa do produktov spoločnosti Alphabet Inc., USA (predovšetkým www.google.com), ktorá umožňuje vytváranie online rezervácií v prospech Klienta cez nástroj R+.

„**Zákazník**“ je tretia osoba, ktorá má (priamo alebo prostredníctvom Partnerov) záujem uzavrieť s Klientom zmluvu o ubytovaní a obdobných službách.

„**Partneri**“ znamená obchodných partnerov PREVIA, ktorí prostredníctvom svojich distribučných kanálov (internetových stránok), platenej reklamy aj prostredníctvom ďalších osôb, s ktorými spolupracujú, ponúkajú voľné ubytovacie kapacity Klienta.

„**Priama rezervácia**“ je objednávka ubytovacích a súvisiacich služieb Zákazníkmi u Klienta, vykonaná prostredníctvom R+.

„**Sprostredkovaná rezervácia**“ je objednávka ubytovacích a súvisiacich služieb Zákazníkmi u Klienta, vykonaná prostredníctvom Partnera.

„**Rezervácia**“ je Priama rezervácia alebo Sprostredkovaná rezervácia.

„**Potvrdená rezervácia**“ je Sprostredkovaná rezervácia uskutočnená v tzv. „online režime“, nastavenom Klientom v Previo.app.

„**Provízia**“ je odmena PREVIA za spracovanie priamej rezervácie alebo za služby propagácie Klienta a sprostredkovanie Rezervácií Partnermi.

„**CHM**“ znamená nástroj na automatickú aktualizáciu dát (obsadenosti, cien a reštrikcií) na internetových distribučných kanáloch, na sťahovanie rezervácií vytvorených na týchto distribučných kanáloch, zanášanie ich zmien do systému Previo.app a na elektronickú komunikáciu Klienta so Zákazníkmi.

„**OTA**“ (skr. ang. Online Travel Agent) znamená online rezervačný portál ubytovania (ďalej tiež ako „distribučný kanál“).

„**Extranet**“ znamená online platformu jednotlivých OTA, ktorá umožňuje nastavovať profil Klienta, ceny, obsadenosť a ďalšie parametre.

„**Poplatky**“ znamená poplatky a/alebo provízie za služby PREVIA a/alebo jeho partnerov.

3. Priame a sprostredkované rezervácie (Internet booking engine a Previo partneri)

- 3.1. PREVIO umožňuje Klientovi prijímať Priame rezervácie cez rezervačný systém R+ a Sprostredkované rezervácie od Partnerov. Odmena PREVIA za túto službu je Provízia.
- 3.2. Klient súhlasí s propagáciou a predajom svojich voľných ubytovacích kapacít a ďalších súvisiacich služieb s vybranými Partnermi, pričom umožní vytváranie Sprostredkovaných rezervácií prostredníctvom týchto Partnerov.
- 3.3. Klient súhlasí, že Partneri môžu na propagáciu Klienta využiť všetky marketingové materiály Klienta, predovšetkým informácie z jeho vlastných internetových stránok, fotografie, logo či názov a informácie z Previo.app. Klient je zodpovedný za správnosť poskytnutých informácií a je povinný, v rámci svojich možností, na prípadné vady v prezentácii písomne (e-mailom) Partnera upozorniť.
- 3.4. Klient môže kedykoľvek aktivovať/zrušiť spoluprácu so zvolenými Partnermi cez nastavenia v Previo.app.
- 3.5. Klient súhlasí s tým, že Partneri môžu monitorovať a nahrávať telefonické hovory medzi Klientom a Partnerom.

- 3.6. Rezervácie sú Klientovi zasielané elektronicky (e-mailom a do systému Previo.app). Klient je zodpovedný za potvrdenie Rezervácie Zákazníkovi a všetku ďalšiu komunikáciu s ním.
- 3.7. Zákazníkov s Potvrdenou rezerváciou Klient vždy ubytuje vo svojom zariadení alebo v zariadení rovnakej či vyššej kategórie a kvality. V prípade nutnosti presťahovania Zákazníka Klient uhradí náklady na jeho presun. V prípade nesplnenia tejto povinnosti sa Klient zaväzuje uhradiť PREVIU zmluvnú pokutu vo výške ceny presunu Zákazníka taxi službou a ceny novej rezervácie, ktorú Zákazníkovi zaistí Partner.
- 3.8. Klient sa zaväzuje vždy ubytovať Zákazníka, a to za cenu uvedenú v objednávke od Partnerov, a prípadný rozpor v cene riešiť až následne s Partnerom. Pre riešenie sporu je rozhodujúca tá cena, ktorá bola uvedená v systéme Previo.app v čase vytvorenia objednávky. Za správnosť cien zadanych v systéme Previo.app zodpovedá vždy Klient.
- 3.9. Nesúhlas s Províziou z danej Rezervácie musí Klient vyjadriť označením príslušnej voľby v Previo.app najneskôr do 5. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, do ktorého spadá posledný deň Rezervácie. Inak sú Rezervácie považované za odsúhlasené.
- 3.10. Provízie sú vypočítané z odsúhlasených Rezervácií, a to zo skutočnej (Zákazníkom uhradenej) ceny ubytovania, storna, kúpeľných či pobytových balíčkov, služieb, konferencií a školení, a to aj v prípade špeciálnej ponuky a zľavových akcií. Klient môže v odôvodnených prípadoch upraviť cenu odsúhlasenej Rezervácie a tým zmeniť Províziu.
- 3.11. Ak je Klient platiteľ DPH, sú Provízie vypočítané z cien bez DPH. K takto stanovenej provízii je pripočítaná DPH na služby PREVIA.
- 3.12. Provízie z rezervácií budú Klientovi vyúčtované PREVIOM každý mesiac, a to najskôr 1. deň mesiaca nasledujúceho po mesiaci, do ktorého spadá posledný deň Rezervácie, a najneskôr do 31. 12. príslušného kalendárneho roka. Za dodatočné zmeny/zrušenie už odsúhlasených a vyfakturovaných Provízií môže byť Klientovi účtovaný poplatok vo výške 250,- Kč za každú zmenenú faktúru.

4. Prenos dát na rezervačné portály (channel manager)

- 4.1. Ceny, obsadenosť a niektoré ďalšie parametre, ktoré Klient nastaví v Previo.app, môže PREVIO automaticky odosielať na jednotlivé distribučné kanály, maximálne však v takom rozsahu, aký umožňujú jednotlivé kanály. PREVIO nemení nastavenia jednotlivých Extranetov s výnimkou, kedy Klient udelí výslovný súhlas PREVIU.
- 4.2. PREVIO nastaví najlepšie možné dátové prepojenie medzi Previo.app a jednotlivými OTA. Ak Klient sám zmení nastavenie Extranetu a neupozorní na to písomne (e-mailom) PREVIO, vystavuje sa riziku zlyhania CHM a je tak plne zodpovedný za sebe spôsobené škody a straty.
- 4.3. PREVIO bude pri vybraných kanáloch sťahovať rezervácie a ukladať ich do systému Previo.app. Dáta stiahnutých rezervácií nemusia vždy obsahovať všetky informácie z Extranetov. PREVIO odporúča Klientovi vždy ihneď skontrolovať zmeny a storna rezervácií.
- 4.4. Provízie za prijaté rezervácie a vyúčtovanie cien rezervácií sú výhradne záležitosťou obchodného vzťahu medzi Klientom a OTA, do ktorého PREVIO nemá právo nijako zasahovať.
- 4.5. Klient bol oboznámený s tým, že prenos dát pomocou CHM do/z OTA sa vykonáva postupne podľa aktuálneho zaťaženia systému Previo.app. Jednotlivé požiadavky na zmenu sú spracované distribučnými kanálmi postupne. Spracovanie väčšiny požiadaviek prebehne do jednej (1) minúty. Vo výnimočných prípadoch môžu niektoré prenosi dát trvať dlhšie ako päť (5) minút. Tieto časy sú orientačné a PREVIO nijako nezaručuje spracovanie jednotlivých požiadaviek v týchto časoch.
- 4.6. PREVIO nie je zodpovedný za legálnosť ani správnosť prenášaných dát. PREVIO sa zaväzuje prenášať také dáta, ktoré Klient zadá do systému Previo.app.
- 4.7. Po prvotnom zostavení konektivity, pridání nového distribučného kanála alebo zmene nastavenia prenosu dát, je Klient zodpovedný za úplnú kontrolu prenesených dát. Klient najneskôr do 14 dní od zapojenia alebo poslednej zmeny nastavenia každého jednotlivého kanála, o čom bude písomne (e-mailom) informovaný PREVIOM, preverí

správnosť dát na takomto kanáli a v prípade nájdenej chyby toto písomne (e-mailom) oznámi PREVIO. Ak sa Klient v uvedenej lehote nevyjadrí, považuje sa konektivita za schválenú.

- 4.8. Pridanie nového distribučného kanála alebo zmena nastavenia prenosu dát už prepojeného kanála je možná kedykoľvek v priebehu fungovania CHM, ale musí byť nahlásená PREVIO alebo vykonaná Klientom v Previo.app. Za pridanie či úpravu distribučného kanála vzniká PREVIO nárok na aktivačný poplatok a prevádzkový mesačný poplatok.
- 4.9. PREVIO nenesie zodpovednosť za chyby a finančné straty vzniknuté prenesením nesprávnych dát. Všetky vzniknuté problémy (napr. prebookovanie kapacity, neplatné čísla platobných kariet, nedochádzky hostí, objednávky za nesprávnu cenu, a pod.) sa Klient zaväzuje riešiť so Zákazníkom, ktorý vytvoril rezerváciu, príp. s OTA.

5. Podmienky spracúvania osobných údajov a ďalších dát

- 5.1. Všetky nasledujúce práva, záväzky a dojednania sa PREVIO zaväzuje aplikovať nielen na osobné údaje fyzických osôb, ale na všetky dáta spracované podľa pokynov Klienta v systéme Previo.app.
- 5.2. Klient si je vedomý, že používaním niektorých funkcií Previo.app odovzdáva cez zabezpečené internetové rozhranie PREVIO osobné údaje o svojich zákazníkoch (host'och) a poveruje PREVIO tieto údaje spracúvať, výhradne však na účely ďalšieho použitia zo strany Klienta a na základe pokynov Klienta. Pri spracúvaní osobných údajov sa PREVIO zaväzuje riadiť príslušnými právnymi predpismi, najmä nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov s účinnosťou od 25. 5. 2018 („GDPR“).
- 5.3. PREVIO sa zaväzuje prijať také technické, personálne a iné potrebné opatrenia, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracúvaniu, ako aj k inému zneužitiu osobných údajov. Táto povinnosť platí aj po ukončení Zmluvy, ak takéto osobné údaje nebudú Klientom vymazané.
- 5.4. PREVIO vyhlasuje, že si je vedomé svojich povinností podľa právnych predpisov, najmä GDPR, a zaväzuje sa, že zabezpečí ich plnenie, najmä tým, že zaistí preukázateľné oboznámenie svojich zamestnancov a ostatných oprávnených osôb poskytujúcich služby Klientovi s povinnosťou mlčanlivosti a ostatnými príslušnými povinnosťami podľa právnych predpisov.
- 5.5. V prípade zistenia porušenia bezpečnosti ochrany spracúvaných osobných údajov, poskytnutých Klientom, neoprávneného alebo náhodného prístupu k týmto osobným údajom, zničeniu či strate, neoprávneného prenosu alebo iného neoprávneného spracúvania alebo zneužitia, je PREVIO povinné bezodkladne informovať Klienta a je povinné prijať opatrenia na odstránenie závažného stavu.
- 5.6. Osobné údaje je možné spracúvať len na pracoviskách PREVIA alebo jeho dodávateľov (subdodávateľov), a to na území Európskej únie.
- 5.7. PREVIO a Klient sa zaväzujú poskytnúť si vzájomne všetku potrebnú súčinnosť a podklady pre zaistenie bezproblémovej a efektívnej realizácie spracúvania osobných údajov, a to najmä v prípade rokovaní s dotknutými osobami, Úradom na ochranu osobných údajov alebo s inými orgánmi verejnej moci.
- 5.8. PREVIO sa zaväzuje, že spracúvanie údajov bude zabezpečené najmä nasledujúcim spôsobom:
 - 5.8.1. k osobným údajom budú mať prístup len oprávnené osoby PREVIA, ktoré budú mať PREVIOM stanovené podmienky a rozsah spracúvania údajov a každá takáto osoba bude pristupovať k osobným údajom pod svojím jednoznačným identifikátorom;

- 5.8.2. osobné údaje budú spracúvané v priestoroch PREVIA, do ktorých budú mať prístup len oprávnené osoby PREVIA alebo jeho dodávateľov (subdodávateľov);
- 5.8.3. PREVIO zabráni neoprávnenému čítaniu, kopírovaní, úprave či vymazaniu záznamov obsahujúcich osobné údaje;
- 5.8.4. PREVIO prijme opatrenia, ktoré umožnia určiť a overiť, kým boli osobné údaje zmenené alebo zmazané.
- 5.9. PREVIO sa zaväzuje vynakladať všetko svoje úsilie na ochranu dát Klienta pred odcudzením a/alebo neoprávneným použitím tretími osobami a/alebo stratou a/alebo poškodením. V prípade poškodenia dát treťou stranou či v prípade neoprávnenej manipulácie s dátami, kedy PREVIO vedome nezanedbalo dodržiavanie bezpečnostných pravidiel na ochranu dát, nenesie PREVIO zodpovednosť za škodu vzniknutú Klientovi. V prípade poškodenia dát treťou stranou či v prípade neoprávnenej manipulácie s dátami Klienta, kedy PREVIO zanedbalo dodržiavanie bezpečnostných pravidiel na ochranu dát, nenesie PREVIO zodpovednosť za skutočne vzniknutú a preukázanú škodu vzniknutú Klientovi, maximálne však do výšky súčtu 12-mesačných poplatkov, uhradených Klientom PREVIO za poskytovanie licencie k systému Previo.app. Vyčíslenú škodu je PREVIO povinné uhradiť Klientovi do siedmich (7) dní od preukázania vzniknutej škody zo strany Klienta. PREVIO nikdy nenesie zodpovednosť za škodu vzniknutú Klientovi v dôsledku zneužitia prihlasovacích údajov Klienta (napr. prelomením slabého hesla, nepoužívaním dvojfaktorovej autentifikácie či odcudzením HW zariadenia Klienta).
- 5.10. PREVIO vo vybraných prípadoch spracúva aj citlivé údaje platobných kariet. Pre túto činnosť je PREVIO držiteľom platnej certifikácie podľa PCI DSS (skr. ang. Payment Card Industry Data Security Standard), čo je súbor medzinárodných bezpečnostných štandardov (noriem), ktorých cieľom je zamedziť únikom citlivých dát o držiteľoch platobných kariet (viď <https://www.pcisecuritystandards.org/>). Klient uzavretím Zmluvy vyhlasuje, že ak bude využívať funkcie zobrazenia citlivých údajov platobných kariet v Previo.app, urobí tak až potom, čo sám bude plniť štandard PCI DSS.

6. Dôvernosť informácií

- 6.1. Pokiaľ budú počas trvania zmluvného vzťahu zo strany PREVIA sprístupnené Klientovi, alebo zo strany Klienta sprístupnené PREVIO informácie, ktoré nie sú bežne dostupné v obchodných kruhoch a majú povahu dôverných informácií, resp. tvoria predmet obchodného tajomstva Klienta alebo PREVIA v zmysle ustanovenia § 17 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov, a ak príslušná strana vykonáva účinné opatrenia na zabezpečenie ich utajenia alebo ich označila ako obchodné tajomstvo, zaväzuje sa druhá strana, že všetky takéto informácie, údaje a materiály, ktoré takéto informácie a údaje obsahujú, použije výlučne na plnenie predmetu Zmluvy, nepoužije ich pre svoje potreby alebo potreby tretích osôb, ako ani neprezradí ich obsah žiadnej tretej osobe, s výnimkou svojich zamestnancov a subdodávateľov poverených vykonávaním činností, a rovnako ich inak nezneužije vo svoj prospech ani v prospech tretích osôb.

7. Výpadky a chyby systému, zmluvné pokuty a ostatné podmienky

- 7.1. V prípade nedostupnosti systému Previo.app vinou PREVIA dlhšej ako 2 % času v kalendárnom mesiaci, je Klient oprávnený požadovať zľavu vo výške jedného mesačného poplatku za príslušnú službu.
- 7.2. Finančné nároky Klienta na náhradu škôd za chyby v systéme sú limitované maximálne do výšky jedného mesačného poplatku.
- 7.3. V prípade omeškania Klienta s platbou sa zaväzuje uhradiť zmluvnú pokutu 0,1 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

- 7.4. Zmluvné pokuty sú splatné do 7 dní od doručenia výzvy.
- 7.5. Klient súhlasí, že faktúry budú zasielané iba elektronicky.
- 7.6. PREVIO je oprávnené maximálne raz (1x) za kalendárny rok zmeniť výšku poplatkov hradených klientom. O tejto zmene je PREVIO povinné informovať klienta vhodným spôsobom, t. j. najmä e-mailom, v ktorom budú uvedené nové poplatky. V prípade, že Klient s jednostrannou zmenou týchto poplatkov nesúhlasí, je Klient oprávnený vypovedať zmluvu podľa článku 4 tejto zmluvy, a to najneskôr do pätnástich (15) dní od doručenia prvej faktúry obsahujúcej nové poplatky. Úhrada takejto faktúry Klientom sa považuje za súhlas s novými poplatkami. V prípade výpovede zostávajú v platnosti pôvodné poplatky až do konca výpovednej lehoty.
- 7.7. Strany si neželajú, aby nad rámec výslovných ustanovení Zmluvy a VOP bola akákoľvek práva a povinnosti odvodzované z doterajšej alebo budúcej praxe zavedenej medzi zmluvnými stranami alebo zo zvyklostí zachovávaných všeobecne alebo v odvetví týkajúcom sa predmetu zmluvy.

Táto verzia VOP je platná od: 1. 5. 2025