

Všeobecné obchodné podmienky pro používanie služieb rezervačného systému Bookio.

(ďalej len „VOP“)

obchodnej spoločnosti Creative web s.r.o. IČO: 36 830 178, so sídlom Trnavské mýto 1, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 04, zapísaná v obchodnom registri na Okresnom súde Bratislava 1, oddiel Sro, vložka č. 47803/B (ďalej len „Poskytovateľ“)

Článok I. Popis a fungovanie rezervačného systému

- 1.1 Rezervačný systém funguje ako elektronická rezervačná kniha, pomocou ktorej Užívateľ vidí všetky svoje rezervácie na jednom mieste a hosť si rezervuje službu Užívateľa s použitím on-line formulára rezervačného systému (do ktorého vyplní kategóriu, typ služby, zamestnanca, dátum, čas, meno, telefón, email a poznámku k rezervácii). Rezervačný formulár môže byť prístupný na webstránke Užívateľa, webstránke Poskytovateľa, v mobilnej aplikácii Užívateľa, Facebook stránke Užívateľa, partnerských portáloch Poskytovateľa apod. Rezervačný systém je dostupný z viacerých zariadení a platformiem súčasne (tablet, pc apod.).
- 1.2 Pre potvrdzovanie rezervácií existujú dve možnosti:
 - a) Ako náhle klient vyplní rezervačný on-line formulár na internete a potvrdí rezerváciu, je rezervácia považovaná za potvrdenú a záväznú. Poskytovateľ následne zašle e-mail hosťovi s potvrdením rezervácie. Súčasne sa táto rezervácia zobrazí v Rezervačnom systéme. Rezervačný systém pre tento účel zobrazuje kalendár obsadenosti zariadenia.
 - b) Ako náhle klient vyplní rezervačný on-line formulár na internete a potvrdí rezerváciu, je rezervácia zobrazená v Rezervačnom systéme ako nepotvrdená. Užívateľ sa zaväzuje Rezerváciu potvrdiť alebo odmietnuť. Po potvrdení rezervácie Užívateľom je rezervácia považovaná za záväznú a Poskytovateľ následne zašle e-mail hosťovi s potvrdením rezervácie. V prípade, že Užívateľ v časovej lehote podľa predchádzajúcej vety rezerváciu nepotvrdí ani nezamietne, stáva sa rezervácia zrušenou.
- 1.3 Užívateľ má za účelom pripomenutia rezervácie v zmysle bodov 2.1 a 2.2 možnosť využiť službu SMS tj odoslanie SMS správy o evidencii rezervácie hosťovi na telefónne číslo zadané hosťom pri rezervácii (ďalej len ako „Služba SMS potvrdenia rezervácie“). Služba SMS potvrdenia rezervácie je prevádzkovaná na báze kreditného systému, pričom kredit je pripísaný Užívateľovi na základe úhrady samostatnej faktúry (nad rámec odplaty za plnenie predmetu zmluvy v zmysle bodov 2.1. a 2.2 a článku 4 tejto zmluvy). Výška pripísaného kreditu zodpovedá vyčíslenej a uhradenej čiastke na faktúre bez DPH v mene EURO. V prípade, že užívateľ požaduje / je faktúra vystavená v inej mene ako EURO, bude hodnota kreditu vyčíslená podľa aktuálneho kurzového lístka ECB (európskej centrálnej banky) platného v deň pripísania úhrady na účet Poskytovateľa. Užívateľ je informovaný vo svojom užívateľskom konte o stave kreditu, pričom ak stav kreditu nepostačuje na zaslanie SMS potvrdenia, SMS potvrdenie nebude odoslané. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu Cenníka za Službu SMS potvrdenia rezervácie emailovým oznámením Užívateľovi. V prípade, že Užívateľ so zmenou cenníka nebude súhlasiť, dôjde k ukončeniu poskytovania Služby SMS potvrdenia rezervácie a Užívateľovi bude zo strany Poskytovateľa vrátená hodnota nevyčerpaného kreditu k momentu doručenia nesúhlasu Užívateľa.

Článok II. Uzavretie a účinnosť zmluvy

- 2.1 Zmluva je uzavretá podpisom zmluvy medzi Poskytovateľom a Užívateľom rezervačného systému Bookio. Podpisom zmluvy Užívateľ udeľuje súhlas s týmito VOP a tieto VOP sa stávajú súčasťou Zmluvy.
- 2.2 Užívateľ je povinný sa pred spustením služieb rezervačného systému Bookio zoznámiť s týmito VOP. Ak sa nepreukáže opak, má sa za to, že súhlas s týmito VOP Užívateľ učinil:
 - a) podpisom zmluvy
 - b) úhradou ceny služieb Poskytovateľovi
 - c) faktickým užitím služieb Poskytovateľa zo strany Užívateľa
 - d) prihlásením Užívateľa do Webovej administrácie rezervačného systému Bookio.
 - e) iným spôsobom, z ktorého je zjavný súhlas Užívateľa s týmito VOP, a to vždy okamihom, ktorý nastane skôr.
- 2.3 V prípade individuálnych úprav Zmluvy požadovaných Užívateľom je Zmluva uzavretá okamihom výslovnej akceptácie úprav Poskytovateľom (písomne alebo prostredníctvom e-mailu), ktorá obsahuje cenu a špecifikáciu individuálnych úprav Zmluvy.
- 2.4 Zmluva je účinná dňom uzavretia Zmluvy.
- 2.5 Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. V prípade rozporu medzi obsahom Zmluvy a VOP majú prednosť ustanovenia Zmluvy. Tieto VOP sú vyhotovené v elektronickej podobe a sú dostupné na webovej stránke systému Bookio.

Článok III. Predmet zmluvy

- 3.1 Predmetom zmluvy je poskytnutie oprávnení a tomu zodpovedajúcej povinnosti Užívateľa na používanie elektronického rezervačného systému „Bookio.“ (ďalej „Rezervačný systém“) Užívateľovi za podmienok daných zmluvou.

Článok IV. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje:
 - a) zabezpečiť, aby Rezervačný systém Užívateľovi poskytol riadne a včas informáciu o záujme klienta rezervovať si službu Užívateľa.
 - b) Nastaviť podmienky prijmu rezervácií Užívateľa na základe ním poskytnutých informácií (zoznam poskytovaných služieb, zoznam zamestnancov, otváracia doba) prostredníctvom Rezervačného systému.
 - c) Poskytovať po dobu trvania tejto zmluvy služby Rezervačného systému v rozsahu a spôsobom stanoveným touto zmluvou.
- 4.2 Užívateľ sa zaväzuje:
 - a) Užívať Rezervačný systém v súlade s pokynmi Poskytovateľa a v súlade s ustanoveniami zmluvy,
 - b) Poskytnúť Poskytovateľovi pomoc potrebnú na spustenie Rezervačného systému a zaistenie riadneho poskytovania služieb Rezervačného systému Poskytovateľom, najmä je povinný riadne a včas (t.j. s dostatočným predstihom) poskytnúť všetky potrebné podmienky prijmu rezervácií (zoznam poskytovaných služieb, zoznam zamestnancov, otváracia doba), poskytnúť Poskytovateľovi do 10 pracovných dní od podpisu zmluvy všetky potrebné oprávnenia k inštalácii prekliku na on-line rezervačný formulár na webstránku, Facebook stránku Užívateľa a pod., prípadne sám do 10 pracovných dní od podpisu zmluvy umiestniť preklik na on-line formulár na svoju webstránku a Facebook stránku.
 - c) Chrániť práva duševného vlastníctva Poskytovateľa, ako aj osobné údaje hostí a tieto užívať iba podľa podmienok zmluvy, resp. podľa pokynov Poskytovateľa a v súlade so zákonom. Užívateľ nie je oprávnený užívať ochranné známky, nezapísané označenia Poskytovateľa alebo súvisiaceho s Rezervačným systémom, zhodné či obdobné doménové mená, ktoré využíva Poskytovateľ alebo Rezervačný systém apod. v rozpore so záujmami Poskytovateľa a inak, než stanoví táto zmluva. Užívateľ berie na vedomie, že touto zmluvou nezískava žiadne práva k duševnému vlastníctvu Poskytovateľa. Užívateľ je oprávnený užívať Rezervačný systém len na účel, pre ktorý mu bol poskytnutý touto zmluvou.
- 4.3 Poskytovanie služby Rezervačného systému môže Poskytovateľ zabezpečovať tiež prostredníctvom tretích osôb. Poskytovateľ je predovšetkým oprávnený poskytnúť svojim zmluvným partnerom možnosť sprostredkovať samotné rezervácie prostredníctvom rezervačného formulára / widgetu Rezervačného systému umiestneného na stránkach či v aplikáciách zmluvného partnera, či inými vhodnými spôsobmi zabezpečovať rezervácie do reštauračného zariadenia Užívateľa prostredníctvom tretích osôb.

Článok V. Cena a platobné podmienky

- 5.1 Cena služieb Rezervačného systému Bookio. (ďalej tiež „Cena služieb“) je stanovená v podpísanej zmluve podľa zvolenej verzie (ďalej tiež „Verzie“), a to v súlade s cenníkom Poskytovateľa uverejneným na <http://services.bookio.com/sk/cennik> (ďalej tiež ako „Cenník“).
- 5.2 Užívateľ môže prechádzať medzi jednotlivými Verziami, ak splní podmienky danej Verzie. Učiniť tak môže na telefónnom čísle uvedenom na webových

stránkach Poskytovateľa alebo emailom info@bookio.sk. Prechod vyžaduje súhlas Poskytovateľa a je vykonaný patričnou zmenou Zmluvy. Pri prechode z drahšej platenej Verzie na lacnejšiu platenú Verziu sa táto zmena učiní od začiatku nového predplatného obdobia.

- 5.3 Cenu služieb, v prípade, že sú služby poskytované za úplatu, sa Užívateľ zaväzuje hradiť na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom, s dobou splatnosti 10 kalendárnych dní.
- 5.4 Užívateľ súhlasí s tým, že faktúry bude Poskytovateľ zasielať Užívateľovi v elektronickej forme na email Užívateľa uvedený v Zmluve resp. v databáze Poskytovateľa, príp. prostredníctvom užívateľského rozhrania Rezervačného
- 5.5 V prípade omeškania Užívateľa s úhradou akýchkoľvek platieb Poskytovateľovi na základe Zmluvy, je Užívateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5% z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania až do doby zaplatenia. Zmluvná pokuta je splatná do 15 dní odo dňa doručenia výzvy. Úhradou zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Poskytovateľa požadovať po Užívateľovi náhradu škody, a to i vo výške presahujúcej zmluvnú pokutu. V prípade omeškania s úhradou faktúry Užívateľom o viac než 10 kalendárnych dní, je Poskytovateľ oprávnený pozastaviť všetky plnenia služieb Rezervačného systému. Pozastavením plnenia Poskytovateľa nie je dotknutá povinnosť Užívateľa hradiť dohodnutú úplatu.
- 5.6 Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek priebežne meniť Cenník. Zmena cien v Cenníku nemá vplyv na existujúcu dohodnutú cenu, a to až do doby ukončenia Zmluvy podľa týchto VOP či doby, kedy dôjde dohodou ku zmene dohodnutej služby resp. do doby, kedy dôjde k platnému odsúhlaseniu nového znenia týchto VOP
- 5.7 Užívateľ súhlasí s tým, že ako forma komunikácie bude slúžiť email uvedený v kontaktných údajoch v Zmluve. Užívateľ je povinný zaisťovať pravidelnú kontrolu svojej e-mailovej schránky a všetky zmeny oznamovať Poskytovateľovi.

Článok VI. Osobné údaje hostí

- 6.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely zmluvy použijú nasledovné definície, ktoré majú význam uvedený v tomto článku:
„**Osobné údaje**“ sú údaje týkajúce sa určenej alebo určiteľnej fyzickej osoby, pričom takou osobou je osoba, ktorú možno určiť priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora alebo na základe jednej či viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú, fyziologickú, psychickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“). Pod pojmom Osobné údaje sa na účely tejto zmluvy rozumie najmä: meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, rodné číslo, bydlisko (trvalý pobyt, prechodný pobyt), emailová adresa, telefónne číslo.
„**Dotknutá osoba**“ je každá fyzická osoba, ktorej sa Osobné údaje týkajú.
„**Prevádzkovateľ**“ je Užívateľ ako osoba v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) Zákona o ochrane osobných údajov, ktorá spracúva Osobné údaje Dotknutých osôb v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
„**Sprostredkovateľ**“ je Poskytovateľ ako osoba v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. d) Zákona o ochrane osobných údajov, ktorá spracúva Osobné údaje Dotknutých osôb v mene Užívateľa ako Prevádzkovateľa, v rozsahu a za podmienok dojednaných s Užívateľom ako Prevádzkovateľom v tejto zmluve a v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 6.2 Užívateľ ako Prevádzkovateľ poveruje Poskytovateľa ako Sprostredkovateľa spracúvaním Osobných údajov Dotknutých osôb (hostí), a to v rozsahu, za podmienok a na účel podľa ustanovení tejto zmluvy a spôsobom podľa Zákona o ochrane osobných údajov. Poskytovateľ ako Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje Dotknutých osôb (hostí) v mene Užívateľa odo dňa uzavretia tejto zmluvy, a to na dobu trvania zmluvného vzťahu založeného touto zmluvou.
- 6.3 Poskytovateľ ako Sprostredkovateľ sa zaväzuje spracúvať Osobné údaje Dotknutých osôb (hostí) výlučne v súlade s príslušnými ustanoveniami zmluvy, so Zákonom o ochrane osobných údajov a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 6.4 Užívateľ ako Prevádzkovateľ poveruje Poskytovateľa ako Sprostredkovateľa, aby v mene Užívateľa spracúval Osobné údaje Dotknutých osôb (hostí), a to v rozsahu:
 - a) meno a priezvisko Dotknutej osoby (klienta), ktorý vykonáva rezerváciu služby,
 - b) telefonický kontakt Dotknutej osoby (klienta),
 - c) e-mailový kontakt Dotknutej osoby (klienta),a to na účely riadneho výkonu všetkých práv a povinností podľa tejto zmluvy.
- 6.5 Poskytovateľ ako Sprostredkovateľ spracúva Osobné údaje Dotknutých osôb (hostí) pre Užívateľa vo svojom informačnom systéme s názvom Bookio.
- 6.6 Osobné údaje Dotknutých osôb (hostí) v rozsahu podľa čl. 6.4. týchto OP sa v informačnom systéme Bookio spracúvajú za nasledovným účelom: Bookio slúži Dotknutým osobám (hostom) ako elektronický rezervačný systém, resp. elektronická rezervačná kniha, pomocou ktorej si daný hosť rezervuje službu v danom zariadení, t.j. u toho ktorého Užívateľa s použitím on-line formulára. Ak hosť vykoná rezerváciu u Užívateľa, poskytne Poskytovateľ Užívateľovi informácie o rezervácii, ktorú hosť vykonal.
- 6.7 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ ako Sprostredkovateľ spracúva Osobné údaje Dotknutých osôb na účely podľa tejto zmluvy pre Užívateľa v rozsahu spracovateľských operácií, ktoré sú nevyhnutné na plnenie účelu ich spracúvania podľa tejto zmluvy.
- 6.8 Poskytovateľ je zo strany Užívateľa poverený spracúvať Osobné údaje Dotknutých osôb len za podmienok podľa príslušných ustanovení tejto zmluvy, podľa ustanovení Zákona o ochrane osobných údajov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti súvisiace so spracúvaním Osobných údajov Dotknutých osôb, ktoré mu vyplývajú z tejto zmluvy, zo Zákona o ochrane osobných údajov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 6.9 Užívateľ vyhlasuje, že pri výbere Poskytovateľa ako Sprostredkovateľa dbal na odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť Poskytovateľa a na jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov opatreniami podľa príslušných ustanovení Zákona o ochrane osobných údajov.
- 6.10 Poskytovateľ ako Sprostredkovateľ vyhlasuje, že je odborne, technicky, organizačne a personálne spôsobilý na spracúvanie Osobných údajov v zmysle príslušných ustanovení Zákona o ochrane osobných údajov a je schopný zaručiť bezpečnosť spracúvania Osobných údajov v zmysle príslušných ustanovení Zákona o ochrane osobných údajov.
- 6.11 Poskytovateľ zodpovedá za bezpečnosť spracúvania Osobných údajov Dotknutých osôb, je povinný chrániť ich pred ich odcudzením, stratou, zničením, poškodením, neoprávneným prístupom, zmenou či rozšírením. Poskytovateľ je povinný na plnenie svojich povinností podľa tejto zmluvy prijať v súlade s ustanovením §19 Zákona o ochrane osobných údajov primerané technické, organizačné a personálne opatrenia, ktoré zodpovedajú spôsobu spracúvania Osobných údajov podľa tejto zmluvy.
- 6.12 Poskytovateľ a Užívateľ sa dohodli na nasledovných podmienkach spracúvania osobných údajov hostí: Poskytovateľ poskytne Užívateľovi prístup k údajom v zmysle bodu 5.4. prostredníctvom prístupu do Rezervačného systému a zároveň ich exportom do dátového súboru.

Článok VII. Obsah služieb platených Verzií

- 7.1 Rezervačný systém Bookio. má platené Verzie Basic, Standard a Professional, za ktoré si Prevádzkovateľ účtuje Cenu služieb podľa zvoleného fakturačného obdobia.
- 7.2 Verzia Basic povoľuje Užívateľovi používať všetky funkcionality Rezervačného systému. Táto verzia oprávňuje Užívateľa používať iba jeden rezervačný kalendár.
- 7.3 Verzia Standard povoľuje Užívateľovi používať všetky funkcionality Rezervačného systému. Táto verzia oprávňuje Užívateľa používať maximálne päť rezervačných kalendárov
- 7.4 Verzia Professional povoľuje Užívateľovi používať všetky funkcionality Rezervačného systému. Táto verzia oprávňuje Užívateľa používať neobmedzený počet rezervačných kalendárov
- 7.5 Obsahom funkcionalít Rezervačného systému Bookio. sú nasledujúce služby:

- možnosť rezervácie online prostredníctvom online rezervačného formulára
- manuálne/automatické potvrdzovanie rezervácií
- možnosť pridelovať zákazníkom štítky
- prehľady a štatistiky
- spätná väzba od zákazníkov
- databáza kontaktov zákazníkov
- história rezervácií
- zákaznícka starostlivosť v pracovné dni od 9:00 do 17:00

Článok VIII Trvanie zmluvy

- 8.1 [Doba trvania zmluvy] Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami. Zmluva môže byť ukončená výpoveďou, odstúpením alebo dohodou Zmluvných strán.
- 8.2 [Výpoveď zmluvy] Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať zmluvu. Výpoveď zmluvy musí byť písomne (doporučene / e-mailom) doručená druhej zmluvnej strane. Výpovedná doba je Zmluvnými stranami dohodnutá ako obdobie od doručenia výpovede v zmysle predchádzajúcej vety do momentu posledného dňa obdobia aktuálneho Predplatného.
- 8.3 [Odstúpenie] Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy s okamžitou platnosťou i) v prípade, ak Užívateľ je v omeškaní s úhradou akéhokoľvek záväzku podľa tejto zmluvy o viac ako 10 dní, ii) ak Užívateľ poruší akúkoľvek z povinností uvedených v čl. 3.2. písm. d), e), h), tejto zmluvy, iii) v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností zo strany Užívateľa, alebo iv) v prípade, že bude Užívateľom porušená akákoľvek iná povinnosť podľa tejto zmluvy a táto nebude napravená ani v primeranej náhradnej lehote za tým účelom poskytnutej Poskytovateľom. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa, nemá Užívateľ nárok na vrátenie ceny uhradenej za Predplatné prípadne jeho alikvotnej časti.

Článok XIX. Záverečné ustanovenia

- 9.1 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že táto zmluva a vzťahy z nej vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Na právne vzťahy zmluvných strán týkajúcich sa tejto zmluvy sa vzťahuje právomoc súdov Slovenskej republiky.
- 9.2 Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v tejto zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (zák. č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 9.3 Poskytovateľ je oprávnený previesť (postúpiť) práva a povinnosti z tejto zmluvy (časť či celú zmluvu) na tretiu osobu bez súhlasu Užívateľa.
- 9.4 Kontaktné údaje Poskytovateľa: Creative web, s.r.o., IČO: 36 830 178 , Trnavské mýto 1, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 04, e-mail: info@bookio.sk

Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 28.2.2017