

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI THE HIVE s.r.o.

Rezervácia služieb

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) vydané spoločnosťou THE HIVE s.r.o., so sídlom Veľká Lehota 529, 966 41 Veľká Lehota, IČO: 54071241, DIČ:2121564049, neplatca DPH, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo 42059/TS (ďalej len „spoločnosť THE HIVE“ alebo len „prevádzkovateľ“), sa vzťahujú na rezerváciu služieb (ďalej len „služby“ alebo „rozsah služieb“), poskytovaných spoločnosťou THE HIVE.

Tieto VOP sa vzťahujú na rezervácie služieb, realizovaných prostredníctvom online rezervačného systému dostupného na webovej stránke; taktiež rezervácie vykonané prostredníctvom e-mailu; telefonicky a osobne. Taktiež stanovujú platobné a storno podmienky, ako aj všetky ostatné práva a povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu, vzniknutého pri rezervácii.

1.2 Klient má možnosť rezervovať si služby viacerými spôsobmi, a to:

- prostredníctvom online rezervačného systému dostupného na webovej stránke <https://rezervacia.apidomcek.sk>,
- prostredníctvom e-mailu,
- prostredníctvom telefonického kontaktu,
- prostredníctvom osobného kontaktu.

1.3 Vytvorením rezervácie a následným potvrdením rezervovaných služieb klient vyhlasuje, že sa s týmito VOP oboznámil, porozumel im a súhlasí s nimi. Spoločnosť THE HIVE je oprávnená tieto VOP jednostranne zmeniť, avšak takáto zmena je voči klientom účinná odo dňa zverejnenia aktualizovaného znenia VOP. Pre rezervácie realizované pred zmenou VOP, (ak k takejto zmene VOP prišlo), je rozhodujúce znenie VOP platné a účinné ku dňu uskutočnenia rezervácie. Rezervácia sa stáva záväznou po jej potvrdení obomi stranami.

1.4 V prípade vytvorenia záväznej rezervácie, prostredníctvom online rezervačného systému, je spoločnosť THE HIVE povinná doručiť aktuálne platné VOP klientovi na trvanlivom nosiči, spravidla zaslaním na e-mailový kontakt uvedený klientom. Pri ostatných spôsoboch vytvorenia rezervácie je možné, na žiadosť klienta, zaslať aktuálne platné VOP formou e-mailovej správy na e-mailovú adresu uvedenú klientom. Znenie platných a účinných VOP, je verejne dostupné na webovej stránke – <https://rezervacia.apidomcek.sk/doc/vop.pdf>.

2. Rezervácia

2.1 Rezervácia prostredníctvom online rezervačného systému na webovej stránke spoločnosti

2.1.1 Pri rezervácii prostredníctvom online rezervačného systému na webovej stránke (ďalej len "online rezervácia") má klient možnosť vytvoriť rezerváciu podľa svojich požiadaviek a preferencií. Pre úspešné dokončenie online rezervácie je nevyhnutné zadať do rezervačného systému všetky požadované údaje, ako dátum rezervácie, čas rezervácie, doba rezervácie, počet osôb. Zákazník, po vyplnení potrebných údajov, uvidí priamo v rezervačnom systéme ceny za ním zvolený rozsah služieb. Uvedené ceny sú platné bezprostredne v čase vytvorenia rezervácie.

2.1.2 Pri online rezervácii zákazník má možnosť uhradiť cenu rezervovaných služieb online platbou (platba kartou, platba cez internet banking). O možnostiach online platby je zákazník informovaný priamo na internetovej stránke, prostredníctvom ktorej uskutočňuje online rezerváciu, a to po vyplnení všetkých požadovaných údajov, pred úhradou rezervovaných služieb a potvrdení objednávky s povinnosťou platby.

2.1.3 Po úspešnej realizácii online rezervácie bude obratom klientovi zaslaný na ním zadanú e-mailovú adresu informačný e-mail, s uvedením sumarizácie rezervovaných služieb a platných VOP. Tento e-mail slúži ako informácia o realizácii rezervácie tak pre klienta, ako aj pre poskytovateľa. Následne, po spracovaní úspešnej platby a pripísaní peňažných prostriedkov na účet spoločnosti THE HIVE, bude na zadanú e-mailovú adresu klienta zaslaný potvrdzujúci e-mail, na základe ktorého spoločnosť THE HIVE garantuje klientovi poskytnutie služieb v požadovanom termíne, rozsahu ako bolo uvedené v rezervácii a v cene, ktorú klient zaplatil. Potvrdzujúci e-mail obsahuje okrem potvrdenia a sumarizácie objednávky i číslo objednávky.

2.1.4 Odoslaním potvrdzujúceho e-mailu z kontaktného konta spoločnosti THE HIVE a doručením potvrdzujúceho e-mailu na e-mailovú adresu klienta, vzniká medzi spoločnosťou THE HIVE a klientom záväzný zmluvný vzťah. Vznikom zmluvného vzťahu sa na obe zmluvné strany vzťahujú platné práva a povinnosti.

2.1.5 Číslo objednávky, ktoré je pridelené príslušnej rezervácii a poskytnuté klientovi, slúži ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek ďalších úkonov súvisiacich s rezerváciou zo strany klienta. Klient je povinný si rezervačné číslo bezpečne uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii.

2.2 Ostatné rezervácie

2.2.1 Rezervácia prostredníctvom e-mailu (ďalej iba “e-mailová rezervácia”)

2.2.1.1 Pri realizácii e-mailovej rezervácie má klient možnosť kontaktovať prevádzkovateľa na e-mailové adresy zverejnené na internetových stránkach spoločnosti THE HIVE, za účelom overenia voľnej kapacity v uvedenom termíne a získania cenovej ponuky pre vybraný rozsah služieb.

2.2.1.2 V e-mailovej správe je klient povinný uviesť základné požiadavky na služby (doba rezervácie, počet osôb, meno a priezvisko klienta, prípadné ďalšie doplňujúce požiadavky klienta). Po doručení e-mailového dopytu od klienta, prevádzkovateľ odpovie klientovi na ním zadaný dopyt a zašle klientovi cenovú ponuku v rámci zvoleného rozsahu služieb. Ak by prevádzkovateľ nedisponovali všetkými potrebnými informáciami, klient bude vyzvaný na doplnenie potrebných údajov, aby bola zabezpečená korektná a celistvá cenová kalkulácia na dopytované služby. Klientovi je možné cenovú ponuku zaslať aj na inú e-mailovú adresu, ktorú uvedie v e-mailovom dopyte. Ak nie je klientom uvedená iná e-mailová adresa, je cenová ponuka zasielaná výhradne na e-mailovú adresu, z ktorej bol prevádzkovateľovi e-mailový dopyt doručený. Takto klientom zrealizovaná rezervácia je tzv. nezáväznou rezerváciou (viď. bod 2.4 týchto VOP).

2.2.1.3 Platnosť cenovej ponuky vyhotovenej na základe e-mailového dopytu klienta, je stanovená po dobu 24 hodín od jej odoslania na e-mailovú adresu klienta. Táto cenová ponuka je považovaná (rovnako ako rezervácia) za nezáväznú do doby, pokiaľ nedôjde k akceptácii cenovej ponuky, ako aj k potvrdeniu tak zo strany prevádzkovateľa, ako aj zo strany klienta. Ak si klient vyberie možnosť uhradiť rezerváciu pobytu vopred, je nevyhnutné, aby klient uhradil celú sumu, prípadne jej stanovenú časť, v cene rezervovaných služieb na základe vystavenej a doručenej faktúry, v lehote splatnosti. V prípade, že hotel po uplynutí 24 hodín od zaslania cenovej kalkulácie e-mailom neobdrží potvrdenie rezervácie od klienta, táto cenová ponuka viac nie je platná. Nezáväzná rezervácia bude anulovaná bez nároku na rozsah služieb zo strany klienta.

2.2.1.4 V prípade, že klient s cenovou ponukou súhlasí, a písomnou formou najneskôr do 24 hodín od obdržania cenovej kalkulácie odpovie na e-mail s akceptáciou cenovej ponuky, tak je rezervácia považovaná za záväznú objednávku. Následne prevádzkovateľ zašle klientovi informatívny e-mail, ktorý obsahuje sumarizáciu rezervovaných služieb a platné VOP vzťahujúce sa na rozsah rezervovaných služieb. Klientovi vyplýva povinnosť uhradiť peňažné prostriedky za objednané služby. Ak si klient vyberie možnosť uhradiť rezerváciu pobytu vopred ,

prevádzkovateľ garantuje poskytnutie služieb v danom rozsahu rezervácie, až po úhrade faktúry a pripísaní peňažných prostriedkov na účet spoločnosti THE HIVE.

2.2.1.5 Po úspešnej úhrade faktúry v rámci lehoty jej splatnosti a poukázaní peňažných prostriedkov na účet spoločnosti THE HIVE uvedený vo fakturácii, bude zaslaný klientovi potvrdzujúci e-mail, čím sa stáva rezervácia záväznou. Odoslaním potvrdzujúceho e-mailu z kontaktného konta spoločnosti THE HIVE a dorúčením potvrdzujúceho e-mailu na e-mailovú adresu klienta, vzniká medzi spoločnosťou THE HIVE a klientom záväzný zmluvný vzťah. Vznikom zmluvného vzťahu sa na obe zmluvné strany vzťahujú platné práva a povinnosti. Spoločnosť THE HIVE garantuje klientovi poskytnutie služieb v požadovanom termíne, rozsahu ako bolo uvedené v rezervácii a v cene, ktorú klient zaplatil. Potvrdzujúci e-mail obsahuje okrem potvrdenia a sumarizácie objednávky i číslo objednávky.

2.2.1.6 Číslo objednávky slúži ako kontaktný údaj pre realizáciu akýchkoľvek ďalších úkonov súvisiacich s rezerváciou zo strany klienta, vrátane uplatnenia si rezervácie pri príchode na miesto poskytnutia služby. Klient je povinný rezervačné číslo bezpečne si uchovať a mať ho v prípade potreby k dispozícii.

2.2.1.7 V prípade voľby spôsobu úhrady za poskytnuté služby vopred a neuhradenia ceny riadne a včas (v správnej výške s uvedením správneho variabilného symbolu a v lehote splatnosti), je rezervácia prevádzkovateľom zrušená a klientovi právo na rezerváciu zaniká. Klientovi bude e-mailom zaslané vyrozumie o zrušení rezervácie, pričom klientovi nevzniká právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.

2.3.1 Rezervácia prostredníctvom telefonátu (ďalej len "telefonická rezervácia")

2.3.1.1 Pri telefonickej rezervácii klient kontaktuje prevádzkovateľa telefonicky na telefónnych číslach uvedených na webovej stránke spoločnosti THE HIVE, za účelom získania cenovej ponuky pre ním vybrané služby a rezervovanie vybraných služieb.

2.3.1.2 Telefonický rozhovor môže byť pre účely kontroly a skvalitňovania služieb poskytovaných prevádzkovateľom zaznamenávaný.

2.3.1.3 Pre postup pri telefonickej rezervácii platia obdobne ustanovenia bodov 2.2.1.2 až 2.2.1.7 týchto VOP.

2.3.1.4 V prípade, že klient nemá e-mailovú adresu, dohodne sa hotel s klientom na spôsobe komunikácie a doručovania dokumentov individuálne.

2.4 Spoločné ustanovenia pre rezervácie

2.4.1 Realizovaním rezervácie klient vyhlasuje, že je osobou plnoletou (vek 18 a viac rokov) a spôsobilou na právne úkony, t.j. spôsobilou vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

2.4.2 Zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a klientom vzniká okamihom, kedy je klientovi zo strany prevádzkovateľa doručené potvrdenie rezervácie, a to buď e-mailom v podobe potvrdzujúceho e-mailu, alebo v individuálnych prípadoch listinnou formou prostredníctvom potvrdzujúceho dokumentu.

2.4.3 Do okamihu doručenia potvrdenia rezervácie klientovi, nie je rezervácia záväzná pre žiadnu zo strán (ani pre klienta, ani pre prevádzkovateľa).

2.4.4 V prípade, že klient neobdrží e-mail alebo dokument potvrdzujúci rezerváciu do 72 hodín od úhrady ceny rezervovaných služieb, odporúča sa klientovi kontaktovať prevádzkovateľa telefonicky alebo e-mailom.

2.4.5 Dňom úhrady rezervovaných služieb, sa považuje deň pripísania finančných prostriedkov, vo výške fakturovanej ceny za služby, na bankový účet spoločnosti THE HIVE. Klient má povinnosť uhradiť finančné prostriedky v takej výške, ako je uvedená cena vo fakturácii a výhradne iba na účet, ktorý je uvedený v danej faktúre.

2.4.6 V prípade rezervácií uskutočnených v termíne 24 hodín a menej dní pred časom rezervácie, je možné uskutočniť rezerváciu služieb výlučne, ak to kapacitné a prevádzkové možnosti prevádzkovateľa umožňujú. Spoločnosť THE HIVE si vyhradzuje právo na skrátenie lehoty splatnosti zákazníkom vybratých služieb, o ktorej klienta informuje vopred. Platná lehota splatnosti je taktiež uvedená na faktúre k objednaným službám.

2.4.7 Klient je povinný pri uskutočňovaní rezervácie uviesť presný počet osôb, ktoré majú byť účastníkom rezervovaného pobytu. V prípade detí vo veku do 6 rokov aj ich vek. Rozhodujúcim okamihom pre určenie veku detí do 6 rokov je deň nástupu na pobyt. V prípade, že klient, ktorý uskutočňuje rezerváciu nie je účastníkom pobytu, je povinný uviesť meno a priezvisko plnoletej osoby, e-mailovú adresu a telefónne číslo, v prospech ktorej bude rezervácia uskutočňovaná.

2.4.8 Klient berie na vedomie, že v prípade, ak si objedná pobyt, príp. službu za cenu zverejnenú omylom, v dôsledku chyby interného informačného systému, je spoločnosť THE HIVE oprávnená od zmluvy odstúpiť, a to aj potom, čo zákazník obdržal potvrdzujúci e-mail o rezervácii. Spoločnosť THE HIVE v takomto prípade zákazníka informuje o vzniknutej skutočnosti. Príklady, kedy môže dôjsť k chybe

zverejnenej cene sú najmä:

- cena pobytu/služby je na prvý pohľad nesprávna,
- u ceny pobytu/služby chýba alebo je navyše jedna či viac číslic,
- zľava za pobyt/služby presahuje viac ako 50%, bez toho aby pobyt/služby boli súčasťou zvláštnej marketingovej kampane/akcie označenej špeciálnym symbolom.

3. Platobné podmienky – všeobecné ustanovenia

3.1 Cenu za rezervované služby je klient povinný uhradiť, a to vo výške podľa požiadavky a fakturácie prevádzkovateľa, záloha najviac však vo výške 100% ceny za rezervované služby.

3.2 Forma úhrady závisí od klientom zvoleného spôsobu rezervácie služieb. Spoločnosť THE HIVE si vyhradzuje právo rozšíriť alebo obmedziť jednotlivé spôsoby platby rezervácie vo vzťahu k jednotlivým spôsobom rezervácie služieb, jednotlivým termínom. O možných formách úhrady je klient informovaný pri realizácii rezervácie.

3.3 Bankové poplatky spojené s realizáciou úhrady ceny za rezervované služby znáša v plnom rozsahu klient.

3.4 Vyúčtovanie služieb (daňový doklad) je zákazníkovi vydané v čase odchodu priamo na mieste poskytnutia služby. V prípade, že si zákazník želá vystavenie daňového dokladu vo forme faktúry vystavenej v prospech právnickej osoby alebo fyzickej osoby – podnikateľa a rezerváciu vykonáva online spôsobom, je povinný o to prevádzkovateľa požiadať ešte pred samotnou realizáciou úhrady za pobyt, t.j. ešte predtým, než rezerváciu uhradí platobnou kartou (pri voľbe platby platobnou kartou), alebo ešte predtým, než zadá bankový platobný príkaz na úhradu (pri voľbe platby bankovým prevodom). Svoju požiadavku pri uskutočňovaní online rezervácie uvedie v online rezervačnom systéme, kde uvedie presné a správne fakturačné údaje právnickej osoby (obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ) alebo fyzickej osoby – podnikateľa (obchodné meno, miesto podnikania, IČO, DIČ) prevádzkovateľovi. Vykonanie zmeny fakturačných údajov po tom, ako zákazník pri online rezervácii vykonal úhradu platobnou kartou, alebo zadal bankový platobný príkaz na úhradu, už nie je možné! V prípade offline rezervácie je potrebné uviesť túto požiadavku a správne fakturačné údaje priamo pri uskutočňovaní rezervácie.

4. Zmena rezervácie, nenastúpenie na pobyt, zrušenie rezervácie a storno podmienky

4.1 Zmeny rezervácie

4.1.1 Akékoľvek zmeny záväznej rezervácie je možné akceptovať výlučne v prípade, ak to prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti prevádzkovateľa umožňujú. V prípade, že klient požaduje vykonať zmeny v rezervácii, je pre tieto účely nevyhnutné uvádzať číslo objednávky, ktoré klient obdržal v potvrdení rezervácie.

4.1.2 Pokiaľ klient požaduje takú zmenu záväznej rezervácie, ktorej nie je možné z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov na strane prevádzkovateľa vyhovieť, nevzniká prevádzkovateľovi povinnosť žiadosti zákazníka na zmenu potvrdenej rezervácie vyhovieť a prevádzkovateľ má právo žiadosť klienta odmietnuť.

4.2 Nenastúpenie na pobyt, nevyužitie rezervovaných služieb v celom rozsahu

4.2.1 V prípade nevyužitia rezervovaných služieb z akýchkoľvek dôvodov na strane klienta alebo osoby, ktorá má byť účastníkom pobytu, alebo bez uvedenia dôvodov (nenastúpenie na pobyt), nevzniká klientovi právo na akúkoľvek finančnú či nefinančnú náhradu, náhradné plnenie alebo náhradu škody. Tento bod sa vzťahuje aj na prípady, kedy z vlastnej vôle klient ukončí svoj pobyt skôr, ako bol pôvodne plánovaný termín skončenia pobytu.

4.3 Zrušenie rezervácie, storno podmienky

4.3.1 Okamihom uzatvorenia zmluvy na diaľku o poskytnutí služieb nie je klient oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb v zmysle § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

4.3.2 Prevádzkovateľ umožňuje zákazníkovi potvrdenú rezerváciu zrušiť (od okamihu vzniku zmluvného vzťahu podľa bodu 2.4.2 týchto VOP) z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla prevádzkovateľa uvedenú v bode 1.1 týchto VOP, alebo elektronicky e-mailom, a to oznámením o zrušení rezervácie, zaslaného na e-mailovú adresu uvedenú v potvrdení rezervácie s uvedením rezervačného čísla, alebo v online systéme rezervácií.

4.4 Zmena alebo zrušenie rezervácie zo strany prevádzkovateľa, vyššia moc

4.4.1 V prípade, ak z dôvodov na strane prevádzkovateľa (prevádzkové dôvody a pod.) nie je možné klientovi poskytnúť po potvrdení rezervácie rezervované služby vôbec alebo čiastočne, prevádzkovateľ klienta o tejto skutočnosti bezodkladne informuje e-mailom na zákazníkovi zadanú e-mailovú adresu pri uskutočňovaní rezervácie alebo telefonicky, pričom mu súčasne v závislosti od kapacitných a prevádzkových možností predloží návrh na využitie služieb v inom ako zákazníkovi rezervovanom termíne a to bez povinnosti klienta na úhradu doplatku za takto poskytnuté služby.

4.4.2 V prípade, že klient ponuku prevádzkovateľa podľa bodu 4.4.1 týchto VOP prijme, nemá právo na akúkoľvek ďalšiu finančnú či nefinančnú náhradu alebo náhradu škody.

4.4.3 V prípade, že klient ponuku prevádzkovateľa podľa bodu 4.4.1 týchto VOP neprijme, rezervácia klienta sa ruší a prevádzkovateľ vráti klientovi uhradenú cenu rezervovaných služieb rovnakým spôsobom, ako bola klientom realizovaná úhrada za rezervované služby, podľa toho, akú formu realizácie úhrady si klient pri rezervácii pobytu zvolil, a to do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni zrušenia rezervácie.

5. Akciové pobyty a zľavové poukazy

5.1 Prevádzkovateľ je oprávnený ponúkať akciové pobyty. Počet termínov vyhradených pre akciové pobyty je obmedzený.

5.2 Prevádzkovateľ je oprávnený poskytnúť klientom adresne alebo neadresne tzv. promo kódy oprávňujúce klientov na využívanie špeciálnych akcií a zliav. V prípade, že klient bude mať záujem využiť tzv. promo kód, pri online rezervácii zadá na určené miesto tzv. promo kód, ktorý ho oprávňuje využiť špeciálnu akciu prevádzkovateľa, kde bude zároveň klient informovaný o dobe platnosti a podmienkach využitia tzv. promo kódu. Pokiaľ konkrétne podmienky tzv. promo kódu neustanovujú inak, je možné tzv. promo kód využiť len v prípade online rezervácie. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny alebo zrušenia tzv. promo kódu alebo podmienok jeho využitia či doby platnosti aj počas doby jeho platnosti.

5.3 Kombinovanie či kumulovanie zliav či akýchkoľvek akciových ponúk prevádzkovateľa nie je možné.

5.4 Zľavové poukazy (vouchery) sú zľavové kupóny, ktoré sú ponúkané Poskytovateľom a ktoré sú určené Klientom.

5.5 Zľavové poukazy (vouchery) si môžu zakúpiť fyzické osoby staršie ako 18 rokov za účelom cenového zvýhodnenia v rôznych hodnotách na vymedzené služby ponúkané Poskytovateľom na internetovej stránke <https://www.apidomcek.sk> pri kumulatívnom splnení nižšie uvedených podmienok.

5.6 Všetky informácie o zľavových poukazoch (voucheroch) sú k dispozícii na internetovej stránke <https://www.apidomcek.sk>.

5.7 Objednávka zľavového poukazu (vouchera):

- Poskytovateľ propaguje zľavové poukazy (vouchery) na služby ponúkané v jeho prevádzkach na internetovej stránke <https://www.apidomcek.sk>, a to vrátane ceny za službu a ceny za zľavový poukaz (voucher) na príslušnú službu; ceny sú uvedené vrátane súvisiacich daní.
- Ak má Klient záujem zakúpiť si ponúkaný zľavový poukaz (voucher) na službu poskytovanú v prevádzke Poskytovateľa, vyplní všetky požadované údaje (tzn. meno, priezvisko, bydlisko, telefónne číslo, e-mailovú adresu) na internetovej stránke <https://rezervacia.apidomcek.sk> po otvorení zvoleného zľavového poukazu (vouchera) (ďalej len „objednávka“); následne Klient elektronicky odošle objednávku Poskytovateľovi kliknutím na tlačidlo „Dokončiť s povinnosťou platby“, čím dochádza k uzatvoreniu zmluvy medzi Poskytovateľom a Klientom a Klientovi vznikne povinnosť zaplatiť cenu za objednaný zľavový poukaz (voucher).
- Odoslaním objednávky Klient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VOP a Reklamačným poriadkom Poskytovateľa a potvrdzuje, že bol s ich obsahom oboznámený a uzrozmeneý, a zároveň taktiež berie na vedomie, že zaslanie objednávky je záväzná a zahŕňa povinnosť Klienta zaplatiť cenu za zľavový poukaz (voucher).
- Po odoslaní objednávky je Klientovi ponúknutá možnosť vykonať bezhotovostnú platbu prostredníctvom platobnej brány alebo prevodom na účet poskytovateľa. Klient obdrží príslušný zľavový poukaz (voucher) a faktúru na zadanú e-mailovú adresu; záväzok Klienta riadne vykonať bezhotovostnú platbu sa považuje za splnený momentom pripísania ceny za zľavový poukaz (voucher) na bankový účet Poskytovateľa.
- Pri platení bezhotovostnou platbou platobnou kartou prostredníctvom zabezpečenej platobnej brány postupuje Klient podľa krokov oznámených mu v rámci príslušnej internetovej platobnej brány; Poskytovateľ nie je povinný aktivovať Klientovi zľavový poukaz (voucher) predtým, než Klient vykoná platbu; Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú Klientovi na základe použitia alebo v súvislosti s použitím platobnej brány.

- Po úspešnom zaplatení ceny za zľavový poukaz (voucher) príde Klientovi na zadanú e- mailovú adresu potvrdzujúci e-mail o prijatí platby Poskytovateľom a zľavový poukaz bude aktivovaný.
- Klient vyplnením údajov v objednávke dáva Poskytovateľovi súhlas na spracovanie svojich osobných údajov za účelom riadneho vybavenia objednávky, prípadne na marketingové účely v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; súvisiace ustanovenia ohľadom ochrany osobných údajov je možné nájsť v príslušnej časti pravidiel ochrany osobných údajov na internetovej stránke
https://rezervacia.apidomcek.sk/doc/Ochrana_osobnych_udajov.pdf

5.8 Dodanie zľavového poukazu (voucheru):

- Do 24 hodín od obdržania platby od Klienta za príslušný zľavový poukaz (voucher) bude príslušný poukaz aktivovaný.
- Klient má právo v lehote 14 dní od zaplatenia za príslušný zľavový poukaz (voucher) odstúpiť od takejto zmluvy uzavretej na diaľku a požiadať bez uvedenia dôvodu o vrátenie peňazí a zrušenie daného zľavového poukazu (voucheru), tieto peniaze budú Klientovi vrátené; pre uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku Klient vyplní a doručí Poskytovateľovi OZNÁMENIE O ODSTÚPENÍ OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU, ktoré tvorí PRÍLOHU tohto dokumentu, a to buď zaslaním e-mailom na e-mailovú adresu info@apidomcek.sk, alebo doporučenou poštou na adresu sídla Poskytovateľa.

5.9 Podmienky použitia zľavového poukazu (voucheru):

- Podmienky uplatnenia a použitia zľavového poukazu (voucheru) vrátane doby jeho platnosti sú uvedené v konkrétnej ponuke zľavového poukazu (voucheru) na internetovej stránke <https://www.apidomcek.sk> , alebo <https://www.facebook.com/apidomcek> a taktiež sú tieto informácie uvedené priamo na zľavovom poukaze (voucheri).
- Platnosť zľavového poukazu (voucheru) je časovo obmedzená a údaj o platnosti je uvedený priamo na poukaze.
- Po uplynutí doby platnosti zľavového poukazu (voucheru) stráca Klient nárok na uplatnenie práv vyplývajúcich z vystaveného zľavového poukazu (voucheru), a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny za príslušný zľavový poukaz (voucher).
- Platnosť zľavového poukazu (voucheru) nie je možné predĺžiť.
- Každý Klient si môže v rámci príslušnej ponuky zľavového poukazu (voucheru) objednať viacero zľavových poukazov (voucherov), ich počet nie je obmedzený, pokiaľ nie je v konkrétnej ponuke Poskytovateľa uvedené inak.

- Zľavový poukaz (voucher) je možné využiť iba jednorazovo, a to v plnej výške hodnoty zľavového poukazu (vouchera), pokiaľ nie je v konkrétnej ponuke Poskytovateľa uvedené inak.
- Klient môže svoj zľavový poukaz (voucher) darovať inej fyzickej osobe, pokiaľ nie je v konkrétnej ponuke Poskytovateľa uvedené inak.
- Zľavové poukazy (vouchery) nemožno vymieňať za hotovosť ani za nich získať iný finančný prospech; zľavové poukazy (vouchery) je možné využiť len na získanie cenového zvýhodnenia na vymedzené služby ponúkané Poskytovateľom.
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuplatniť zľavový poukaz (voucher) Klienta v prípade, ak existuje dôvodné podozrenie na akékoľvek podvodné alebo neoprávnené získanie alebo použitie zľavového poukazu (vouchera).
- Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu, odcudzenie alebo poškodenie či zničenie zľavového poukazu (vouchera).

6. Reklamácie rezervačného procesu

6.1 Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na uplatňovanie nárokov z väd služieb poskytovaných prevádzkovateľom od momentu začatia rezervácie služieb klientom do momentu nástupu zákazníka na pobyt.

6.2 Poskytovanie služieb spoločnosťou THE HIVE sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

6.3 Klient má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.

6.3.1 Pre uplatnenie reklamácie v súvislosti so zľavovým poukazom (voucherom) Klient vyplní REKLAMAČNÝ FORMULÁR, ktorý je zverejnený na adrese https://rezervacia.apidomcek.sk/doc/Reklamacny_formular.pdf. Poskytovateľ na požiadanie Klientovi odovzdá kópiu reklamačného formulára, prípadne mu ho zašle na e-mailovú adresu.

- Klient uplatní reklamáciu v súvislosti so zľavovým poukazom (voucherom) doručením vyplneného reklamačného formulára Poskytovateľovi, a to buď zaslaním na e-mailovú adresu info@apidomcek.sk, alebo doporučené poštou na adresu sídla Poskytovateľa.

- Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu v súvislosti so zľavovým poukazom (voucherom), najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
- Pri uplatňovaní reklamácie týkajúcej sa zľavového poukazu (vouchera) musí Klient predložiť doklad alebo iný dokument potvrdzujúci vykonanie nákupu zľavového poukazu (vouchera).
- Lehota na posúdenie reklamácie Poskytovateľom je 30 dní odo dňa jej podania, v odôvodnených prípadoch môže byť táto lehota predĺžená podľa uváženia Poskytovateľa; predĺženie lehoty na posúdenie reklamácie Poskytovateľ oznámi Klientovi písomne.

6.4 Klient je povinný uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň, inak právo na reklamáciu zaniká. Klient má možnosť uplatniť nároky z väd služieb (reklamáciu) elektronicky prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu info@apidomcek.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti THE HIVE v lehote ustanovenej v týchto VOP. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená spoločnosti THE HIVE prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie. Klient má taktiež možnosť realizovať reklamáciu priamo na mieste poskytnutia služby, a v prípade, že bude možné reklámii vyhovieť bezodkladne, prevádzkovateľ môže po dohovore s klientom, vybaviť riešenie reklamácie operatívne. V prípade vzniku práva zákazníka alebo účastníka pobytu na uplatnenie z nárokov väd služieb počas pobytu, je klient alebo účastník pobytu povinný uplatniť tento nárok najneskôr do skončenia pobytu priamo na mieste poskytnutia služby, inak právo na reklamáciu zaniká.

6.5 Klient je povinný pri uplatnení reklamácie uviesť rezervačné číslo. Spoločnosť THE HIVE je oprávnená si od klienta vyžiadať aj potvrdenie rezervácie. Spoločnosť THE HIVE po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pre účely vybavenia reklamácie je klient povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení. Klient je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť spoločnosti THE HIVE potrebnú súčinnosť vyžadovanú spoločnosťou THE HIVE pre riadne vybavenie reklamácie.

6.6 V prípade, že spoločnosť THE HIVE uzná oprávnenosť reklamácie klienta, poskytne klientovi náhradné plnenie v rovnakom alebo náhradnom termíne. V prípade, že klient s poskytnutím náhradného plnenia nesúhlasí alebo v

prípade, že prevádzkové a/alebo kapacitné možnosti spoločnosti THE HIVE neumožňujú vybavenie oprávnenej reklamácie spôsobom podľa predchádzajúcej vety, bude klientovi pri oprávnenej reklamácií vrátená ním uhradená cena za rezervované služby, respektíve poskytnutá zľava zo klientom uhradenej ceny za rezervované služby vo výške určenej spoločnosťou THE HIVE.

6.7 Spoločnosť THE HIVE si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek klienta.

6.8 Spoločnosť THE HIVE nezodpovedá za neposkytnutie služieb a/ alebo nevyužitie služieb zákazníkom, či nemožnosť využiť klientom rezervované a uhradené služby v plnom rozsahu z dôvodov vyššej moci. Za vyššiu moc sa považuje situácia, v dôsledku ktorej nie je možné plniť povinnosti vyplývajúce z právneho vzťahu (napr. prírodné katastrofy, trvalý nedostatok energie, ozbrojené konflikty, vojnový alebo výnimočný stav, vojna).

6.9 V prípade, ak zákazník - spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom ktorým prevádzkovateľ ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, má zákazník právo obrátiť sa na prevádzkovateľa ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom ako predávajúcim je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priechod 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov online, ktorá je dostupná na

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>.

7. Ochrana osobných údajov, Ochrana súkromia

7.1 Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany súkromia a spracúvania osobných údajov THE HIVE a sú uverejnené na internetovej stránke <https://www.apidomcek.sk>.

8. Všeobecné informácie

8.1 Informácie poskytnuté zákazníkovi v potvrdení rezervácie sú pre klienta a účastníkov pobytu záväzné. Klient je povinný si všetky údaje v potvrdení rezervácie riadne skontrolovať a v prípade nejasností, otázok alebo nezrovnalostí bezodkladne kontaktovať prevádzkovateľa za účelom riešenia vzniknutej situácie.

8.2 Prevádzka zariadenia je závislá od rozhodnutia prevádzkovateľa a informácie o aktuálnych ponukách produktov a služieb, prípadných obmedzeniach v prevádzke, o doplnkových službách, ako aj informácie o prípadných obmedzeniach v prevádzkach, sú dostupné denne na internetových stránkach prevádzkovateľa <https://www.apidomcek.sk> a <https://www.facebook.com/apidomcek>.

8.3 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo pre deti mladšie ako 6 rokov poskytnúť zľavu z ceny služieb vo výške 100%.

8.4 Klient potvrdzuje, že bol pred poskytnutím služby oboznámený s kontraindikáciami, kvôli ktorým nie je možné službu vykonať, ako aj o rizikách a nežiaducich účinkoch. Hlavné kontraindikácie sú uvedené na adrese: <https://www.apidomcek.sk/diagnozy/>. Klient tiež berie na vedomie, že výsledky poskytovanej služby sú individuálne, preto ich nie je možné zaručiť. V prípade akýchkoľvek pochybností o vhodnosti návštevy apidomčeka je klientovi odporúčaná konzultácia s lekárom.

9. Záverečné ustanovenia

9.1 Tieto VOP, ako aj všetky právne vzťahy vznikajúce na ich základe a pri uskutočňovaní rezervácie podľa týchto VOP, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky právne vzťahy týmito VOP neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

9.2 Akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto VOP alebo právnych vzťahov na ich základe vzniknutých, vrátane sporu o výklad týchto VOP, v prípade, že sa medzi účastníkmi právneho vzťahu nedosiahne zmierne vyriešenie sporu, bude prináležať do právomoci slovenských súdov.

9.3 Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VOP je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa takáto neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

9.4 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 15.5.2024.

9.5 Klient má možnosť podať podnet, prípadne sťažnosť nasledovnými spôsobmi:

- e-mailovou správou, a to na e-mailovú adresu info@apidomcek.sk, kde je nevyhnutné uviesť všetky potrebné informácie a skutočnosti k predmetnému podnetu/ sťažnosti,
- písomne, vyplnením konkrétneho formulára, priamo na mieste prevádzky,
- písomne, adresovaním danej písomnosti na adresu sídla spoločnosti.

Poskytovateľ:

THE HIVE s.r.o.

Sídlo: Veľká Lehota 529, 966 41 Veľká Lehota

E-mail: info@apidomcek.sk

Vo Veľkej Lehote 15.5.2024

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A,
827 99 Bratislava

Inšpektorát SOI so sídlom v Banskej Bystrici re banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00
Banská Bystrica 1, odbor výkonu dozoru, tel. č.: 048/ 4124 969, 048/ 4124 969, e-mail: bb@soi.sk