

OBCHODNÉ PODMIENKY ONLINE REZERVÁCIE VSTUPENIEK

(platné od 1. júla 2023)

Tieto obchodné podmienky (ďalej aj ako „OP“) vydáva spoločnosť Slovenské opáľové bane, s.r.o. so sídlom Športová 2/7193, 080 01 Prešov, IČO: 45 571 503 zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Prešov, oddiel: Sro, vložka číslo: 23028/P (ďalej aj ako „prevádzkovateľ“) v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky pre online rezerváciu vstupeniek na internetovom portáli prevádzkovateľa sídliaceho na webovej adrese <https://www.slovenskeopalovebane.sk/> (ďalej aj ako „stránka“).

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tieto OP upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán vznikajúce pri rezervácií a kúpe vstupeniek (ďalej aj ako „rezervácia“) fyzickými alebo právnickými osobami (ďalej aj ako „zákazník“) na prehliadky Slovenských opáľových baní (ďalej aj ako „prehliadky SOB“) organizovaných prevádzkovateľom, a to najmä v súvislosti s uzatváraním kúpnych zmlúv uzatvorených na diaľku prostredníctvom stránky.
- 1.2. Rezerváciu podľa týchto OP je možné vykonať výhradne cez stránku postupom uvedeným v bode 2. týchto OP, pričom rezervácia sa považuje za dokončenú a záväznú až po dokončení celého postupu podľa bodu 2. týchto OP.
- 1.3. Dokončenú a záväznú rezerváciu je možné uplatniť predložením potvrdenia o rezervácii prevádzkovateľovi pri vstupe na prehliadku SOB. Každá rezervácia je platná pre jeden vstup na prehliadku SOB, a to iba a výlučne v dátume a čase, na ktorý bola rezervácia vytvorená postupom podľa bodu 2. týchto OP.
- 1.4. Rezerváciou sa zákazník zaväzuje dodržiavať tieto OP, prevádzkový poriadok prevádzkovateľa, ktorý je zverejnený na stránke, ako aj pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa. Pokiaľ rezerváciu zákazníka využije osoba odlišná od zákazníka, zaväzuje sa v primeranom rozsahu dodržiavať tieto OP, prevádzkový poriadok prevádzkovateľa, ktorý je zverejnený na stránke, ako aj pokyny poverených zamestnancov prevádzkovateľa uplatnením rezervácie.
- 1.5. Kontaktné údaje prevádzkovateľa sú: Slovenské opáľové bane, s.r.o. so sídlom Športová 2/7193, 080 01 Prešov, IČO: 45 571 503, DIČ: 2023036301, IČ DPH: SK2023036301, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Prešov, oddiel: Sro, vložka číslo: 23028/P, e-mail: info@opalovebane.com, tel. č. +421 850 030 850, +421 904 22 33 00, webová stránka: www.opalovebane.com
- 1.6. Orgánom dozoru je: Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj, Odbor výkonu dozoru, so sídlom Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov, e-mail: pr@soi.sk, tel. č. +421 51 772 15 97.

2. Rezervácia

- 2.1. Zákazník môže vykonať rezerváciu prostredníctvom online rezervačného systému dostupného na webovej stránke <https://www.opalovebane.com>, alebo na webovej stránke <https://www.slovenskeopalovebane.sk> (ďalej aj ako „rezervačný systém“).
- 2.2. Zákazník musí celý proces rezervácie, ktorý je popísaný v bodoch 2.3. až 2.5. týchto OP dokončiť v časovom limite 15 minút, inak rezervácie expiruje a zákazník bude musieť postup zopakovať.
- 2.3. V prvom kroku si zákazník v rezervačnom systéme vyberie požadovaný dátum a čas rezervácie, ako aj počet osôb, pre ktoré rezerváciu vykoná.
 - 2.3.1. V úvode si zákazník vyberie dátum, na ktorý chce vykonať rezerváciu, a to z dostupných dátumov, ktoré sú na stránke označené oranžovou farbou a slovom „Dostupné“ uvedeným pod číslom označujúcim deň v mesiaci.

- 2.3.2. Po zvolení dátumu si zákazník vyberie typ prehliadky, pričom zvoliť si môže „Turistickú prehliadku“ alebo „Adrenalinovú prehliadku“ v závislosti od dostupnosti.
- 2.3.3. Po zvolení typu prehliadky si zákazník zvoli požadovaný čas prehliadky. Dostupné časy prehliadky sa v rezervačnom systéme zobrazujú aj s informáciou o počte voľných miest v tom ktorom čase.
- 2.3.4. Po zvolení času prehliadky si zákazník vyberie požadovaný počet osôb a zadá informácie o osobách, resp. o vekovej kategórii osôb, a to z možností: „Dospelý 15 +“, „Dieťa 3 – 15 rokov“, „Dieťa do 3 rokov“. Prevádzkovateľ si zároveň vyhradzuje právo z bezpečnostných dôvodov umožniť rezerváciu na „Adrenalinovú prehliadku“ iba plnoletým osobám, v dôsledku čoho pokiaľ si zákazník postupom podľa bodu 2.3. OP zvoli typ prehliadky „Adrenalinová prehliadka“, rezervačný systém mu v tomto kroku ponúkne iba možnosť „Dospelý 18+). V prípade, ak zákazník disponuje kódom darčekovej vstupenky zakúpenej u prevádzkovateľa, zadá namiesto vekovej kategórie osoby možnosť „Darčeková vstupenka“.
- 2.3.5. Po zadaní potrebných údajov sa zákazníkovi zobrazí informatívna cena rezervácie a môže pokračovať stlačením tlačidla „POKRAČOVAŤ“.
- 2.4. V druhom kroku zákazník vyplní svoje kontaktné údaje.
 - 2.4.1. Zákazník je povinný vyplniť svoju e-mailovú adresu, na ktorú mu prevádzkovateľ zašle potvrdenie rezervácie, ktorú si môže zákazník uplatniť u prevádzkovateľa pri prehliadke SOB. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nesprávne uvedenú e-mailovú adresu, ktorú uvedie zákazník.
 - 2.4.2. Zákazník môže v tomto kroku vyplniť aj svoje telefónne číslo v medzinárodnom formáte, na ktoré môže prevádzkovateľ zákazníkovi poslať v prípade neočakávaných udalostí dôležité informácie nad rámec potvrdenia rezervácie.
 - 2.4.3. Po zadaní potrebných údajov môže zákazník pokračovať stlačením tlačidla „POKRAČOVAŤ“.
- 2.5. V treťom kroku je zákazník povinný skontrolovať a uhradiť rezerváciu.
 - 2.5.1. Zákazník si v prvom rade skontroluje rezerváciu, a to v rozsahu dátumu a času prehliadky, ako aj počtu a kategórie osôb. Pokiaľ s rezerváciou nie je spokojný, môže si dodatočne upraviť stlačením tlačidla „VRÁTIŤ SA“.
 - 2.5.2. Pokiaľ je rezervácia v poriadku, zákazník vyjadrí súhlas s týmito OP a udelí súhlas so spracovaním svojich osobných údajov a súhlas s obchodnými podmienkami prevádzkovateľa Ticketware SE, a to zaškrtnutím príslušného štvorčeka. Bez vyjadrenia uvedených súhlasov nebude možné rezerváciu dokončiť.
 - 2.5.3. Zákazník sa môže rozhodnúť, že chce od prevádzkovateľa dostávať novinky e-mailom. V takom prípade zákazník zaškrtnie aj štvorček s textom „Prajem si dostávať e-mailom novinky“. Súhlas so zasielaním noviniek e-mailom sa nevyžaduje pre dokončenia rezervácie.
 - 2.5.4. Po skontrolovaní rezervácie a udelení potrebných, príp. aj voliteľných súhlasov zákazník stlačí tlačidlo „ZAPLATIŤ ONLINE PLATBOU“, ktoré ho presmeruje na online platobnú bránu GoPay (ďalej aj ako „platobná brána“).
- 2.6. Zákazník je povinný postupovať v súlade s pokynmi platobnej brány a vykonať úhradu rezervácie platobnou kartou.
- 2.7. Po úhrade rezervácie bude zákazník presmerovaný späť na stránku, kde sa mu zobrazí potvrdenie rezervácie. Potvrdenie rezervácie mu bude zároveň odoslané aj na e-mail, ktorý zadal v procese rezervácie podľa bodu 2.4.1. týchto OP (ďalej aj ako „potvrdenie rezervácie“).

- 2.8. Rezerváciu môže zákazník uplatniť priamo v pokladni prevádzkovateľa, alebo na inom mieste určenom prevádzkovateľom pre vstup na prehliadku SOB v dátum, čase a pre počet osôb, ktoré sa zákazník zvolil v procese rezervácie. Rezerváciu je potrebné uplatniť najneskôr 15 minút pred plánovaným vstupom na prehliadku SOB, inak rezervácie prepadne a zákazník ju nebude môcť využiť.

3. Cena

- 3.1. Kúpna cena rezervácie je uvedená na stránke, ako aj v rámci rezervačného systému. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu kúpnych cien rezervácie bez uvedenia dôvodu. Zmena ceny sa nedotkne potvrdených rezervácií. Pokiaľ vznikne rozdiel medzi cenou uvedenou na stránke a v rezervačnom systéme, platí cena uvedená v rezervačnom systéme.
- 3.2. Ceny uvedené na stránke a v rezervačnom systéme sú konečné a záväzná. Za výber správnej ceny v rámci cenníka zodpovedá výhradné zákazník, a to výberom správnej kategórie osoby, pre ktorú je rezervácia vykonávaná, podľa bodu 2.3.4 OP.
- 3.3. Platba kúpnej ceny prebieha prostredníctvom platobnej brány, na ktorú je zákazník presmerovaný po splnení postupu podľa bodu 2.5.4. OP. Po úspešnom zaplatení kúpnej ceny je zákazníkovi odoslané potvrdenie rezervácie na e-mailovú adresu, ktorú zadal v postupe vytvorenia rezervácie podľa bodu 2.4.1 OP., ktoré slúži ako potvrdenie o zaplatení. Rezervácia sa považuje za záväznú okamihom ich potvrdenia zo strany prevádzkovateľa odoslaním potvrdenia rezervácie. Realizácie platby v platobnom systéme GoPay je potvrdená a osvedčená týmto potvrdzujúcim e-mailom, odosielanom zákazníkovi na uvedenú e-mailovú adresu. Kúpna cena je uhradená jej pripísaním na účet prevádzkovateľa uvedenom v potvrdení rezervácie. Ak došlo pri procese úhrady kúpnej ceny prostredníctvom platobnej brány k odpísaniu čiastky predstavujúcej kúpnu cenu rezervácie z príslušného bankového účtu zákazníka, bez toho, aby bolo následne vygenerované potvrdenie rezervácie, alebo ak došlo k podobnej technickej chybe, ktorej dôsledkom je, že suma predstavujúca kúpnu cenu rezervácie bola z účtu zákazníka odpísaná, bez toho aby bola kúpna cena uhradená, je zákazník povinný uplatniť túto reklamáciu výlučne v banke, ktorá kartu, prostredníctvom ktorej nezrealizovaná transakcia prebehla, vystavila. Na reklamácie uplatnené u prevádzkovateľa nebude braný ohľad.
- 3.4. Nákup prostredníctvom platobnej brány je možné realizovať kedykoľvek, systém je funkčný nepretržite, okrem technologických prestávok. O plánovaných technologických prestávkach systému a z nich plynúce nemožnosti realizovať platby v tomto časovom úseku budú zákazníci prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu informovaní na jeho stránke.

4. Odstúpenie od zmluvy

- 4.1. V prípade rezervácie nie je možné od zmluvy s prevádzkovateľom odstúpiť a žiadať vrátenie kúpnej ceny, keďže v zmysle § 7 ods. 6 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, nemôže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote, pričom rezervácia predstavuje zmluvu, na základe ktorej sa prevádzkovateľ zaväzuje poskytnúť zákazníkovi voľnočasovú službu, t. j. prehliadku SOB v dohodnutom dátume a čase. Odstúpiť od zmluvy nie je možné ani v prípade nevyužitia rezervácie, ak nemožnosť jej využitia nezapríčinil prevádzkovateľ.
- 4.2. Prevádzkovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy so zákazníkom v prípade, ak zákazník vykoná rezerváciu za cenu, ktorá bola uverejnená omylom (i) v dôsledku internej chyby zamestnanca alebo pracovníka prevádzkovateľa (ii) v dôsledku technickej chyby rezervačného systému, alebo (iii) ide o zjavnú chybu v zobrazení ceny (napr. cena zjavne nezohľadňuje obvyklú alebo nákupnú cenu alebo je neobvykle nízka, pričom nejde o akciu, alebo v číselnom vyjadrení ceny chýba alebo je navyše jedna alebo viac číslic), a to bez ohľadu na to, že nesprávna cena je uvedená v potvrzení rezervácie.

5. Reklamačný poriadok

- 5.1. Zákazník má právo reklamovať vady, ku ktorým došlo pri využívaní stránky a rezervačného systému v súvislosti s rezerváciou, ktoré nie sú spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť prevádzkovateľa alebo okolnosťami, za ktoré prevádzkovateľ nezodpovedá (napríklad výpadok internetového pripojenia, chyba spojenia na strane zákazníka, preťaženie siete, zablokovanie prístupu na stránke).
- 5.2. Zákazník je oprávnený vady reklamovať bez zbytočného odkladu, pričom je povinný pri ich reklamovaní špecifikovať, v čom a ako sa reklamované vady prejavili, ako aj ich trvanie a následky. Ak je to možné, svoje tvrdenie doloží aj dôkazmi preukazujúcimi existenciu týchto väd a oznámi nároky, ak si ich z dôvodu výskytu týchto väd uplatňuje vrátane preukázania skutočností odôvodňujúcich vznik tohto nároku. V oznámení o reklamacii je zákazník povinný uviesť svoje údaje v rozsahu: meno a priezvisko/obchodný názov, adresa bydliska/adresa sídla a kontaktný údaj.
- 5.3. Vady je možné reklamovať písomne, a to:
 - 5.3.1. zaslaním reklamácie na adresu sídla prevádzkovateľa;
 - 5.3.2. e-mailom zaslaným na adresu: info@opalovebane.com.
- 5.4. Dodatočne zistené vady nebudú akceptované. Prevádzkovateľ po preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Zákazník je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť vyššie uvedené dôkazy a informácie, príp. aj ďalšiu potrebnú súčinnosť vyžiadajú prevádzkovateľom. V lehote na vybavenie reklamácie zašle prevádzkovateľ zákazníkovi formou e-mailu alebo prostredníctvom poštovej zásielky vyjadrenie k reklamacii a o spôsobe odstránenia väd reklamácie.

6. Pravidlá ochrany osobných údajov

- 6.1. Osobné údaje zákazníkov sú spracúvané spôsobom, ktorý neodporuje zásadám a požiadavkám NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ani zákonu č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

- 6.2. Účelom spracúvania osobných údajov je realizácia prevádzky stránky a marketingové aktivity prevádzkovateľa na základe oprávneného záujmu. Právnym základom spracúvania osobných údajov je tak článok 6 odsek 1 písm. b) a f) , a na jeho plnenie je nevyhnutné získať a spracúvať osobné údaje v minimálnom potrebnom a tiež možnom rozsahu.
- 6.3. Osobné údaje zákazníkov súvisiace s dodaním tovarov a služieb uchováваме po dobu nevyhnutnú na splnenie registratúrnych povinností vyplývajúcich z osobitných predpisov (napr. príslušné právne predpisy upravujúce povinnosti pri vedení účtovníctva a pod.).
- 6.4. Zákazník ako dotknutá osoba má právo na informácie a prístup ku svojim osobným údajom, právo na ich opravu, tiež právo na vymazanie, právo na namietanie či obmedzenie spracúvania a právo obrátiť sa kedykoľvek na dozorný orgán ochrany osobných údajov. Právom každej dotknutej osoby je tiež právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.
- 6.5. Ak zákazník pri rezervácii súhlasil so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely, vykonávame ho zasielaním e-mailových správ (napr. newsletter) na kontaktnú e-mailovú adresu. Svoj súhlas môže zákazník kedykoľvek odvolať zaslaním odvolania súhlasu poštou na adresu sídla prevádzkovateľa alebo e-mailom na adresu info@opalovebane.com.
- 6.6. Prevádzkovateľ poskytnuté osobné údaje chráni pred neoprávneným použitím a nevykonáva žiadne operácie, ktorými by poskytnuté osobné údaje zverejňoval alebo akokoľvek inak sprístupňoval neoprávneným osobám. Prevádzkovateľ sa zaväzuje neposkytovať získané osobné údaje žiadnym tretím stranám ani žiadnym ďalším príjemcom okrem zákonom odôvodnených prípadov.
- 6.7. Prevádzkovateľ v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky vykonáva všetky opatrenia a operácie na spracúvanie osobných údajov tak, aby dotknuté osoby boli riadne a včas poučené o svojich právach, ktoré im prislúchajú z právnych predpisov Slovenskej republiky ale aj na základe európskej legislatívy a záväzných medzinárodných zmlúv a dohôdov. V prípade obdržania oprávnenej žiadosti dotknutej osoby, prevádzkovateľ vybaví túto žiadosť do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti.
- 6.8. Dotknutá osoba má právo najmä na základe písomnej žiadosti adresovanej prevádzkovateľovi žiadať informácie o tom, či jej osobné údaje sú alebo nie sú v informačných systémoch prevádzkovateľa spracúvané, z akého zdroja boli jej osobné údaje získané, informácie o rozsahu alebo zozname spracúvaných osobných údajov, opravu alebo likvidáciu svojich neúplných, nesprávnych alebo neaktuálnych osobných údajov, likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania už pominul alebo ktoré sú predmetom spracúvania neoprávnene.
- 6.9. Dotknutá osoba má právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na iné účely ako na tie, na ktoré boli osobné údaje právoplatne poskytnuté a proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré by mohli neoprávnene a odôvodnene zasahovať do jej práv a právom chránených záujmov, pokiaľ je táto námietka oprávnená. Prevádzkovateľ je povinný takéto osobné údaje bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovat' ihneď, ako to okolnosti dovoľia.
- 6.10. Bližšie informácie možno nájsť v dokumente „Súhlas so spracovaním osobných údajov“ zverejnenom na stránke.

7. Osobitné dojednania

- 7.1. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo skontrolovať pri uplatnení rezerváciu správnosť vekovej kategórie osoby podľa bodu 2.3.4. predložením dokladu totožnosti. Pokiaľ prevádzkovateľ zistí, že zákazník uviedol nesprávnu vekovú kategóriu osoby, alebo ak zákazník nepreukáže vek osoby, prevádzkovateľ je oprávnený požadovať doplatok

kúpnej ceny pre kategóriu „Dospelý 15+“, resp. odmietnuť uplatniť rezerváciu, ak k doplateniu kúpnej ceny zo strany zákazníka nedôjde.

- 7.2. Ak prevádzkovateľ neumožní uplatniť rezerváciu z dôvodu uvedeného v bode 7.1. OP, prípadne z dôvodu porušenia iných podmienok OP alebo prevádzkového poriadku, nemá zákazník nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za nemožnosť využitia rezervácie, ani nárok na vrátenie zákazníkovi zaplatenej kúpnej ceny alebo jej alikvotnej časti.

8. Alternatívne riešenie sporov

- 8.1. Ak zákazník nie je spokojný s vybavením rezervácie alebo reklamácie, prípadne sa domnieva, že boli porušené jeho práva, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.
- 8.2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže zákazník podať podľa zákona č. 391/2015 Z. z. pred príslušným inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie alebo pred právnickou osobou, ktorá je zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.
- 8.3. Návrh nemôže podať kupujúci, ktorý pri uzatvorení a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania či povolania alebo pri spore, ktorého hodnota nepresahuje 20,00 € s DPH.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1. Ak je niektoré ustanovenie týchto OP neplatné alebo neúčinné, alebo sa takým stane, namiesto tohto ustanovenia bude použité ustanovenia podľa príslušných právnych predpisov, ktoré je tomuto neplatnému alebo neefektívnemu ustanoveniu najbližšie. Ostatné ustanovenia neplatnosťou alebo neúčinnosťou takéhoto ustanovenia nie sú dotknuté.
- 9.2. Prevádzkovateľ je oprávnený meniť či dopĺňovať znenie týchto obchodných podmienok aj bez predchádzajúceho upozornenia. Týmto ustanovením však nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté za účinnosti predchádzajúceho znenia OP.
- 9.3. Zákazník dáva prevádzkovateľovi dokončením rezervácie súhlas so spracovaním svojich osobných údajov v súlade s pravidlami ochrany osobných údajov.
- 9.4. Rezerváciou alebo uplatnením rezervácie zákazník, resp. primerane aj tretia osoba, ktorá rezerváciu využije namiesto zákazníka, bez výhrad prijíma všetky ustanovenia týchto OP, ktorými je viazaný a dokončením rezervácie alebo uplatnením rezervácie vyjadruje s týmito OP výslovný súhlas.
- 9.5. Zmluvné vzťahy medzi zákazníkovi a prevádzkovateľom bližšie neupravené v týchto OP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. (Občiansky zákonník) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 102/2014 Z. z. (o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho) v znení neskorších predpisov.
- 9.6. Tieto OP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. júla. 2023.