



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti PREVIO s.r.o. se sídlem Kolbenova 882/3A, 190 00 Praha 9, IČ 259 75 234, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 230379 (dále jen „PREVIO“).

1. Základní ujednání

- 1.1. Tyto VOP jsou součástí sjednané (Rámcové nebo Licenční) smlouvy (dále jen „**Smlouva**“) na poskytování služeb mezi PREVIEM a Klientem. VOP stanoví další práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou obsaženy ve Smlouvě či v dodatcích ke Smlouvě. Pojmy, začínající velkými písmeny a použité ve VOP, mají stejný význam jako ve Smlouvě. Je-li některé ustanovení těchto VOP v rozporu se obdobným ustanovením ve Smlouvě, pak platí ustanovení ve Smlouvě.

2. Definice pojmů a služeb (jiných než ve Smlouvě)

„**RECEPČNÍ SYSTÉM**“ znamená internetovou aplikaci pro správu rezervací a související agendy ubytovacího zařízení, která v různých placených konfiguracích umožňuje mimo jiné:

- Správu rezervací ubytovacích a obdobných kapacit v interaktivní grafické tabulce („Plachta rezervací“);
- Správu databáze hostů, kontaktních osob a firem;
- Vedení účtů k rezervacím, evidenci a tisk daňových dokladů a evidenci plateb;
- Plnění legislativních povinností v daném státu;
- Manažerské grafy, reporty a statistiky;
- další funkce, přidávané průběžně do systému PREVIEM.

„**ALFRED**“ znamená internetovou aplikaci, umožňující hostům provést online check-in, objednání služeb, otevření dveří, přehled turistických cílů a další funkce, užitečné před a během pobytu u Klienta.

„**PAY**“ znamená platební technologii, která umožňuje zákazníkům Klienta zaplatit za služby prostřednictvím (i) zabezpečené online platební brány nebo (ii) fyzického platebního terminálu. Transakce jsou zaznamenávány do systému Previo.app.

„**HOUSEKEEPING**“ znamená mobilní aplikaci pro evidenci uklizenosti pokojů, poruch, závad a úkolů.

„**SCANID**“ znamená mobilní aplikaci pro čtení a rozpoznávání informací z osobních dokladů jako je pas či občanský průkaz.

„**API**“ znamená technické aplikační rozhraní, které umožňuje třetím stranám čtení a/nebo zápis dat z/do Previo.app.

„**R+**“ znamená online rezervační systém pro vlastní internetové stránky Klienta, který umožňuje:

- i. vytvoření rezervací ubytování a dalších služeb (a to i na konkrétní čas),
- ii. vytvoření rezervací pobytových balíčků,
- iii. automatický sběr a publikování uživatelských recenzí,
- iv. zobrazení ceníku ubytovacích zařízení Klientů,
- v. zobrazení kalendáře obsazenosti ubytovacích zařízení Klientů,
- vi. prodej dárkových poukazů na hodnotu nebo konkrétní pobyt a
- vii. zobrazení mapy s výpočtem trasy ke Klientovi z libovolného bodu zadaného Zákazníkem.

„**Google Hotel Search**“ znamená online synchronizaci dat z Previa do produktů společnosti Alphabet Inc., USA (především www.google.com), která umožňuje vytváření online rezervací ve prospěch Klienta skrze nástroj R+.

„**Zákazník**“ je třetí osoba, která má (přímo nebo prostřednictvím Partnerů) zájem uzavřít s Klientem smlouvu o ubytování a obdobných službách.

„**Partneři**“ znamená obchodní partnery PREVIA, kteří prostřednictvím svých distribučních kanálů (internetových stránek), placené reklamy i prostřednictvím dalších osob, se kterými spolupracují, nabízejí volné ubytovací kapacity Klienta.

„**Přímá rezervace**“ je objednávka ubytovacích a souvisejících služeb Zákazníky u Klienta, provedená prostřednictvím R+.

„**Zprostředkovaná rezervace**“ je objednávka ubytovacích a souvisejících služeb Zákazníky u Klienta, provedená prostřednictvím Partnera.

„**Rezervace**“ je Přímá rezervace nebo Zprostředkovaná rezervace.

„**Potvrzená rezervace**“ je Zprostředkovaná rezervace uskutečněná v tzv. „online režimu“, nastaveném Klientem v Previo.app.

„**Provize**“ je odměna PREVIA za zpracování přímé rezervace nebo za služby propagace Klienta a zprostředkování Rezervací Partnerů.

„**CHM**“ znamená nástroj pro automatickou aktualizaci dat (obsazenosti, cen a restrikcí) na internetových distribučních kanálech, pro stahování rezervací, vytvořených na těchto distribučních kanálech, zanášení jejich změn do systému Previo.app a pro elektronickou komunikaci Klienta se Zákazníky.

„**OTA**“ (zkr. ang. Online Travel Agent) znamená online rezervační portál ubytování (dále rovněž jako „distribuční kanál“).

„**Extranet**“ znamená online platformu jednotlivých OTA, umožňující nastavovat profil Klienta, ceny, obsazenost a další parametry.

„**Poplatky**“ znamená poplatky a/nebo provize za služby PREVIA a/nebo jeho partnerů.

3. Přímé a zprostředkované rezervace (Internet booking engine a Previo partneři)

- 3.1. PREVIO umožňuje Klientovi přijímat Přímé rezervace skrze rezervační systém R+ a Zprostředkované rezervace od Partnerů. Odměna PREVIA za tuto službu je Provize.
- 3.2. Klient souhlasí s propagací a prodejem svých volných ubytovacích kapacit a dalších souvisejících služeb s vybranými Partneri, přičemž umožní vytváření Zprostředkovaných rezervací prostřednictvím těchto Partnerů.
- 3.3. Klient souhlasí, že Partneři mohou k propagaci Klienta využít veškeré marketingové materiály Klienta, především informace z jeho vlastních internetových stránek, fotografie, logo či název a informace z Previo.app. Klient je odpovědný za správnost poskytnutých informací a je povinen, v rámci svých možností, na případné vady prezentace písemně (e-mailem) Partnera upozornit.
- 3.4. Klient může kdykoliv aktivovat/zrušit spolupráci se zvolenými Partneri skrze nastavení v Previo.app.
- 3.5. Klient souhlasí s tím, že Partneři mohou monitorovat a nahrávat telefonické hovory mezi Klientem a Partnerem.
- 3.6. Rezervace jsou Klientovi zasílány elektronicky (e-mailem a do systému Previo.app). Klient je odpovědný za potvrzení Rezervace Zákazníkovi a veškerou další komunikaci s ním.
- 3.7. Zákazníci s Potvrzenou rezervací Klient vždy ubytuje ve svém zařízení nebo v zařízení stejné či vyšší kategorie a kvality. V případě nutnosti stěhování Zákazníka Klient uhradí náklady jeho přesunu. V případě nesplnění této povinnosti se Klient zavazuje uhradit PREVIO smluvní pokutu ve výši ceny přesunu Zákazníka taxi službou a ceny nové rezervace, kterou Zákazníkovi zajistí Partner.
- 3.8. Klient se zavazuje vždy ubytovat Zákazníka, a to za cenu uvedenou v objednávce od Partnerů, a případný rozpor v ceně řešit až následně s Partnerem. Pro řešení sporu je rozhodná ta cena, která byla uvedena v systému Previo.app, v čase vytvoření objednávky. Za správnost cen zadaných v systému Previo.app odpovídá vždy Klient.
- 3.9. Nesouhlas s Provizí z dané Rezervace musí Klient vyjádřit označením příslušné volby v Previo.app nejpozději do 5. dne měsíce následujícího po měsíci, do kterého spadá poslední den Rezervace. Jinak jsou Rezervace považovány za odsouhlasené.
- 3.10. Provize jsou vypočítány z odsouhlasených Rezervací, a to ze skutečné (Zákazníkem uhrazené) ceny ubytování, storna, lázeňských či pobytových balíčků, služeb, konferencí a školení, a to i v případě speciální nabídky a slevových akcí. Klient může v odůvodněných případech upravit cenu odsouhlasené Rezervace a tím změnit Provizi. Je-li Klient plátcem DPH, jsou Provize vypočítány z cen bez DPH. K takto stanovené provizi je připočítána DPH na služby PREVIA.
- 3.11. Provize z rezervací budou Klientovi vyúčtovány PREVIEM každý měsíc, a to nejdříve 1. den měsíce následujícího po měsíci, do kterého spadá poslední den Rezervace a nejpozději do 31.12. příslušného kalendářního roku. Za dodatečné změny/zrušení již odsouhlasených a vyfakturovaných Provizí může být Klientovi účtován poplatek ve výši 250,- Kč za každou změněnou fakturu.

4. Přenos dat na rezervační portály (channel manager)

- 4.1. Ceny, obsazenost a některé další parametry, které Klient nastaví v Previo.app, může PREVIO automaticky odesílat na jednotlivé distribuční kanály, maximálně však v takovém rozsahu, jaký umožňují jednotlivé kanály.
- 4.2. PREVIO nemění nastavení jednotlivých Extranetů s výjimkou, kdy Klient udělí výslovný souhlas PREVIO. PREVIO nastaví nejlepší možné datové propojení mezi Previo.app a jednotlivými OTA. Pokud Klient sám změní nastavení Extranetu a neupozorní na to písemně (e-mailem) PREVIO, vystavuje se riziku selhání CHM a je tak plně odpovědný za sobě způsobené škody a ztráty.

- 4.3. PREVIO bude u vybraných kanálů stahovat rezervace a ukládat je do systému Previo.app. Data stažených rezervací nemusí vždy obsahovat všechny informace z Extranetů. PREVIO doporučuje Klientovi vždy ihned zkontrolovat změny a storna rezervací.
- 4.4. Províze za přijaté rezervace a vyúčtování cen rezervací, jsou výhradně záležitostí obchodního vztahu mezi Klientem a OTA, do kterého PREVIO nemá právo nikterak zasahovat.
- 4.5. Klient byl obeznámen s tím, že přenos dat pomocí CHM do/z OTA je prováděn postupně dle aktuálního zatížení systému Previo.app. Jednotlivé požadavky na změnu jsou zpracovány distribučními kanály postupně. Zpracování většiny požadavků proběhne do jedné (1) minuty. Ve výjimečných případech mohou některé přenosy dat trvat déle pět (5) minut. Tyto časy jsou orientační a PREVIO nikterak nezaručuje zpracování jednotlivých požadavků v těchto časech.
- 4.6. PREVIO není odpovědné za legálnost ani správnost přenášených dat. PREVIO se zavazuje přenášet taková data, která Klient zadá do systému Previo.app.
- 4.7. Po prvotním sestavení konektivity, přidání nového distribučního kanálu nebo změně nastavení přenosu dat, je Klient odpovědný za úplnou kontrolu přenesených dat. Klient nejpozději do 14-ti dnů od zapojení nebo poslední změny nastavení každého jednotlivého kanálu, o čemž bude písemně (e-mailem) informován PREVIEM, prověří správnost dat na takovém kanálu a v případě nalezení chyby toto písemně (e-mailem) oznámí PREVIU. Nevyjádří-li se Klient v uvedené lhůtě, považuje se konektivita za schválenou.
- 4.8. Přidání nového distribučního kanálu nebo změna nastavení přenosu dat již propojeného kanálu je možná kdykoliv v průběhu fungování CHM, ale musí být nahlášena PREVIU nebo provedena Klientem v Previo.app. Za přidání či úpravu distribučního kanálu vzniká PREVIU nárok na akivační poplatek a provozní měsíční poplatek.
- 4.9. PREVIO nenese odpovědnost za chyby a finanční ztráty vzniklé přenesením nesprávných dat. Všechny vzniklé problémy (např. přebookování kapacity, neplatná čísla platebních karet, nedejezdy hostů, objednávky za nesprávnou cenu, apod.) se Klient zavazuje řešit se Zákazníkem, který vytvořil rezervaci, popř. s OTA.

5. Podmínky zpracování osobních údajů a dalších dat

- 5.1. Veškerá následující práva, závazky a ujednání se PREVIO zavazuje aplikovat nejen na osobní údaje fyzických osob, ale na všechna data, zpracovávaná dle pokynů Klienta v systému Previo.app.
- 5.2. Klient si je vědom, že užíváním některých funkcí Previo.app, předává přes zabezpečené internetové rozhraní PREVIU osobní údaje o svých zákaznících (hostech) a pověřuje PREVIO tyto údaje zpracovávat, výhradně však pro účely dalšího užití ze strany Klienta a na základě pokynů Klienta. Při zpracovávání osobních údajů se PREVIO zavazuje řídit příslušnými právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů s účinností od 25. 5. 2018 („GDPR“).
- 5.3. PREVIO se zavazuje přijmout taková technická, personální a jiná potřebná opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení Smlouvy, nebudou-li takové osobní údaje Klientem vymazány.
- 5.4. PREVIO prohlašuje, že si je vědomo svých povinností podle právních předpisů, zejména GDPR, a zavazuje se, že zajistí jejich plnění, zejména tím, že zajistí prokazatelné seznámení svých zaměstnanců a ostatních oprávněných osob poskytujících služby Klientovi, s povinností mlčenlivosti a ostatními příslušnými povinnostmi dle právních předpisů.
- 5.5. V případě zjištění narušení zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů, poskytnutých Klientem, neoprávněného nebo nahodilého přístupu k těmto osobním údajům, zničení či ztráty, neoprávněného přenosu, nebo jiného neoprávněného zpracování nebo zneužití, je PREVIO povinno bezodkladně informovat Klienta a je povinno bezodkladně přijmout opatření k odstranění závadného stavu.
- 5.6. Osobní údaje je možné zpracovávat pouze na pracovištích PREVIA nebo jeho dodavatelů (subdodavatelů), a to na území Evropské unie.
- 5.7. PREVIO a Klient se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace zpracování osobních údajů, a to zejména v případě jednání se subjekty údajů, Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními orgány.
- 5.8. PREVIO se zavazuje, že zpracovávání údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:
 - 5.8.1. k osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby PREVIA, které budou mít PREVIEM stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů a každá taková osoba bude přistupovat k osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem;
 - 5.8.2. osobní údaje budou zpracovávány v prostorách PREVIA, do nichž budou mít přístup pouze oprávněné osoby PREVIA nebo jeho dodavatelů (subdodavatelů);

- 5.8.3. PREVIO zabrání neoprávněnému čtení, kopírování, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje;
- 5.8.4. PREVIO přijme opatření, která umožní určit a ověřit, kým byly osobní údaje změněny nebo smazány.
- 5.9. PREVIO se zavazuje vynakládat veškeré své úsilí na ochranu dat Klienta před odcizením a/nebo neoprávněným použitím třetími osobami a/nebo ztrátou a/nebo poškozením. V případě poškození dat třetí stranou či v případě neoprávněné manipulace s daty, kdy PREVIO vědomě zanedbalo dodržování bezpečnostních pravidel pro ochranu dat, nese PREVIO odpovědnost za škodu vzniklou Klientovi. V případě poškození dat třetí stranou či v případě neoprávněné manipulace s daty Klienta, kdy PREVIO zanedbalo dodržování bezpečnostních pravidel na ochranu dat, nese PREVIO odpovědnost za skutečně vzniklou a prokázanou škodu vzniklou Klientovi, maximálně však do výše součtu 12-ti měsíčních poplatků, uhrazených Klientem PREVIOU za poskytování licence k systému Previo.app. Vyčíslenou škodu je PREVIO povinno uhradit Klientovi do sedmi (7) dnů prokázání vzniklé škody ze strany Klienta. PREVIO nikdy nese odpovědnost za škodu vzniklou Klientovi v důsledku zneužití přihlašovacích údajů Klienta (např. prolomením slabého hesla, nepoužíváním dvoufaktorové autentifikace či odcizením HW zařízení Klienta).
- 5.10. PREVIO ve vybraných případech zpracovává i citlivé údaje platebních karet. Pro tuto činnost je PREVIO držitelem platné certifikace dle PCI DSS (zkr. ang. Payment Card Industry Data Security Standard), což je soubor mezinárodních bezpečnostních standardů (norem), jejichž cílem je zamezit únikům citlivých dat o držitelích platebních karet (viz <https://www.pcisecuritystandards.org/>). Klient uzavřením Smlouvy prohlašuje, že pokud bude využívat funkce zobrazení citlivých údajů platebních karet v Previo.app, učiní tak až poté, co sám bude plnit standard PCI DSS.

6. Důvěrnost informací

- 6.1. Budou-li PREVIEM Klientovi, případně Klientem PREVIOU během trvání smluvního vztahu zpřístupněny informace, které nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné a mají povahu důvěrných informací, resp. tvoří předmět obchodního tajemství Klienta nebo PREVIA ve smyslu ustanovení § 504 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, a provádí-li příslušná strana k zajištění jejich utajení účinná opatření či které byly příslušnou stranou označeny jako obchodní tajemství, zavazuje se druhá strana, že veškeré takové informace, údaje a rovněž materiály, které takové informace a údaje obsahují, použije výlučně k naplnění předmětu Smlouvy, a nepoužije jich pro své potřeby či potřeby třetích osob, stejně jako neprozradí jejich obsah žádné třetí osobě, vyjma svých zaměstnanců a subdodavatelů pověřených výkonem činnosti, případně je jinak nezneužije ve svůj prospěch či prospěch třetích osob.

7. Výpadky a chyby systému, smluvní pokuty a ostatní podmínky

- 7.1. V případě nedostupnosti systému Previo.app, vinou selhání technického vybavení PREVIA či plánovaných odstávek, delšího než 2 % celkového času v daném kalendářním měsíci, je Klient oprávněn požadovat slevu ve výši jednoho měsíčního poplatku za funkci nebo službu, která nebyla po tento čas dostupná.
- 7.2. PREVIO nese odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti s provozem Previo.app či s jeho chybou nebo nefunkčností, ledaže škoda byla způsobena vadou, o které PREVIO vědělo a Klienta o ní neinformovalo. Jakékoliv finanční nároky Klienta na náhradu škod za chyby v systému Previo.app, jsou vždy a za všech okolností limitovány maximálně do výše Klientem hrazeného měsíčního poplatku, i v případě kumulace více různých chyb nebo opakovaného výskytu stejné chyby.
- 7.3. V případě prodlení Klienta s úhradou jakékoliv platby se Klient zavazuje uhradit PREVIOU smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.
- 7.4. Všechny smluvní pokuty jsou splatné do sedmi (7) dnů od doručení (doporučenou poštou či datovou schránkou) výzvy k úhradě smluvní pokuty.
- 7.5. V případě pochyb ohledně doručení jakékoliv výzvy, výpovědi či odstoupení se má za to, že dokument byl doručen třetí den po jeho odevzdání k poštovní přepravě či odeslání datovou schránkou.
- 7.6. Klient souhlasí s tím, že předpisy pro platby (faktury) budou vystavovány a zasílány pouze elektronicky (emailem).
- 7.7. PREVIO je oprávněno maximálně jedenkrát (1x) za kalendářní rok změnit výši Poplatků hrazených klientem. O této změně je PREVIO povinno informovat Klienta vhodným způsobem, tj. zejména emailem, ve kterém budou uvedeny nové Poplatky. V případě, že Klient s jednostrannou změnou těchto Poplatků nesouhlasí, je Klient oprávněn vypovědět Smlouvu dle čl. 4 této Smlouvy a to nejpozději do patnácti (15) dnů od obdržení první faktury obsahující nové Poplatky. Úhrada takové faktury Klientem je považována za souhlas s novými Poplatky. V případě výpovědi zůstávají v platnosti původní Poplatky až do konce výpovědní lhůty.
- 7.8. Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení Smlouvy a VOP byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu Smlouvy.