



Všeobecné rezervačné podmienky

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tieto Všeobecné rezervačné podmienky (ďalej len „**Rezervačné podmienky**“) upravujú práva a povinnosti alebo podmienky a okolnosti rezervácií osobnej návštevy zákazníka (ďalej len „**Klient**“) za účelom jeho zákazníckej obsluhy u dodávateľa vody – spoločnosti Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a. s. so sídlom Partizánska cesta 690/5, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 36 644 030 (ďalej len „**StVPS, a. s.**“) na jednom z jeho zákazníckych centier prostredníctvom online rezervačného systému *Reservio* (ďalej len „**Nástroj Reservio**“).
2. Prostredníctvom Nástroja Reservio ponúka StVPS, a.s. Klientovi možnosť požiadať o rezerváciu stretnutia (návštevy) príslušného zákazníckeho centra StVPS, a.s. vo vopred dohodnutom termíne a čase za účelom vybavenia Klientom požadovanej veci (ďalej len „**Individuálna rezervácia**“).
3. StVPS, a.s. si vyhradzuje právo na úpravu týchto Rezervačných podmienok. V prípade nejasností a sporov, majú prednosť ustanovenia Rezervačných podmienok pred individuálnou Rezerváciou a v nejasnostiach sa podmienky individuálnej rezervácie riadia ustanoveniami Rezervačných podmienok.

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Klient zodpovedá za správnosť a presnosť údajov (vrátane osobných údajov), ktoré o sebe a/alebo vyžiadanej Individuálnej rezervácii poskytol StVPS, a.s.
2. StVPS, a.s. zodpovedá za použitie týchto údajov (vrátane osobných údajov) v súlade s Rezervačnými podmienkami a podmienkami pre spracovanie osobných údajov.
3. Rezervačné podmienky sú pre Klienta a StVPS, a.s. záväzné.

VŠEOBECNÉ PODMIENKY INDIVIDUÁLNEJ REZERVÁCIE

1. Individuálnu rezerváciu môže Klient realizovať výhradne prostredníctvom Nástroja Reservio.
2. Individuálnu rezerváciu môže Klient realizovať na zákazníckom centre StVPS, a.s. príslušnom podľa adresy odberného miesta Klienta.
3. O Individuálnu rezerváciu môže Klient požiadať výhradne v Nástroji Reservio ponúkaných termínoch a časoch.
4. O Individuálnu rezerváciu môže Klient požiadať najneskôr 24 hodín vopred, t.j. 24 hodín v predstihu k termínu a času, o ktorý má Klient záujem.
5. Predvolený čas vybavenia Individuálnej rezervácie Klienta je 15 minút. Tento čas sa môže líšiť v závislosti od obsahu Individuálnej rezervácie na vybavenie. Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby Klient uviedol predmet návštevy čo najpresnejšie. Za týmto účelom môže Klient využiť upresnenie Individuálnej rezervácie aj cez poznámku k rezervácii.
6. Čas Individuálnej rezervácie je orientačný, avšak môže sa zmeniť len mierne v závislosti od aktuálneho vybavovania klientov priamo na zákazníckom centre. Klienti, ktorí si rezervovali termín návštevy zákazníckeho centra cez Nástroj Reservio majú pri vybavovaní prednosť pri zohľadnení predchádzajúcej vety tohto bodu Rezervačných podmienok.
7. Individuálna rezervácia nie je viazaná na konkrétnu obsluhu na zákazníckom centre StVPS, a.s. V rámci individuálnej rezervácie Klienta na zákazníckom centre obsluží zamestnanec, ktorý je pre rezervovaný čas dostupný, a ktorý je z pohľadu indikovaného predmetu návštevy zo strany klienta (t.j. čoho sa návšteva týka). Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby Klient uviedol predmet návštevy čo najpresnejšie. Za týmto účelom môže Klient využiť upresnenie Individuálnej rezervácie aj cez poznámku k rezervácii.
8. Individuálna rezervácia je automaticky potvrdzovaná za predpokladu splnenia rezervačných podmienok. V prípade, ak v navrhovanom termíne a čase vybaveniu Individuálnej rezervácie bránia iné, predovšetkým pracovné, okolnosti, môže byť



V Banskej Bystrici, dňa 15.10.2025

- zo strany StVPS, a.s. Individuálna rezervácia odmietnutá, prípadne navrhnutý iný termín a čas vybavenia Individuálnej rezervácie.
9. Individuálnu rezerváciu možno zrušiť za podmienok uvedených v nasledujúcich vetách. Individuálnu rezerváciu môže zrušiť tak Klient ako aj StVPS, a.s. Individuálnu rezerváciu môže Klient alebo StVPS, a.s. zrušiť najneskôr 24 hodín vopred, t.j. 24 hodín v predstihu k termínu a času, na ktorý bola Individuálne rezervácia vytvorená a potvrdená zo strany StVPS, a.s.. Individuálna rezervácia môže byť zrušená výhradne prostredníctvom Nástroja Reservio. StVPS, a.s. si ďalej vyhradzuje právo Individuálnu rezerváciu zrušiť v prípade, ak vznikne výnimočná situácia, z technických alebo organizačných dôvodov. V uvedených prípadoch môže StVPS, a.s. zrušiť Individuálnu rezerváciu aj v kratšom čase ako 24 hodín.
 10. O potvrdení, zrušení, alebo prípadnej zmene Individuálnej rezervácie bude Klient informovaný e-mailom na Klientom uvedenej e-mailovej adrese v Individuálnej rezervácii.
 11. V rámci Individuálnej rezervácie je možné obslúžiť Klienta len vo veci, ktorú Klient v rámci Individuálnej rezervácie uviedol ako tému (prípadne témy), ktorých sa rezervácia má týkať. Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby Klient uviedol predmet návštevy čo najpresnejšie. Za týmto účelom môže Klient využiť upresnenie Individuálnej rezervácie aj cez poznámku k rezervácii.
 12. Technické požiadavky Klienta na vyjadrovaciu činnosť StVPS, a.s. nie sú predmetom obsluhy Klienta na zákazníckom centre StVPS, a.s. na základe Individuálnej rezervácie, t.z. za účelom vybavenia uvedených požiadaviek Klienta nie je možné využiť Individuálne rezervácie cez Nástroj Reservio. K uvedeným požiadavkám Klienta sa vyjadruje príslušné technické oddelenie StVPS, a.s.
 13. Osobné údaje Klienta uvádzané pri Individuálnej rezervácii sú pre StVPS, a.s. využívané len pre účely vybavenia Individuálnej rezervácie a len na dobu nevyhnutnú na splnenie účelu spracovania osobných údajov. Spracovanie osobných údajov Klienta v rámci Individuálnej rezervácie sa riadi Podmienkami spracovania osobných údajov, ktoré sú súčasťou *Informačnej povinnosti pri spracúvaní osobných údajov* prostredníctvom Nástroja Reservio.
 14. Individuálna rezervácia nie je spoplatnená.
 15. Pokiaľ StVPS, a.s. zistí, že sú opakovane porušované Rezervačné podmienky zo strany konkrétnej osoby, vyhradzuje si právo túto osobu na obmedzený čas zablokovať na vytváranie akýchkoľvek Individuálnych rezervácií v Nástroji Reservio.
 16. Individuálna rezervácia je platná pre konkrétnu osobu, ktorej zadané údaje musia byť zhodné s totožnosťou Klienta.

