

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE REZERVÁCIE SLUŽIEB

1. Identifikačné údaje prevádzkovateľa

Obchodné meno:	NÁRODNÉ TENISOVÉ CENTRUM, a.s. (ďalej len „NTC Bratislava“)
Sídlo:	Príkopova 6, 831 03 Bratislava
IČO:	35 853 891
IČ DPH:	SK2020239826
Kontakt:	tel.: 02/49 209 888, 02/49 209 890, e-mail: ntc@stz.sk, web: www.ntc.sk

2. Úvodné ustanovenia

- a) Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú podmienky rezervácie, úhrady a čerpania športových a súvisiacich služieb poskytovaných verejnosti v areáli NTC Bratislava.
- b) VOP nadväzujú na Prevádzkový poriadok NTC Bratislava a sú určené najmä pre klientov, ktorí využívajú služby NTC Bratislava osobne na recepcii, telefonicky alebo prostredníctvom rezervačného systému na webovej stránke www.ntc.sk.
- c) V prípade rozporu medzi týmito VOP a individuálne uzatvorenou písomnou zmluvou má prednosť individuálna zmluva. Tým nie sú dotknuté ustanovenia Prevádzkového poriadku NTC Bratislava, ktoré upravujú bezpečnosť, správanie v areáli a používanie jednotlivých priestorov.

3. Vymedzenie pojmov

- a) Klient – fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva služby NTC Bratislava alebo má záujem o ich využitie.
- b) Služba – poskytnutie športoviska, rezervácia športoviska, zapožičanie športových potrieb, nákup doplnkového sortimentu, sprístupnenie súvisiacich priestorov a ďalšie služby podľa aktuálnej ponuky NTC Bratislava.
- c) Športovisko – miesto určené na vykonávanie športových aktivít podľa Prevádzkového poriadku NTC Bratislava.
- d) Registrovaný klient – klient, ktorý má v NTC Bratislava zriadenú členskú kartu alebo užívateľský účet v rezervačnom systéme.
- e) Neregistrovaný klient – klient, ktorý využíva službu bez členskej karty alebo užívateľského účtu, najmä na základe jednorazovej úhrady na recepcii.
- f) Karta – členská karta NTC Bratislava slúžiaca na identifikáciu klienta pri čerpaní služieb; karta nie je ceninou ani samostatným platobným prostriedkom a zostáva majetkom NTC Bratislava.
- g) Kredit – hodnota peňažných prostriedkov evidovaných v systéme NTC Bratislava pri príslušnej karte alebo užívateľskom účte klienta, určená na úhradu služieb a tovaru podľa aktuálnej ponuky NTC Bratislava.
- h) Rezervácia – objednanie služby na konkrétny deň, čas a športovisko alebo inú kapacitu NTC Bratislava.

- i) Rezervačný systém – online systém, prostredníctvom ktorého je možné po prihlásení uskutočniť rezerváciu služieb NTC Bratislava.
- j) Cenník – aktuálny cenník služieb a poplatkov NTC Bratislava zverejnený na recepcii a na webovej stránke NTC Bratislava.
- k) Permanentka - časovo obmedzený produkt, ktorý oprávňuje klienta čerpať určený rozsah služieb NTC Bratislava počas doby platnosti uvedenej pri jeho zakúpení, v cenníku, potvrdení o úhrade alebo v individuálnej dohode.

4. Registrácia klienta, založenie členskej karty a užívateľský účet

- a) Registráciu klienta je možné uskutočniť založením členskej karty osobne na recepcii. Pri registrácii je klient povinný poskytnúť údaje potrebné na jeho identifikáciu a komunikáciu, najmä meno a priezvisko, kontaktný údaj a ďalšie údaje nevyhnutné podľa povahy služby.
- b) Vydanie členskej karty, minimálny vklad, prípadný poplatok za náhradnú kartu a výhody člena sa riadia aktuálnym cenníkom. Členská karta môže oprávňovať najmä na členskú cenu športoviska a 2 hodiny bezplatného parkovania počas športovania pri použití šatňovej skrinky.
- c) Pri prihlásení do rezervačného systému klient používa prihlasovacie údaje pridelené pri registrácii na členskej karte. Klient je povinný chrániť svoje prihlasovacie údaje pred zneužitím a bez zbytočného odkladu oznámiť NTC Bratislava ich stratu, zneužitie alebo podozrenie zo zneužitia.
- d) NTC Bratislava nezodpovedá za škodu spôsobenú zneužitím karty, čísla karty, hesla alebo iných prihlasovacích údajov treťou osobou, ak k zneužitiu došlo v dôsledku porušenia povinností klienta.

5. Kredit a platby

- a) Kredit je možné navýšiť spôsobmi aktuálne umožnenými NTC Bratislava, najmä na recepcii v hotovosti alebo platobnou kartou, úhradou faktúry alebo bezhotovostne prostredníctvom rezervačného systému, ak je táto funkcionálna dostupná.
- b) Kredit sa znižuje o hodnotu čerpaných služieb alebo zakúpeného doplnkového tovaru podľa aktuálneho cenníka platného v čase rezervácie alebo čerpania služby. Informáciu o stave kreditu je možné získať na recepcii alebo po prihlásení do rezervačného systému.
- c) Rezervácie registrovaného klienta je možné uskutočniť spravidla len do výšky disponibilného kreditu alebo iným spôsobom úhrady povoleným NTC Bratislava.
- d) Nevyčerpaný kredit vložený za obdobie posledných 12 mesiacov sa klientovi na jeho písomnú alebo e-mailovú žiadosť vráti bezhotovostne na bankový účet, ak z povahy použitého spôsobu úhrady, darčekovej alebo platobnej poukážky, osobitnej akcie alebo individuálnej dohody nevyplýva iný režim.
- e) Kredit bez pohybu dlhšie ako 12 mesiacov môže byť z technických dôvodov označený ako neaktívny. Tým kredit nezaniká; NTC Bratislava na žiadosť klienta umožní jeho opätovnú aktiváciu alebo s ním naloží podľa právnych predpisov, pôvodu kreditu a dohodnutých podmienok.
- f) Všetky ceny sú uvedené v eurách vrátane DPH, ak z cenníka alebo povahy služby nevyplýva inak.

6. Rezervácie služieb

- a) Klient môže uskutočniť rezerváciu osobne na recepcii, telefonicky na číslach 02/49 209 888 alebo 02/49 209 890, alebo prostredníctvom rezervačného systému na www.ntc.sk, ak je daný spôsob dostupný. Telefonická rezervácia je určená registrovaným klientom s členskou kartou a dostatočným kreditom. Online rezervácie sú spravidla dostupné 24 hodín denne najviac 14 dní vopred. Ak chce klient uplatniť kartu MultiSport alebo UPBalancea, uvedie pri online rezervácii do poznámky počet

použitých kariet; akceptácia sa riadi aktuálnymi podmienkami príslušného programu a NTC Bratislava.

- b) Minimálna dĺžka rezervácie športoviska je 30 minút, ak prevádzkovateľ neurčí pri konkrétnej službe inak.
- c) Klient je povinný dostaviť sa na recepciu alebo na športovisko včas, spravidla najmenej 10 minút pred začiatkom rezervovanej služby. V prípade neskoršieho príchodu klienta sa čas čerpania služby skraca o dobu omeškania klienta, ak sa s pracovníkom recepcie nedohodne inak.
- d) Predĺženie rezervácie je možné len po dohode s pracovníkom recepcie, po úhrade príslušného poplatku a iba vtedy, ak je požadované športovisko alebo služba voľná.
- e) Klient je povinný pri využívaní služby dodržiavať Prevádzkový poriadok NTC Bratislava, pokyny zamestnancov NTC Bratislava a pravidiel používania príslušného športoviska alebo priestoru.

7. Zrušenie rezervácie zo strany klienta

- a) Klient môže zrušiť rezerváciu bez storno poplatku najneskôr 24 hodín pred jej začiatkom, a to osobne na recepcii, telefonicky alebo prostredníctvom rezervačného systému, ak systém takúto funkcionality umožňuje.
- b) Ak je rezervácia zrušená včas podľa predchádzajúceho odseku, hodnota zrušenej rezervácie sa klientovi vráti formou pripísania kreditu alebo iným spôsobom podľa spôsobu pôvodnej úhrady a rozhodnutia NTC Bratislava.
- c) Po uplynutí lehoty 24 hodín pred začiatkom rezervácie nie je klient oprávnený jednostranne zrušiť rezerváciu s nárokom na vrátenie ceny alebo kreditu, ak NTC Bratislava nerozhodne v konkrétnom prípade inak.
- d) Tým nie sú dotknuté práva klienta vyplývajúce z právnych predpisov, najmä práva v prípade chybné poskytnutej služby alebo nemožnosti poskytnutia služby zo strany NTC Bratislava.

8. Zrušenie alebo zmena rezervácie zo strany NTC Bratislava

- a) NTC Bratislava je oprávnené zrušiť alebo zmeniť rezerváciu najmä z dôvodu organizovania športového, kultúrneho alebo spoločenského podujatia, technických alebo prevádzkových dôvodov, údržby, havárie, nepriaznivých poveternostných podmienok pri vonkajších športoviskách, vyššej moci alebo iných objektívnych okolností brániacich riadnemu poskytnutiu služby.
- b) Ak je to vzhľadom na okolnosti možné, NTC Bratislava oznámi zrušenie alebo zmenu rezervácie klientovi v primeranom predstihu na kontaktný údaj uvedený pri registrácii alebo rezervácii. Pri náhle vzniknutých okolnostiach môže byť oznámenie vykonané bezodkladne po ich zistení.
- c) Ak dôjde k zrušeniu rezervácie zo strany NTC Bratislava, klientovi sa vráti uhradená cena alebo kredit za neposkytnutú službu, prípadne mu bude ponúknutý náhradný termín, ak sa strany nedohodnú inak.

9. Osobitné režimy rezervácií

9.1 Neregistrovaní klienti

- a) Neregistrovaný klient, ktorý má záujem o rezerváciu služby, je povinný uhradiť rezerváciu vopred spôsobom určeným NTC Bratislava, spravidla osobne na recepcii.
- b) Neregistrovaný klient môže požiadať o zmenu termínu rezervácie v súlade so storno podmienkami podľa týchto VOP. Vrátenie ceny sa spravuje týmito VOP, Reklamačným poriadkom NTC Bratislava a príslušnými právnymi predpismi.

9.2 Predplatené karty s trvalou rezerváciou

- c) Predplatená karta s trvalou rezerváciou slúži na identifikáciu klienta a čerpanie vopred dohodnutých trvalých rezervácií. Ak sa strany nedohodnú inak, na takúto kartu nie je možné vkladať kredit na ďalšie služby alebo tovar.
- d) Úhrada za trvalú rezerváciu sa vykonáva spôsobom dohodnutým s NTC Bratislava, najmä v hotovosti, platobnou kartou alebo úhradou faktúry. Za zrušené hodiny z dôvodov na strane NTC Bratislava sa klientovi spravidla poskytne náhradný termín alebo iné primerané vyrovnanie podľa dohody.

9.3 Dlhodobé a celosezónne rezervácie

- e) Podmienky dlhodobých, celosezónnych alebo inak osobitne dohodnutých rezervácií môžu byť upravené v samostatnej zmluve alebo písomnej dohode. Ak samostatná zmluva alebo dohoda neustanovuje inak, primerane sa použijú tieto VOP.

10. Parkovanie, šatne, osobné veci a škody

- a) Klient je oprávnený používať podzemnú garáž NTC Bratislava len v súlade s jej prevádzkovým poriadkom, dopravným značením, pokynmi prevádzkovateľa a aktuálnym cenníkom.
- b) NTC Bratislava nezodpovedá za voľne odložené veci, cennosti, osobné doklady ani iné veci ponechané bez dozoru. Osobné doklady a cennosti sa neodporúča ponechávať v šatňových skrinkách, vo vozidlách ani na športoviskách.
- c) Klient je povinný po skončení športovej aktivity vyprázdniť šatňovú skrinku.
- d) Ak klient spôsobí škodu na majetku alebo zariadení NTC Bratislava, je povinný túto škodu nahradiť v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi.

11. Reklamácie

- a) Reklamácie služieb je možné uplatniť osobne na recepcii NTC Bratislava, e-mailom na adrese ntc@stz.sk alebo písomne na adrese sídla NTC Bratislava.
- b) Podrobné podmienky uplatnenia a vybavenia reklamácií upravuje Reklamačný poriadok NTC Bratislava, ktorý tvorí Prílohu č. 6 Prevádzkového poriadku NTC Bratislava a je dostupný na recepcii a na webovej stránke NTC Bratislava.
- c) Tým nie sú dotknuté práva spotrebiteľa podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka.

12. Ochrana osobných údajov

- a) Informácie o spracúvaní osobných údajov v súvislosti s používaním rezervačného systému a služieb NTC Bratislava sú uvedené v Prílohe č. 5 Prevádzkového poriadku NTC Bratislava a sú dostupné na recepcii a na webovej stránke NTC Bratislava.
- b) Informácie o spracúvaní osobných údajov prostredníctvom kamerového systému sú uvedené v Prílohe č. 3 Prevádzkového poriadku NTC Bratislava a sú dostupné na recepcii a na webovej stránke NTC Bratislava.
- c) Ustanovenia týchto VOP nezakladajú samostatný súhlas klienta so spracúvaním osobných údajov. Osobné údaje sa spracúvajú na príslušných právnych základoch uvedených v samostatných informačných dokumentoch podľa GDPR.

13. Vzťah k ostatným dokumentom

- a) Klient je povinný pri využívaní služieb dodržiavať Prevádzkový poriadok NTC Bratislava, tieto VOP, aktuálny cenník, Prevádzkový poriadok podzemnej garáže, Reklamačný poriadok a oprávnené

pokyny prevádzkovateľa. Pri podujatiach sa uplatnia aj pravidlá organizátora a návštevny poriadok podujatia.

- b) Pri online rezervácii služieb sa klientovi odporúča oboznámiť sa s aktuálnym znením týchto VOP, Prevádzkového poriadku NTC Bratislava, Reklamačného poriadku NTC Bratislava a informácie o spracúvaní osobných údajov v súvislosti s rezervačným systémom.

14. Záverečné ustanovenia

- a) Tieto VOP sú dostupné na recepcii NTC Bratislava a na webovej stránke NTC Bratislava. NTC Bratislava je oprávnené tieto VOP aktualizovať najmä pri zmene poskytovaných služieb, rezervačného systému, cenníka, právnych predpisov alebo prevádzkových podmienok.
- b) Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- c) Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 1.9.2026.

V Bratislave, dňa 17.8.2026.

.....
Mgr. Róbert Mokráň, MBA
technický riaditeľ