

Všeobecné obchodné podmienky

upravujúce poskytovanie služieb v zariadeniach prevádzkovaných spoločnosťou
Zuckmann Villa s. r. o.,
so sídlom Šoltésovej 14, 811 08 Bratislava - mestská časť Staré Mesto,
IČO: 45304572, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel: Sro, vložka číslo : 61980/B

Tel: +421948446766

E-mail: info@zuckmann.sk

(ďalej len ako „**VOP**“)

I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť Zuckmann Villa s. r. o., so sídlom Šoltésovej 14, 811 08 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 45304572, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo : 61980/B (ďalej len ako „**poskytovateľ**“), poskytuje záujemcom z radov verejnosti (ďalej len ako „**klient**“) služby, predmetom ktorých je ubytovanie, stravovanie, rekondičné a regeneračné procedúry a ďalšie súvisiace služby.
- 1.2 Tieto VOP upravujú právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi poskytovateľom a klientmi (ďalej spolu len ako „**zmluvné strany**“) pri poskytovaní služieb zo strany poskytovateľa klientom. V prípade uzatvorenia inej dohody medzi zmluvnými stranami, ktorou sú riešené niektoré otázky upravené týmito VOP odchylne, má takáto dohoda prednosť pred znením VOP.

II. Vznik a predmet zmluvného vzťahu

- 2.1 **Zmluvný vzťah** (zmluva) medzi stranami vzniká:
 - 2.1.1 Uzatvorením písomnej zmluvy;
 - 2.1.2 Vykonaním osobnej, písomnej, telefonической, faxovej, e-mailovej alebo online objednávky klienta (ďalej len ako „**objednávka**“) **a zároveň** jej potvrdením poskytovateľom;
 - 2.1.3 Zakúpením darčekovej poukážky vydanéj poskytovateľom oprávňujúcej konkrétnu alebo bližšie neurčenú osobu čerpať služby označené v takejto darčekovej poukážke, a to po dobu platnosti darčekovej poukážky (ďalej len ako „**darčeková poukážka**“);
 - 2.1.4 Uplatnením darčekovej poukážky vydanéj poskytovateľom **a zároveň** potvrdením termínu jej využitia poskytovateľom.
- 2.2 **Potvrdením objednávky** sa rozumie:
 - 2.2.1 Automatické potvrdenie objednávky vykonané odoslaním automatickej elektronickej správy prostredníctvom systému umožňujúceho zadanie objednávky na diaľku (ďalej len ako „**rezervačný systém**“);
 - 2.2.2 Písomné potvrdenie objednávky vykonané pracovníkom poskytovateľa emailom, poštou alebo osobne;
 - 2.2.3 Písomné potvrdenie termínu využitia darčekovej poukážky vykonané pracovníkom poskytovateľa emailom, poštou alebo osobne.
- 2.3 **Predmetom zmluvného vzťahu** sa rozumie:
 - 2.3.1 Dohoda o rozsahu objednaných a poskytovaných služieb,
 - 2.3.2 Dohoda o cene za poskytované služby,
 - 2.3.3 Dohoda o ďalších podmienkach poskytovaných služieb.
- 2.4 Zmluvný vzťah, ktorý medzi zmluvnými stranami vznikol niektorým zo spôsobov uvedených v čl. 2.1 je pre strany právne záväzný, poskytovateľ je povinný poskytnúť klientovi objednané služby, a klient je povinný za objednané služby zaplatiť cenu, za ktorú si služby u poskytovateľa objednal.

III. Platobné podmienky

- 3.1 Potvrdené aj nepotvrdené objednávky služieb je možné uhradiť:
 - 3.1.1 Osobne v hotovosti;
 - 3.1.2 Osobne platobnou kartou;
 - 3.1.3 Prevodom finančných prostriedkov na účet poskytovateľa;
 - 3.1.4 Prostriedkami platby na diaľku (prostredníctvom platobnej brány), a to buď platobnou kartou alebo obdobnými prostriedkami elektronických platieb (napr. Google Pay, Apple Pay apod.).
- 3.2 Platba vykonaná klientom prostredníctvom prevodu finančných prostriedkov na účet poskytovateľa sa považuje za uhradenú okamihom pripísania platby na účet poskytovateľa.
- 3.3 Platba vykonaná klientom pred potvrdením objednávky poskytovateľom sa považuje za preddavok poskytnutý na budúce čerpanie služieb.
- 3.4 Po potvrdení objednávky poskytovateľom sa platba vykonaná klientom pred potvrdením objednávky považuje za platbu na úhradu objednaných služieb.
- 3.5 Ak sa klient rozhodne hradiť objednané služby prostriedkami platby na diaľku, poskytovateľ je oprávnený vykonať predautorizáciu – blokáciu finančných prostriedkov na príslušnom platobnom prostriedku v rozsahu zodpovedajúcom objednaným službám, a takto zablokované finančné prostriedky zinkasovať až pri poskytnutí objednanej služby.
- 3.6 V prípade, že predmetom poskytnutej služby je ubytovanie, je klient okrem ceny za službu povinný pri využití služby uhradiť tiež daň za ubytovanie vypočítanú v súlade so Všeobecne záväzným nariadením mesta Piešťany č. 17/2022 zo dňa 12. decembra 2022.
- 3.7 V prípade zakúpenia darčekovej poukážky platí, že platbu za zakúpenú darčekovú poukážku vzhľadom na predpokladanú alokáciu priestorov a zamestnancov poskytovateľa nie je možné klientovi vrátiť, ani za ňu poskytnúť inú náhradu. To platí aj v prípade, že darčeková poukážka nebude v lehote jej platnosti využitá.

IV. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 4.1 Klient má právo:
 - 4.1.1 Využiť ním objednané a poskytovateľom potvrdené služby;
 - 4.1.2 Objednať si poskytovateľa ďalšie dostupné doplnkové služby;
 - 4.1.3 Byť informovaný o podmienkach spracovania jeho osobných údajov (informácie o podmienkach spracovania osobných údajov tvoria prílohu týchto VOP);
 - 4.1.4 Na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov tvoria prílohu týchto VOP);
 - 4.1.5 Na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní od jej uzatvorenia, ak bola zmluva uzatvorená na diaľku (poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a formulár na odstúpenie od zmluvy tvoria prílohu týchto VOP)
 - 4.1.6 Na odstúpenie od zmluvy aj po uplynutí lehoty podľa predošlého bodu VOP, avšak za podmienok uvedených v čl. V. týchto VOP;
- 4.2 Klient je povinný:
 - 4.2.1 Dodržiavať ubytovací poriadok;
 - 4.2.2 Využívať služby v súlade so stanovenými podmienkami ich poskytovania;
 - 4.2.3 Včas odmietnuť poskytnutie služby v prípade, že sa uňho vyskytujú vymenované kontraindikácie;
 - 4.2.4 Nahradiť poskytovateľovi vzniknutú škodu, za ktorú klient v dôsledku porušenia svojich povinností zodpovedá;
 - 4.2.5 Dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy platné na území Slovenskej republiky
 - 4.2.6 V prípade porušenia svojich povinností na výzvu poskytovateľa predčasne ukončiť využívanie služieb, bez nároku na finančnú alebo inú náhradu.
- 4.3 Poskytovateľ má právo:

- 4.3.1 Na úhradu ceny za služby objednané klientom a potvrdené poskytovateľom;
- 4.3.2 Odmietnuť potvrdenie objednávky a poskytnutie služby, ak klient neposkytne potrebnú údaje;
- 4.3.3 Začať poskytovať služby klientovi pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy;
- 4.3.4 Na náhradu škody, za ktorú klient v dôsledku porušenia svojich povinností zodpovedá;
- 4.3.5 Jednostranne zmeniť tieto VOP.
- 4.4 Poskytovateľ je povinný:
 - 4.4.1 Poskytnúť klientovi ním objednané a poskytovateľom potvrdené služby;
 - 4.4.2 Pri poskytovaní služieb postupovať nediskriminačným spôsobom;
 - 4.4.3 Splniť si voči klientovi zákonné informačné povinnosti.

V. Storno podmienky

- 5.1 Klient môže po uplynutí lehoty podľa čl. 4.1.5 bez uvedenia dôvodu zrušiť objednávku služieb (okrem darčekovej poukážky), a to za nasledovných podmienok:
 - 5.1.1 Zrušenie objednávky služieb v lehote viac ako 7 kalendárnych dní pred plánovaným termínom ich poskytnutia: bez storno poplatku;
 - 5.1.2 Zrušenie objednávky služieb v siedmy deň pred plánovaným termínom ich poskytnutia alebo v lehote menej ako 7 dní pred plánovaným termínom ich poskytnutia, avšak viac ako 24 hodín pred plánovaným termínom ich poskytnutia: klient je povinný uhradiť storno poplatok vo výške 50% ceny za objednané služby;
 - 5.1.3 Zrušenie objednávky služieb v lehote menej ako 24 hodín pred plánovaným termínom ich poskytnutia: klient je povinný uhradiť storno poplatok vo výške 100% ceny za objednané služby.

VI. Poskytnutie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy

- 6.1 Klient súhlasom s týmito VOP výslovné súhlasí so začatím poskytovania služby uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- 6.2 Klient súhlasom s týmito VOP vyhlasuje, že bol riadne poučený o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy do 14 dní bez uvedenia dôvodu.

Prílohy:

Príloha č. 1: Informácie o podmienkach spracovania osobných údajov

Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

Príloha č. 2: Informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov

Príloha č. 3: Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy

Príloha č. 4: Formulár na odstúpenie od zmluvy

Príloha č. 5: Reklamačný poriadok

Príloha č. 6: Ubytovací poriadok

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 1.januára 2023.

Príloha č. 1

| |
|---|
| <p>Informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov v zmysle čl. 13 a 14 Všeobecného nariadenia o ochrane údajov (EÚ) č. 2016/679 (General Data Protection Regulation, ďalej ako „GDPR“)</p> |
| <p>Prevádzkovateľ:</p> <p>Osobné údaje klienta spracúva: Zuckmann Villa s.r.o., so sídlom Šoltésovej 14, 811 08 Bratislava, IČO: 45304572</p> |
| <p>Účely spracúvania:</p> <p>Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje klienta na tieto účely:</p> <ul style="list-style-type: none"> • plnenie zmluvy • preukázanie poskytnutia informácií o kontraindikáciách pre klientov (meno, priezvisko, adresa, e-mail, podpis) • priamy marketing služieb poskytovaných prevádzkovateľom • ochrana majetku prevádzkovateľa a majetku ostatných klientov (obrazové snímky a obrazové záznamy klienta – pohyb po verejných častiach budovy) |
| <p>Právny základ spracúvania:</p> <p>Spracúvanie osobných údajov sa vykonáva bez súhlasu klienta, právnym základom je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • plnenie zmluvy a predzmluvné opatrenia (čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR), • oprávnený záujem, ktorý sleduje prevádzkovateľ (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR) <p>Poskytnutie osobných údajov prevádzkovateľovi na účely plnenia zmluvy je povinné; pokiaľ klient neposkytne prevádzkovateľovi požadované osobné údaje v rozsahu mena, priezviska a adresy, nemôže dôjsť k vzniku zmluvného vzťahu, teda k poskytnutiu predmetnej wellness služby.</p> |
| <p>Oprávnený záujem prevádzkovateľa pri spracúvaní údajov a kategórie osobných údajov, ktoré neboli získané od dotknutej osoby:</p> <p>Prevádzkovateľ spracúva obrazové snímky a obrazové záznamy z kamerového systému inštalovaného v spoločných priestoroch prevádzky prevádzkovateľa (spoločné chodby, schodiská a recepcia) na účely ochrany majetku prevádzkovateľa a ostatných klientov.</p> |
| <p>Doba uchovávaní:</p> <p>Prevádzkovateľ uchováva osobné údaje klienta iba po dobu nevyhnutne potrebnú na splnenie účelu uvedeného vyššie, min. však po dobu možného uplatnenia nároku na náhradu škody zo strany klienta, pokiaľ osobitné právne predpisy nestanovujú odlišnú dobu archivácie údajov. Doba uchovávaní obrazových snímkov a obrazových záznamov je 24 hodín, dlhšie najmä v prípade potreby použitia záznamov v trestnom konaní, alebo iného oprávneného záujmu prevádzkovateľa, a to len po nevyhnutne potrebnú dobu.</p> |
| <p>Príjemcovia osobných údajov:</p> <p>Prevádzkovateľ nesprístupňuje osobné údaje klientov žiadnym iným príjemcom.</p> |
| <p>Práva dotknutej osoby:</p> <p>Klient má práva dotknutej osoby podľa čl. 15 a nasl. GDPR, a to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • právo na prístup k osobným údajom (poskytnutie kópie osobných údajov) a právo na informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov v rozsahu podľa čl. 15 GDPR; • v prípade nesprávnych alebo neúplných osobných údajov právo požadovať ich opravu alebo doplnenie; • právo na vymazanie osobných údajov z dôvodov stanovených v čl. 17 GDPR, • právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov v prípadoch stanovených v čl. 18 GDPR, • právo na prenosnosť osobných údajov k ďalšiemu prevádzkovateľovi, • právo namietat' voči spracúvaniu jej osobných údajov, ktoré je založené na legitímnych oprávnených záujmoch prevádzkovateľa |

Klient môže tieto svoje práva uplatniť zaslaním písomnej žiadosti prevádzkovateľovi na adresu sídla: Zuckmann Villa s.r.o., Šoltésovej 14, 811 08 Bratislava, alebo emailom na adresu: info@zuckmann.sk
Klient má taktiež právo podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, ak sa domnieva, že spracúvanie jeho osobných údajov je v rozpore s GDPR.

Príloha č. 2

Informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z.

V súlade s ustanoveniami § 10a ods. 1 písmeno k) zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov a § 3 ods. 1 písmeno t) zákona č. 102/2014 Z. z. v znení neskorších predpisov týmto spoločnosť Zuckmann Villa s. r. o., informuje spotrebiteľov, že majú v prípadoch a za podmienok určených v príslušných ustanoveniach zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon o ARS**“), možnosť obrátiť sa na subjekty alternatívneho riešenia sporov za účelom zmierlivého vyriešenia sporu medzi spoločnosťou Zuckmann Villa s. r. o., a spotrebiteľom vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzavretej medzi nimi alebo vyplývajúceho z inej situácie, keď sa spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť Zuckmann Villa s. r. o., porušila jeho práva spotrebiteľa.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je spory týkajúce sa poskytovania tovarov a/alebo služieb spoločnosťou Zuckmann Villa s. r. o., Slovenská obchodná inšpekcia. Ďalšími subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú v rozsahu zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR oprávnené právnické osoby zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v prípade, ak sa obrátil na spoločnosť Zuckmann Villa s. r. o., so žiadosťou o nápravu z dôvodu nespokojnosti so spôsobom vybavenia jeho reklamácie alebo z dôvodu, že sa domnieva, že spoločnosť Zuckmann Villa s. r. o., porušila jeho práva, pričom spoločnosť Zuckmann Villa s. r. o. na túto jeho žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Spotrebiteľ je oprávnený využiť v prípadoch sporov týkajúcich sa zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov spoločnosti Zuckmann Villa s. r. o., (resp. jej obchodných zástupcov) na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu tiež európsku platformu riešenia sporov online na webovej adrese www.ec.europa.eu/consumers alebo na www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK.

Podaním návrhu na začatie ARS nie je dotknutá možnosť obrátiť sa na súd. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty ARS, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, napríklad aj prostredníctvom formulára, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle MH SR a každého subjektu ARS. Alternatívne riešenie sporu je pre spotrebiteľa bezplatné.

Príloha č. 3

POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

1. Právo na odstúpenie od zmluvy

- Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.
- Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzatvorenia zmluvy v zmysle VOP.
- Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom) na adresách uvedených vo VOP. Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je prílohou VOP.
- Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

- Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä cenu za objednané služby. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.
- Ak ste požiadali o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.

Príloha č. 4

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

- Komu [Predávajúci doplní svoje meno, priezvisko a adresu miesta podnikania, ak ide o fyzickú osobu, ktorá je podnikateľom, obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu, prípadne faxové číslo a e-mailovú adresu]:
- Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby* :
- Dátum objednania/dátum prijatia*
- Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*
- Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*
- Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)
- Dátum

* Nehodiace sa prečiarknite.