

Obchodné a storno podmienky



1. Prevádzkovateľ

Prevádzkovateľom webovej stránky, rezervačného systému a poskytovateľom služieb je:

Poseidon sports s. r. o.

Sídlo: Korálová 25347/17, 821 06 Bratislava - mestská časť Podunajské Biskupice

Prevádzka: Račianska 13152/69B, 831 02 Bratislava

IČO: 56 775 059

DIČ: 2122429617

IČ DPH: SK2122429617

Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 185210/B

E-mail: info@poseidonsports.sk

Telefón: +421 917 690 033

Web: www.poseidonsports.sk

(ďalej len „Prevádzkovateľ“ alebo „Poseidon sports“).

Klientom je fyzická alebo právnická osoba, ktorá si rezervuje, kupuje alebo využíva služby Prevádzkovateľa. Klient, ktorý nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, je spotrebiteľom.

2. Rozsah podmienok

Tieto obchodné a storno podmienky upravujú práva a povinnosti medzi Prevádzkovateľom a klientom pri rezervovaní, úhrade a využívaní služieb, najmä skupinových cvičení, individuálnych cvičení, masáží, relaxačných služieb, kurzov, workshopov, programov pre deti, rodičov a tehotné ženy, permanentiek, balíkov, poukazov a služieb využívaných prostredníctvom benefičných programov.

Aktuálna ponuka služieb, ich cena, trvanie, kapacita a dostupné termíny sú uvedené na webovej stránke, v rezervačnom systéme Booqme alebo priamo v prevádzke. Ak sú pri konkrétnej službe uvedené osobitné podmienky, majú prednosť pred všeobecnou časťou týchto podmienok.

3. Vytvorenie a potvrdenie rezervácie

Rezerváciu je možné vytvoriť prostredníctvom systému Booqme, telefonicky, SMS správou, e-mailom alebo osobne v prevádzke, podľa dostupnosti konkrétnej služby.

Rezervácia sa stáva záväznou po jej potvrdení v systéme Booqme alebo po potvrdení Prevádzkovateľom. Vytvorením rezervácie klient potvrdzuje, že sa pred jej potvrdením oboznámil s týmito obchodnými a storno podmienkami a súhlasí s nimi.

Klient je povinný uviesť pravdivé a aktuálne kontaktné údaje. Ak rezervuje službu pre inú osobu, zodpovedá za to, že táto osoba bola oboznámená s týmito podmienkami.

Prevádzkovateľ môže odmietnuť alebo zrušiť rezerváciu najmä pri naplnenej kapacite, neuhradenom storno poplatku, opakovanom no-show, porušovaní prevádzkových pravidiel, agresívnom správaní alebo pri zdravotnom či bezpečnostnom riziku.

4. Ceny a platby

Klient uhrádza cenu platnú v okamihu vytvorenia rezervácie alebo nákupu služby. Ceny sú uvedené vrátane príslušnej dane z pridanej hodnoty, ak sa na službu vzťahuje.

Platbu je možné vykonať podľa aktuálne dostupných možností v hotovosti, platobnou kartou, online platbou, bankovým prevodom, permanentkou, kreditom, poukazom alebo prostredníctvom podporovaného benefitného programu.

Zľavy, poukazy, permanentky a benefitné programy sa nekombinujú, ak Prevádzkovateľ výslovne neurčí inak. Klient je povinný pred čerpaním služby oznámiť spôsob úhrady.

5. Všeobecné pravidlá zrušenia rezervácie

Klient môže rezerváciu bezplatne zrušiť prostredníctvom systému Booqme najneskôr 6 hodín pred začiatkom rezervovanej služby.

Ak už zrušenie cez Booqme nie je možné a do začiatku služby zostávajú najmenej 4 hodiny, klient oznámi svoju neúčasť čo najskôr telefonicky, SMS správou alebo e-mailom. Prevádzkovateľ následne rezerváciu zruší manuálne.

Kontaktné údaje na zrušenie rezervácie:

Telefón: +421 917 690 033

E-mail: info@poseidonsports.sk

Pri SMS správe alebo e-maile je rozhodujúci čas odoslania. Ak telefonický hovor nie je prijatý, klient má poslať SMS správu.

Zrušenie oznámené menej ako 4 hodiny pred začiatkom služby sa považuje za veľmi neskoré storno. Neúčasť bez zrušenia cez Booqme a bez oznámenia telefonicky, SMS správou alebo e-mailom sa považuje za no-show.

Pri náhlom ochorení, úraze, mimoriadnej rodinnej udalosti alebo inej preukázateľne nepredvídateľnej situácii môže Prevádzkovateľ následok neskorého storna alebo no-show individuálne odpustiť. Na odpustenie nevzniká automatický právny nárok.

6. No-show na skupinovom cvičení - priamo platiaci klient

Ak sa priamo platiaci klient na rezervované skupinové cvičenie nedostaví a rezerváciu vopred nezruší ani neoznámi svoju neúčasť, Prevádzkovateľ je oprávnený účtovať storno poplatok 5 €.

Ak klient nemal vstup uhradený vopred, storno poplatok je splatný na základe výzvy Prevádzkovateľa. Do jeho úhrady môže Prevádzkovateľ odmietnuť vytvorenie ďalšej rezervácie.

Ak bola rezervácia uhradená online, storno poplatok 5 € sa odpočíta z už uhradenej sumy. Zostávajúca časť platby sa podľa voľby klienta:

- prenesie ako kredit na ďalší termín skupinovej aktivity, alebo
- vráti rovnakým spôsobom, akým bola platba vykonaná, prípadne bankovým prevodom, ak pôvodný spôsob vrátenie neumožňuje.

Ak bola online uhradená suma nižšia ako 5 €, za storno poplatok sa považuje celá uhradená suma a klientovi sa nedočítuje rozdiel.

Pri včasnom zrušení rezervácie podľa bodu 5 sa storno poplatok neuplatní. Storno poplatok sa neuplatní ani vtedy, ak službu zruší Prevádzkovateľ.

7. Permanentky, balíky a predplatené kurzy

Ak sa klient využívajúci permanentku alebo predplatený balík na rezervovanú skupinovú aktivitu nedostaví bez predchádzajúceho zrušenia alebo oznámenia, Prevádzkovateľ je oprávnený odpočítať jeden vstup z permanentky alebo balíka.

Ak ide o kurz alebo program s vopred určeným počtom lekcií, príslušná lekcia sa môže považovať za využitú. V takom prípade sa samostatný storno poplatok 5 € neúčtuje.

Nevyužitý vstup alebo lekcia sa automaticky nenahrádza ani nepresúva. Prevádzkovateľ môže v odôvodnenom mimoriadnom prípade umožniť náhradný termín alebo vstup obnoviť.

8. MultiSport a UpBalancea

Klienti využívajúci MultiSport alebo UpBalancea sú povinní dodržiavať rovnaké časové pravidlá zrušenia rezervácie ako ostatní klienti.

Ak sa klient na rezervovanú aktivitu nedostaví, benefiálny vstup sa nenačíta ani nevykáže a klientovi sa neúčtuje peňažný storno poplatok.

Pri prvom no-show počas 30 kalendárnych dní Prevádzkovateľ klienta upozorní na platné storno podmienky. Pri druhom no-show počas 30 kalendárnych dní môže Prevádzkovateľ klientovi na nasledujúcich 30 kalendárnych dní obmedziť možnosť vytvárať rezervácie vopred.

Počas obdobia obmedzenia môže klient navštíviť skupinovú aktivitu iba po telefonickom overení voľnej kapacity v deň jej konania alebo bez predchádzajúcej rezervácie, ak je na aktivite voľné miesto a pravidlá príslušného benefiálneho programu to umožňujú.

Klient je povinný pri príchode predložiť platnú benefičnú kartu alebo aplikáciu a podľa pravidiel poskytovateľa aj doklad totožnosti. Benefičný vstup sa zaznamenáva iba za osobne prítomného klienta a pred začiatkom aktivity.

9. Storno poplatok pri no-show na masáž

Ak sa klient na rezervovanú masáž nedostaví bez predchádzajúceho zrušenia alebo oznámenia svojej neúčasti, vzniká Prevádzkovateľovi právo požadovať storno poplatok:

- 10 € pri masáži v trvaní do 30 minút,
- 20 € pri masáži v trvaní viac ako 30 minút a najviac 60 minút,
- 30 € pri masáži v trvaní viac ako 60 minút a najviac 90 minút.

Ak je rezervovaná masáž dlhšia ako 90 minút, výška storno poplatku sa uvedie pri rezervácii; ak uvedená nie je, použije sa poplatok 30 €.

Prevádzkovateľ informuje klienta o vzniku storno poplatku spravidla v deň nevyužitej rezervácie prostredníctvom SMS správy alebo e-mailu.

10. Odpustenie storno poplatku pri masáži

Prevádzkovateľ storno poplatok odpustí, ak klient do 30 kalendárnych dní odo dňa pôvodnej nevyužitej rezervácie:

1. vytvorí novú rezerváciu masáže,
2. novú masáž riadne absolvuje,
3. a uhradí ju v plnej výške podľa aktuálneho cenníka.

Nová masáž nie je bezplatnou náhradnou službou. Uhradza sa v plnej výške podľa aktuálneho cenníka.

Možnosť odpustenia storno poplatku absolvovaním novej platenej masáže môže klient využiť najviac raz počas 90 kalendárnych dní.

Ak klient počas tohto 90-dňového obdobia opakovane nepríde na rezervovanú masáž bez jej zrušenia alebo oznámenia neúčasti, storno poplatok za ďalší no-show je splatný bez možnosti odpustenia absolvovaním novej masáže.

11. Úhrada storno poplatku za masáž

Ak klient do 30 kalendárnych dní neabsolvuje novú platenú masáž, Prevádzkovateľ mu na nasledujúci deň zašle výzvu na úhradu storno poplatku bankovým prevodom.

Výzva bude obsahovať najmä dátum pôvodnej rezervácie, názov a trvanie služby, výšku storno poplatku, platobné údaje a lehotu splatnosti. Storno poplatok je splatný do 7 kalendárnych dní od doručenia výzvy.

Do uhradenia alebo odpustenia storno poplatku môže Prevádzkovateľ odmietnuť vytvorenie ďalšej rezervácie masáže.

Ak bola masáž uhradená online vopred, uhradená suma sa počas 30-dňovej lehoty môže použiť na nový termín. Ak klient v tejto lehote novú masáž neabsolvuje, Prevádzkovateľ odpočíta príslušný storno poplatok a zostávajúcu časť podľa voľby klienta prenesie ako kredit alebo vráti.

12. Veľmi neskoré storno a opakované rušenie

Oznámenie neúčasti menej ako 4 hodiny pred začiatkom služby sa nepovažuje za no-show, ak sa klient preukázateľne ozve, ale ide o veľmi neskoré storno.

Pri opakovanom veľmi neskorom storne môže Prevádzkovateľ obmedziť klientovi možnosť rezervovať služby vopred alebo požadovať individuálne potvrdenie ďalšej rezervácie. Peňažný storno poplatok podľa bodov 6 a 9 sa uplatňuje najmä pri no-show, teda pri neúčasti bez predchádzajúceho oznámenia.

13. Meškanie klienta

Klient je povinný dostaviť sa na službu včas. Pri neskorom príchode sa môže trvanie služby skrátiť, pričom pôvodná cena sa nemení a službu nie je možné predĺžiť na úkor nasledujúceho klienta.

Ak je meškanie také výrazné, že službu už nemožno bezpečne alebo zmysluplne poskytnúť, Prevádzkovateľ môže rezerváciu vyhodnotiť ako no-show. Pred rozhodnutím prihliadne na okolnosti konkrétneho prípadu.

14. Kurzy, permanentky, balíky a poukazy

Platnosť permanentky, balíka alebo poukazu je uvedená pri jeho predaji alebo na doklade. Po skončení platnosti sa automaticky nepredlžuje, ak Prevádzkovateľ výslovne neurčí inak.

Permanentka alebo poukaz nie je zameniteľný za hotovosť a je prenosný iba vtedy, ak to Prevádzkovateľ výslovne povolí.

Pri kurze alebo programe pozostávajúcom z viacerých termínov neúčastí klienta na jednej lekcii automaticky nezakladá právo na vrátenie pomernej časti ceny, náhradnú lekciu ani predĺženie programu. Prevádzkovateľ môže podľa kapacity umožniť náhradnú lekciu.

15. Zrušenie alebo zmena služby Prevádzkovateľom

Prevádzkovateľ môže službu zrušiť alebo zmeniť najmä z dôvodu ochorenia alebo neprítomnosti trénera, maséra alebo lektora, nízkeho počtu prihlásených klientov, technickej poruchy, výpadku energií, bezpečnostného rizika, zásahu vyššej moci alebo iných vážnych prevádzkových dôvodov.

Prevádzkovateľ klienta informuje čo najskôr prostredníctvom dostupných kontaktných údajov.

Ak bola zrušená služba vopred uhradená, klientovi sa podľa jeho voľby ponúkne náhradný termín, obnoví kredit alebo vstup, alebo sa vráti príslušná platba.

Zmena trénera, maséra alebo lektora sama osebe nie je dôvodom na vrátenie platby, ak je služba poskytnutá v porovnateľnom rozsahu a kvalite.

16. Zdravotný stav a bezpečnosť

Klient využíva služby s ohľadom na svoj zdravotný stav a fyzické možnosti. Pred začiatkom služby je povinný informovať trénera, maséra alebo inú poverenú osobu o relevantných zdravotných obmedzeniach, úrazoch, bolestiach, tehotenstve, alergiách, kožných alebo infekčných ochoreniach, užívaní liekov a iných kontraindikáciách.

Ak má klient pochybnosti o vhodnosti služby, mal by sa pred jej využitím poradiť s lekárom alebo iným kvalifikovaným zdravotníckym pracovníkom. Masáže, cvičenia a relaxačné služby nenahrádzajú zdravotnú starostlivosť, odborné vyšetrenie ani liečbu.

Prevádzkovateľ môže poskytnutie služby odmietnuť alebo ukončiť, ak by jej pokračovanie mohlo ohroziť zdravie alebo bezpečnosť klienta, pracovníka alebo ostatných osôb.

17. Správanie v prevádzke a osobné veci

Klient je povinný dodržiavať pokyny personálu, používať vybavenie bezpečne, správať sa ohľaduplne a nepoškodzovať majetok.

Prevádzkovateľ môže odmietnuť vstup osobe pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných látok, agresívnej osobe alebo osobe, ktorej správanie predstavuje riziko.

Za maloletú osobu zodpovedá jej zákonný zástupca alebo sprevádzajúca dospelá osoba, ak Prevádzkovateľ neurčí inak.

Klient je povinný zabezpečiť si svoje osobné veci. Prevádzkovateľ zodpovedá za ich stratu alebo poškodenie iba v rozsahu ustanovenom platnými právnymi predpismi.

18. Odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku

Pri zmluve uzavretej na diaľku má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy v prípadoch a lehotách ustanovených platnými právnymi predpismi.

Právo na odstúpenie bez uvedenia dôvodu sa nemusí vzťahovať na službu súvisiacu s činnosťou v rámci voľného času, ak má byť poskytnutá v presne dohodnutom čase alebo období. Pri rezervácii konkrétneho termínu cvičenia, masáže, kurzu alebo inej časovo určenej služby sa preto zrušenie rezervácie riadi najmä týmito storno podmienkami.

Ak právne predpisy spotrebiteľovi právo na odstúpenie priznávajú, môže ho uplatniť jednoznačným vyhlásením zaslaným na e-mail info@poseidonsports.sk alebo na adresu sídla Prevádzkovateľa.

19. Reklamácie a vytknutie vady služby

Ak klient nie je spokojný s kvalitou alebo rozsahom poskytnutej služby, môže vytknúť vadu osobne v prevádzke, e-mailom na info@poseidonsports.sk alebo písomne na adresu sídla Prevádzkovateľa.

Klient uvedie najmä svoje meno a kontaktné údaje, názov služby, dátum poskytnutia služby, opis vady alebo problému a požadovaný spôsob nápravy.

Prevádzkovateľ poskytne potvrdenie o vytknutí vady a vybaví podanie bez zbytočného odkladu, v lehote podľa platných právnych predpisov. Ak zodpovednosť za vadu odmietne, oznámi klientovi dôvody odmietnutia.

20. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, môže Prevádzkovateľa požiadať o nápravu.

Ak Prevádzkovateľ na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu príslušnému subjektu.

Príslušným subjektom môže byť Slovenská obchodná inšpekcia:

Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27

E-mail: ars@soi.sk

Web: www.soi.sk

Možnosť alternatívneho riešenia sporu nevylučuje právo spotrebiteľa obrátiť sa na súd.

21. Ochrana osobných údajov a fotografie

Podmienky spracúvania osobných údajov, používania cookies a vyhotovovania fotografií alebo videí sú upravené v samostatných častiach stránky „Podmienky a ochrana údajov“.

Súhlas s marketingovým použitím fotografií alebo videí nie je automaticky udelený vytvorením rezervácie ani zaplatením služby.

22. Zmeny podmienok

Prevádzkovateľ môže tieto podmienky primerane meniť najmä z dôvodu zmeny právnych predpisov, rezervačného alebo platobného systému, ponuky služieb alebo prevádzkových procesov.

Nové znenie sa použije na rezervácie vytvorené po dátume jeho účinnosti. Zmena podmienok nemá spätne zhoršiť práva klienta pri už zaplatenej alebo potvrdenej službe, ak právne predpisy neustanovujú inak.

23. Rozhodné právo a záverečné ustanovenia

Právne vzťahy medzi Prevádzkovateľom a klientom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení.

Ak je niektorá časť týchto podmienok neplatná alebo nevykonateľná, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení.

Tieto obchodné a storno podmienky sú platné a účinné od 4. júla 2026. Verzia dokumentu 1.0.