

VOP a Návštevný poriadok

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

1. Článok I: Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti spoločnosti Bohdal RAJ, s. r. o., so sídlom na Limbová 1A, 831 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 53 254 101, IČ DPH: SK 2121404890, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 149877/B, poštová adresa: Limbová 1A, 831 01 Bratislava (ďalej len „Prevádzkovateľ“) a klienta (objednávateľa služieb) (ďalej len „Klient“) pri službách poskytovaných Prevádzkovateľom na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, a to prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke Prevádzkovateľa www.rajzdravia.sk (ďalej len „rajzdravia.sk“) alebo osobne v priestoroch Prevádzkovateľa a sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi Klientom a Prevádzkovateľom na diaľku prostredníctvom elektronického obchodu na internete (ďalej len „Zmluva“). (Prevádzkovateľ a Klient spolu ďalej len „Zmluvné strany“).

Telefonický kontakt: +421 2 20340711

Email: raj@rajzdravia.sk

1.2. VOP sa vzťahujú na všetky poskytované služby vrátane ubytovania a zahŕňajú rezervačné, platobné a storno podmienky.

1.3. Zmluvnými stranami sú Prevádzkovateľ zariadenia RAJ zdravia a Klient.

1.4. Ak Klient:

1.4.1. je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, teda ak sa jedná o Klienta, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy nejedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, riadia sa vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi právnymi predpismi.

1.4.2. nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, vzťahy medzi Klientom a Poskytovateľom, ktoré nie sú upravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Tejto osobe neprináležia práva spotrebiteľa podľa platných právnych predpisov

1.5. Pred uskutočnením rezervácie sa Klientovi odporúča oboznámiť sa s týmito VOP, ktoré sa potvrdením rezervácie Prevádzkovateľom (objednávkou služieb podľa bodu 2.2 VOP) zároveň stávajú pre obe strany záväznými.

1.6. Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Zmluvy a objednávky, predmetom ktorej je záväzok zariadenia RAJ zdravia poskytnúť Klientovi určité služby a záväzok Klienta uhradiť za poskytnuté služby dohodnutú cenu.

1.7. Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27.

1.8. VOP vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na rajzdravia.sk a sú dostupné jednak na stránke rajzdravia.sk ako aj v sídle Poskytovateľa.

1.9. Službami sa pre účely týchto VOP rozumejú všetky služby poskytované Prevádzkovateľom, ktoré sú uvedené v platnom cenníku Prevádzkovateľa na internetovej stránke rajzdravia.sk.

2. Rezervácie a uzavretie zmluvného vzťahu

2.1. Pri rezervácii služby prostredníctvom internetovej stránky rajzdravia.sk si Klient vyhľadá službu, o akú má záujem a vyplní v rezervačnom formulári všetky potrebné údaje. Pri telefonicknej, e-mailovej a osobnej rezervácii ponúkne Klientovi zodpovedný pracovník Prevádzky dostupné termíny k vybranej službe. Rezervácia služby môže byť vykonaná najneskôr 2 hodiny pred samotným termínom čerpania predmetnej služby pokiaľ sú dostupné voľné termíny.

2.2. Podmienkou platnosti objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých registračných alebo objednávkových formulárov, prípadne uvedenie všetkých pravdivých informácií pri telefonicknej, e-mailovej alebo osobnej rezervácii.

2.3. Za podstatné náležitosti elektronickej objednávky sa považujú:

2.3.1. Identifikácia Klienta, t.j. obchodné meno alebo meno a priezvisko, sídlo/bydlisko, IČO, DIČ, kontakt (telefónne číslo a e-mailová adresa);

2.3.2. Kód alebo názov objednáwanej služby podľa aktuálne platnej ponuky služieb, alebo popis týchto služieb tak, ako sú uvedené v platnej ponuke;

2.3.3. Množstvo objednávaných služieb, prípadne počet dní počas ktorých má Klient záujem objednať si služby, počet osôb;

2.3.4. Požadovaný termín čerpania predmetnej služby si vyberá priamo Klient. Tento termín je možné vybrať iba z termínov voľne dostupných, ktoré sú uvedené na internetovej stránke Prevádzkovateľa, prípadne ktoré sú Klientovi oznámené iným vhodným spôsobom (telefonicky, e-mailom, osobne);

2.4. Objednávka Klienta je považovaná za návrh Zmluvy a je pre Klienta záväzná.

2.5. Prevádzkovateľ vytvorenú rezerváciu potvrdí do 48 hodín od jej vytvorenia, vo výnimočných prípadoch najneskôr do 5 dní.

2.6. Následne po záväznom potvrdení rezervácie zo strany Prevádzkovateľa dochádza k uzatvoreniu zmluvného vzťahu, ktorým sa zariadenie RAJ zdravia zaväzuje zabezpečiť Klientovi služby v dohodnutom rozsahu a kvalite a Klient sa zaväzuje zaplatiť Prevádzkovateľovi dohodnutú cenu podľa aktuálne platného cenníka uverejneného na internetovej stránke a v priestoroch zariadenia. Zmluvný vzťah je uzatvorený momentom potvrdenia objednávky Klienta zo strany Prevádzkovateľa RAJ zdravia - spoločnosti Bohdal RAJ s.r.o.. Pri rezervácii služby pre väčší počet osôb preberá sprostredkovateľ na seba zmluvný záväzok za všetky osoby.

2.7. Klient, ktorý je podnikateľ, je povinný skontrolovať, či mu v uvedenej lehote bolo doručené potvrdenie objednávky, a to aj v iných priečiinkoch e-mailového konta, ako napríklad v spame, a takisto aj obsah elektronickej objednávky uvedený v e-mailovej správe Prevádzkovateľom. V prípade

zistenia nezrovnalostí týkajúcich sa obsahu elektronickej objednávky potvrdenej zo strany Prevádzkovateľa, je Klient povinný o tom upovedomiť Prevádzkovateľa prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu raj@rajzdravia.sk. Klientovi, ktorý je spotrebiteľ, sa odporúča taktiež postupovať podľa tohto bodu VOP, a teda odporúča sa mu skontrolovať si doručenie potvrdenia o vykonanej objednávke vo všetkých priečinkoch e-mailového konta a v prípade zistenia nezrovnalosti týkajúcich sa obsahu elektronickej objednávky potvrdenej zo strany Prevádzkovateľa sa odporúča Klientovi upovedomiť o tejto nezrovnalosti Prevádzkovateľa.

2.8. Akákoľvek zmena objednávky po uzavretí Zmluvy je možná len po vzájomnej dohode Klienta a Prevádzkovateľa.

2.9. Používaním online rezervačného systému Klient vyhlasuje, že dosiahol vek minimálne 18 rokov a je spôsobilý vo vlastnom mene nadobúdať práva a preberať na seba povinnosti.

2.10. Prevádzkovateľ nezodpovedá za omeškanie dodania služby a za škodu, ktorá omeškaním bola spôsobená dôsledkom toho, že Klient pri registrácii nezadal všetky požadované údaje a/alebo vyplnil registračný formulár chybné. Prevádzkovateľ tiež nezodpovedá za škodu, ktorá bola spôsobená Klientovi dôsledkom toho, že Klient zabudol svoje prístupové heslo a/alebo sa prístupové heslo Klienta dostalo do rúk nepovolanych osôb bez pričinenia Prevádzkovateľa.

3. Ceny a platobné podmienky

3.1. Všetky platby sa vykonávajú v mene euro (EUR) a sú konečné.

3.2. Klient berie na vedomie, že je povinný zaplatiť za rezervované/poskytnuté služby dohodnutú cenu. Dohodnutá je cena, ktorá je uvedená v potvrdení rezervácie. Pokiaľ cena nebola takto dohodnutá, platia zverejnené cenníkové ceny. Ceny uvedené v cenníku sú konečné a zahŕňajú daň z pridanej hodnoty vo výške platnej v čase poskytnutia služieb.

3.3. Pokiaľ doba medzi uzavretím zmluvy a poskytnutím objednaných služieb presiahne 6 mesiacov, v priebehu ktorých sa zvýšia ceny, môže zariadenie RAJ zdravia dohodnutú cenu primerane zvýšiť, maximálne však o 10% dohodnutej ceny, o čom musí byť Klient bezodkladne informovaný.

3.4. K zmene ceny môže zariadenie RAJ zdravia pristúpiť aj vtedy, ak Klient dodatočne zmení so súhlasom zariadenia počet rezervovaných izieb, rozsah služieb, dĺžku pobytu a podobne. V takom prípade dochádza k zmene ceny na základe dohody medzi Klientom a Poskytovateľom.

3.5. Úhradu za rezervovanú službu v plnej výške vykoná Klient prostredníctvom elektronickej platobnej brány, na ktorú bude presmerovaný okamžite po vytvorení rezervácie, alebo prostredníctvom internet bankingu v prospech bankového účtu Prevádzkovateľa zariadenia RAJ zdravia.

3.6. V prípade rezervácií, ktoré vzniknú v priestoroch zariadenia (hlavná recepcia prevádzky Prevádzkovateľa) Klient vykoná platbu v hotovosti alebo bezhotovostne prostredníctvom platobnej alebo kreditnej karty s vystavením dokladu z fiškálnej pokladne a platobného termínalu. Každá rezervácia sa stáva platnou až pripísaním úhrady platby na bankový účet Prevádzkovateľa.

3.7. Pokiaľ v jednotlivей zmluve nie je dohodnuté inak, vyúčtovanie objednaných a čerpaných služieb sa uskutoční daňovým dokladom – faktúrou najskôr dňom uskutočnenia zdaniteľného plnenia. Za tento deň sa považuje deň odchodu Klienta z priestorov zariadenia alebo deň, kedy mu boli poskytnuté služby. Splatnosť faktúry je v deň uskutočnenia zdaniteľného plnenia. Povinnosť zaplatiť

dohodnutú cenu je splnená pripísaním príslušnej čiastky v prospech účtu Prevádzkovateľa zariadenia RAJ zdravia - spoločnosti Bohdal RAJ s.r.o.

3.8. Prevádzkovateľ zariadenia RAJ zdravia si vyhradzuje právo zmien zverejneného cenníka všetkých služieb vrátane ubytovania ako aj výšky poskytovaných zliav alebo špeciálnych cien, ktoré nadobúdajú platnosť dňom zverejnenia na internetovej stránke a v priestoroch zariadenia. Pre Klienta je vždy rozhodujúca cena služby uvedená pri konkrétnej službe v čase odoslania objednávky Prevádzkovateľovi. Prípadné zvýšenie alebo zníženie ceny služieb Prevádzkovateľom v čase odoslania objednávky Klientom po poskytnutie služby alebo v priebehu reklamačného alebo iného konania v súvislosti s reklamáciou služieb alebo odstúpením od zmluvy nemá vplyv na cenu už objednaných služieb.

4. Ubytovacie služby

4.1. Pobyt hosťa v penzióne zariadenia RAJ zdravia upravuje „Ubytovací poriadok - Penzión** RAJ zdravia“, ktorý je pre Klientov Penziónu** RAJ zdravia, hostí a ubytované osoby záväzný. Hostom sa rozumie fyzická osoba využívajúca v rámci služieb aj ubytovacie služby poskytované zariadením RAJ zdravia.

4.2. Pri ukončení pobytu je ubytovanému hosťovi/Klientovi vystavená faktúra na základe poskytnutých údajov pri registrácii, v ktorej budú vyúčtované všetky dodatočne využité služby a konzumácie v zariadení RAJ zdravia, pokiaľ sa Prevádzkovateľ s Klientom nedohodol inak. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené zákonom č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení a je splatná ihneď po jej predložení Klientovi, pokiaľ sa Klient s Prevádzkovateľom nedohodli inak. Uskutočnenie platby je možné v hotovosti alebo bezhotovostne prostredníctvom platobnej alebo kreditnej karty.

4.3. Ak sa po odchode hosťa z pobytu zistia určité rozdiely vrátane akejkoľvek škody, ktorú preukázateľne spôsobil Klient, má Prevádzkovateľ právo voči Klientovi na náhradu akejkoľvek škody, ktorá konaním (alebo nekonaním) Klienta Prevádzkovateľovi vznikla, a to taktiež formou dodatočného vyúčtovania. Dodatočné vyúčtovanie je Prevádzkovateľ oprávnený vykonať po predchádzajúcom informovaní Klienta a vzájomnej dohode medzi Prevádzkovateľom a Klientom.

4.4. V prípade, ak Klient skráti dojednaný pobyt v penzióne, Prevádzkovateľ má právo vyúčtovať Klientovi plnú výšku dohodnutej ceny za celú dĺžku objednaného pobytu.

5. Zmena alebo zrušenie rezervácie (storno podmienky), odstúpenie od zmluvy

5.1. Akékoľvek zmeny potvrdenej rezervácie je zo strany Klienta možné uskutočniť zaslaním e-mailu na adresu Prevádzkovateľa raj@rajzdravia.sk, telefonicky na číslu: +421 2 20340711 alebo osobne s uvedením všetkých potrebných údajov k uskutočnenej rezervácii. V prípade, že sa nedá požadovanej zmene vyhovieť z kapacitných alebo iných prevádzkových dôvodov, nevzniká Klientovi nárok na náhradu škody, či akékoľvek iné plnenie zo strany Prevádzkovateľa zariadenia RAJ zdravia.

5.2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo nepriať (zrušiť) objednávku alebo jej časť, o čom Prevádzkovateľ Klienta upovedomí, a to v týchto prípadoch:

5.2.1. V prípade, ak objednávka nebola uhradená prostredníctvom dohodnutých platobných podmienok v súlade s ustanoveniami o platbe v zmysle týchto VOP.

5.2.2. V prípade, ak objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť najmä pre chybné uvedené telefónne číslo, nedostupnosť, Klient neodpovedá na e-maily a podobne.

5.2.3. Objednané služby už nie sú dostupné. V prípade, že táto situácia nastane, Prevádzkovateľ bude bez zbytočného odkladu kontaktovať Klienta za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že Klient neprijme navrhnutú dohodu zo strany Prevádzkovateľa a zaplatil už časť alebo celú sumu ceny za služby, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet bezodkladne, najneskôr však v lehote 14-tich dní odo dňa zrušenia objednávky Prevádzkovateľom, pokiaľ sa Prevádzkovateľ a Klient nedohodnú inak.

5.3. V zmysle §7 zákona č. 102/2014 Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Zmluva bola uzatvorená použitím prostriedkov komunikácie na diaľku, má Klient, ktorým je spotrebiteľ, právo odstúpiť od objednávky služieb, okrem ubytovacích služieb, v termíne do 14 dní odo dňa potvrdenia rezervácie žiadanej služby. V prípade odstúpenia od Zmluvy pred potvrdením rezervácie zo strany Prevádzkovateľa ostáva právo Klienta na odstúpenie od zmluvy zachované. Odstúpenie od zmluvy v tom prípade je bezplatné a rezervácia je zrušená. V prípade odstúpenia od zmluvy v termíne po uplynutí tejto 14 dennej lehoty, má Prevádzkovateľ právo účtovať storno poplatky v zmysle nižšie uvedených storno podmienok.

5.4. Oznámenie Klienta, ktorým je spotrebiteľ o odstúpení od Zmluvy musí byť Prevádzkovateľovi odoslané do skončenia doby pre odstúpenie od Zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak bolo odstúpenie zaslané Prevádzkovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty. Klient môže v uvedenej lehote odstúpiť od Zmluvy ja osobne v priestoroch Prevádzkovateľa.

5.5. Odstúpením Klienta od Zmluvy v zmysle tohto bodu VOP sa Zmluva od začiatku zrušuje. Prevádzkovateľ je vrátiť Klientovi najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy cenu zaplatenú za služby a náklady prípadné iné náklady súvisiace so službou, rovnakým spôsobom, ako použil Klient pri svojej platbe, vrátane nákladov, ktoré Klient vynaložil v súvislosti s objednaním služby, pokiaľ sa Prevádzkovateľ a Klient nedohodli inak. Pri odstúpení od zmluvy podľa tohto článku VOP znáša Klient iba náklady na vrátenie služby (ak také vzniknú). V prípade ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, nemá v súlade s ustanovením § 8 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku nárok na vrátenie ceny za doplnkovú službu, ak je predmetom doplnkovej zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu tejto služby (a to predovšetkým ceny za službu dobierky, po odstúpení od Zmluvy budú Klientovi vrátené všetky platby, ktoré ním boli uhradené v súvislosti s uzavretím Zmluvy, najmä kúpna cenu vrátane nákladov na doručenie služby ku Klientovi. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si Klient zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Prevádzkovateľom. Platby budú Klientovi vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, kedy bude Prevádzkovateľovi doručené oznámenie o odstúpení Klienta od Zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký Klient použil pri platbe, ak výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

5.6. Pri zrušení rezervácie po márnom uplynutí lehoty na odstúpenie od zmluvy, avšak pred plánovaným využitím služby alebo nástupom na pobyt (odstúpenie Klienta od zmluvy) alebo čiastočného zrušenia rezervácie (čiastočné odstúpenie Klienta od zmluvy) je Prevádzkovateľ oprávnený účtovať storno poplatky z ceny služieb nasledovným spôsobom:

5.6.1. Zrušenie objednanej služby, pobytu alebo jej časti medzi 15. – 30. dňom pred plánovaným čerpaním služby alebo nástupom na pobyt predstavuje výška storno poplatku 30% z celkovej ceny.

5.6.2. Zrušenie objednanej služby, pobytu alebo jej časti medzi 8. – 14. dňom pred plánovaným čerpaním služby alebo nástupom na pobyt predstavuje výška storno poplatku 60% z celkovej ceny.

5.6.3. Zrušenie objednanej služby, pobytu alebo jej časti 7 a menej dní pred plánovaným čerpaním služby alebo nástupom na pobyt predstavuje výška storno poplatku 100% z celkovej ceny.

5.7. Výška poplatku za zrušenie rezervácie alebo čiastočné zrušenie rezervácie platí aj v prípade, ak Klient neoznámí Prevádzkovateľovi zariadenia RAJ zdravia, že objednanú službu stornuje, prípadne poskytnutie služby vôbec nevyužije alebo nenastúpi na pobyt.

5.8. V zmysle § 4 ods. 6 zákona č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku v prípade, že sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby Klientovi ako spotrebiteľovi pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak Klient o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, Prevádzkovateľ týmto poučuje Klienta 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, a pri objednávaní služby prostriedkami diaľkovej komunikácie vyžaduje od Klienta výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že Klient 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 a je povinný uhradiť Prevádzkovateľovi cenu za skutočne poskytnutú službu.

5.9. Klient nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom Klienta a Klient vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

5.10. Klient nemôže odstúpiť od zmluvy v zmysle bodu 5.3 tejto Zmluvy v prípade, ak predmetom Zmluvy je poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa Prevádzkovateľ zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote.

5.11. V prípade mimoriadnych situácií (tzv. vis maior napr. choroba, úmrtie, postihnutie živelnou pohromou a pod.) platia osobitné podmienky zrušenia potvrdenej rezervácie, pri ktorých je Prevádzkovateľ zariadenia RAJ zdravia oprávnený vzdať sa nároku na úhradu storno poplatku na základe predloženia relevantného dôkazu Klienta.

5.12. Právo na zrušenie potvrdenej rezervácie alebo odstúpenie od zmluvy počas poskytovania služieb má aj Prevádzkovateľ zariadenia RAJ zdravia z vážnych objektívnych dôvodov, akými sú uvedenie nesprávnych informácií zo strany Klienta (nepravdivé údaje pri rezervácii, zavádzanie pri vyplňaní zdravotného dotazníka), či nedodržiavanie pokynov uvedených v návštevnom alebo ubytovacom poriadku, či iné hrubé porušovanie ubytovacieho poriadku a pokynov Prevádzkovateľa. V takomto prípade nemá Klient nárok na vrátenie zaplateného poplatku za službu alebo ubytovanie, ktorých poskytnutie môže byť zo strany Prevádzkovateľa RAJ zdravia predčasne ukončené.

5.13. K vážnym objektívnym dôvodom na zrušenie rezervácie zo strany Prevádzkovateľa zariadenia RAJ zdravia (odstúpenie od zmluvy) patria aj technické a prevádzkové príčiny, ohrozenie bezpečnosti alebo iné okolnosti tzv. vis maior, ktoré Prevádzkovateľ nemohol nijako ovplyvniť. V takomto prípade je Klientovi ponúknutý náhradný termín rezervácie služby alebo jej zrušenie podľa vzájomnej dohody zmluvných strán. V prípade zrušenia rezervácie je Klientovi vrátená plná výška ceny zaplatenej služby v prospech bankového účtu Klienta.

5.14. Prevádzkovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy z dôvodu, nedostupnosti objednaných služieb , alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný poskytnúť objednané služby v lehote určenej týmito VOP alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Prevádzkovateľ je povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať Klienta a vrátiť mu už zaplatenú kúpnu cenu resp. časť kúpnej ceny za služby dohodnuté v Zmluve bezodkladne, najneskôr však v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy, a to prevodom na účet určený Klientom, pokiaľ sa Klient s Prevádzkovateľom nedohodne inak.

5.15. Prevádzkovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak Klient neprevzal a/alebo sa nedostavil v dohodnutej lehote na poskytnutie služieb.

5.16. Klientom, ktorým je podnikateľ, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy výlučne zo zákonných dôvodov.

5.17. V prípade, ak Klient zistí, že služby, ktoré si objednal, nezodpovedajú poskytovaným službám, má Klient právo namietat' správnosť poskytovaných služieb, a to bezodkladne po zistení rozporu medzi objednanými službami a skutočne poskytovanými službami.

5.18. Klient je oprávnený odstúpiť od zmluvy podľa týchto VOP taktiež s využitím formulára uvedeného na internetovej stránke Prevádzkovateľa. Ak formulár nie je úplne vyplnený a/alebo Klient neposkytol všetky potrebné informácie, Prevádzkovateľ vyzve telefonicky prípadne e-mailom Klienta na doplnenie chýbajúcich údajov.

6. Dodacie podmienky

6.1. Poskytovanie (dodanie) služieb bude prebiehať v priestoroch Prevádzkovateľa, pokiaľ sa Klient a Prevádzkovateľ nedohodli inak, a to v termínoch dohodnutých v objednávke medzi Prevádzkovateľom a Klientom. V prípade, ak Prevádzkovateľ nemôže dodať objednané služby v danej lehote, je o tom povinný bezodkladne informovať Klienta prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky vyplývajúceho z objednávky a dohodnúť si s Klientom nový predpokladaný termín poskytnutia služieb. Ak Prevádzkovateľ neposkytne služby ani v tejto dodatočnej primeranej lehote poskytnutej mu Klientom, Klient má právo odstúpiť od Zmluvy a Prevádzkovateľ je povinný bezodkladne, najneskôr však do 14 dní vrátiť kúpnu cenu na účet Klienta, ak už bola takýmto spôsobom zo strany Klienta uhradená. Ak je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé alebo ak pred uzavretím Zmluvy Klient Prevádzkovateľa výslovne informoval o tom, že poskytnutie služieb v určenej lehote alebo v určený deň je pre Klienta osobitne dôležité a Prevádzkovateľ služby v tejto lehote nedodal, Klient má právo odstúpiť od Zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty na dodanie služieb. Ak Prevádzkovateľ nemôže dodať (poskytnúť) objednané služby vôbec, takisto je o tom povinný bezodkladne informovať Klienta prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky na čísle uvedenom v objednávke a dohodnúť sa s ním na náhradnom plnení. V prípade, ak Klient neprejaví záujem o náhradné plnenie zo strany Prevádzkovateľa, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy a Prevádzkovateľ je povinný bezodkladne, avšak najneskôr do 14 dní vrátiť kúpnu cenu na účet Klienta, ak už bola zo strany Klienta takýmto spôsobom uhradená.

6.2. Klientovi sa odporúča reklamovať všetky služby bezprostredne po poskytnutí služieb, prípadne pri poskytovaní služieb.

7. Záručné podmienky

7.1. Záručné podmienky na poskytované služby sa riadia Reklamačným poriadkom zverejneným na internetovej stránke Prevádzkovateľa a platnými právnymi predpismi SR. Ako záručný list slúži nákupný doklad, faktúra, prípadne iný doklad o zaplatení vydaný Prevádzkovateľom.

7.2. Každý Klient má právo na služby v bežnej kvalite, na ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na získanie informácií o nich.

7.3. Ak sa Klient domnieva, že poskytované služby neboli poskytnuté resp. dodané v dohodnutom termíne, rozsahu, či kvalite ako bolo vopred informované alebo dohodnuté Prevádzkovateľom zariadenia RAJ zdravia alebo v bežnej kvalite, má právo uplatniť reklamáciu a požadovať určitú formu náhrady. Reklamáciu podáva osobne ústnou formou na recepcii zariadenia RAJ zdravia alebo písomne prostredníctvom Reklamačného listu u zodpovedného pracovníka recepcie zariadenia RAJ zdravia. Klient je povinný reklamovať službu bez zbytočného odkladu po tom, čo mu služba bola poskytnutá. Klient uplatňuje reklamáciu len vo vlastnom mene, aby sa zachovala objektivnosť informácií.

7.4. Klient má právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré bezodkladne ohlási zodpovednému personálu príslušného strediska, kde sú Klientovi poskytované služby.

7.5. Pokiaľ nie je možné odstrániť chybu, ktorú Klient reklamuje, vzniká Klientovi právo na primeranú zľavu z ceny poskytnutej služby, prípadne vrátenie peňazí. V prípade, že hosť využije poskytnutú službu a reklamuje službu po jej plnom vyčerpaní, reklamácia sa neuzná.

7.6. Klient je oprávnený podať reklamáciu na všetkých prevádzkach zariadenia RAJ zdravia aj v prípade rozdielných cien služieb ako sú uvedené v platnom cenníku.

7.7. Zariadenie RAJ zdravia nezodpovedá za nedostatky alebo vady poskytovaných služieb a okolností, ktoré nezavinilo svojou činnosťou. V takom prípade nie je možné uplatniť si právo zo zodpovednosti za vzniknuté nedostatky. Právo na reklamáciu nemá Klient ani v tom prípade, ak Klient nevyužije v plnom rozsahu alebo využije len čiastočne, objednanú, zaplatenú alebo zabezpečenú službu, produkt alebo tovar.

7.8. V prípade uplatnenia reklamácie platí obvyklý reklamačný postup stanovený v Reklamačnom poriadku. V prípade rozporu medzi týmito VOP a Reklamačným poriadkom má v prípade reklamácií prednosť Reklamačný poriadok.

7.9. Klient má právo, aby bola vada služby riadne, včas a bezplatne odstránená v prípade, že sa jedná o odstrániteľnú vadu. V prípade neodstrániteľnej vady, má Klient právo na novú službu, ktorá bude rovnaká ako objednaná služba (výmena služby) alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Rovnaké právo má Klient v prípade, že sa síce jedná o odstrániteľné vady, avšak tieto vady sa vyskytli opakovane.

7.10. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny služby.

7.11. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať poskytnutie novej služby, alebo ak sa vada týka len časti služby, výmenu časti (ak je to možné), ak tým Prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady.

7.12. Prevádzkovateľ má právo namiesto odstránenia vady poskytnúť Klientovi novú službu bez vád, ak to Klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.

8. Ochrana osobných údajov

8.1. Prevádzkovateľ postupuje pri spracúvaní osobných údajov Klientov/dotknutých osôb v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

8.2. Informácie k spracúvaniu osobných údajov Klientov Prevádzkovateľom zariadenia RAJ zdravia sú uvedené v dokumente Informačná povinnosť Prevádzkovateľa zverejnenom na webovej stránke Prevádzkovateľa na adrese: GDPR - Spracúvanie osobných údajov - RAJ Zdravia a tiež sú prístupné k nahliadnutiu na recepcii Prevádzkovateľa.

9. Osobitné podmienky

9.1. V prípade osobitných požiadaviek je Klient oprávnený obrátiť sa na Prevádzkovateľa zariadenia RAJ zdravia zaslaním emailu na adresu raj@rajzdravia.sk, telefonicky na čísle: +421 2 20340711 alebo osobne.

10. Alternatívne riešenie sporov

10.1. Prevádzkovateľ týmto informuje Klienta spotrebiteľa o možnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

10.2. Prípadné spory medzi Prevádzkovateľom a Klientom, ktorým je spotrebiteľ, je možné riešiť taktiež mimosúdnu cestou. V takomto prípade Klient môže kontaktovať subjekt mimosúdneho riešenia sporov, ktorým je napríklad Slovenská obchodná inšpekcia alebo spor riešiť prostredníctvom platformy riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Prevádzkovateľ odporúča Klientovi najskôr využiť kontakt na Prevádzkovateľa pre vyriešenie vzniknutej situácie skôr ako bude pristúpené k mimosúdному riešeniu sporu.

10.3. Európske Spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/A 827 15, Bratislava 212 Slovenská republika, internetová adresa: <https://esc-sr.sk/> je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 zo 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22 / ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).

11. Záverečné ustanovenia

11.1. Tieto VOP a právne vzťahy vzniknuté na ich základe sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky, pri rezervácii služieb fyzickou osobou nepodnikateľom prostredníctvom internetovej stránky

www.rajzdravia.sk, telefonicky alebo e-mailom zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 250/2007 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ďalšími relevantnými právnymi predpismi. Pokiaľ by sa niektoré ustanovenie týchto VOP stalo neplatným, neúčinným alebo nevynútiteľným, nedotýka sa to platnosti a účinnosti ostatných ustanovení týchto VOP.

11.2. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú z právnych vzťahov na základe zmluvy alebo súvisiacich zmlúv, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto zmluvy, budú prednostne riešiť formou zmieru. Ak sa uvedené spory nepodarí vyriešiť formou zmieru alebo prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov, na prejednanie veci súdnou cestou sú príslušné slovenské súdy v mieste trvalého pobytu spotrebiteľa podľa slovenského práva.

11.3. Prevádzkovateľ RAJ zdravia si vyhradzuje právo zmien týchto VOP, ktoré sa stávajú účinnými odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke www.rajzdravia.sk a v priestoroch prevádzky RAJ zdravia.

11.4. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 10.1.2022.

Vzorový formulár pre odstúpenie od zmluvy

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Úvod

Pri zabezpečení správneho postupu pri vybavovaní reklamácií zodpovednými pracovníkmi zariadenia RAJ zdravia, vydáva zariadenie RAJ zdravia v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka tento Reklamačný poriadok, ktorý je platný pre všetky strediská (t.j. ajurvéda, joga, wellness) a tiež pre Penzión** RAJ zdravia zariadenia RAJ zdravia.

Účelom Reklamačného poriadku je riadne informovať klienta o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za nedostatky alebo vady poskytovaných služieb a predávaných tovarov a produktov, vrátane informovania o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Právo klienta

Každý klient má právo na služby, tovary a produkty v bežnej kvalite, na ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na získanie informácií o nich.

Ak sa klient domnieva, že poskytované služby a predávané tovary a produkty neboli poskytnuté resp. dodané v dohodnutom termíne, rozsahu, či kvalite ako bolo vopred informované alebo dohodnuté prevádzkovateľom zariadenia RAJ zdravia alebo v bežnej kvalite, má právo uplatniť reklamáciu a požadovať určitú formu náhrady. Reklamáciu podáva osobne ústnou formou na recepcii zariadenia RAJ zdravia alebo písomne prostredníctvom Reklamačného listu u zodpovedného pracovníka recepcie zariadenia RAJ zdravia. Klient je povinný reklamovať službu bez zbytočného odkladu po tom, čo mu služba bola poskytnutá. Klient uplatňuje reklamáciu len vo vlastnom mene, aby sa zachovala objektivnosť informácií.

Predmet reklamácie

Predmetom reklamácie môžu byť stravovacie, ubytovacie alebo ostatné služby.

a. Stravovacie služby.

Nedostatky v oblasti poskytnutých stravovacích služieb (jedál a nápojov) určených k okamžitej spotrebe, reklamuje klient ústne u obsluhujúceho pracovníka.

Ak nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera, alebo cena, má host' právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie danej chyby. Nedostatky týkajúce sa akosti stravy a nápojov, ktoré sú určené na okamžitú konzumáciu, musí host' reklamovať ihneď po zistení nedostatku priamo v reštaurácii, predovšetkým u obsluhujúceho pracovníka. V prípade, že sa zistené nedostatky týkajú množstva alebo hmotnosti stravy a nápojov určených k okamžitej konzumácii, musí ich host' reklamovať ešte pred

začatím konzumácie. Reklamáciu v týchto prípadoch uplatňuje hosť pred prvým ochutnaním jedál a nápojov.

Ak hosť zistí vadu na potravinách, jedlách, alebo nápojoch, vzniká mu právo na výmenu produktu, poskytnutie primeranej zľavy z ceny produktu, alebo vrátenie zaplatenej sumy za produkt.

a. Služby spojené s ubytovaním.

Pri zistení nedostatku poskytnutých ubytovacích služieb je potrebné reklamáciu uplatniť ihneď bez zbytočného odkladu a to u pracovníka recepcie zariadenia RAJ zdravia. Pokiaľ hosť do svojho odchodu z ubytovacieho zariadenia zistený nedostatok neoznámí pracovníkovi recepcie, tak právo na reklamáciu mu zaniká. Za odstrániteľné vady poskytovaných služieb sa považujú nedostatky v drobnom vybavení izby, ktoré je možné vyriešiť výmenou alebo doplnením vadného drobného vybavenia izby.

Pokiaľ sa na izbe, ktorá je hosťovi pridelená, vyskytne vada technického charakteru (porucha vykurovacieho systému, nedostatočný tlak vody, nefunkčná dodávka teplej vody, porucha dodávky elektriny a pod.), ktorú nie je možné rýchlo odstrániť a ak zariadenie RAJ zdravia nemôže presunúť hosťa do inej izby a ak bude izba napriek týmto jej vadám poskytnutá hosťovi, má hosť po obojstrannej dohode právo na zľavu zo základnej ceny ubytovania až do výšky 10% z ceny, alebo na odstúpenie od zmluvy pred prenocovaním a na následné vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie. V prípade, že z jednostranného rozhodnutia zariadenia RAJ zdravia dôjde k závažnej zmene v ubytovaní oproti potvrdenému ubytovaniu a hosť nesúhlasí s náhradným ubytovaním, vzniká hosťovi pred nástupom do Penziónu** RAJ zdravia právo na zrušenie potvrdenej objednávky resp. rezervovaných služieb alebo vrátenie už uhradenej platby za ubytovanie

a. Ostatné služby.

V prípade ostatných služieb (strediská - ajurvéda, joga, wellness) má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie nedostatkov, ktoré bezodkladne ohlásí zodpovednému personálu príslušného strediska.

Pokiaľ nie je možné odstrániť chybu, ktorú hosť reklamuje, vzniká hosťovi právo na primeranú zľavu z ceny poskytnutej služby, prípadne vrátenie peňazí. V prípade, že hosť využije poskytnutú službu a reklamuje službu po jej plnom vyčerpaní, reklamácia sa neuzná.

Klient je oprávnený podať reklamáciu na všetkých prevádzkach zariadenia RAJ zdravia aj v prípade rozdielných cien služieb ako sú uvedené v platnom cenníku.

Zariadenie RAJ zdravia nezodpovedá za nedostatky alebo vady poskytovaných služieb a okolností, ktoré nezavinilo svojou činnosťou. V takom prípade nie je možné uplatniť si právo zo zodpovednosti za vzniknuté nedostatky. Právo na reklamáciu nemá klient ani v tom prípade, ak klient nevyužije v plnom rozsahu alebo využije len čiastočne, objednanú, zaplatenú alebo zabezpečenú službu, produkt alebo tovar.

Súčinnosť klienta pri vybavovaní reklamácie

Klient je povinný poskytnúť zodpovednému pracovníkovi zariadenia RAJ zdravia súčinnosť, ktorá je potrebná na vybavenie reklamácie (podanie pravdivých informácií, predloženie dokladov o zaplatení reklamovanej služby, produktu alebo tovaru). Ak to vyžaduje povaha veci, musí klient umožniť zodpovednému pracovníkovi zariadenia RAJ zdravia prístup do izby ktorý mu bol prenajatý na ubytovanie, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

Prijatie reklamácie a zodpovednosť zariadenia RAJ zdravia

Zodpovedný pracovník zariadenia RAJ zdravia, u ktorého klient reklamuje službu, tovar alebo produkt je povinný reklamáciu ihneď prijať a ak ju nie je možné vybaviť ihneď, spíše s klientom Reklamačný list, ktorý musí archivovať v rámci evidencie reklamácií. Každá zaznamenaná reklamácia musí obsahovať

dátum a čas, kedy bola klientovi služba, produkt alebo tovar poskytnutý, údaje o dátume uplatnenia reklamácie, spôsobe jej vybavenia a uvedenie poradového čísla dokladu o uplatnení reklamácie.

Zodpovedný pracovník zariadenia RAJ zdravia je povinný záznam o reklamácií postúpiť priamemu nadriadenému alebo výkonnému riaditeľovi, ktorý o reklamácií rozhodne, pokiaľ možno, bezodkladne. V zložitejších prípadoch môže byť reklamácia vybavená do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Klient je oprávnený získať informáciu o spôsobe jej vybavenia ako aj potvrdenie o jej uplatnení.

Vybavenie reklamácie

Ak zodpovedný pracovník zariadenia RAJ zdravia rozhodne, že reklamácia je oprávnená, môže priznať klientovi v reklamačnom konaní jednu z nasledovných foriem náhrady:

1. odstránenie nedostatku alebo vady poskytnutej služby, produktu alebo tovaru alebo odstránenie závady technického charakteru, pokiaľ je možné takúto závalu ihneď odstrániť,
2. doplnenie chýbajúceho drobného vybavenia,
3. poskytnutie inej služby, výmenu produktu, tovaru alebo chybného vybavenia za iné,
4. vrátenie plnej alebo pomernej časti zaplatenej ceny,
5. poskytnutie primeranej zľavy zo základnej ceny alebo z ceny poskytovanej služby, tovaru alebo produktu pri budúcej návšteve klienta.

Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je záväzný pre prevádzkovateľa zariadenia RAJ zdravia a pre klientov zariadenia RAJ zdravia.

Zariadenie RAJ zdravia si vyhradzuje právo na zmeny v Reklamačnom poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 16.7.2021.

V Bratislave, dňa 15.7.2021

NÁVŠTEVNÝ PORIADOK NA STREDISKU AJURVÉDA

Cieľom návštevného poriadku je zabezpečiť návštevníkovi maximálne pohodlie a bezpečie a dosiahnuť žiaduci účinok všetkých služieb na stredisku Ajurvéda v Inštitúte RAJ zdravia. Každý návštevník je povinný oboznámiť sa pred vstupom do priestorov s týmto návštevným poriadkom a dodržiavať jeho pokyny, ktoré sa stávajú pre neho záväznými.

Prevádzkové pokyny

1. Vstup na stredisko Ajurvéda je povolený len v čase prevádzkových hodín s platnou rezerváciou pre osoby nad 18 rokov.
2. Rezerváciu a platbu je možné realizovať ideálne prostredníctvom našej internetovej stránky online najneskôr hodinu pred príchodom (v individuálnych prípadoch telefonicky alebo e-mailom) alebo priamo na hlavnej recepcii, ktorá sa nachádza na prízemí, pri v