

Všeobecné obchodné podmienky

pre poskytovanie mobilných masážnych služieb a predaj darčkových poukazov a permanentiek

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi poskytovateľom a zákazníkom pri:

- rezervácii a poskytovaní mobilných masážnych služieb,
- kúpe darčkových poukazov a permanentiek prostredníctvom webovej stránky, e-mailu alebo iným spôsobom na diaľku,
- uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady, odstúpení od zmluvy a riešení spotrebiteľských sporov.

1.2 Poskytovateľom služieb je:

Ján Orenčák Tušická Nová Ves 216, 072 02 Tušická Nová Ves IČO: 40009670 DIČ: 1046270907 Živnostenský register: Michalovce (807-11791) E-mail: info@masaze-javier.sk
Telefón: 0907 174 142 Web: www.masaze-javier.sk

1.3 Poskytovateľ nie je platiteľom DPH.

1.4 Tieto obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej zmluvy uzatvorenej medzi poskytovateľom a zákazníkom, ak nie je výslovne dohodnuté inak.

1.5 Odoslaním objednávky cez web, zakúpením darčkového poukazu alebo permanentky, alebo záväzným potvrdením termínu služby telefonicky, e-mailom alebo správou zákazník potvrdzuje, že sa s týmito obchodnými podmienkami oboznámil a súhlasí s nimi.

2. Vymedzenie pojmov

2.1 Poskytovateľ je osoba uvedená v článku 1.2 týchto obchodných podmienok.

2.2 Zákazník je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá si objedná službu alebo zakúpi darčkový poukaz či permanentku.

2.3 Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojho podnikania, zamestnania alebo povolania.

2.4 Služba je mobilná masáž alebo iná služba uvedená v aktuálnej ponuke poskytovateľa.

2.5 Darčkový poukaz alebo permanentka je doklad v listinnej alebo elektronickej forme, ktorý oprávňuje jeho držiteľa na čerpanie služby alebo balíka služieb v rozsahu uvedenom pri kúpe.

2.6 Zmluva uzatvorená na diaľku je zmluva uzatvorená prostredníctvom webovej stránky, e-mailu, telefónu alebo iného prostriedku komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti strán.

3. Služby a územie poskytovania

3.1 Poskytovateľ poskytuje mobilné masážne služby podľa aktuálnej ponuky zverejnenej na webovej stránke alebo podľa individuálnej dohody so zákazníkom.

3.2 Služby sú štandardne poskytované v území: okres Michalovce, okres Trebišov a okres Sobrance do 20 km. Poskytnutie služby mimo tohto územia je možné len po predchádzajúcej

individuálnej dohode.

3.3 Masáže sú poskytované najmä v domácom, hotelovom alebo firemnom prostredí podľa povahy objednávky.

3.4 Rozsah, druh, trvanie a cena jednotlivých služieb sú uvedené na webovej stránke poskytovateľa alebo sú zákazníkovi oznámené pred záväzným potvrdením objednávky.

4. Objednávka a uzavretie zmluvy

4.1 Zákazník si môže objednať službu telefonicky, SMS správou, e-mailom alebo prostredníctvom webového formulára, ak je dostupný.

4.2 Za záväznú objednávku sa považuje termín služby, ktorý bol medzi poskytovateľom a zákazníkom obojstranne potvrdený.

4.3 Pri online kúpe darčekového poukazu alebo permanentky zákazník odoslaním objednávky predkladá návrh na uzavretie zmluvy. Zmluva je uzatvorená okamihom potvrdenia objednávky zo strany poskytovateľa alebo doručením elektronického poukazu zákazníkovi, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

4.4 Pri online objednávke je zákazník pred odoslaním objednávky oboznámený najmä s hlavnými vlastnosťami služby alebo poukazu, cenou, platobnými podmienkami, dobou platnosti poukazu, podmienkami čerpania a podmienkami odstúpenia od zmluvy.

4.5 Tlačidlo na odoslanie objednávky v online prostredí musí byť označené tak, aby bolo zrejmé, že objednávka zahŕňa povinnosť platby.

5. Ceny a platobné podmienky

5.1 Ceny služieb a poukazov sú uvádzané v eurách ako konečné ceny. Poskytovateľ nie je platiteľom DPH.

5.2 Za služby a poukazy je možné platiť spôsobmi uvedenými na webovej stránke, najmä:

- v hotovosti,
- platobnou kartou,
- bezhotovostným prevodom,
- online kartou alebo inou platobnou metódou prístupnou v platobnej bráne.

5.3 Online platby sú spracovávané prostredníctvom platobnej brány Stripe alebo iného aktuálne používaného poskytovateľa platobných služieb. Údaje o platobnej karte zadáva zákazník priamo do zabezpečeného rozhrania poskytovateľa platobných služieb a poskytovateľ k úplným údajom o platobnej karte nemá prístup.

5.4 Daňový doklad alebo potvrdenie o úhrade bude zákazníkovi odovzdané osobne alebo zaslané elektronicky.

6. Doručenie darčekových poukazov a permanentiek

6.1 Elektronický darčekový poukaz alebo permanentka pri online úhrade kartou alebo inou okamžitou online platobnou metódou bude zákazníkovi spravidla doručený do pár sekúnd na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke.

6.2 Ak zákazník zvolí úhradu bankovým prevodom, elektronický darčekový poukaz alebo permanentka budú odoslané spravidla do 1 pracovného dňa po pripísaní platby na účet poskytovateľa.

6.3 Listinné darčkové poukazy alebo permanentky zasielané poštou budú odoslané spravidla do 1 až 2 pracovných dní od úhrady, a to poštou 1. triedy, ak nie je dohodnuté inak.

6.4 Poskytovateľ nezodpovedá za oneskorenie doručenia spôsobené poskytovateľom poštových alebo elektronických komunikačných služieb, ak zásielku alebo elektronické doručenie riadne odoslal.

7. Podmienky poskytnutia mobilnej masáže

7.1 Zákazník je povinný zabezpečiť vhodné podmienky na poskytnutie mobilnej masáže, najmä:

- dostatočný priestor na rozloženie masážneho stola,
- primerané osvetlenie,
- hygienicky vhodné prostredie,
- primeranú teplotu miestnosti,
- možnosť základnej hygieny a prístupu k vode, ak to povaha služby vyžaduje.

7.2 Zákazník je povinný pravdivo a úplne informovať poskytovateľa o svojom zdravotnom stave, najmä o diagnózach, úrazoch, akútnych ťažkostiach, tehotenstve, užívaní liekov alebo iných okolnostiach, ktoré môžu mať význam pre bezpečné poskytnutie služby.

7.3 Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť poskytnutie služby alebo službu prerušiť, ak:

- by poskytnutie služby mohlo ohroziť zdravie zákazníka,
- zákazník trpí kontraindikáciou brániacou poskytnutiu služby,
- zákazník je pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok,
- správanie zákazníka je hrubo nevhodné, agresívne, sexuálne ladené alebo inak v rozpore s dobrými mravmi,
- nie sú zabezpečené primerané hygienické alebo bezpečnostné podmienky.

7.4 Ak dôjde k odmietnutiu alebo prerušeniu služby z dôvodov na strane zákazníka podľa bodu 7.3, poskytovateľ má nárok na úhradu skutočne vzniknutých nákladov alebo storno poplatku podľa týchto obchodných podmienok.

7.5 Poskytovateľ nezodpovedá za nesplnenie subjektívne očakávaného účinku masáže, ak služba bola poskytnutá odborne, riadne a v súlade s dohodnutým rozsahom. Výsledok masáže môže závisieť od individuálneho zdravotného stavu zákazníka a nemožno ho garantovať.

8. Rezervácia termínu, storno a absencia

8.1 Termín služby sa rezervuje po vzájomnej dohode medzi zákazníkom a poskytovateľom.

8.2 Zákazník môže rezervovaný termín zrušiť alebo presunúť telefonicky, SMS správou alebo e-mailom.

8.3 Ak zákazník zruší termín najmenej 24 hodín vopred, storno poplatok sa neúčtuje.

8.4 Ak zákazník zruší termín menej ako 24 hodín pred dohodnutým časom, alebo ak sa na dohodnutom mieste nenachádza, poskytovateľ je oprávnený účtovať storno poplatok vo výške 10 €.

8.5 Ak zákazník uhradil službu vopred alebo čerpá permanentku, storno poplatok môže byť po predchádzajúcom upozornení započítaný voči uhradenej sume alebo odpočítaný z hodnoty permanentky.

8.6 Ak poskytovateľ nemôže službu poskytnúť z vážnych dôvodov, najmä z dôvodu choroby, technickej prekážky, dopravnej situácie alebo inej nepredvídateľnej okolnosti, bezodkladne o tom zákazníka informuje a navrhne náhradný termín alebo iné primerané riešenie.

8.7 Poskytovateľ zodpovedá za primeranú dochvilnosť, avšak pri mobilných službách môže dôjsť k primeranému časovému posunu z dôvodu dopravnej situácie alebo iných okolností, ktoré objektívne nemôže ovplyvniť.

9. Darčkové poukazy a permanentky

9.1 Darčkový poukaz alebo permanentka môže byť vystavená:

- na konkrétnu službu,
- na balík viacerých služieb,
- na peňažnú hodnotu.

9.2 Darčkový poukaz alebo permanentka sa považuje za uplatnenú až po rezervácii konkrétneho termínu a identifikácii poukazu alebo kódu pri čerpaní služby.

9.3 Zákazník je povinný pri rezervácii oznámiť, že chce čerpať službu na základe darčkového poukazu alebo permanentky.

9.4 Ak je poukaz alebo permanentka vystavená na konkrétnu službu, možno ju použiť len na túto službu, pokiaľ sa poskytovateľ a zákazník nedohodnú inak.

9.5 Ak je poukaz alebo permanentka vystavená na peňažnú hodnotu, možno ju použiť na úhradu služieb do výšky zostávajúceho kreditu.

9.6 Nevyčerpaná hodnota poukazu alebo permanentky sa spravidla nevypláca v hotovosti ani bezhotovostne, ak právne predpisy alebo tieto obchodné podmienky neustanovujú inak.

9.7 Doba platnosti poukazu alebo permanentky je uvedená priamo pri produkte na webovej stránke, v potvrdení objednávky alebo na samotnom poukaze. Ak je uvedená doba platnosti 30 dní alebo 90 dní, táto lehota plynie odo dňa úhrady ceny, ak nie je výslovne uvedený iný deň začiatku platnosti.

9.8 Doba platnosti môže byť vo výnimočných prípadoch primerane predĺžená, najmä pri dlhodobej práceneschopnosti, hospitalizácii alebo iných závažných preukázateľných okolnostiach na strane zákazníka.

9.9 Zakúpenie poukazu alebo permanentky samo osebe nezakladá nárok na konkrétny termín. Rezervácia termínu závisí od voľných kapacít poskytovateľa.

9.10 Permanentky a darčkové poukazy sa nedajú čerpať online. Ich uplatnenie je možné výlučne pri riadne rezervovanej službe poskytovanej osobne v teréne alebo na inom dohodnutom mieste poskytovania služby.

9.11 Ak má dôjsť k čerpaniu permanentky alebo inej služby pred uplynutím 14-dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy pri zmluve uzatvorenej na diaľku, poskytovateľ vyžaduje od spotrebiteľa predchádzajúci písomný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím tejto lehoty.

10. Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy pri online nákupe

10.1 Tento článok sa vzťahuje na spotrebiteľa, ktorý uzatvoril zmluvu na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov poskytovateľa.

10.2 Spotrebiteľ má spravidla právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak právny predpis alebo povaha plnenia neustanovujú inak.

10.3 Pri zmluve o kúpe darčekového poukazu alebo permanentky uzatvorenej na diaľku je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak nejde o prípad, pri ktorom zákon právo na odstúpenie vylučuje alebo obmedzuje.

10.4 Spotrebiteľ môže právo na odstúpenie uplatniť listom, e-mailom alebo prostredníctvom online formulára na odstúpenie od zmluvy, ktorý sa nachádza priamo na stránke Obchodných podmienok na webovej stránke poskytovateľa. Na tento účel môže spotrebiteľ použiť aj vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy.

10.5 Ak spotrebiteľ uplatní odstúpenie prostredníctvom online formulára podľa bodu 10.4, poskytovateľ bezodkladne potvrdí prijatie odstúpenia na trvanlivom nosiči, najmä e-mailom.

10.6 Lehota na odstúpenie sa považuje za zachovanú, ak bolo oznámenie o odstúpení odoslané najneskôr v posledný deň lehoty.

10.7 Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy včas, poskytovateľ mu vráti všetky prijaté platby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia, a to rovnakým spôsobom platby, ak sa strany nedohodnú inak.

10.8 Ak spotrebiteľ výslovne a písomne požiada, aby sa s poskytovaním služby alebo čerpaním permanentky začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, berie na vedomie, že po úplnom poskytnutí služby môže za podmienok ustanovených právnymi predpismi stratiť právo na odstúpenie od zmluvy.

10.9 Bez predchádzajúceho písomného súhlasu spotrebiteľa podľa bodu 10.8 sa poskytovanie služby alebo čerpanie permanentky pred uplynutím 14-dňovej lehoty nezačne.

11. Reklamácie a zodpovednosť za vady

11.1 Zákazník má právo uplatniť reklamáciu, ak služba nebola poskytnutá riadne, v dohodnutom rozsahu, kvalite alebo termíne.

11.2 Reklamáciu odporúčame uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady, a to e-mailom, telefonicky alebo písomne. Reklamácia by mala obsahovať aspoň:

- identifikáciu zákazníka,
- dátum poskytnutia služby alebo kúpy poukazu,
- popis vytýkanej vady,
- požadovaný spôsob vybavenia reklamácie.

11.3 Zákazník by mal podľa možnosti predložiť aj doklad o úhrade alebo iný doklad preukazujúci uzatvorenie zmluvy, ak ho má k dispozícii.

11.4 Poskytovateľ vybaví reklamáciu v zákonnej lehote, najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, ak osobitný právny predpis neustanovuje inak.

11.5 Ak je reklamácia uznaná ako dôvodná, poskytovateľ podľa povahy veci poskytne najmä:

- náhradný termín služby,
- primeranú zľavu z ceny,
- vrátenie zaplatenej ceny alebo jej časti,
- výmenu alebo opravu vadného poukazu, ak je to relevantné.

11.6 Poskytovateľ nezodpovedá za vady alebo komplikácie spôsobené tým, že zákazník neposkytol pravdivé informácie o zdravotnom stave, nerešpektoval odporúčania

poskytovateľa alebo zamlčal kontraindikácie.

11.7 Nič v týchto obchodných podmienkach nevylučuje ani neobmedzuje práva spotrebiteľa, ktoré mu priznáva zákon.

12. Osoby mladšie ako 18 rokov

12.1 Služby osobám mladším ako 18 rokov sa poskytujú len so súhlasom zákonného zástupcu.

12.2 Poskytovateľ je oprávnený požadovať, aby bol pri poskytnutí služby osobe mladšej ako 18 rokov zákonný zástupca osobne prítomný alebo aby udelil písomný súhlas.

13. Ochrana osobných údajov

13.1 Poskytovateľ spracúva osobné údaje zákazníkov v rozsahu a za podmienok uvedených v samostatnom dokumente „Zásady ochrany osobných údajov“.

13.2 Informácie o používaní cookies a ďalších technológií sú uvedené v samostatnom dokumente „Zásady používania cookies“.

14. Alternatívne riešenie sporov

14.1 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva.

14.2 Ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu ARS podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

14.3 Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky na adrese www.mhsr.sk.

15. Orgán dozoru

15.1 Dozor nad ochranou práv spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia v rozsahu pôsobnosti podľa príslušných právnych predpisov.

15.2 Príslušný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie sa určuje podľa sídla alebo miesta podnikania poskytovateľa.

16. Vyššia moc

16.1 Poskytovateľ nezodpovedá za dočasné nesplnenie svojich povinností, ak mu v tom zabránila mimoriadna, nepredvídateľná a neodvratiteľná prekážka, ktorá vznikla nezávisle od jeho vôle.

16.2 Ak okolnosť vyššej moci trvá len dočasne, poskytovateľ a zákazník sa pokúsia dohodnúť na náhradnom termíne alebo inom primeranom riešení.

17. Záverečné ustanovenia

17.1 Právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a ďalšími súvisiacimi právnymi predpismi.

17.2 Ak sa niektoré ustanovenie týchto obchodných podmienok stane neplatným alebo neúčinným, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení.

17.3 Poskytovateľ je oprávnený tieto obchodné podmienky jednostranne meniť alebo dopĺňať. Na zmluvný vzťah so zákazníkom sa použije znenie obchodných podmienok účinné v čase uzatvorenia zmluvy.

17.4 Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 29. 4. 2026.