Všeobecné obchodné podmienky

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú podmienky poskytovania služieb prostredníctvom online platformy Apponio (ďalej len „platforma“), ktorá zahŕňa online rezervačný systém (ďalej len „systém“ alebo „rezervačný systém“) a internetový obchod na predaj produktov a darčekových poukazov (ďalej len „e-shop“).

Poskytovateľom sa rozumie podnikateľ – prevádzkovateľ zariadenia alebo prevádzky, ktorý prostredníctvom platformy Apponio ponúka svoje služby, produkty alebo darčekové poukazy. Poskytovateľ je osobou, s ktorou Zákazník uzatvára zmluvný vzťah, a ktorá zodpovedá za riadne poskytnutie služby, za dodanie produktu alebo za uplatnenie darčekového poukazu.

1. Základné údaje o Poskytovateľovi
- Obchodné meno: Mgr. Štefan Bojnák
- IČO: 53984650
- Sídlo: Slnečná 163/8, Námestovo 02901, Slovensko
- E-mail: info@escaperuzomberok.sk
- Telefón: +421 918 233 818
- Webstránka: https://escaperoom-ruzomberok.myapponio.com/

2. Rezervácia služieb
2.1. Zákazník si môže služby Poskytovateľa rezervovať prostredníctvom online rezervačného systému dostupného na webovej stránke Poskytovateľa.
2.2. Po úspešnom vykonaní rezervácie obdrží Zákazník potvrdenie rezervácie na uvedený e-mail.
2.3. Rezervácia je záväzná po jej potvrdení systémom a/alebo po úhrade v prípade, že je vyžadovaná platba vopred.

3. Predaj tovaru a darčekových poukazov prostredníctvom e-shopu
3.1. Prostredníctvom e-shopu Zákazník môže objednávať produkty a darčekové poukazy.
3.2. Všetky ceny uvedené v e-shope sú konečné a vrátane DPH (ak je Poskytovateľ platca DPH).
3.3. Objednávka sa stáva záväznou jej odoslaním Zákazníkom a potvrdením zo strany Poskytovateľa.
3.4. Platba za tovar a darčekové poukazy prebieha vždy vopred prostredníctvom zabezpečeného platobného systému.
3.5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť objednávku, ak tovar nie je dostupný alebo ak existuje iný vážny dôvod (napr. nesprávne uvedené údaje).

4. Spôsoby dodania a prevzatia tovaru
4.1. Tovar a darčekové poukazy je možné prevziať osobne na prevádzke Poskytovateľa, ak nie je v e-shope uvedený iný spôsob doručenia.
4.2. Digitálne darčekové poukazy sú doručované elektronicky na e-mail Zákazníka.

4.3. Zákazník je o možnosti prevzatia objednávky informovaný e-mailom po spracovaní objednávky. Poskytovateľ sa zaväzuje pripraviť tovar na prevzatie najneskôr do 7 pracovných dní od potvrdenia úhrady, ak nie je pri konkrétnom produkte uvedené inak.
4.4. Pri osobnom odbere je Zákazník povinný preukázať sa potvrdením objednávky.

5. Online platby
5.1. Online platby sú realizované prostredníctvom zabezpečenej platobnej brány.
5.2. Poskytovateľ nespracúva údaje o platobných kartách.
5.3. Platba je považovaná za úspešnú, keď je potvrdená platobnou bránou.
5.4. Pri neúspešnej platbe sa objednávka považuje za neuzavretú.

6. Odstúpenie od zmluvy (e-shop)
6.1. Zákazník – spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní od prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu.
6.2. Právo na odstúpenie sa nevzťahuje najmä na:

- služby, ktoré boli plne poskytnuté,
- digitálne produkty (napr. elektronické darčekové poukazy) dodané po udelení súhlasu so začatím poskytovania,
- tovar vyrobený podľa osobitných požiadaviek Zákazníka.

6.3. Zákazník je pri vrátení tovaru povinný zaslať tovar späť na adresu Poskytovateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od oznámenia odstúpenia.
6.4. Poskytovateľ vráti platbu rovnakým spôsobom, ak sa nedohodne so Zákazníkom inak, najneskôr do 14 dní od prijatia odstúpenia, avšak nie skôr, než mu bude doručený vrátený tovar.
6.5. Náklady na vrátenie tovaru znáša Zákazník, ak nie je uvedené inak.

7. Storno podmienky a zmena rezervácie
7.1. Zákazník má právo zrušiť alebo zmeniť rezerváciu podľa storno podmienok uvedených pri konkrétnej službe.
7.2. Ak nie je uvedené inak, rezerváciu je možné bez poplatku zrušiť najneskôr 24 hodín pred plánovaným termínom služby.
7.3. Pri neskoršom zrušení alebo nedostavení sa na rezervovanú službu si Poskytovateľ vyhradzuje právo účtovať storno poplatok až do výšky 100 %.
7.4. V prípade včasného storna bude platba vrátená do 14 dní rovnakou metódou, ak zákon neustanovuje inak.

8. Reklamácie
8.1. Poskytovateľ zodpovedá za riadne poskytnutie služieb a za predaný tovar v súlade s právnymi predpismi SR.
8.2. Reklamáciu je možné uplatniť:

- e-mailom,
- písomne,
- osobne na prevádzke.

8.3. Zákazník môže uplatniť reklamáciu služby do 3 dní od jej poskytnutia.

8.4. Reklamáciu tovaru môže Zákazník uplatniť v zákonnej záručnej dobe (min. 24 mesiacov, ak zákon neustanovuje inak).
8.5. Poskytovateľ vybaví reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

9. Ochrana osobných údajov
9.1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje v súlade s GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov.
9.2. Účelom spracúvania je najmä rezervácia služieb, vybavenie objednávky, dodanie tovaru, komunikácia so Zákazníkom a splnenie zákonných povinností.
9.3. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov.

10. Alternatívne riešenie sporov
Tieto Všeobecné obchodné podmienky (VOP) a právne vzťahy z nich vyplývajúce sa riadia slovenským právnym poriadkom.
Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP alebo zo Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.
Riešenie reklamácií Klientov vo vzťahu k poskytovaným službám upravuje príslušný reklamačný poriadok alebo podmienky poskytovateľa služieb. Ak Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo sa domnieva, že jeho práva boli porušené, má právo obrátiť sa na poskytovateľa služieb so žiadosťou o nápravu.
Ak poskytovateľ služieb na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej doručenia, má Klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je:

- Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, e-mail: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk, alebo
- iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke: www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1

Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov ARS sa obráti. Na podanie návrhu na alternatívne riešenie sporu môže Klient využiť aj on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov dostupnú na:
www.europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-disputeresolution/index_sk.htm.
Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov je možné nájsť na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie:
www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi.

11. Záverečné ustanovenia

11.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť tieto VOP. Zmeny nadobúdajú účinnosť ich zverejnením.
11.2. Právne vzťahy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
11.3. Tieto VOP sú platné a účinné od 1.10.2026.