

## VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY (VZP)

spoločnosti Seraphé s. r. o.

### 1. Úvodné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len „VZP“) upravujú práva a povinnosti medzi prevádzkovateľom a klientom pri rezervácii a poskytovaní regeneračných procedúr.

### 2. Prevádzkovateľ:

- **Obchodné meno:** Seraphé s. r. o.
- **Sídlo:** Ekoosada 3045/51A, 925 22 Veľké Úľany
- **Prevádzka:** Sadová 687/3, 925 22 Veľké Úľany
- **IČO:** [56 967 420](#)
- **DIČ:** [2122521984](#)
- **E-mail:** kontakt@seraphe.info (alternatívne: serapheinfo@gmail.com)
- **Telefón:** [+421 948 734 077](#)
- **Webová stránka:** [www.seraphe.info](http://www.seraphe.info)
- **Rezervačný systém:** [booqme.sk](http://booqme.sk)

3. Používaním webovej stránky, odoslaním objednávky alebo vytvorením rezervácie klient potvrdzuje, že sa s týmito VZP podrobne oboznámil, porozumel im a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

### 2. Charakter poskytovaných služieb

1. Spoločnosť Seraphé s. r. o. poskytuje regeneračné, relaxačné a wellness procedúry zamerané výhradne na podporu telesnej, duševnej a psychickej pohody klienta.

### 2. Poskytované služby:

- **nemajú charakter zdravotnej starostlivosti** v zmysle zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti,
- **nenahrádzajú** odborné lekárske vyšetrenie, diagnostiku, liečbu ani predpísanú medikáciu,
- **nenahrádzajú** fyzioterapeutickú, rehabilitačnú ani inú odbornú zdravotnú starostlivosť.

3. V prípade akýchkoľvek pochybností o svojom zdravotnom stave alebo vhodnosti masáže odporúča prevádzkovateľ klientovi predchádzajúcu konzultáciu s jeho ošetrojúcim lekárom.

### 3. Rezervácia termínu

1. Rezerváciu procedúry je možné uskutočniť týmito kanálmi:

- prostredníctvom online rezervačného systému Booqme,
- telefonicky alebo osobne priamo v prevádzke,
- e-mailom alebo správou na sociálnych sieťach (Messenger, Facebook, Instagram).

2. Rezervácia sa stáva záväznou okamihom jej manuálneho alebo automatického potvrdenia prevádzkovateľom (systémom Booqme).

3. Na účely rezervácie prevádzkovateľ spracúva iba minimálny a nevyhnutný rozsah osobných údajov v súlade so samostatným dokumentom Ochrana osobných údajov (GDPR).

#### 4. Zmena alebo zrušenie rezervácie (Storno podmienky)

1. Klient je oprávnený rezervovaný termín bezplatne zmeniť alebo úplne zrušiť najneskôr **24 hodín** pred plánovaným začiatkom procedúry.
2. Ak klient zruší rezerváciu v čase kratšom ako 24 hodín pred termínom, prípadne sa na dohodnutý termín bez akéhokoľvek predchádzajúceho ospravedlnenia nedostaví, prevádzkovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť akékoľvek ďalšie rezervácie tohto klienta alebo požadovať storno poplatok v zmysle podmienok, s ktorými bol klient oboznámený pri rezervácii.
3. Ak prevádzkovateľ z objektívnych alebo nepredvídateľných technických dôvodov nemôže procedúru v dohodnutom čase poskytnúť, bezodkladne o tom klienta informuje a navrhne mu prioritný náhradný termín.

#### 5. Ceny a spôsob platby

1. Aktuálne platný cenník regeneračných služieb je trvalo zverejnený na webovej stránke prevádzkovateľa a je k dispozícii na nahliadnutie priamo v prevádzke.
2. Platbu za poskytnuté služby je možné realizovať:
  - v hotovosti priamo na mieste po ukončení procedúry,
  - prostredníctvom bezhotovostnej QR platby na mieste (cez VRP2).
3. Prevádzkovateľ **nie je platiteľom DPH**. Zákonný daňový doklad (pokladničný doklad) je klientovi vystavený prostredníctvom certifikovaného štátneho systému **VRP2** v zmysle platnej legislatívy SR.

#### 6. Zdravotný stav klienta a kontraindikácie

1. Pred prvým poskytnutím procedúry je klient povinný pravdivo vyplniť a podpísať zdravotný dotazník a informovaný súhlas.
2. Klient nesie plnú zodpovednosť za pravdivosť a aktuálnosť uvedených informácií o svojich zdravotných obmedzeniach, alergiách či kontraindikáciách.
3. Ak klient vedome alebo nevedome zamlčí závažné zdravotné skutočnosti, prevádzkovateľ nezodpovedá za žiadne prípadné zdravotné následky, zhoršenie stavu alebo komplikácie spôsobené týmto zamlčaním.
4. Prevádzkovateľ má právo okamžite odmietnuť vykonanie procedúry, ak má dôvodné podozrenie, že by jej realizácia mohla ohroziť zdravie klienta alebo bezpečnosť poskytovanej služby (napr. pri akútnom horúčkovitom stave, zápaloch a pod.).

#### 7. Reklamácie

1. Ak má klient výhrady k technickému vyhotoveniu alebo kvalite poskytnutej procedúry, je povinný ich uplatniť **bezodkladne priamo počas masáže/procedúry**, prípadne ihneď po jej skončení u personálu.
2. Neskoršie reklamácie je možné podať písomne e-mailom na adresu [kontakt@seraphe.info](mailto:kontakt@seraphe.info). Každá reklamácia bude dôsledne zaevidovaná a vyriešená v zákonom stanovenej lehote v súlade s Reklamačným poriadkom a predpismi na ochranu spotrebiteľa v SR.

#### 8. Ochrana osobných údajov

Spracúvanie a zabezpečenie osobných údajov klientov (údaje z rezervácií, e-mailov a zdravotných dotazníkov) prebieha v prísnom súlade s nariadením GDPR. Detailné podmienky sú verejnosti trvalo dostupné v samostatnej sekcii „**Ochrana osobných údajov (GDPR)**“ na webe prevádzkovateľa.

## **9. Darčkové poukazy**

1. Darčkové poukazy vystavené spoločnosťou Seraphé s. r. o. majú obmedzenú časovú platnosť, ktorá je na nich výslovne vyznačená. Po uplynutí tejto lehoty hodnota poukazu prepadá bez nároku na finančnú kompenzáciu.
2. Poukaz je prenosný (pokiaľ nie je vystavený na konkrétne meno) a nie je možné ho späť vymeniť za hotovosť.
3. Pri online alebo telefonickej rezervácii je klient povinný do poznámky uviesť informáciu, že bude uplatňovať darčkový poukaz.
4. Ak klient zruší rezerváciu na darčkový poukaz neskôr ako 24 hodín vopred, alebo sa na termín nedostaví, poukaz sa považuje za vyčerpaný v plnej hodnote.
5. Ak je cena zvolenej procedúry vyššia ako hodnota poukazu, klient rozdiel doplatí na mieste. Ak je hodnota procedúry nižšia, zvyšný finančný rozdiel sa nevracia ani neprepláca.

## **10. Ochrana duševného vlastníctva**

Všetky textové materiály, autorské popisy procedúr, fotografie, grafické prvky, firemné logo Seraphé a celkový vizuál webovej stránky sú výhradným duševným vlastníctvom prevádzkovateľa a sú chránené autorským zákonom SR. Akékoľvek kopírovanie, sťahovanie, šírenie alebo komerčné využívanie tohto obsahu bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Seraphé s. r. o. je prísne zakázané a bude právne vymáhané.

## **11. Alternatívne (mimosúdne) riešenie sporov**

1. Ak klient (spotrebiteľ) nie je spokojný so spôsobom, akým prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že boli porušené jeho práva, má právo obrátiť sa na prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu prostredníctvom e-mailu.
2. Ak prevádzkovateľ na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
3. Príslušným subjektom na mimosúdne riešenie sporov je **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)** alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v oficiálnom zozname Ministerstva hospodárstva SR. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu využiť aj európsku platformu riešenia sporov online (RSO).

## **12. Individuálny charakter procedúr**

Každá regeneračná procedúra v salóne Seraphé má prísne individuálny charakter a je prispôbovaná aktuálnemu fyzickému stavu a potrebám klienta. Z tohto dôvodu sa presná skladba manuálnych techník, intenzita tlaku a čiastočný priebeh procedúry môžu pri jednotlivých návštevách prirodzene líšiť, čo klient berie na vedomie.

## **13. Záverečné ustanovenia**

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich oficiálneho zverejnenia na webovej stránke.
2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny VZP kedykoľvek jednostranne aktualizovať alebo upraviť v nadväznosti na legislatívne zmeny v SR. Pre klienta je vždy záväzná tá zmena VZP, ktorá bola platná v okamihu vytvorenia jeho rezervácie.