

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Prevádzkovateľ:

**LANDLORD s.r.o.**

**Sládkovičova 6**

**010 01 ŽILINA**

**IČO 36 775886**

zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina, Oddiel: Sro, Vložka 64993/L, je obchodnou spoločnosťou, ktorej predmetom podnikania je okrem iného prevádzkovanie športových zariadení, zariadení slúžiacich na regeneráciu a rekondíciu a poskytovanie s tým súvisiacich služieb.

**Prevádzka:**

**Crossbefit**

**Cesta na Mojš 1375**

IČO: 36775886, DIČ: 2022375509, IČ DPH SK202375509

**Kontakt:**

Tel.: **0905 992 138**

Email: [extremepark.sk@gmail.com](mailto:extremepark.sk@gmail.com)

[www.crossbefit.sk](http://www.crossbefit.sk)

### **1.Vymedzenie základných pojmov**

Pre účely týchto VOP sa rozumie:

**Cenník** – prehľad cien za Služby poskytované Prevádzkovateľom, ktorý je Klientovi k dispozícii v Centre a tiež na Webovej stránke Prevádzkovateľa

**Centrum** – prevádzka Prevádzkovateľa, nachádzajúca sa na adrese: Crossbefit, Cesta na Mojš 1375, 01001 Žilina, v ktorej Prevádzkovateľ poskytuje svoje Služby,

**Klient** – fyzická osoba, ktorá využíva Služby poskytované Prevádzkovateľom v Centre alebo prostredníctvom Webovej stránky Prevádzkovateľa,

**Kredit** – finančné prostriedky vo forme darčekovej poukážky, ktoré sú Klientovi po ich zaplatení Prevádzkovateľovi pripísané na účet v rezervačnom systéme a ktorými Klient hradí cenu Služby podľa platného Cenníka

**Prevádzkovateľ** - obchodná spoločnosť LANDLORD s.r.o. , so sídlom: Sládkovičova 6, 01001 Žilina, IČO: 36 775886, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava, odd.: Sro, vložka č. 64993/L

**Prevádzkový poriadok** - bližšie určuje podmienky poskytovania Služieb Prevádzkovateľom a využívania Služieb Klientov v priestoroch Centra Prevádzkovateľa. Prevádzkový poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v Centre

**Reklamačný poriadok** - upravuje spôsob uplatňovania nárokov Klienta vyplývajúcich zo zodpovednosti Prevádzkovateľa za nedostatky a vady poskytnutej Služby a vybavenia reklamácie.

**Služby** – produkty a služby, ktoré poskytuje Prevádzkovateľ v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti v oblasti fitness, či už priamo v Centre Prevádzkovateľa alebo prostredníctvom Webovej stránky Prevádzkovateľa,

**Tréner** – osoba príslušnej kvalifikácie, ktorá poskytuje individuálne tréningy a skupinové tréningy za odplatu podľa Cenníka Prevádzkovateľa.

**VOP** – sú tieto všeobecné obchodné podmienky Prevádzkovateľa, ktoré sú Klientom k dispozícii tak v Centre ako aj na Webovej stránke Prevádzkovateľa

**Webová stránka** – webová stránka Prevádzkovateľa [www.crossbenefit](http://www.crossbenefit), prostredníctvom ktorej poskytuje Prevádzkovateľ svoje Služby a informácie pre svojich Klientov

**Zodpovedná osoba** – je zamestnanec Prevádzkovateľa poverená Prevádzkovateľom, ktorá v Centre Klienta poskytuje Klientom poradenstvo ohľadom Služieb poskytovaných Prevádzkovateľom, prijíma reklamácie Klientov, vykonáva dohľad nad využívaním Služieb Klientmi a vykonáva inú činnosť s tým súvisiacu. Konanie zodpovednej osoby sa považuje za konanie Prevádzkovateľa.

## 2. Úvodné ustanovenia

VOP upravujú vzájomné práva a povinnosti, ktoré vznikajú medzi Prevádzkovateľom a Klientom pri poskytovaní a využívaní Služieb priamo v Centre Prevádzkovateľa alebo prostredníctvom jeho Webovej stránky a upravujú ďalšie právne vzťahy, ktoré s tým súvisia.

Odlišné práva a povinnosti od VOP si môžu Prevádzkovateľ s Klientom individuálne dohodnúť formou samostatnej písomnej zmluvy. V takom prípade majú takéto dojednania prednosť pred ustanoveniami VOP.

### **3. Služby poskytované Prevádzkovateľom**

Prevádzkovateľ v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti v oblasti fitness a zdravého životného štýlu Klientom poskytuje najmä:

- možnosť registrácie Klientov
- skupinové cvičenia podľa aktuálnej ponuky Prevádzkovateľa dostupnej v jeho Centre alebo zverejnenej na jeho Webovej stránke, s nutnosťou rezervácie v zmysle čl. 6 VOP,
- jednorazový vstup do fitness centra za účelom cvičenia klienta bez dozoru trénera, permanentky do fitness centra za účelom cvičenia klienta bez dozoru trénera, iné Služby obdobného charakteru,
- predaj tovaru na priamu konzumáciu v Centre Prevádzkovateľa.

Rozsah poskytovaných Služieb je zverejnený na webovej stránke Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na ich zmenu.

Klient je povinný za Službu uhradiť cenu v zmysle aktuálneho Cenníka.

Ceny za Služby sú v Cenníku uvádzané ako ceny konečné, vrátane DPH.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu Cenníka.

Prevádzkovateľ svojich Klientov informuje o aktuálnych zvýhodnených cenách za Služby, ktoré poskytuje, a to formou oznamu tak v Centre ako aj na svojej Webovej stránke (ďalej len „Akcie“)

Akcie platia výhradne po dobu stanovenú Prevádzkovateľom a pri splnení všetkých podmienok stanovených Prevádzkovateľom ku každej jednotlivjej Akcii.

Ponuka Služieb poskytovaných Prevádzkovateľom a Cenník ostávajú v platnosti, pokiaľ sú zobrazované na Webovej stránke Prevádzkovateľa.

Cenu služieb je klient oprávnený Prevádzkovateľovi uhradiť:

- v hotovosti v Centre Prevádzkovateľa,
- bezhotovostne prostredníctvom platobného terminálu prevádzkovateľa

### **Príjemcom platieb je Prevádzkovateľ.**

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo prerušiť alebo obmedziť na nevyhnutný čas poskytovanie Služieb v odôvodnených prípadoch (napr. nevyhnutné

opravy Centra, havarijné stavy, prerušenie prevádzky z dôvodu nariadenia vlády SR týkajúce sa neočakávaných prekážok, ktoré obmedzujú otvorenie prevádzky, atď.).

Prevádzkovateľ je v takom prípade povinný:

- vzniknutej situácii svojich Klientov ihneď informovať oznamom pri vstupe do Centra,
- formou textovej správy zaslanej dotknutým Klientom na telefónne čísla uvedené pri registrácii príp. emailom na uvedenú emailovú adresu.

Klientom, ktorí uhradili ceny v zmysle Cenníka za Služby, ktoré v dôsledku vzniknutej situácie neboli zo strany Prevádzkovateľa poskytnuté, v závislosti od spôsobu, akým Klient ceny uhradil, alebo finančné prostriedky bezodkladne vrátiť.

#### **4. Registrácia Klientov**

Registrácia Klienta do permanentkového systému je možná výlučne osobne v Centre Prevádzkovateľa.

Klient v registračnom formulári uvádza svoje meno, priezvisko, telefónne číslo a emailovú adresu.

Po dokončení registrácie Klienta mu Zodpovedná osoba prideli permanentkový čipový náramok s číslom, ktorý slúži na identifikáciu Klienta pri využívaní Služieb v Centre Prevádzkovateľa.

Registrácia Klienta do rezervačného systému nie je možná cez Webovú stránku Prevádzkovateľa.

Pri využívaní svojho Užívateľského účtu je Klient povinný uvádzať správne a pravdivé údaje.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo ukončiť užívateľovi registráciu výmazom z evidencie, a to najmä v prípade ak tento nie je využívaný po dobu dlhšiu ako 12 mesiacov, alebo nie je využívaný v súlade s týmito VOP.

#### **5. Rezervácia miesta na skupinovom cvičení**

Prevádzkovateľ poskytuje skupinové cvičenia v čase, v rozsahu a na mieste určenom Prevádzkovateľom podľa rozvrhu skupinových cvičení dostupnom v Centre Prevádzkovateľa a tiež zverejnenom na Webovej stránke Prevádzkovateľa (ďalej len „Rozvrh cvičení“).

Rozvrh cvičení obsahuje názov skupinového cvičenia, údaj o čase jeho začiatku a konci, meno Inštruktora. Rozvrh cvičení zverejnený na Webovej stránke obsahuje údaj o možnosti rezervácie miesta a cenu jednotlivých skupinových cvičení.

Miesto na skupinovom cvičení si Klient môže u Prevádzkovateľa rezervovať offline prostredníctvom rezervačného hárku na recepcii prevádzky, osobne alebo telefonicky na č.t. **0905 992 138**

Každé skupinové cvičenie je limitované počtom voľných miest pre Klientov.

V prípade, že sú všetky voľné miesta na príslušné skupinové cvičenie rezervované, Klient je oprávnený rezervovať si miesto ako náhradník (ďalej len „Náhradník“) a v prípade, že iný Klient svoju rezerváciu zruší, Náhradník automaticky postupuje na jeho miesto. O skutočnosti, že Náhradník má platne rezervované miesto na príslušné skupinové cvičenie bude Prevádzkovateľom vyrozumieť formou textovej správy na telefónne číslo, ktoré uviedol pri svojej registrácii

V prípade viacerých Náhradníkov rozhoduje ich poradie, v ktorom si títo rezervovali miesto na príslušnom skupinovom cvičení ako náhradník.

Klient je oprávnený zrušiť svoju rezerváciu miesta na skupinovom cvičení v zmysle storno podmienok zverejnených na Webovej stránke Prevádzkovateľa.

Pri neúčasti Klienta na rezervovanom cvičení za nedodržania storno podmienok, nevzniká právo Klientovi na vrátenie Kreditov za skupinové cvičenie.

Podmienkou uskutočnenia skupinového cvičenia je splnenie minimálneho počtu 3 rezervovaných miest Klientmi. V prípade, že minimálny počet rezervovaných miest nie je splnený, príslušné skupinové cvičenie sa v danom dni a čase ruší, o čom je Prevádzkovateľ povinný informovať dotknutých Klientov formou textovej správy na telefónne číslo, ktoré uviedol pri svojej registrácii

## **6. Darčeková poukážka**

Klient si môže zakúpiť v hotovosti alebo bezhotovostne prevodom, v Centre Prevádzkovateľa, darčekovú poukážku

Dodanie Služby Prevádzkovateľom sa uskutoční vystavením darčekovej poukážky a prijatím úhrady od klienta.

Platnosť darčekovej poukážky je 1 rok odo dňa jeho zakúpenia u Prevádzkovateľa. Po uplynutí doby platnosti darčekovej poukážky, táto prepadá k rukám Prevádzkovateľa.

Klient je oprávnený požiadať Prevádzkovateľa o predĺženie platnosti darčekovej poukážky z vážnych, najmä zdravotných dôvodov, počas ktorých nie je schopný svoju poukážku využívať, pričom žiadosť musí byť Prevádzkovateľovi podaná písomne (emailom alebo listom). Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo o každej žiadosti Klienta rozhodovať individuálne a podľa svojho uváženia.

Klient nemôže žiadať vrátenie Kreditu vo forme darčekovej poukážky, platné na všetky služby z ponuky Prevádzkovateľa, ktorý už u Prevádzkovateľa zakúpil.

Klient nemôže žiadať prenesenie Kreditu z darčekovej poukážky na všetky služby z ponuky Prevádzkovateľa z jeho Užívateľského účtu na Užívateľský účet iného Klienta.

Klient je povinný vo vlastnom záujme počínať si tak, aby mu Kredit s darčekovej poukážky neprepadol.

Prevádzkovateľ je povinný viesť evidenciu o Kreditoch všetkých Klientov a o ich čerpaní. Po uplynutí doby platnosti darčekovej poukážky je klient z evidencie odstránený.

Každému Klientovi sú po prihlásení sa do jeho užívateľského účtu dostupné informácie týkajúce sa zostatku a histórii čerpania Kreditu na skupinové cvičenie, platnosti Kreditu na skupinové cvičenie, histórii rezervovaných a absolvovaných skupinových cvičení, atď.

## **7. Reklamačný poriadok**

Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov zákazníka vyplývajúcich zo zodpovednosti Poskytovateľa služieb za nedostatky a vady poskytnutej Služby a vybavenie reklamácie.

Zákazník má právo na reklamáciu v prípade, ak mu boli poskytnuté Služby nižšieho rozsahu.

### 7.1. Uplatnenie reklamácie:

1. V prípade, že Klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je oprávnený uplatniť si prípadnú reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, na recepcii Poskytovateľa služieb, emailom na [extremepark.sk@gmail.com](mailto:extremepark.sk@gmail.com) alebo písomne na horeuvedenej adrese. V prípade ústneho reklamačného podania v mieste poskytovanej služby, ak nie je reklamácia v plnom

rozsahu vybavená ihneď, je povinná Zodpovedná osoba Poskytovateľa služieb spísať s Klientom Reklamačný protokol, prípadne potvrdenie o prijatí reklamácie.

2. Klient je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklady o zaplatení služby. Poskytovateľ resp. Zodpovedná osoba spíše reklamáciu Klienta do reklamačného protokolu, v ktorom sa uvedú objektívne okolnosti reklamácie.
3. Uplatnenie reklamácie na mieste umožní odstránenie nedostatku a vady okamžite, pretože s odstupom času sa sťažuje dôkaznosť a objektívnosť posúdenia a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie.
4. Klient je pri uplatňovaní reklamácie povinný uviesť predmet a dôvod reklamácie preukázateľne skutkovo podložiť.
5. Pokiaľ Klient preukáže Zodpovednej osobe vybavujúcej reklamácie podklady týkajúce sa reklamácie, tieto skutočnosti sa v Reklamačnom formulári uvedú.
6. Reklamačný formulár, prípadne potvrdenie o prijatí reklamácie podpíše Zodpovedná osoba. Klient dostane potvrdenie o prijatí reklamácie, pričom svojim podpisom potvrdí prevzatie a súhlas s obsahom reklamácie.
7. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď, prípadne v odôvodnených prípadoch do 3 dní. Ak to nie je možné, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby Klient je o lehote vybavenia reklamácie vyrozumieť v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

## 7.2. Dôvody odmietnutia reklamácie:

1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak mu právo na reklamáciu zaniká.
2. Za chybné poskytnutú službu nemožno považovať čerpanie služieb menšieho rozsahu spôsobené samotným Klientom alebo iným Klientom.
3. Taktiež sa nejedná o chybné poskytnutie služby v dôsledku vyššej moci – napr. povodeň, snehová kalamita, víchrica, krupobitie, poškodenie bleskom, vrátane prerušenia dodávok elektrickej energie, hrozba bombového útoku alebo teroristického útoku, občianska vojna, núdzový stav obmedzujúci prevádzkovanie poskytovania služieb na základe Vyhlášky vlády SR v mimoriadnych situáciách.  
V takýchto prípadoch bude reklamácia odmietnutá.

## 7.3. Vybavenie reklamácií – nároky z oprávnenej reklamácie:

1. Ak si Klient uplatní právo zo zodpovednosti za nedostatky služby, ktorá je mu poskytnutá alebo už bola poskytnutá, Poskytovateľ služieb alebo Zodpovedná osoba je povinný po

náležitom preskúmaní skutkových a právnych okolností rozhodnúť o reklamácii.

2. Zodpovedná osoba poverená Poskytovateľom služieb môžu na mieste vybaviť reklamáciu a to v rozsahu a do výšky úhrady vstupného, alebo poskytnutím náhradného plnenia v rovnakej výške.
3. Pri posudzovaní oprávnenosti uplatnenia reklamácie Klienta, je povinná Zodpovedná osoba vykonať riadny zápis o vybavení reklamácie.
4. Vybavenie reklamácie vo vyššie uvedenom rozsahu sa vykoná podľa časti 7.1. bodu 7.

#### 7.4. Spolupráca zákazníka pri vybavovaní reklamácie:

1. Klient je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie, najmä podať informácie, predložiť doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do dôvodu a výšky, a pod...
2. Pokiaľ si to vyžaduje povaha reklamácie, musí Klient umožniť Poskytovateľovi resp. Zodpovednej osobe, aby sa mohol presvedčiť o oprávnenosti reklamácie.

#### 7.5. Spôsob vybavenia reklamácie:

1. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako úplne alebo z časti odôvodnená, spočíva vybavenie reklamácie v bezplatnom odstránení nedostatku, alebo v poskytnutí náhradnej služby, alebo po dohode prípadným poskytnutím primeranej zľavy z ceny.
2. V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako neodôvodnená, je Klient písomne informovaný o dôvodoch zamietnutia reklamácie.
3. **Zodpovednosť**

Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu na veciach vnesených alebo odložených v Centre, v prípade ak ich Klient odloží mimo miest, ktoré Prevádzkovateľ vyhradil na odloženie vecí.

Klient využíva Služby Prevádzkovateľa na vlastné nebezpečenstvo, riziko a zodpovednosť v súlade s jeho zdravotným stavom.

Prevádzkovateľ nezodpovedá za poranenia a úrazy, ktoré si Klient zapríčinil vlastnou neopatrnosťou, nerešpektovaním vlastného zdravotného stavu alebo nerešpektovaním Prevádzkovateľského poriadku alebo spôsobené porušením povinností tretej osoby.

Prevádzkovateľ nezodpovedá za škody spôsobené nepredvídateľnými udalosťami spôsobenými vyššou mocou.

Klient zodpovedá za škodu spôsobenú Prevádzkovateľovi a tretím osobám porušením Prevádzkovateľského poriadku, neuposlúchnutím pokynov



Prevádzkovateľa a Zodpovednej osoby, ako aj za stratu kľúčov a za škodu spôsobenú na športovom zariadení Prevádzkovateľa, ktorú spôsobil pri ich nesprávnom používaní, resp. úmyselným poškodení a Klient je povinný uhradiť spôsobenú škodu v plnej výške.

## **9. Ochrana osobných údajov**

Prevádzkovateľ v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, GDPR) a Zákona č.18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov spracúva osobné údaje klientov za účelom:

- Registrácie Klienta - v rozsahu spracúvaných osobných údajov (meno, priezvisko, e-mail, telefónny kontakt)
- Jednoznačnej identifikácie Klienta,
- Marketingu - zasielaním newsletter správ a to formou elektronickej pošty v rozsahu spracúvaných osobných údajov: (meno, priezvisko, telefónny kontakt a e-mail).

Osobné údaje Prevádzkovateľ uchováva počas platnosti permanentky resp. kreditov. Po ukončení právneho vzťahu a usporiadania všetkých záväzkov plynúcich, či súvisiacich s poskytovanými službami, uchováva Prevádzkovateľ osobné údaje nevyhnutne potrebný čas, a to maximálne po dobu 6 mesiacov od skončenia platnosti permanentky resp. kreditov, alebo do doby, než Klient súhlas odvolá. Prevádzkovateľ osobné údaje zlikviduje vymazaním.

Prevádzkovateľ prehlasuje, že:

- spracované osobné údaje Klientov použije len na vyššie uvedené účely v rámci svojich obchodných aktivít,
- nesúhlasom so zasielaním newsletter správ nevzniká hrozba odmietnutia registrácie a poskytnutia služieb.

Klient má právo na základe písomnej žiadosti požadovať od prevádzkovateľa napr. vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, potvrdenie či sú alebo nie sú osobné údaje spracúvané, opravu alebo likvidáciu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov Klienta, ktoré sú predmetom spracúvania a pod.

Prevádzkovateľ vopred informuje Klientov o zámere vyhotoviť fotografie, obrazové a zvukové záznamy v súvislosti s plánovanými skupinovými

cvičeniami a ich zverejnenie na webových stránkach a sociálnych sieťach a to na reklamno-marketingové účely, ktoré vykoná len na základe výslovného súhlasu Klientov.

## **10. Záverečné ustanovenia**

Klient dobitím Kreditu na rezervačný účet, kúpením permanentky resp. zaplatením Jednorazového vstupného, vyjadruje súhlas s aplikáciou týchto VOP na právny vzťah z toho založený medzi ním a Prevádzkovateľom a zároveň potvrdzuje skutočnosť, že sa pred vstupom do Štúdia v celom rozsahu oboznámil s aktuálnym znením VOP.

Na právny vzťah založený medzi Klientom a Prevádzkovateľom sa budú aplikovať VOP platné v čase zakúpenia darčekovej poukážky, kúpy permanentky resp. v čase kúpy Jednorazového vstupného.

V prípade, ak dôjde k zmene VOP počas využívania Služieb Klientom v Centre, na právny vzťah medzi Klientom a Prevádzkovateľom sa bude aplikovať nové znenie VOP až momentom ďalšieho dobitia Kreditu na Užívateľský účet, tzn. že každým dobitím Kreditu na Užívateľský účet Klient vyjadruje svoj súhlas s aplikáciou VOP platných v danom čase. O zmene VOP bude Prevádzkovateľ informovať Klientov oznámením zverejneným v Centre ako aj na Web stránke.

V prípadoch neupravených týmito VOP sa budú aplikovať všeobecne záväzne právne predpisy platné v Slovenskej republike.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo VOP meniť a dopĺňať podľa potreby.