

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

/ďalej ako „VOP“/

Názov spoločnosti: **PROGYM s. r. o.**,
sídlo: Hlavná ulica 1587/99, 029 56 Zákamenné
IČO: 54 869 781,

zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo 80437/L, je obchodná spoločnosť, hlavným predmetom podnikania je prevádzkovanie športových zariadení a zariadení slúžiacich na regeneráciu a rekondíciu a poskytovanie služieb osobného charakteru s tým súvisiacich.

Prevádzka:
PROGYM,
Hlavná ulica 1587/99, 029 56 Zákamenné,
info@progymorava.sk, tel. č. +421 944 439 345

I.

Úvodné ustanovenia

1. Všeobecné a obchodné zmluvné podmienky (ďalej ako „**VOP**“), upravujú podmienky poskytovania služieb a predaja tovarov vo fitness centre, poskytované **prevádzkovateľom** v rámci jeho podnikateľskej činnosti a upravujú všetky právne vzťahy medzi **Prevádzkovateľom** a **klientom**.
2. Pri registrácii do systému alebo pri objednaní služieb **Prevádzkovateľa**, uzatvára **Klient** s **Prevádzkovateľom** zmluvu o poskytovaní služieb fitness centra PROGYM, ktorá sa riadi týmito VOP a tieto sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy medzi **Klientom** a **Prevádzkovateľom**.
3. **Prevádzkovateľ** je oprávnený kedykoľvek aktualizovať, meniť alebo nahrádzať akúkoľvek časť týchto VOP a to kedykoľvek. Zmeny oznámi na svojej webovej stránke. Okrem týchto VOP upravujú podmienky poskytovania služieb vo fitness centre PROGYM tiež **Prevádzkový poriadok**.

II.

Špecifikácia základných pojmov

1. V rámci VOP sú požívané pojmy, ktoré majú nasledovný význam:
 - **VOP** sú všeobecné obchodné podmienky **Prevádzkovateľa**, ktoré sú každému klientovi dostupné ako v centre tak na webovej stránke **Prevádzkovateľa**.
 - **Centrum** – priestory fitness centra v rámci ktorých **Prevádzkovateľ** poskytuje svoje služby na adrese Hlavná ulica 1587/99, 029 56 Zákamenné

- **Prevádzkovateľ** je obchodná spoločnosť **PROGYM s. r. o.**, sídlo: Ulica na Polianku 345/24, IČO: 54 869 781, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo 80437/L
- **Klient** je každá fyzická osoba, ktorá využíva **služby** poskytované **Prevádzkovateľom** v centre alebo prostredníctvom webovej stránky **Prevádzkovateľa**.
- **Prevádzkový poriadok** je súhrn podmienok a pravidiel, v rámci ktorých Prevádzkovateľ poskytuje klientom služby v priestoroch centra, pričom tento je umiestnený na viditeľnom mieste v centre
- **Cenník** – cenová ponuka všetkých služieb, ktoré **Prevádzkovateľ** poskytuje v rámci svojej podnikateľskej činnosti. **Cenník** je dostupný v centre a na webovej stránke **Prevádzkovateľa**.
- **Kredit** – finančné prostriedky zakúpené klientom, ktoré sú po zaplatení pripísané na osobný a zaregistrovaný účet **Klienta**, ktorým následne môže klient využívať **Prevádzkovateľom** poskytované služby.
- **Inštruktor** je kvalifikovaná osoba poverená **Prevádzkovateľom**, ktorá zabezpečuje odborné cvičenia pre väčšie skupiny za odplatu, podľa cenníka **Prevádzkovateľa**.
- **Tréner** je kvalifikovaná osoba poverená **Prevádzkovateľom**, ktorá zabezpečuje odborné cvičenia pre jednotlivcov a individuálne tréningy za odplatu, podľa cenníka **Prevádzkovateľa**.
- **Služby** sú všetky poskytované produkty v rámci prevádzkovania športových zariadení a zariadení slúžiacich na regeneráciu a rekondíciu, ktoré **Prevádzkovateľ** poskytuje priamo v centre **Prevádzkovateľa** alebo prostredníctvom webovej stránky.
- **Webová stránka prevádzkovateľa** je www.progymorava.sk, kde **Prevádzkovateľ** uvádza všetky potrebné informácie v spojitosti s poskytovaním služieb a ďalšie informácie, ktoré uvádzajú tieto VOP.
- **Zodpovedná osoba** je osoba v zamestnaneckom alebo obdobnom pomere voči **Prevádzkovateľovi** alebo osoba poverená **Prevádzkovateľom** ktorá v centre alebo inom mieste poskytuje **Klientom** odborné poradenstvo v súvislosti s poskytovaním služieb **Prevádzkovateľa** a je oprávnená prijímať sťažnosti a reklamácie **Klientov**, vykonáva dohľad nad využívaním služieb **Klientmi** a vykonáva ďalšie súvisiace činnosti s poskytovaním služieb **Prevádzkovateľa**. Zodpovedná osoba koná v mene **Prevádzkovateľa**.
- Elektronický registračný a rezervačný systém alebo tiež ERR Systém je systém údajov informácií a technologických zariadení **Prevádzkovateľa**, prostredníctvom ktorého si môžu **Klienti** rezervovať služby **Prevádzkovateľa** a platiť za ne, získať prístupové QR kódy na vstupy do priestorov centra a prostredníctvom ktorého Prevádzkovateľ riadi, kontroluje a eviduje vstupy a využívanie Služieb

III. Špecifikácie poskytovaných služieb

1. Využívanie priestorov centra na individuálne cvičenie:

- **Prevádzkovateľ** poskytuje časovo neobmedzený vstup pre registrovaných **klientov** do priestorov **centra** za účelom individuálnych cvičení, športovania, regenerácie a rekondície.
- **Klient** si je vedomý, že v čase konania skupinových cvičení alebo skupinových príprav športovcov, môžu byť niektoré miestnosti centra uzavreté pre individuálne cvičenie po určitý čas aj bez predchádzajúceho upozornenia a **Klient** nemá nárok na zľavu alebo vrátenie kreditu v takom prípade z dôvodu, že nemôže tieto uzavreté priestory v danom čase využívať.
- Vstup do Priestorov nezahŕňa služby trénera ani využitie vyhradených strojov v Priestoroch. Vyhradené stroje sú také stroje, ktoré možno využívať iba pod dohľadom trénera a nie sú určené na individuálne športovanie. Takéto stroje sú viditeľne označené nápisom POUŽÍVANIE IBA POD DOHĽADOM TRÉNERA alebo obdobným nápisom s rovnakým zmyslom. Použitie iných prístrojov je súčasťou vstupu, avšak Klient je povinný rešpektovať pokyny na ich obsluhu, používanie a pokyny personálu a všetky použité stroje uviesť do pôvodného stavu a dezinfikovať, použité náradie a pomôcky dezinfikovať a odložiť na vyhradené miesto.
- Klient si je vedomý, že jeden vstup trvá najviac po dobu 180 minút. Táto doba začína plynúť momentom vstupu **klienta** do budovy cez prístupový systém **Prevádzkovateľa**. V prípade ak **klient** prekročí dobu 180 minút od prvého vstupu cez prístupový systém, pri odchode mu bude zaúčtovaný ďalší vstup, prípadne mu bude ďalší vstup odrátaný z jeho predplateného kreditu. Pokiaľ klient zotrvá v centre kratšie, nevzniká mu nárok na vrátenie resp. kompenzáciu za nevyčerpaný čas.
- **Prevádzkovateľ** je oprávnený kedykoľvek ukončiť vstup **klienta** a požiadať ho o opustenie centra v tom prípade, ak **klient** porušil svoje povinnosti podľa týchto VOP alebo nedodrжал iné pokyny **Prevádzkovateľa**, ktoré majú slúžiť na ochranu zdravia a bezpečnosti v priestoroch centra, alebo na predchádzanie škodám, pričom v takomto prípade taktiež **klientovi** nevzniká nárok na vrátenie resp. kompenzáciu za nevyčerpanú časť služieb alebo nevyčerpaný časový limit jednorazového vstupu.

2. Poskytovanie odborných skupinových cvičení, zabezpečovaných prostredníctvom odborne kvalifikovaných osôb:

- **Prevádzkovateľ** poskytuje skupinové cvičenia v čase, v rozsahu a na mieste určenom **Prevádzkovateľom** podľa rozvrhu skupinových cvičení dostupnom v Centre a tiež zverejnené na webovej stránke Prevádzkovateľa.
- Rozvrh cvičení obsahuje názov skupinového cvičenia, oznámenie o čase a mieste konania skupinového cvičenia a označenie kvalifikovanej osoby, ktorá bude skupinové cvičenie viesť.

3. Poskytovanie regeneračných cvičení a možnosti využívania prístrojov a služieb smerujúcich k regenerácii a rekondícii

- **Prevádzkovateľ** poskytuje v rámci centra možnosť využitia fyzioterapeutických cvičení a kontroly tela odborne kvalifikovanou osobou za poplatok podľa cenníka.
- **Klient** v rámci regenerácia a rekondície môže využívať všetky stroje na to určené s výnimkou výhradných strojov.

4. Poskytovanie možnosti registrácie účtu klienta v ERR systéme a pridelenia QR kódu

- Pre využívanie niektorých Služieb a výhodnejšie ceny Služieb je potrebné, aby sa Klient vopred registroval v ERR Systéme osobne alebo na webovej stránke **prevádzkovateľa**. Registrácia je bezplatná. Pri registrácii **Klient** schváli tieto VOP a oboznámi sa aj s podmienkami spracúvania osobných údajov.
- **Klient** má možnosť na webovej stránke **Prevádzkovateľa** vstupovať do svojho klientskeho účtu, kde môže využívať služby poskytované **Prevádzkovateľom**.
- Pri registrácii a využívanie klientskeho účtu, je **klient** povinný uvádzať správne a pravdivé údaje. Prístup k účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom.
- **Klient** nie je oprávnený umožniť využívanie jeho **klientskeho účtu** tretím osobám.
- **Prevádzkovateľ** si vyhradzuje právo zrušiť **klientsky účet**, a to najmä v prípade, ak tento účet využíva iná osoba ako registrovaný klient, ak tento nie je využívaný po dobu dlhšiu ako 12 mesiacov, alebo nie je využívaný v súlade s týmito VOP.
- **Klient** si uvedomuje, že klientsky účet môže byť v dôsledku údržby webového systému **Prevádzkovateľa** nedostupný. O dostupnosti bude klient na jeho žiadosť informovaný.
- Po registrácii registrovaného klientskeho účtu je klientovi pridelený QR kód, ktorý **klienta** identifikuje ako konkrétneho registrovaného **klienta** pri vstupe a výstupe z priestorov centra a pri objednávaní služieb a platení za služby v priestoroch.
- Registrácia **Klienta** mladšieho ako 16 rokov: Registrácia prostredníctvom webového rozhrania je dostupná iba pre **Klientov**, ktorí majú najmenej 16 rokov a to s ohľadom na čl. 8 ods. 1 všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov. Zároveň sa má za to, že až vek 16 rokov je dostatočným na to, aby Klient sám uzavrel zmluvu riadiacu sa týmito VOP s Prevádzkovateľom v súlade s § 9 Občianskeho zákonníka. V mene a za Klienta mladšieho ako 16 rokov uzatvára zmluvu s Prevádzkovateľom a registruje ho do RSS Systému jeho zákonný zástupca. Registrácia **Klienta** mladšieho ako 16 rokov sa realizuje osobne, za prítomnosti zákonného zástupcu, potvrdením uzavretia zmluvy v písomnej forme priestoroch centra.

IV.

Platba za poskytované služby

1. **Jednorazový vstup bez registrácie** – zakúpenie vstupu na recepcii: Jednorazový vstup do centra je možné iba s platným QR kódom alebo za podmienky zaplataenia ceny jednorazového vstupu pred odchodom z centra. Platbu je možné realizovať na recepcii v centre **Prevádzkovateľa** tak, že si klient zakúpi jednorazový QR kód, podľa platného cenníka.
2. **Platenie s registráciou v ERR Systéme. Predplatné za služby a permanentka** – Rezerváciu na skupinovom tréningu a účasť na ňom alebo kúpu permanentky je možné realizovať iba po vykonaní registrácie a vytvorení klientskeho konta v ERR systéme. Klient musí mať na konte uhradené predplatné služieb (Kredit), ktoré postačuje na úhradu ceny vybranej Služby podľa aktuálneho cenníka Prevádzkovateľa. Klient, ktorý má vytvorené klientske konto, vykonáva platbu tým po prihlásení do zákazníckeho konta a to buď prostredníctvom platobnej brány na webovej stránke, alebo v Priestoroch centra. Tento Kredit sa eviduje na jeho klientskom konte v ERR Systéme a tento Kredit môže Klient využívať na platenie za Služby, Tovary a za permanentky. Cena objednaného skupinového tréningu sa odráta Klientovi z predplateného kreditu pri objednaní. V prípade ak sa jedná o službu, ktorú nie je potrebné vopred rezervovať, klientovi sa odráta platba za službu z kreditu na jeho klientskom kone najneskôr pri opustení priestorov centra. Platenie za jednotlivé vstupy budú odrátané z kreditu klienta pri odchode z priestorov podľa dĺžky trvania vstupu. Stav kreditu môže klient kedykoľvek evidovať po prihlásení do ERR systému.
3. **Platnosť kreditu** – Zakúpený kredit môže klient využívať na úhradu cien za služby a tovary neobmedzene počas obdobia 12 (dvanástich) mesiacov od jeho pripísania na klientske konto (doba platnosti kreditu). Doba platnosti kreditu sa automaticky predlžuje v momente, keď je kredit zvýšený o ďalšiu platbu, najmenej vo výške 5,-EUR. Kredit je klient povinný využívať počas 12 mesiacov od zaplataenia, inak sa jeho platnosť skončí. Nevyčerpaný kredit, ktorého platnosť sa skončila, **prevádzkovat'** nevracia **klientovi** a uplynutím doby platnosti kreditu zaniká nárok klienta na vrátenie nevyčerpaného kreditu. **Prevádzkovat'** nemá povinnosť **klienta** upozorniť, že doba platnosti kreditu sa končí. **Prevádzkovateľ** je oprávnený (nie povinný) platnosť kreditu predĺžiť.
4. **Permanentka a jej platnosť** - Registrovaným Klientom Prevádzkovateľ umožňuje prostredníctvom ERR Systému kúpu časových permanentiek, ktoré sa vzťahujú výhradne na službu bežného vstupu (1 vstup za 1 kalendárny deň). Zakúpená časová permanentka (napr. mesačná, štvrt'ročná a pod.) oprávňuje Klienta na jeden neobmedzený vstup za jeden kalendárny deň, podľa čl. III ods. 1 VOP počas doby jej platnosti. Permanentka sa nevzťahuje na ostatné služby skupinového tréningu a nemožno ju použiť na využitie takýchto služieb ani na platenie za tovar. **Permanentka je neprenosná a platí výhradne pre jedného registrovaného klienta.**
5. **Neprenosnosť QR kódu a permanentky** – Pridelený klientsky QR kód slúži na identifikovanie **klienta** a je spojený s konkrétnym registrovaným **klientom**. **Nie je možné využívať ho inými osobami a nie je dovolené, aby klient umožňoval využitie QR kódu resp. permanentky inej osobe.** **Prevádzkovateľ je oprávnený odopriet poskytnutie služieb osobe, ktorá využila klientsky QR kód, ktorý jej nepatrí.** V prípade ak QR kód klienta, ktorý ma časovú permanentku, využíva iná osoba ako registrovaný klient, **má prevádzkovateľ voči klientovi nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty** za neoprávnené prenesenie QR kódu a to vo výške desaťnásobku nezľavneného jednorazového vstupu za každý vstup, kedy QR kód použila iná osoba ako klient. V prípade ak na jeden QR kód klienta vstúpia a budú využívať služby naraz 2 osoby, má prevádzkovateľ nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške desaťnásobku nezľavneného jednorazového vstupu od klienta, ktorého QR kód bol použitý na neoprávnený vstup tretej osobe. Túto zmluvnú pokutu je Prevádzkovateľ oprávnený započítat' na predplatený

Kredit Klienta a v prípade, že ten nepostačuje na úhradu, žiadať dodatočnú úhradu Klientom, ktorú je Klient povinný uhradiť do 5 dní od výzvy Prevádzkovateľa.

6. **Zakúpenie a prevzatie produktov z recepcie** – Klient si môže kedykoľvek zakúpiť ktorýkoľvek produkt poskytovaný Prevádzkovateľom a to prostredníctvom webovej stránky. Po riadnom zakúpení a zaplatení za produkt (odčítaní kreditu za produkt) si môže klient kedykoľvek osobne prevziať produkt z recepcie. V prípade ak si klient svojvoľne zoberie produkt z recepcie bez riadneho zakúpenia prostredníctvom webovej stránky a zaplatenia za tento produkt, má prevádzkovateľ nárok na zaplatenia zmluvnej pokuty vo výške desaťnásobku z hodnoty toho produktu, ktorý si klient bez riadneho zakúpenia za zaplatenia zobral. Túto zmluvnú pokutu je Prevádzkovateľ oprávnený túto zmluvnú pokutu započítať na predplatený Kredit Klienta a v prípade, že ten nepostačuje na úhradu, žiadať dodatočnú úhradu Klientom, ktorú je Klient povinný uhradiť do 5 dní od výzvy Prevádzkovateľa.

V.

Vstup a výstup z priestorov – Prístupový systém

1. **Vstup a výstup z priestorov** (prístupový systém) je kontrolovaný elektronickým zariadením s evidovaním času vstupu a odchodu a povolený s použitím prideleného QR kódu. Pri priestore vstupu je umiestnený kamerový systém prevádzkovateľa a prevádzkové podmienky prevádzkovateľa.
2. Vstupné dvere do centra sa otvoria po načítaní QR kódu klienta. Taký istý systém použije **klient** pri odchode z priestorov centra. Prístupový systém eviduje čas vstupu a odchodu z priestorov centra.
3. **Klient** má povinnosť chrániť prístupový QR kód a to najmä pred jeho stratou, kopírovaním alebo zneužitím. V prípade, že jeden QR kód použije viacero osôb, je registrovaný držiteľ QR kódu povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške desaťnásobku jednorazového vstupu za každú osobu, ktorá vstúpila do priestorov na jeho QR kód, alebo ich s použitím jeho QR kódu opustila.

VI.

Prevádzkový čas PROGYM

1. PROGYM poskytuje časovo neobmedzuje poskytovanie svojich služieb a preto je NONSTOP využívanie služieb Prevádzkovateľa. Skupinové cvičenia a iné služby s výnimkou služieb podľa čl. III ods. 1, sú poskytované vo zverejnených a dohodnutých časoch.

VII.

Zodpovednosť klienta

1. Klient zodpovedá sám za svoj zdravotný stav a berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nevyhodnocuje vhodnosť individuálneho alebo skupinového cvičenia s ohľadom na jeho zdravotný stav. Pred každým cvičením je Klient povinný zvážiť svoj aktuálny zdravotný stav a tomu prispôbiť druh cvičenia, intenzitu, záťaž a dĺžku cvičenia.
2. Ak má Klient zdravotné obmedzenia alebo pochybnosti o svojom zdravotnom stave
 - mal by pred cvičením prekonzultovať svoj stav so svojím lekárom a rešpektovať jeho odporúčania;

- mal by lektorovi skupinového cvičenia uviesť obmedzenia a výhrady pred začatím skupinového cvičenia a to pred každou hodinou osobitne, pretože tieto informácie Prevádzkovateľ ani lektori nezaznamenávajú ani nespracúvajú z dôvodu minimalizácie spracúvaných osobných údajov, obzvlášť údajov o zdraví Klientov;
 - mal by sledovať svoj zdravotný stav počas cvičenia a cvičenie prerušiť alebo ukončiť, ak začne cítiť bolesť alebo zdravotné ťažkosti.
3. Prevádzkovateľ je oprávnený neposkytnúť Službu alebo ukončiť poskytovanie Služby Klientovi, ktorého zdravotný stav sa javí ako rizikový a u ktorého by poskytovanie Služby mohlo ohroziť jeho zdravie alebo zdravie iných Klientov a to bez náhrady poplatku za Službu, ak už Službu začal poskytovať.

VIII.

Podmienky správania sa v priestoroch PROGYM

1. Podrobné podmienky správania sa v priestoroch PROGYM určuje prevádzkový poriadok a tieto VOP obsahujú výber najdôležitejších z nich, bez obmedzenia prevádzkového poriadku. V prípade rozporu medzi tými VOP a prevádzkovým poriadkom, má prednosť prevádzkový poriadok.
2. Povinnosti klienta – klient má povinnosť:
- dodržiavať prevádzkový poriadok a tieto VOP;
 - zachovávať čistotu a hygienu v Priestoroch, v prípade zistenia akéhokoľvek hygienického nedostatku informovať pracovníka PROGYM
 - neodkladne informovať pracovníka PROGYM v prípade náhleho zhoršenia zdravotného stavu, prípadne spozorovania zdravotných ťažkostí u inej osoby;
 - dbať na šetrné zaobchádzanie so zariadením a strojmi v PROGYM a nepoškodzovať Priestory a majetok Prevádzkovateľa alebo tretích osôb v Priestoroch;
 - po ukončení individuálneho alebo skupinového cvičenia uložiť použité náradie na miesto na to určené, nevynášať náradie z priestorov na to určených v centre, ani z centra);
 - nerušiť ostatných pri cvičení nevhodným alebo zapáchajúcim oblečením, hlučným správaním, a byť slušný a ohľaduplný voči ostatným cvičiacim. Pokiaľ nebude táto zásada dodržaná, návštevník bude po slovnom upozornení vykázaný z priestoru centra bez nároku na vrátenie vstupného.
3. V priestoroch centra **je zakázané:**
- fajčiť;
 - fotografovať alebo zhotovovať videozáznam priestorov a osôb v PROGYM;
 - hlučne sa správať alebo svojím správaním inak obmedzovať pohodlie ostatných Klientov;
 - znečisťovať alebo ničiť Priestory, stroje a vybavenie;
 - konzumovať potraviny alebo nápoje (okrem vody), okrem vyhradeného priestoru pri vstupe;
 - zasahovať do technického vybavenia, zariadení a strojov;
 - vnášať nebezpečné alebo horľavé látky, zariadenia alebo zbrane;
- Osobám, porušujúcim uvedené zákazy môže Prevádzkovateľ oprávnený nepovolit' vstup do centra alebo ich požiadať o okamžité opustenie jeho Priestorov.

4. Vhodné vybavenie:

- Klient je povinný na cvičenie využívať vhodné a primerané športové oblečenie a čistú obuv s bielou podrážkou alebo kaučukovou podrážkou bez farieb, vhodnú na cvičenie v interiéri.

5. Náhrada škody:

- Osoby, ktoré v Priestoroch **prevádzkovateľa** spôsobia akúkoľvek škodu Prevádzkovateľovi, vlastníkovi strojov, inému Klientovi alebo tretej osobe sú povinné túto škodu nahradiť a to do 3 dní od výzvy na úhradu a vyčíslenia škody. V prípade, ak je škoda spôsobená Prevádzkovateľovi registrovaným Klientom je Prevádzkovateľ oprávnený svoj nárok na náhradu škody započítať na jeho nevyčerpané predplatné za Služby (Kredit).

IX.

Reklamačný poriadok

1. 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.

2. Uplatnenie reklamácie:

- 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 **Prevádzkovateľa** služieb, 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 **Prevádzkovateľa** spísať s **Klientom** Reklamačný protokol, prípadne potvrdenie o prijatí reklamácie.
- **Klient** je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklady o zaplatení služby. **Prevádzkovateľ** resp. Zodpovedná osoba spíše reklamáciu **Klienta** do reklamačného protokolu, v ktorom sa uvedú objektívne okolnosti reklamácie.
- 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.
- **Klient** je pri uplatňovaní reklamácie povinný uviesť predmet a dôvod reklamácie preukázateľne skutkovo podložiť.
- Pokiaľ **Klient** preukáže Zodpovednej osobe vybavujúcej reklamáciu podklady týkajúce sa reklamácie, tieto skutočnosti sa v Reklamačnom formulári uvedú.
- 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.
- 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 vyrozumený v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3. Dôvody odmietnutia reklamácie:

- **Klient** je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu, inak mu právo na reklamáciu zaniká.
- Za chybné poskytnutú službu nemožno považovať čerpanie služieb menšieho rozsahu spôsobené samotným **Klientom** alebo iným **Klientom**.
- 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. V takýchto prípadoch bude reklamácia odmietnutá.

4. Vybavenie reklamácie

- Zodpovedná osoba poverená **Prevádzkovateľom** môže na mieste vybaviť reklamáciu a to v rozsahu a do výšky zaplateného vstupného, alebo poskytnutím náhradného plnenia v rovnakej výške.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

- Pokiaľ je reklamácie posúdená ako odôvodnená úplne resp. sčasti, spôsob vybavenia reklamácie spočíva v bezplatnom odstránení reklamovaného nedostatku, prípadne v poskytnutí náhradnej služby alebo po vzájomnej dohode, poskytnutím zľavy z ceny.
- Pokiaľ je reklamácia posúdená ako neodôvodnená, vystaví Zodpovedná osoba, resp. **Prevádzkovateľ** písomne potvrdenie o zamietnutí dôvodov s uvedením konkrétnych dôvodov.

X.

Ochrana osobných údajov

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

2. 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.
3. 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.
4. **Klient** má právo písomne požiadať aby mu prevádzkovateľ vystavil zoznam osobných údajov, ktoré spracúva a potvrdenie či sú alebo nie sú osobné údaje spracúvané.
5. **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.

XI.

Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP sú spravované právnymi predpismi, ktoré sú platné na území SR, predovšetkým Občianskym zákonníkom, Obchodným zákonníkom ako aj zákonom o ochrane spotrebiteľa a ostatných záväzných právnych predpisov, platné pre územie SR.
2. **Prevádzkovateľ** je oprávnený tieto VOP kedykoľvek meniť resp. dopĺňať.
3. V prípadoch, ktoré nie sú priamo upravené v týchto VOP, budú aplikované konkrétne záväzne právne predpisy platné v SR.
4. V prípade, ak budú tieto VOP zmenené počas využívania služieb **Klientom** v centre, je právny vzťah medzi **Klientom** a **Prevádzkovateľom** spravovaný novými znením VOP od ďalšieho dobitia kreditu na Klientske konto. O zmene VOP bude **Prevádzkovateľ** informovať **Klientov** zverejneným v centre a na webovej stránke.

V Zákamennom, dňa 22.03.2023

Konatelia spoločnosti **PROGYM, s. r. o.**

.....
Roman Buckulčík

.....
Patrik Beňuš