

Všeobecné obchodné a reklamačné podmienky

Prevádzkovateľ

Obchodné meno: Hygge SK s.r.o.

Sídlo: Klimkovičova 3151/37, 04023, Košice

IČO: 55605907

DIČ: 2122034992

IČ DPH: neplatca DPH

Registrový súd: Mestský súd Košice

Oddiel/vložka: Sro 57272/V

Bankové spojenie:

Fio banka

IBAN : SK07 8330 0000 0022 0262 4945

BIC/SWIFT : FIOZSKBAXXX

Doména: www.hyggesauna.sk

E-mail : info@hyggesauna.sk

Mob.: +421 948 003 574

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia, Vrátna 3, 040 01 Košice, tel. Číslo : 055/622 76 55

Výklad pojmov

Prevádzkovateľ: Hygge SK s.r.o. prevádzka : Hygge sauna

Spotrebiteľ: fyzická osoba staršia ako 18 rokov, ktorá nakupuje Službu a Tovar prostredníctvom internetového obchodu www.hyggesauna.sk a ktorá tento nákup nevykonáva za účelom výkonu zamestnania, povolania, alebo podnikania.

E-shop: internetový obchod Prevádzkovateľa umiestnený na doméne www.hyggesauna.sk

Systém: komplexné softvérové riešenie pre vytváranie a správu Rezervácií a Prístupov do prevádzky

Účet: užívateľské rozhranie v rámci Systému, ktoré umožňuje vytvorenie rezervácie a správu Kreditu. Účet je zároveň virtuálnym osobným profilom Spotrebiteľa s informáciami o Rezervácii, Kredite a osobnými údajmi Spotrebiteľa

Rezervácia: návrh na uzavretie Zmluvy o poskytovaní Služieb predložený Spotrebiteľom Predajcovi prostredníctvom Systému, kde pri potvrdení Predajcom dochádza k uzavretiu Zmluvy.

Zmluva: zmluva v elektronickej podobe uzavretá formou prístúpenia k týmto VOP a všetkým súvisiacim dokumentom ako napr. Ochrana osobných údajov, Reklamačný poriadok, Prevádzkový poriadok, Návštevný poriadok

Kredit: predplatená peňažná zásoba alokovaná na Účte umožňujúca úhradu za Služby a Tovary

Služba: poskytnutie priestoru zariadenia na účely saunovania a regenerácie v rozsahu určenom dĺžkou Vstupu Služba obsahuje základný hygienický štandard a pitný režim. Služba neobsahuje doplnky ako napr. plachta, osuška, prikrývka na ležadlo, nápoje a pochutiny, tieto prvky si klient vyberá na mieste podľa aktuálnej potreby.

Vstup: termín a časový rozsah služieb vymedzený v rezervačnom kalendári

Tovar: spotrebný alebo zapožičaný doplnok ponúkaný k službe prostredníctvom automatického čerpania kreditu v rámci Účtu registrovaného v E-shope.

Výdajná skrinka: uzamykateľná skrinka so zásobou Tovarov určených pre Spotrebiteľa

Cena: peňažná suma za Služby alebo Tovary v mene Euro

VOP: všeobecné obchodné podmienky

Úvodné ustanovenia

Hygge sauna je bezobslužnou prevádzkou na báze online rezervácií prostredníctvom elektronickej zakúpeného kreditu s prístupom cez jednorázový kód.

Tieto VOP upravujú podmienky predaja, nákupu a spotreby Služieb a Tovarov vo vzťahu k prevádzke Hygge sauna prostredníctvom E-shopu, práva a povinnosti zmluvných strán, t. j. Prevádzkovateľa a Spotrebiteľa vyplývajúce z kúpnej Zmluvy uzatvorenej medzi týmito stranami. Spotrebiteľ pri nákupe v E-shope vyjadruje súhlas s týmito VOP a podmienkami Zmluvy.

Objednávka, uzavretie Zmluvy, Rezervácia

Spotrebiteľ si objednáva Službu alebo Tovar u Prevádzkovateľa cez E-shop umiestnený pod doménou www.hyggesauna.sk.

Popis a charakteristika Služby alebo Tvaru a ich cena sú uvedené v E-shope resp. na doméne.

Nákup Služby alebo Tvaru v E-shope je podmienený:

1. registráciou a zriadením Účtu
2. zakúpením Kreditu
3. Rezerváciou voľného Vstupu

Predmetom Zmluvy je zriadenie Účtu, zakúpenie Kreditu a poskytovanie služieb formou realizácie Rezervácií.

Pri vytváraní Rezervácie si Spotrebiteľ vyberá z voľných termínov a Vstupov. Zakúpením Kreditu nemá Spotrebiteľ garantovaný Vstup v ľubovoľnom termíne. Dostupnosť Vstupov je daná trhovým správaním ostatných Spotrebiteľov.

Predmetom Zmluvy je aj zapožičanie a spotreba Tvarov, ktoré sa riadia aktuálnym cenníkom na doméne Prevádzkovateľa a nižšie uvedenými pravidlami o Výdajných skrinkách.

Rezerváciu zadáva Spotrebiteľ pomocou na to určenej funkcie v rezervačnom Systéme, pričom za okamih predloženia Rezervácie ako čiastkového návrhu na uzavretie Zmluvy sa považuje okamih stlačenia tlačidla na dokončenie procesu zadávania Rezervácie.

V Rezervácii je možné **pridať do Vstupu aj pridružené osoby (rodina, priatelia)**, ktoré týmto vstupujú do prevádzky pod Účtom Spotrebiteľa a na jeho náklady i hmotnú zodpovednosť. Počet pridružených osôb volí Spotrebiteľ v procese Rezervácie. Osoby bez Rezervácie nesmú do prevádzky vstupovať.

Vzhľadom na samoobslužný charakter prevádzky sa aplikuje vekové obmedzenie na osoby mladšie ako 18 rokov. Tie môžu do prevádzky vstupovať len v sprievode rodičov alebo inej registrovanej osoby staršej ako 18 rokov.

Pokiaľ Spotrebiteľ zaplní rezervovaný Vstup **len čiastočne** (v kalendári zobrazené napr. ako, "2/4"), zostáva zvyšná kapacita Vstupu voľne dostupná pre ďalšie Rezervácie až do zaplnenia (v kalendári zobrazené ako "4/4").

Výber Služby pre daný Vstup určuje Spotrebiteľ, ktorý zadáva Rezerváciu v danom Vstupe ako prvý (viac v Kategorizácii Služieb).

Zadaním Rezervácie vyjadruje Spotrebiteľ súhlas s aktuálne platným Prevádzkovým poriadkom a Návštevným poriadkom zariadenia Hygge sauna, a rovnako vyjadruje súhlas so Všeobecnými obchodnými podmienkami spol. Hygge SK s.r.o. vzťahujúcimi sa k zariadeniu Hygge sauna.

Rezerváciu je možné **zadať najneskôr 90 minút** pred začiatkom Vstupu v rezervačnom kalendári.

Zrušenie Rezervácie v zmysle odstúpenia od Zmluvy s automatickým vrátením celej sumy za Vstup späť do Kreditu je možné najneskôr (najmenej) 4 hodiny pred začiatkom Vstupu v rezervačnom kalendári. Po tomto čase (napr. 3 hodiny pred začiatkom Vstupu) sa vráti len 50% z ceny Vstupu.

Rezervácia je platná a Zmluva sa považuje za uzavretú, až po doručení potvrdenia zo strany Prevádzkovateľa formou e-mailu, v ktorom Spotrebiteľ obdrží pokyny na bezobslužný vstup a prebratie kľúča od skriniek prostredníctvom zadania **jednorazového kódu**.

Platnosť kódu je časovo ohraničená kategóriou Vstupu. Pred a po časovom intervale daného Vstupu je kód nefunkčný. Kód je nevyhnutnou súčasťou umožňujúcou realizovať Vstup, tzn. bez kódu sa Spotrebiteľ k Službe nedostane a nevzniká mu tým nárok na náhradu Služby alebo vrátenie sumy za Vstup.

Každý **rezervovaný Vstup** má v Systéme pevné miesto, nie je možné ho presúvať, prispôbovať meškaniu Spotrebiteľa atď.

Nerealizovaný Vstup z dôvodov **na strane Spotrebiteľa** resp. ak Spotrebiteľ nezačne čerpanie Služby včas, neznamená nárok na vrátenie sumy za Vstup alebo inú formu kompenzácie.

Nerealizovaný Vstup z dôvodov **na strane Prevádzkovateľa** resp. ak Spotrebiteľovi nie je umožnené začať čerpanie Služby včas, znamená nárok na vrátenie sumy za Vstup alebo inú formu kompenzácie podľa dohody.

Kapacita prevádzky pre každý Vstup je 4 osoby, pričom sa v jednom Vstupe môžu stretnúť aj 4 vzájomne nezávislí samostatní Spotrebiteľia. Rezerváciou Vstupu si Spotrebiteľ zabezpečuje miesto v prevádzke, nie celú prevádzku pre seba. Spotrebiteľ má zároveň možnosť rezervovať si celú kapacitu daného Vstupu za príslušnú cenu.

Minimálna obsadenosť pre potvrdenie Rezervácie je 2 osoby, v kalendári zobrazené ako 2/4. Automatická kontrola minimálnej obsadenosti prebieha 90 minút pred začiatkom daného Vstupu a v prípade nesplnenia minimálnej obsadenosti Rezerváciu Spotrebiteľovi zamietne. Spotrebiteľ má v procese Rezervácie možnosť vopred aktivovať funkciu potvrdenia Rezervácie aj pod hranicou minimálnej obsadenosti. V takom prípade mu po kontrole obsadenosti s výsledkom 1/4 bude z Kreditu odpočítaná suma za Vstup dvoch osôb.

Výdajné skrinky slúžia ako náhrada automatu na výdaj Tovarov Spotrebiteľovi. Pre každého Spotrebiteľa je na každý Vstup pripravená plne zásobená výdajná skrinka s dvoma typmi Tovarov:

1. Tvary na **spotrebu** (spravidla miestnu konzumáciu) v podobe balených nápojov a pochutín.
2. Tvary na **zapožičanie** (spravidla plachta, osuška a prikrývka na ležadlo), ktoré je Spotrebiteľ povinný po ukončení Vstupu vrátiť v nepoškodenom stave a bez hrubého znečistenia. Za bežné znečistenie sa považuje vodná vlhkosť a pot. **Výber Tovarov na zapožičanie z výdajnej skrinky je z hygienického pohľadu nevratný proces. Ak Spotrebiteľ fyzicky vyberie zo skrinky napr. plachtu, nesmie ju už vrátiť späť aj v prípade, že ju nepoužil.**

Skrinky s označením **“Použitá bielizeň”** slúžia na adresné a zámkom zabezpečené vrátenie požičaného Tvaru, tzn. každý Spotrebiteľ má k dispozícii “svoju” skrinku na použitú resp. zapožičanú bielizeň podľa čísla svojho kľúča a je povinný ju po odovzdaní bielizne zamknúť. Pri zapožičaní Tvaru a súčasne prázdnej skrinke na Použitú bielizeň po ukončení Vstupu je táto situácia vyhodnotená ako odcudzenie Tvaru. Presný návod na vrátenie zapožičaných Tvarov upravuje Návštevný poriadok.

Kategorizácia Vstupov:

Vstup 1 HOD je tradičný krátky Vstup v trvaní 60 minút. K Vstupu sa pridáva nespoplatnený čas 15 minút na osobnú hygienu a prezliekanie.

Vstup 2 HOD je tradičný dlhý Vstup v trvaní 120 minút. K Vstupu sa pridáva nespoplatnený čas 15 minút na osobnú hygienu a prezliekanie.

Vstup 1,5 HOD je skrátenejší večerný Vstup v trvaní 90 minút. K Vstupu sa pridáva nespoplatnený čas 15 minút na osobnú hygienu a prezliekanie.

Dobu trvania Vstupu pri realizácii Rezervácie nie je možné predĺžovať ani na vyžiadanie.

Kategorizácia Služieb:

Fínska sauna: klasická suchá sauna s teplotou cca 95°C a vlhkosťou cca 15-25%. Služba sa poskytuje v priestore kabíny Fínskej sauny a preto nie je možné ju kombinovať so Službou Bio sauny počas jedného Vstupu. Výber tejto služby je v rezervačnom kalendári predvolený (nie je potrebné ho navoliť). Kapacita kabíny Fínskej sauny je 4 osoby. Spotrebiteľ rezervujúci Vstup ako prvý, vyberá kategóriu Služby pre daný Vstup, ostatní Spotrebiteľia, ktorí sa do Vstupu pridajú už nevedia tento výber pre daný Vstup meniť. V prípade výberu Bio sauny sa v kalendári objaví pri danom Vstupe poznámka BIO, ktorú je potrebné pri pridávaní sa k čiastočne zaplnenému Vstupu pozorne sledovať, aby nedošlo k nesprávnej rezervácii.

Bio sauna: hybridná sauna (teplo + para) s teplotou cca 60°C, vlhkosťou cca 60-70%. Služba sa poskytuje v priestore kabíny Fínskej sauny a preto nie je možné ju kombinovať so Službou Fínskej sauny počas jedného Vstupu. Výber tejto služby je potrebné aktivovať manuálnym vpísaním slova “BIO” do poznámky v rezervačnom formulári počas procesu rezervácie. Kapacita kabíny Fínskej sauny je 4 osoby. Spotrebiteľ rezervujúci Vstup ako prvý, vyberá kategóriu Služby pre daný Vstup, ostatní Spotrebiteľia, ktorí sa do Vstupu pridajú už nevedia tento výber pre daný Vstup meniť. V prípade výberu Bio sauny sa v kalendári objaví pri danom Vstupe poznámka BIO, ktorú je potrebné pri pridávaní sa k čiastočne zaplnenému Vstupu pozorne sledovať, aby nedošlo k nesprávnej rezervácii.

Parná sauna: teplota cca 50°C a vlhkosť cca 90-100%. Služba sa poskytuje v priestore parnej sauny. Parná sauna funguje ako lokálne voliteľná Služba a v rámci každého Vstupu je v cene. Spotrebiteľ ju aktivuje podľa návodu v priestoroch zariadenia.

Platobné a dodacie podmienky, Kredit

Platbu za Služby a Tovary je možné realizovať **len formou zakúpenia Kreditu** na svoj Spotrebiteľský Účet vedený na doméne www.hyggesauna.sk, z ktorého sa následne odpočítavajú všetky rezervované Služby a spotrebované Tovary.

Zakúpenie (“dobitie”) Kreditu je možné vykonať **len online elektronickou formou**. Za vykonanú úhradu sa považuje moment pripísania zodpovedajúcej sumy peňažných prostriedkov na bankový účet Prevádzkovateľa.

Potvrdenie Rezervácie je podmienené **zostatkovým Kreditom**, ktorého hodnota musí postačovať na spotrebu všetkých Tovarov vo výdajných skrinkách (viď. **Pravidlá Kreditu**).

Pravidlá Kreditu:

- samotným zakúpením Kreditu sa Spotrebiteľ nezaväzuje k využitiu Služby alebo kúpe Tvaru
- použitie Kreditu je možné len formou Rezervácie
- Kredit sa neúročí a nepodlieha poplatkom za správu
- časovo neobmedzená platnosť (aj medziročne)
- bonusový kredit pri dobíť nad určené úrovne ako alternatíva k zvýhodneným permanentkám
- na vyžiadanie možnosť vrátenia zostatku po odpočte bonusu a administratívneho poplatku 3,00 €
- Kredit nie je prenosný na iné Účty (osobné profily iných klientov)
- možnosť úhrady Vstupov z jedného Účtu aj za osoby bez vlastných Účtov pridružené v rámci Rezervácie (rodina, priatelia)
- Kredit sa automaticky znižuje o súčet cien doplnkov spotrebovaných počas Vstupu ako napr. plachta, osuška atď. Ak sa nespotrebojú žiadne doplnky, odpočet z Kreditu sa nevykoná.
- minimálny Kredit pre potvrdenie Rezervácie je stanovený ako súčet ceny Vstupu na dve hodiny a doplnkov vo výdajnej skrinke. Aktuálna hodnota minimálneho Kreditu je uvedená v sekcii Kredit na doméne.
- minimálny kredit pri hromadnej rezervácii (rodina, priatelia) je násobkom minimálneho Kreditu a počtu osôb v danej Rezervácii.
- pre zadávanie viacerých Rezervácií “do budúca” je potrebné disponovať dostatočnou zásobou Kreditu nakoľko každá Rezervácia si vyžaduje svoj minimálny Kredit

Zrušenie Zmluvy

Zmluvu v rozsahu daného Vstupu ako aj ďalších rezervovaných Vstupov je možné zo strany Prevádzkovateľa zrušiť výpoveďou s okamžitým účinkom ak Spotrebiteľ:

1. je nahlásený ostatnými návštevníkmi za nevhodné správanie akýmkoľvek spôsobom
2. nerešpektuje VOP, Prevádzkový a Návštevný poriadok
3. spôsobí škodu na majetku alebo ujmu na zdraví tretích osôb počas pobytu v zariadení
4. uvedie nepravdivé informácie o svojej osobe na účely vytvorenia Účtu
5. počas Vstupu užil, alebo sa k Vstupu dostavil pod vplyvom zakázaných látok vrátane alkoholu. Na účely tejto kontroly udeľuje Spotrebiteľ dobrovoľným súhlasom s VOP, zároveň súhlas s podrobením sa skúške na prítomnosť alkoholu v krvi resp. testu na užitie zakázaných látok za prítomnosti príslušníkov Policajného zboru SR v prípade podozrenia zo strany Prevádzkovateľa.

Spotrebiteľ pri zrušení Zmluvy podľa vyššie uvedených prípadov nemá nárok na vrátenie ceny daného Vstupu. Zároveň Prevádzkovateľ má právo zrušiť aj ostatné už rezervované Vstupy a Účet Spotrebiteľa.

Pri spôsobení hmotnej škody a následnom zrušení Zmluvy zo strany Prevádzkovateľa, sa zostatková suma Kreditu nevracia. Spotrebiteľovi do doby vysporiadania danej škody.

Reklamačné podmienky, komunikácia a doručovanie

Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba počas doby jej trvania, pokiaľ využívanie Služby prebieha v súlade s VOP, Prevádzkovým a Návštevným poriadkom a požadovaným zdravotným stavom Spotrebiteľa.

V súvislosti s typom poskytovaných Služieb môžeme za vadu považovať:

1. Nedodanie Služby z dôvodov na strane Prevádzkovateľa ci už čiastočne alebo v celom časovom rozsahu Vstupu
2. Znížená kvalita Služby (teplota, vlhkosť, čistota, dostupnosť Tovarov vo výdajnej skrinke)

Podanie reklamácie alebo akéhokoľvek podnetu môže Spotrebiteľ odoslať elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v kontakte na doméne www.hyggesauna.sk. Pre podanie reklamácie nie je potrebné vypisovať žiaden reklamačný formulár, postačuje popísať v tele správy svoj podnet s uvedením dátumu a času a v predmete správy uviesť "Reklamácia". Pri neodkladných situáciách je žiadúce kontaktovať Prevádzkovateľa telefonicky.

Vylúčenie zodpovednosti

Hygge sauna vyvíja maximálnu snahu poskytovať plnú dostupnosť Služieb v rozsahu rezervačného kalendára, avšak skrz vyššiu technickú náročnosť prevádzky a jej priame naviazanie na subdodávateľov v online priestore môže dôjsť k objektívnym prekážkam na strane Prevádzkovateľa, za ktoré priamo nezodpovedá. Prevádzkovateľ sa samozrejme pokúsi vzniknutú prekážku odstrániť čo najskôr a Spotrebiteľovi poskytnúť čiastočnú náhradu alebo vrátenie celej ceny Vstupu. Spotrebiteľovi pri prekážke na strane Prevádzkovateľa nevzniká nárok na ďalšie dodatočné náhrady.

Spotrebiteľ prehlasuje, že sa v plnom rozsahu oboznámil so Všeobecnými obchodnými podmienkami, Prevádzkovým a Návštevným poriadkom a je mu známy jeho zdravotný stav, ktorý nevyklučuje využívanie Služieb Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ nezodpovedá za ujmu na zdraví Spotrebiteľa v dôsledku zavinenia Spotrebiteľa, nerešpektovania Prevádzkového a Návštevného poriadku a jeho zdravotného stavu.

Riešenie sporov

Zmluvné strany sa dohodli, že spory budú riešiť prednostne mimosúdnou cestou. Ak nedôjde k vyriešeniu sporov mimosúdne, môžu sa zmluvné strany obrátiť na miestne príslušný súd.

Záverečné ustanovenia

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny týchto VOP, Prevádzkového a Návštevného poriadku aj bez predchádzajúceho upozornenia Spotrebiteľa.

Platné vo vzťahu k danému Vstupu je vždy znenie uvedené na doméne Prevádzkovateľa v čase zadania Rezervácie. V prípade neúčinnosti resp. neaplikovateľnosti niektorej časti týchto VOP, zostáva zvyšok VOP platný.

Prevádzkovateľ nezodpovedá za veci Spotrebiteľa:

- ktoré si Spotrebiteľ na dobu Vstupu neodloží do šatňovej skrinky
- ktoré Spotrebiteľ po ukončení Vstupu ponechá v šatňovej skrinke alebo inej časti zariadenia

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na:

- zmeny otváracích hodín resp. rozvrhu v rezervačnom kalendári a rovnako
- obmedzenie poskytovania Služieb v zmysle časovej i typovej dostupnosti pri dôvodoch ako technické prekážky, údržba, hygienické opatrenia, akcie v uzavretej spoločnosti a pod.
- zmenu dostupnosti a typu poskytovaných Služieb s ohľadom na sezónnosť v rámci kalendárneho roka
- zmenu technického riešenia bezobslužnej funkcie prevádzky

Spotrebiteľ sa uzavretím Zmluvy vzdáva akýchkoľvek nárokov v súvislosti s týmto obmedzením.

V Košiciach, dňa 03.03.2026

Hygge SK s.r.o.

Monika Šalatová, konateľ