VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Oura Padel – rezervácie kurtov, členstvá, tréningy, prenájom a predaj vybavenia

1. Prevádzkovateľ

1. Prevádzkovateľom padelového klubu Oura Padel (ďalej len „klub“) je Oura s. r. o., so sídlom Obchodno-výstavný objekt F, Devínska Nová Ves 7469, 841 07 Bratislava, IČO 57 705 402, DIČ 2122891419, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 203810/B (ďalej len „prevádzkovateľ“). Kontakt: e-mail: hello@ourapadel.com, tel.: +421 948 332 144, web: ourapadel.com.

2. Klub sa nachádza na adrese Obchodno-výstavný objekt F, Devínska Nová Ves 7469, 841 07 Bratislava (areál Squarebizz Bory).

3. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava.

2. Úvodné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti prevádzkovateľa a zákazníka pri rezervácii a využívaní padelových kurtov a súvisiacich služieb klubu.

2. Zákazníkom je každá osoba, ktorá si rezervuje alebo využíva služby klubu. Zákazník, ktorý nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, je spotrebiteľ.

3. Vytvorením rezervácie zákazník potvrdzuje, že sa s VOP a návštevným poriadkom klubu oboznámil a súhlasí s nimi. Návštevný poriadok je súčasťou VOP.

3. Užívateľský účet v rezervačnom systéme

1. Na online rezerváciu je potrebná registrácia v rezervačnom systéme Paysy, ktorý pre prevádzkovateľa zabezpečuje rezervácie a platby. Pri registrácii je zákazník povinný uviesť pravdivé a aktuálne údaje a pri ich zmene ich bez odkladu aktualizovať. Prevádzkovateľ nezodpovedá za následky nesprávne uvedených údajov.

2. Registrácia je podmienená potvrdením súhlasu s týmito VOP zaškrtnutím príslušného políčka. Pri registrácii si zákazník môže zvoliť svoju hráčsku úroveň.

3. V účte môže zákazník spravovať svoje údaje, sledovať aktuálne a ukončené rezervácie a uložiť si digitálnu kartu do virtuálnej peňaženky v mobilnom telefóne. Digitálna karta slúži na notifikácie o rezerváciách a pozvánkach a môže slúžiť aj na vstup do klubu prostredníctvom QR kódu.

4. Zákazník je povinný chrániť prístupové údaje k svojmu účtu. Za rezervácie vytvorené z jeho účtu zodpovedá zákazník.

4. Rezervácia kurtu

1. Kurty sa rezervujú prostredníctvom online rezervačného systému Paysy, osobne v klube alebo telefonicky.

2. Kurt sa rezervuje v blokoch po 30 minútach; minimálna dĺžka rezervácie je 30 minút.

3. Zákazník si zvolí typ rezervácie – súkromnú rezerváciu alebo, ak je k dispozícii, organizáciu otvoreného zápasu, do ktorého sa môžu prihlásiť ďalší registrovaní hráči. Organizátor rezervácie môže pozvať spoluhráčov zo systému alebo zadaním ich mena a e-mailu; pozvaní hráči dostanú o zápase e-mail. Za úhradu celej ceny rezervácie zodpovedá zákazník, ktorý rezerváciu vytvoril, ak systém neumožňuje rozdelenie platby medzi hráčov.

4. Rezervácia je záväzná okamihom jej potvrdenia rezervačným systémom alebo prevádzkovateľom. Zmluva o poskytnutí služby je uzatvorená okamihom potvrdenia rezervácie.

5. Zákazník je povinný dostaviť sa včas a kurt uvoľniť v čase konca rezervácie. Neskorý príchod nepredlžuje rezervovaný čas.

6. Prevádzkovateľ môže rezerváciu zrušiť z prevádzkových dôvodov (porucha, havária, zásah vyššej moci); v takom prípade zákazníkovi ponúkne náhradný termín alebo vráti zaplatenú cenu v plnej výške.

5. Ceny a platby

1. Ceny služieb sú uvedené v platnom cenníku zverejnenom na webe, v rezervačnom systéme a v klube. Ceny sú konečné, vrátane DPH, ak je prevádzkovateľ jej platiteľom.

2. Cena rezervácie sa líši podľa typu kurtu (double / single) a času (peak / off-peak) podľa cenníka.

3. Platiť je možné online pri rezervácii platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány Stripe, ktorú prevádzkuje spoločnosť Stripe Payments Europe, Limited, 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, D02 H210, Írsko; platba uskutočnená cez túto bránu sa považuje za riadnu úhradu prevádzkovateľovi. Údaje o platobnej karte spracúva výlučne Stripe, prevádzkovateľ k nim nemá prístup. Ďalej je možné platiť platobnou kartou alebo v hotovosti v klube, prípadne z kreditu alebo permanentky, ak ich prevádzkovateľ ponúka.

4. Potvrdenie rezervácie a platby dostane zákazník e-mailom na adresu uvedenú v účte.

5. O platbe v klube prevádzkovateľ vydá doklad z registračnej pokladnice eKasa.

6. Zrušenie rezervácie (storno)

1. Zákazník môže rezerváciu bezplatne zrušiť najneskôr 24 hodín pred jej začiatkom, a to v rezervačnom systéme, e-mailom alebo telefonicky. Zaplatená cena sa vráti tým istým spôsobom, akým bola zaplatená, alebo sa pripíše ako kredit, ak si to zákazník zvolí.

2. Pri zrušení rezervácie menej ako 24 hodín pred jej začiatkom alebo pri nedostavení sa (no-show) má zákazník povinnosť uhradiť plnú cenu rezervácie; už zaplatená cena sa nevracia.

3. Ak sa za zákazníka nájde náhradný hráč alebo prevádzkovateľ uvoľnený kurt obsadí, prevádzkovateľ môže storno poplatok odpustiť.

4. Opakované nedostavenie sa bez zrušenia môže byť dôvodom na obmedzenie online rezervácií zákazníka.

7. Odstúpenie od zmluvy

1. Spotrebiteľ nemá právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní, ak ide o poskytnutie služieb súvisiacich s voľnočasovými aktivitami, ktoré sa podľa zmluvy poskytujú v dohodnutom termíne alebo lehote. Rezervácia kurtu na konkrétny dátum a čas je takouto službou.

2. Tým nie je dotknuté právo zákazníka zrušiť rezerváciu podľa čl. 6.

8. Členstvá, permanentky a kredit

1. Prevádzkovateľ ponúka členstvá, permanentky a kredit, ktorých druhy, cena, výhody (napr. zvýhodnená cena kurtov, prednostná rezervácia) a doba platnosti sú uvedené v aktuálnom cenníku.

2. Členstvo je osobné a neprenosné; využívať ho môže len člen, na ktorého je vystavené. Permanentku alebo kredit môže využiť aj iná osoba, ak to cenník výslovne umožňuje.

3. Členstvo vzniká zaplatením členského poplatku a trvá dohodnutú dobu (mesačne, štvrťročne alebo ročne). Ak sa členstvo automaticky predlžuje, prevádzkovateľ na to zákazníka upozorní pred zaplatením a zákazník môže predĺženie kedykoľvek zrušiť v účte alebo e-mailom, najneskôr deň pred začiatkom ďalšieho obdobia.

4. Zaplatený členský poplatok, permanentka ani kredit sa nevracajú, s výnimkou prípadu, keď prevádzkovateľ nemôže služby dlhodobo poskytovať z dôvodov na svojej strane; vtedy vráti pomernú časť ceny. Pri dlhodobom zdravotnom výpadku člena doloženom lekárskou správou môže prevádzkovateľ členstvo pozastaviť.

5. Nevyčerpaná permanentka alebo kredit po skončení doby platnosti zaniká, ak cenník neuvádza inak.

6. Pri hrubom alebo opakovanom porušení VOP alebo návštevného poriadku môže prevádzkovateľ členstvo zrušiť bez nároku na vrátenie poplatku.

9. Tréningy a kurzy

1. Prevádzkovateľ ponúka individuálne a skupinové tréningy a kurzy s trénermi klubu. Druh tréningu, dĺžka, cena a kapacita sú uvedené v rezervačnom systéme alebo v cenníku.

2. Na tréning sa zákazník prihlasuje cez rezervačný systém, osobne alebo telefonicky. Cena tréningu zahŕňa kurt a trénera, ak nie je uvedené inak.

3. Zrušenie tréningu zákazníkom sa riadi čl. 6 (bezplatne najneskôr 24 hodín pred začiatkom). Pri kurzoch s viacerými lekciami sa vymeškaná lekcia nenahrádza, ak sa prevádzkovateľ so zákazníkom nedohodne inak.

4. Ak tréning zruší prevádzkovateľ alebo tréner, zákazníkovi ponúkne náhradný termín alebo vráti zaplatenú cenu v plnej výške.

5. Skupinový tréning alebo kurz sa uskutoční pri dosiahnutí minimálneho počtu účastníkov; ak sa ho nedosiahne, prevádzkovateľ účastníkom včas oznámi zrušenie a vráti zaplatenú cenu.

6. Tréner môže tréning prispôsobiť úrovni a zdravotnému stavu účastníkov. Účastník je povinný trénera upozorniť na zdravotné obmedzenia.

10. Prenájom rakiet a vybavenia

1. Zákazník si môže v klube prenajať padelovú raketu, prípadne iné vybavenie, za cenu podľa cenníka. Prenájom je možný len na čas rezervácie kurtu.

2. Zákazník je povinný vybavenie pri prevzatí skontrolovať a po skončení rezervácie ho vrátiť na bar alebo recepciu v stave, v akom ho prevzal, s prihliadnutím na bežné opotrebenie.

3. Za poškodenie nad rámec bežného opotrebenia (napr. prasknutie rámu nárazom do steny alebo podlahy) alebo za stratu vybavenia zodpovedá zákazník a uhradí náhradu podľa cenníka, najviac vo výške predajnej ceny vybavenia.

4. Prevádzkovateľ môže pri prenájme požadovať zálohu alebo predloženie dokladu totožnosti.

11. Predaj rakiet a športového tovaru

1. V predajni klubu prevádzkovateľ predáva padelové rakety, loptičky, oblečenie a doplnky. Ceny sú uvedené pri tovare a sú konečné.

2. Kúpna zmluva vzniká zaplatením tovaru v predajni; o kúpe prevádzkovateľ vydá pokladničný doklad, ktorý slúži aj ako záručný list.

3. Zákazník si môže pred kúpou vybrané rakety vyskúšať na kurte, ak to prevádzkovateľ pri danom modeli umožňuje (tzv. testovacie rakety).

4. Tovar zakúpený osobne v predajni nie je možné vrátiť bez udania dôvodu; prevádzkovateľ môže výmenu alebo vrátenie nepoužitého tovaru umožniť dobrovoľne.

5. Zodpovednosť za vady a reklamácie tovaru sa riadia Reklamačným poriadkom, záručná doba je 24 mesiacov.

12. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je povinný dodržiavať návštevný poriadok, pokyny personálu a pravidlá bezpečnosti.

2. Na kurtoch je povolená len vhodná čistá športová obuv. Deti do 15 rokov môžu kurty využívať len pod dozorom dospelej osoby.

3. Zákazník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí na zariadení klubu.

13. Zodpovednosť

1. Zákazník využíva kurty a zariadenie klubu na vlastné riziko a zodpovedá za svoj zdravotný stav. Prevádzkovateľ zodpovedá za škodu na zdraví alebo majetku len v rozsahu, v akom ju spôsobil porušením svojich povinností.

2. Prevádzkovateľ nezodpovedá za stratu alebo poškodenie vecí, ktoré zákazník ponechal mimo uzamknutej skrinky.

14. Reklamácie a riešenie sporov

1. Reklamácie služieb a tovaru sa riadia Reklamačným poriadkom prevádzkovateľa.

2. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva, môže sa obrátiť na prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak prevádzkovateľ žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, najmä Slovenskej obchodnej inšpekcii (www.soi.sk), prípadne využiť platformu RSO Európskej komisie (https://ec.europa.eu/consumers/odr).

15. Ochrana osobných údajov

1. Spracúvanie osobných údajov zákazníkov upravujú Zásady ochrany osobných údajov zverejnené na webe prevádzkovateľa.

16. Záverečné ustanovenia

1. Prevádzkovateľ môže VOP meniť; zmena je účinná jej zverejnením. Na rezervácie potvrdené pred zmenou sa vzťahujú VOP účinné v čase ich potvrdenia.

2. Vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

3. Zmluva a VOP sa uzatvárajú v slovenskom jazyku. Prevádzkovateľ archivuje uzavreté zmluvy v elektronickej podobe; zákazník dostane potvrdenie rezervácie e-mailom a aktuálne znenie VOP si môže kedykoľvek stiahnuť z webu.

Tieto podmienky sú účinné od 1.10.2026

Oura s. r. o., Samuel Jaroš, konateľ