

Obchodné podmienky B&M Balance s. r. o.

1. Úvodné ustanovenia

Tieto obchodné podmienky upravujú vzťahy medzi poskytovateľom a klientom pri poskytovaní služieb v oblasti masáží, terapie slovom (vedené rozhovory, konzultácie) a harmonizácie priestoru.

Poskytovateľom je spoločnosť **B&M Balance s. r. o., IČO: 56823860, DIČ: 2122453300**, so sídlom Tichá 585/4, 900 46 Most pri Bratislave, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo 87052/L zastúpená konateľkou Ing. Denisou Bernátovou (ďalej len „poskytovateľ“).

Spoločnosť poskytuje služby v súlade s platnou legislatívou SR a týmito obchodnými podmienkami.

2. Rezervácia služieb

- Rezerváciu je možné uskutočniť prostredníctvom:
 - online rezervačného systému SimplyBook.me (rezervačný kalendár na webovej stránke), telefonicky, e-mailom.
- V prípade telefonickej alebo e-mailovej rezervácie poskytovateľ doplní údaje klienta do rezervačného systému SimplyBook.me, ktorý následne zašle klientovi potvrdenie rezervácie. Rezervácia sa považuje za záväznú okamihom jej zaevidovania v systéme a zaslania potvrdenia klientovi. Potvrdenie je klientovi doručené automaticky e-mailom zo systému SimplyBook.me. Klient je povinný overiť si doručenie potvrdenia vo svojej e-mailovej schránke (vrátane priečinka Spam/Nežiaduca pošta).
- V odôvodnených prípadoch si poskytovateľ vyhradzuje právo rezerváciu zmeniť alebo zrušiť (napríklad pri nesprávne zadaných údajoch alebo z prevádzkových dôvodov).
- V prípade služby Harmonizácia priestoru je rezervácia možná výhradne telefonicky alebo e-mailom. Cena sa určuje individuálne podľa rozsahu služby a vzdialenosti.
- Klient je povinný dostaviť sa na rezervovaný termín včas. V prípade meškania poskytovateľ nemôže garantovať poskytnutie služby v plnom rozsahu. Čas služby sa skracuje o čas meškania klienta, pričom cena zostáva nezmenená. Neprítomnosť na rezervovanom termíne bez včasného zrušenia sa považuje za poskytnutú službu a účtuje sa v plnej výške.

3. Platobné podmienky

- Úhrada za služby je možná v hotovosti alebo platobnou kartou priamo na prevádzke.
- Pri službe Harmonizácia priestoru je možná aj platba bankovým prevodom na základe dohody.

a) Balíčky služieb

- Balíčky služieb sú dostupné iba na prevádzke a uhrádzajú sa v hotovosti alebo kartou priamo pri zakúpení.
- Platnosť balíčka začína plynúť odo dňa zakúpenia (úhrady) a je časovo obmedzená na 3 mesiace pri menších balíčkoch (napr. 3 služby) a 6 mesiacov pri väčších balíčkoch (5 a viac služieb). Platnosť je vždy vyznačená na kartičke alebo potvrdení o zakúpení.
- Balíček je určený výlučne pre osobnú potrebu klienta a nie je prenosný na inú osobu, pokiaľ sa individuálne nedohodneme inak.
- Nevyčerpané služby po uplynutí platnosti balíčka prepadávajú bez nároku na vrátenie peňazí.
- Rezervácie služieb z balíčka je potrebné uskutočniť v dostatočnom predstihu. Ak klient nechá rezerváciu na posledné dni platnosti a kapacita bude obsadená, nárok na poskytnutie služby zaniká.

b) Darčkové poukážky (vouchery)

- Voucher je možné zakúpiť na prevádzke alebo po dohode aj elektronicky. Pri elektronickom zakúpení je úhrada prevodom na účet a voucher klient dostane vo forme PDF (podpísaný/označený poskytovateľom).
- Platnosť vouchera je štandardne 6 mesiacov od dátumu zakúpenia, ak nie je uvedené inak. Platnosť je vždy vyznačená priamo na voucheri.
- Voucher je možné uplatniť len v rámci platnosti, pričom klient si musí rezervovať termín v dostatočnom predstihu. Ak klient nechá rezerváciu na posledné dni platnosti a kapacita bude obsadená, nárok na poskytnutie služby zaniká.
- Voucher je prenosný – môže ho využiť iná osoba, ktorá ho predloží pri rezervácii alebo priamo na prevádzke.
- Vouchery nie je možné vymeniť za hotovosť ani za iné služby, než ktoré sú uvedené.
- Po uplynutí platnosti voucher prepadáva bez nároku na vrátenie peňazí.

4. Storno podmienky

- Klient je povinný zrušiť alebo presunúť rezervovaný termín najneskôr **24 hodín vopred** (pri niektorých službách podľa dohody až 48 hodín).
- Ak klient rezerváciu nezruší včas alebo sa na dohodnutý termín nedostaví, služba sa považuje za poskytnutú a bude účtovaná v plnej výške.
- V prípade, že sa klient dostaví na rezervovaný termín s meškaním, poskytovateľ nemôže garantovať plné poskytnutie služby v pôvodnom rozsahu. Čas služby sa skráti o čas meškania klienta, bez nároku na zníženie ceny.

Balíčky služieb

- V prípade, že klient rezerváciu nezruší včas alebo sa nedostaví, z balíčka sa odpočíta jeden vstup.
- Platnosť balíčkov je časovo obmedzená (3 mesiace pri menších balíčkoch a 6 mesiacov pri väčších). Po uplynutí platnosti nevyčerpané služby prepadávajú bez nároku na vrátenie peňazí.

Vouchery

- Voucher je platný **6 mesiacov od zakúpenia** (pri špeciálnych akciách môže byť platnosť stanovená odlišne a je vždy uvedená na voucheri).
- **Rezerváciu odporúčame urobiť aspoň 2–3 týždne pred uplynutím platnosti.** Ak klient nechá rezerváciu na posledné dni a kapacita bude obsadená, nárok na poskytnutie služby zaniká.
- Voucher je možné využiť iba počas jeho platnosti; po jej uplynutí nie je možné platnosť predĺžiť ani uplatniť nárok na vrátenie peňazí.

Poskytovateľ

- Poskytovateľ si vyhradzuje právo zrušiť alebo presunúť termín zo zdravotných alebo prevádzkových dôvodov, pričom klientovi ponúkne náhradný termín.

5. Odmietnutie poskytnutia služby

Poskytovateľ má právo odmietnuť alebo prerušiť poskytnutie služby v týchto prípadoch:

- ak má klient kontraindikácie alebo zdravotné obmedzenia, ktoré masáž alebo terapiu vylučujú,
- ak je klient pod vplyvom alkoholu, drog alebo iných omamných látok,
- pri nevhodnom správaní klienta, ktoré by narúšalo priebeh služby,
- na základe subjektívneho odborného alebo osobného posúdenia poskytovateľa, ak má za to, že služba by nebola bezpečná alebo vhodná.
- pri službe Terapia slovom, ak rozhovor presahuje rámec kompetencií poskytovateľa (napr. psychické ochorenia, závažné duševné poruchy, potreba špecializovanej psychologickkej alebo psychiatrickej starostlivosti), poskytovateľ odporučí klientovi obrátiť sa na príslušného odborníka

V prípade, že klientovi nie je možné službu poskytnúť z vyššie uvedených dôvodov, balíček alebo voucher sa považuje za využitý a nevzniká nárok na vrátenie peňazí ani predĺženie platnosti.

Poskytovateľ si však vyhradzuje právo v odôvodnených a výnimočných prípadoch (napr. objektívne prekážky na strane klienta) dohodnúť s klientom náhradný termín alebo iné riešenie.

6. Reklamácie a sťažnosti

- V prípade nespokojnosti so službou má klient právo podať sťažnosť alebo reklamáciu priamo poskytovateľovi.
 - Reklamáciu je možné podať **ústne na prevádzke, telefonicky alebo písomne (e-mailom či listom)** na kontakty uvedené na webovej stránke.
 - Reklamácie sa riešia individuálne s cieľom nájsť obojstranne prijateľné riešenie.
 - Poskytovateľ potvrdí prijatie reklamácie a vyjadrí sa k nej písomne najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia.
-

7. Ochrana osobných údajov

- Osobné údaje klientov sú spracúvané v súlade s GDPR a zákonmi SR.
 - V rámci poskytovania služieb môžu byť spracúvané aj údaje o zdravotnom stave, ktoré klient dobrovoľne poskytne (ústne alebo písomne, napr. prostredníctvom dotazníka). Tieto údaje patria medzi osobitnú kategóriu podľa čl. 9 GDPR a spracúvajú sa iba v nevyhnutnom rozsahu pre bezpečné poskytnutie služby a so súhlasom klienta.
 - Klient je zároveň pri vstupe do prevádzky informovaný prostredníctvom vyveseného upozornenia o povinnosti oznámiť zdravotný stav, ktorý môže ovplyvniť poskytnutie služby.
 - Podrobnosti o ochrane osobných údajov sú uvedené v dokumente „Ochrana osobných údajov (GDPR)“. Klient má právo kedykoľvek sa oboznámiť s týmto dokumentom, ktorý je dostupný na webovej stránke a na prevádzke.
-

8. Záverečné ustanovenia

- Tieto obchodné podmienky sú zverejnené v aktuálnom znení na webovej stránke poskytovateľa a sú dostupné aj na prevádzke.
- Tieto obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a klientom.
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo tieto podmienky meniť a aktualizovať.
- Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia.
- Platnosť od: 12.9. 2025