

# Obchodné podmienky

- **Všeobecné ustanovenia**
  - Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy o poskytnutí služieb uzatvorenej medzi obchodníkom, ktorým je spoločnosť H-GLOBAL-A s.r.o., Svätoplukova 3930, 07101 Michalovce, IČO:44831501, DIČ: 2022847332, zapísaná v OR MS Košice, odd.: Sro, vložka č.23918/V., (ďalej len „obchodník“) a kupujúcim, ktorý je koncovým spotrebiteľom objednávajúcim si tovary a služby prostredníctvom online rozhrania obchodníka [www.thermaltickets.sk](http://www.thermaltickets.sk) (ďalej len „kupujúci“). Kupujúci komunikuje s obchodníkom prednostne elektronicky, zaslaním správy e-mailom: [info@thermaltickets.sk](mailto:info@thermaltickets.sk) alebo SMS správy na tel.č.: +421905902502.
  - Adresa sídla a kontaktné údaje obchodníka uvedené v predchádzajúcom bode sú kontaktnými údajmi obchodníka na účely vytknutia väd alebo sťažností, ako aj inej komunikácie s obchodníkom.
  - Činnosť obchodníka podlieha dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie – **Inšpektorát SOI pre Košický kraj**, Vrátna č. 3, P. O. BOX A-35, 04065 Košice 1.
  - Kupujúci odoslaním elektronickej objednávky na online rozhraní [www.thermaltickets.sk](http://www.thermaltickets.sk) obchodníkovi potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky zmluvy uzavreté na diaľku prostredníctvom online rozhrania [www.thermaltickets.sk](http://www.thermaltickets.sk), ktoré prevádzkuje obchodník, na základe ktorého obchodník dodá tovary a služby prezentované na online rozhraní kupujúcemu (ďalej len „kúpna zmluva“) a na všetky vzťahy medzi obchodníkom a kupujúcim vyplývajúce z uzatvorenia zmluvy o poskytnutí služieb a na vytknutie väd tovaru alebo služieb.
  - Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytnutí služieb.
  - Ponuka služieb na online rozhraní [www.thermaltickets.sk](http://www.thermaltickets.sk), ktoré prevádzkuje obchodník, je katalógom tovarov a bežne poskytovaných služieb a obchodník nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených služieb. Dostupnosť tovaru/služby bude pre kupujúceho potvrdená e-mailovou správou potvrdzujúcou prijatie objednávky kupujúceho.
  - Obchodník je viazaný kupujúcemu svojou ponukou služieb

prezentovanou na online rozhraní obchodníka vrátane ceny, minimálne počas lehoty 24 hodín od odoslania oznámenia o prijatí objednávky kupujúcemu.

- **Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy**

- Kupujúci si záväzne objednáva služby vo forme kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na online rozhraní obchodníka.
- Zmluva o poskytnutí služieb je uzavretá záväzným akceptovaním objednávky obchodníkom vo forme e-mailovej správy potvrdzujúcej prijatie objednávky kupujúceho (ďalej len „potvrdenie objednávky“). Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému obchodníka sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky.
- Na základe uzatvorenej zmluvy o poskytnutí služieb dodá obchodník kupujúcemu poukaz oprávňujúci kupujúceho na využitie objednaných služieb (ďalej len „poukaz“), a to prostredníctvom mailovej správy zaslaním elektronického poukazu.

- **Dodacie podmienky**

- Obchodník je povinný poskytnúť kupujúcemu elektronický poukaz podľa objednávky kupujúceho. Priamym dodávateľom služby je v prípade "Vstupenky do Thermalparku Šírava" spoločnosť prevádzkujúca toto zariadenie, spoločnosť TRR centrum Kaluža, s.r.o., IČO: 36750841, vo svojej prevádzke Thermalpark ŠÍRAVA, 07236 Kaluža 780. Službu poskytuje v dohodnutom množstve, kvalite a termíne.
- Kupujúci je povinný poukaz na objednané služby prevziať, zaplatiť obchodníkovi dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru, nepoškodzovať dobré obchodné meno obchodníka, potvrdiť prevzatie poukazu svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.
- Kupujúci nie je povinný služby využiť, v prípade ich nevyužitia však nemá nárok na vrátenie kúpnej ceny, ani poskytnutie náhradných služieb alebo rovnakých služieb v inom termíne.
- Obchodník je povinný dodať kupujúcemu tovar/poukaz na službu v lehote do 10 dní od úhrady kúpnej ceny za objednané služby.
- Kupujúci je povinný prevziať tovar/poukaz na službu v mieste,

ktoré je uvedené v objednávke.

- Ku každej zásielke bude priložený na požiadanie daňový doklad spĺňajúci náležitosti dané zákonom.

- **Kúpna cena**

- Kúpna cena služieb je vždy uvedená na online rozhraní obchodu obchodníka. Obchodník si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť ceny služieb. Tým nie je dotknutá cena za služby podľa už potvrdených objednávok.
- Kupujúci je povinný po potvrdení objednávky obchodníkom zaplatiť obchodníkovi kúpnu cenu služieb uvedenú v objednávke vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len „kúpna cena“) formou bezhotovostného prevodu na bankový účet obchodníka prostredníctvom platobného portálu, ktorý je súčasťou online rozhrania.
- Za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet obchodníka.

- **Reklamačný poriadok – vytýkacie konanie**

- Reklamačný poriadok – vytýkacie konanie stanovuje postup kupujúceho a obchodníka v prípade, že napriek všetkému úsiliu obchodníka o zachovanie vysokej kvality ponúkaných tovarov a služieb vznikne na strane kupujúceho oprávnený dôvod na uplatnenie vytknutia vady.
- Obchodník zodpovedá za vady tovaru a služieb a kupujúci je povinný bezodkladne uplatniť vytknutie vady u obchodníka podľa týchto všeobecných obchodných podmienok.
- Kupujúci je povinný uplatniť vytknutie vady služieb u obchodníka bez zbytočného odkladu po tom, ako boli služby poskytnuté a v prípade, ak neboli poskytnuté vôbec, odo dňa keď mali byť poskytnuté. Ak služby neboli riadne poskytnuté, alebo vykazujú vady, kupujúci má právo uplatniť vytknutie vady v prevádzkarni obchodníka tak, že vyplní protokol na vytknutie vady a doručí ho spolu s dokladom o kúpe (daňový doklad) obchodníkovi. Kupujúci je povinný v protokole presne označiť druh a rozsah väd služieb.
- Vytknutie vady tovaru je možné uplatniť ak je tovar, ktorému je vytknutá vada, kompletný a prevzatie vytknutia vady nebráni všeobecné zásady hygieny. Spotrebiteľ je povinný predložiť k vytknutiu vady tovar zbavený nečistôt a hygienicky nezávadný, spolu s dokladom o kúpe tovaru (daňový doklad) a vyplneným

protokolom na vytknutie vady a doručí ho obchodníkovi spoločne s tovarom osobne alebo doporučené poštou na vlastné náklady. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru.

- Začiatok konania o vytknutí vady je dňom, kedy je obchodníkovi doručený protokol na vytknutie vady tovaru a služieb.
  - Obchodník vydá v deň prijatia protokolu na vytknutie vady kupujúcemu potvrdenie o prijatí vytknutia vady.
  - Vzhľadom na charakter tovaru a služieb poskytovaných obchodníkom, obchodník neklamné vady tovaru a služieb odstráni poskytnutím náhradného tovaru a služieb alebo zľavou z kúpnej ceny alebo navýšením kreditu na zákazníkovej karte Prepaid Credit Card. V prípadoch, keď vady tovaru a služieb nie je možné odstrániť poskytnutím náhradných tovarov a služieb ani zľavou z kúpnej ceny, má kupujúci nárok na vrátenie kúpnej ceny.
  - Obchodník je povinný kupujúcemu vydať protokol o vybavení vytknutia vady najneskôr do 30 dní odo dňa ukončenia konania len v prípade, že došlo k zamietnutiu vytknutia vady.
  - Vybavenie vytknutia vady sa vzťahuje len na vady uvedené v protokole na vytknutie vady tovaru a služieb.
- **Ochrana osobných údajov - GDPR**
    - Obchodník spracúva slobodne poskytnuté osobné údaje kupujúceho, a to meno, priezvisko, adresa, email, telefónne číslo, nakoľko spracúvanie týchto osobných údajov je nevyhnutné na plnenie kúpnej zmluvy, ktorej zmluvnými stranami sú kupujúci a obchodník, a/alebo na vybavenie žiadosti kupujúceho pred uzatvorením kúpnej zmluvy súvisiacich s tovarmi a službami obchodníka, a pre plnenie povinností obchodníka uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi. Spracúvanie osobných údajov obchodníkom sa vykonáva na dobu potrebnú k výkonu práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy a zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
    - Kupujúci môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky prejaviť svoj súhlas so zasielaním informácií o novinkách a špeciálnych ponukách obchodníka (newsletter). Zaškrtnutím tohto políčka tak kupujúci ako dotknutá osoba udeľuje slobodne a dobrovoľne obchodníkovi v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a príslušných právnych predpisov EÚ

svoj výslovný súhlas so spracúvaním poskytnutej emailovej adresy na marketingové účely – zasielanie newslettera prostredníctvom elektronickej pošty (emailov). Tento súhlas so spracúvaním osobných údajov udeľuje kupujúci na dobu 5 rokov.

- Kupujúci zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť poskytnutých osobných údajov. V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je kupujúci povinný ich zmenu bezodkladne oznámiť obchodníkovi alebo ich priamo aktualizovať vo svojom používateľskom účte.
- Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely (na zasielanie newslettera) môže kupujúci kedykoľvek odvolať, a to kliknutím na príslušný link umiestnený priamo v každom marketingovom emaili od obchodníka, zaslaním emailu obchodníkovi, alebo osobne v sídle obchodníka.
- V prípade neaktuálnosti poskytnutých osobných údajov, odvolania súhlasu so spracúvaním osobných údajov, po splnení účelu alebo doby, na ktorú bol udelený súhlas na spracúvanie osobných údajov alebo ak je ukladanie z akýchkoľvek zákonných dôvodov neprípustné, budú uložené osobné údaje vymazané.
- Ochrana osobných údajov sa spravuje ustanoveniami zákona o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, kde sú taktiež upravené aj práva kupujúceho ako dotknutej osoby. Kupujúci má právo na bezplatné poskytnutie informácií ohľadom spracúvania jeho uložených údajov. Za predpokladu dodržania požiadaviek stanovených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch má kupujúci zároveň (i) právo na prístup k svojim osobným údajom, (ii) právo na opravu nesprávnych osobných údajov, (iii) právo na obmedzenie (blokovanie) spracúvania osobných údajov, (iv) právo namietat' spracúvanie svojich osobných údajov na účely priameho marketingu, (v) právo na výmaz osobných údajov, najmä vtedy, ak už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali alebo ak odvolal svoj súhlas na ich spracúvanie a ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie, prípadne ak sa osobné údaje spracúvali nezákonne. Rovnako má kupujúci v prípade splnenia stanovených podmienok aj právo na prenosnosť údajov, t.j. má právo získať svoje osobné údaje, ktoré obchodníkovi dobrovoľne poskytol, a to v elektronickej forme, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a v tejto súvislosti môže využiť svoje právo na prenos týchto údajov k druhému prevádzkovateľovi, pokiaľ bude takýto prenos technický možný (právo na prenosnosť údajov).

- V prípade, že si u obchodníka uplatňuje kupujúci niektoré z práv dotknutej osoby podľa právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov a zo žiadosti kupujúceho nie je možné overiť totožnosť žiadateľa alebo v prípade, že má obchodník oprávnené pochybnosti v súvislosti s totožnosťou osoby, ktorá podáva žiadosť, vyhradzuje si obchodník právo túto osobu požiadať o poskytnutie dodatočných informácií potrebných na potvrdenie totožnosti osoby uplatňujúcej túto žiadosť.
  - Ako dotknutá osoba má kupujúci právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava, pri podozrení, že sa jeho osobné údaje spracúvajú v rozpore s platnou legislatívou.
  - Obchodník vyhlasuje, že osobné údaje spracúva len na vyššie uvedené účely a v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov a príslušnými právnymi predpismi EÚ, a to za použitia primeraných technických, organizačných a bezpečnostných opatrení.
  - Kupujúceho osobné údaje môžu byť poskytnuté aj inej tretej osobe (príjemcom), ak je to nevyhnutné na plnenie kúpnej zmluvy. V rámci spracovania objednávky a plnenia kúpnej zmluvy sú údaje kupujúceho v nevyhnutnom rozsahu poskytované zmluvným poskytovateľom služieb obchodníka, ako napr. poskytovateľ logistických služieb, prepravca, banky a pod. Údaje môžu byť týmito poskytovateľmi služieb použité výhradne na účely plnenia kúpnej zmluvy.
  - Pri spracovaní osobných údajov kupujúceho na marketingové účely sú údaje kupujúceho v nevyhnutnom rozsahu poskytované zmluvným poskytovateľom služieb obchodníka, a to najmä poskytovateľovi marketingových služieb. Osobné údaje kupujúceho môžu byť týmito poskytovateľmi služieb obchodníka použité výhradne na účel, na ktorý kupujúci udelil obchodníkovi súhlas.
- **Odstúpenie od kúpnej zmluvy – storno objednávky**
- Kupujúci je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do štrnástich dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby (t.j. odo dňa potvrdenia objednávky obchodníkom), ak obchodník včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti.
  - Ak obchodník splnil svoje informačné povinnosti až dodatočne, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy do štrnástich dní odo

dňa, kedy obchodník dodatočne splnil informačné povinnosti, najneskôr však do dvanástich mesiacov a 14 dní od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby (t.j. odo dňa potvrdenia objednávky obchodníkom).

- Ak obchodník nesplní svoje informačné povinnosti ani dodatočne, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy do dvanástich mesiacov a 14 dní od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby (t.j. odo dňa potvrdenia objednávky obchodníkom).
  - Odstúpením kupujúceho od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje. Obchodník je povinný nepokračovať v poskytnutí služby a vrátiť kupujúcemu najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za službu
  - Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby, ak sa služba začala plniť so súhlasom kupujúceho pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odsekov 7.1. až 7.3.
  - Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou a doručiť obchodníkovi.
  - Odstúpiť od zmluvy je možné elektronicky, v pätičke webu kliknutím na odkaz : "Odstúpiť od zmluvy tu".
  - Spolu s odstúpením od zmluvy je kupujúci povinný vrátiť obchodníkovi aj príslušný poukaz.
- **Záverečné ustanovenia**
    - Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 16.06.2026.
    - Obchodník si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na online rozhraní obchodníka.
    - Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka v znení neskorších predpisov.

- Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu momentom potvrdenia objednávky.
- Kupujúci potvrdením objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.