VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

HJL s.r.o. – Hobby jazda Lipovník

• Platné od: 5. november 2026 •

Tieto VOP upravujú terénne jazdy a vychádzky na koni v prírode, VIP jazdy, jazdy kočom, darčekové poukazy, permanentky, programy s koňmi na podujatiach a súvisiace služby HJL s.r.o. Ak sa pri konkrétnej službe písomne dohodnú odlišné podmienky, prednosť má individuálna dohoda, pokiaľ to právne predpisy umožňujú.

1. Prevádzkovateľ a základné pojmy

Poskytovateľom služieb je HJL s.r.o., Lipovník 34, 049 42 Lipovník, IČO: 55 766 943, DIČ: 2122096537, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel Sro, vložka č. 57772/V (ďalej len „dodávateľ“).

Kontakty: https://hobby-jazda-lipovnik.sk, info@hobby-jazda-lipovnik.sk, +421 948 091 547.

„Objednávateľ“ je osoba, ktorá vytvorí rezerváciu alebo kúpi produkt; „účastník“ alebo „jazdec“ je osoba, ktorá službu využíva; „držiteľ poukazu“ je osoba oprávnená uplatniť darčekový poukaz. Jedna osoba môže vystupovať vo viacerých úlohách.

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú zmluvný vzťah s objednávateľom. Bezpečnostné a prevádzkové pravidlá sa primerane vzťahujú na všetkých účastníkov a návštevníkov areálu. Objednávateľ, ktorý rezervuje miesta ďalším osobám, ich vopred oboznámi s informáciami o službe, veku, hmotnosti, výstroji a bezpečnostných pravidlách.

2. Poskytované služby a charakter terénnych jázd

Dodávateľ poskytuje terénne jazdy a vychádzky na koni v prírode, VIP a individuálne jazdy, pravidelné jazdy a predplatené balíky, jazdy kočom, darčekové poukazy, programy s koňmi na podujatiach a ďalšie služby podľa aktuálnej ponuky.

Na účely týchto VOP je začiatočníkom osoba bez jazdeckých skúseností alebo osoba, ktorá ešte bezpečne a samostatne neovláda koňa v kroku, kluse a cvale v otvorenom teréne. Za pokročilého jazdca sa považuje osoba, ktorá dokáže samostatne viesť a ovládať koňa v kroku, kluse aj cvale, udržať stabilitu a rovnováhu v sedle, primerane reagovať na nečakané situácie a bezpečne dodržiavať pokyny sprievodcu pri jazde v prírode. O zaradení jazdca podľa jeho skutočných schopností rozhoduje sprievodca; samotné označenie za pokročilého nezaručuje klus ani cval počas konkrétnej jazdy.

Pri terénnej jazde si zákazník rezervuje druh programu, dátum, čas a počet miest, nie konkrétnu trasu, konkrétny cieľ, koňa, poradie ani garantované tempo. Informácie o trasách na webe opisujú možné lokality a charakter zážitku; konkrétny priebeh určuje sprievodca podľa schopností jazdcov, koní, počasia, terénu a ďalších bezpečnostných okolností.

Konkrétne parametre produktu, ktoré sú výslovne označené ako záväzné, zostávajú záväzné; bezpečnostné úpravy sa posudzujú podľa článku 8.

3. Rezervácia a vznik zmluvy

Pri online rezervácii si objednávateľ zvolí produkt, dostupný termín, počet miest a oboznámi sa s celkovou cenou, obsahom služby a storno podmienkami pred odoslaním objednávky. Záväzná online rezervácia vzniká po úspešnom dokončení objednávky a zaplatení ceny, ak pri konkrétnom produkte nie je výslovne uvedené inak. Potvrdenie rezervácie dodávateľ zašle na e-mail uvedený objednávateľom.

Rezervácie prostredníctvom telefónu, SMS, e-mailu, WhatsAppu alebo inej individuálnej komunikácie sú záväzné po tom, čo dodávateľ oznámi termín, počet miest, cenu a storno podmienky, objednávateľ ich výslovne potvrdí na trvanlivom médiu (napríklad odpoveďou SMS alebo e-mailom) a sú splnené dohodnuté platobné podmienky. Mlčanie ani nezáväzný dopyt rezerváciu nevytvárajú. Pri rezerváciách menej ako 48 hodín pred začiatkom jazdy platí osobitný postup podľa nasledujúceho odseku.

Dodávateľ môže uzavrieť online rezervácie v určitom predstihu pred začiatkom jazdy (spravidla 48 hodín) a následné individuálne dopyty prijímať podľa kapacity. Ak zákazník požiada o novú individuálne dohadovanú rezerváciu menej než 48 hodín pred začiatkom jazdy, požaduje sa úhrada celej ceny vopred. Pred úhradou sa zákazník oboznámi s cenou,

programom a storno podmienkami vrátane toho, že lehota na bezplatné zrušenie už uplynula. Rezervácia je záväzne potvrdená až po prijatí platby a potvrdení termínu dodávateľom; do tejto chvíle nie je termín garantovaný a dodávateľ nie je povinný organizovať jazdu ani zháňať ďalších účastníkov. Ak dodávateľ po prijatí platby termín nepotvrdí, prijatú platbu bezodkladne vráti. Toto pravidlo sa netýka už skôr riadne potvrdených rezervácií a samo osebe nemení skupinovú jazdu na VIP jazdu.

Ak objednávateľ vytvorí rezerváciu pre viac osôb, zodpovedá za rezervované miesta a cenu voči dodávateľovi podľa dohodnutých podmienok. Zmena účastníka je možná po predchádzajúcom oznámení a overení, že náhradník spĺňa podmienky účasti.

Znenie VOP rozhodujúce pre konkrétnu rezerváciu je znenie účinné pri jej uzavretí.

4. Ceny a platobné podmienky

Záväzná je celková cena uvedená pri produkte v čase objednávky alebo individuálne písomne potvrdená pred uzavretím zmluvy. Ceny sú uvádzané v eurách vrátane povinných daní a poplatkov, ak sa uplatňujú.

Za rezervované služby sa štandardne platí vopred. Platba na mieste je možná výlučne na základe individuálnej výslovnej dohody s dodávateľom pred potvrdením rezervácie; pri novej individuálne dohadovanej rezervácii menej než 48 hodín pred začiatkom jazdy je potrebná úhrada celej ceny vopred podľa článku 3. Prípadný doplatok, osobitná VIP cena alebo iné poplatky musia byť zrejmé pred záväzným potvrdením.

Ak je pri konkrétnom produkte stanovená minimálna cena za jazdu, napríklad pri objednávke pre jednu alebo dve osoby, dodávateľ ju uvedie priamo v ponuke pred objednaním. Dodávateľ nie je povinný poskytnúť individuálnu jazdu za cenu jedného miesta na skupinovom termíne.

5. Odstúpenie od zmluvy pri službe na konkrétny termín

Pri terénnej jazde, VIP jazde, jazde kočom alebo inej voľnočasovej službe rezervovanej na presne dohodnutý dátum a čas sa podľa § 19 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z. z. neuplatňuje všeobecné 14-dňové právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu.

Možnosť zrušenia takejto rezervácie preto upravuje článok 6. Iné zákonné dôvody na odstúpenie alebo na vrátenie ceny zostávajú zachované.

Pri kúpe darčekového poukazu či permanentky bez určenia konkrétnych termínov platia osobitné pravidlá podľa článkov 21 a 22.

6. Zrušenie rezervácie objednávateľom – storno

6.1. Rezerváciu možno bezplatne zrušiť najneskôr 48 hodín pred plánovaným začiatkom programu. Uhradená cena sa vráti spravidla rovnakým platobným spôsobom, ak sa strany nedohodnú inak.

6.2. Pri zrušení menej ako 48 hodín pred začiatkom programu alebo pri nedostavení sa na termín sa uplatní stornopoplatok spravidla vo výške 100 % ceny zrušeného miesta alebo zrušenej rezervácie. Táto výška vychádza z blokovania obmedzenej kapacity, prípravy koní a sprievodcu a obmedzenej možnosti miesto v krátkom čase opätovne obsadiť. Ustanovenie sa uplatní v primeranom rozsahu podľa okolností prípadu a príslušných právnych predpisov.

6.3. Ak je rezervácia vytvorená pre viac účastníkov a niektorí sa nedostavia, storno sa vzťahuje len na ich zrušené alebo nevyužité rezervované miesta. Zmena počtu osôb sa pre účely týchto pravidiel posudzuje ako čiastočné zrušenie rezervácie.

6.4. Ak sa dodávateľovi podarí miesto znovu obsadiť a získa zaň úhradu, zohľadní to pri konečnom vysporiadaní storna; za tú istú stratu nebude prijímať neodôvodnenú dvojitú kompenzáciu. Rovnako sa primerane zohľadnia významné náklady, ktoré zrušením odpadli, a ďalšie okolnosti relevantné podľa zákona.

6.5. Žiadosť o presun termínu menej ako 48 hodín pred jeho začiatkom sa posudzuje ako zrušenie pôvodného termínu, ak dodávateľ výslovne nepovolí výnimku. Dodávateľ môže podľa možností ponúknuť presun aj nad rámec týchto VOP.

6.6. Ak objednávateľ vytvorí rezerváciu menej než 48 hodín pred jej začiatkom, pred záväzným potvrdením je výslovne informovaný, že bezplatná storno lehota už uplynula.

6.7. Zrušenie sa oznamuje preukázateľne e-mailom na info@hobby-jazda-lipovnik.sk alebo telefonicky na +421 948 091 547. Rozhodujúci je čas doručenia e-mailového oznámenia alebo prijatia telefonického oznámenia dodávateľom. Telefonické oznámenie odporúčame následne potvrdiť e-mailom.

6.8. Pri rezervácii s platbou na mieste možno storno požadovať, iba ak bola rezervácia preukázateľne záväzne uzavretá a zákazník bol so stornom vopred oboznámený. Týmto článkom nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľa, najmä pri neposkytnutí služby z dôvodu na strane dodávateľa.

7. Minimálny počet účastníkov

Bežná skupinová terénna jazda sa uskutočňuje pri účasti najmenej dvoch platiacich jazdcov, ak konkrétny produkt neuvádza inak. Jednotlivec môže rezervovať jedno miesto na vypísanom skupinovom termíne, pričom jeho uskutočnenie závisí od naplnenia minimálneho počtu.

Ak sa minimálny počet účastníkov nenaplní, dodávateľ spravidla oznámi zrušenie termínu najneskôr 24 hodín pred začiatkom, ak to už vtedy možno vyhodnotiť. Ak počet klesne pod minimum neskôr napríklad následkom neskorého storna ďalšieho účastníka, môže byť skupinová jazda zrušená aj neskôr.

Účastníkovi, ktorému jazdu zrušil dodávateľ pre nenaplnenie minima, sa ponúkne výber náhradného dostupného termínu alebo vrátenie celej zaplatenej ceny za zrušenú službu. Na osobitne dohodnuté VIP jazdy pre jednu osobu sa skupinové minimum nevzťahuje.

8. Počasie, terén, kone a bezpečnostné zmeny programu

Jazda v prírode závisí od počasia, stavu terénu, denného svetla, správania a zdravotného stavu koní a ďalších okolností. Bežný dážď, chlad alebo zamračené počasie samy osebe automaticky neznamenajú zrušenie jazdy, ak sú podmienky bezpečné a zodpovedajú charakteru objednanej služby.

Sprievodca alebo dodávateľ môže jazdu z bezpečnostných dôvodov zrušiť, odložiť, zmeniť trasu alebo tempo najmä pri búrke, silnom vetre, poľadovici, nebezpečne klzkom či rozmočenom teréne, nevhodnom stave koňa alebo inom významnom riziku. Ak sú pochybnosti o vhodnosti počasia, dodávateľ vyhodnotí dostupné informácie a rozhodnutie o prípadnom zrušení alebo zmene programu oznámi spravidla najneskôr tri hodiny pred plánovaným začiatkom jazdy. Pri náhlom zhoršení počasia alebo iných nepredvídateľných bezpečnostných okolnostiach môže sprievodca rozhodnúť o zmene, prerušení alebo zrušení jazdy aj neskôr, vrátane času bezprostredne pred jej začiatkom alebo počas nej.

Ak dodávateľ zruší jazdu pred začiatkom, objednávateľ si zvolí náhradný termín alebo vrátenie celej ceny. Ak sa bezpečnostná okolnosť objaví až počas programu, sprievodca môže jazdu skrátiť, prerušiť alebo ukončiť. Ak z dôvodu, ktorý účastník nespôsobil, nemožno poskytnúť podstatnú časť programu, dodávateľ poskytne primerané finančné vysporiadanie alebo po dohode náhradné plnenie podľa rozsahu neposkytnutej služby.

Primeraná úprava trasy, poradia či tempa z bezpečnostných dôvodov, pri ktorej zostane zachovaná podstata objednaného zážitku, sama osebe nepredstavuje vadu služby.

Ak dodávateľ vyhodnotí jazdu ako bezpečnú a zákazník sa napriek tomu rozhodne neprísť výlučne pre svoju obavu z bežného počasia, uplatní sa článok 6; zákonné práva tým nie sú dotknuté.

9. Čas programu, príchod a meškanie

Účastník sa dostaví najmenej 15 minút pred rezervovaným časom; pri potrebe prezlečenia alebo inej prípravy odporúčame väčší predstih. Rezervovaný čas je začiatkom programu, nie nevyhnutne okamihom odchodu do terénu.

Do celkového času programu podľa opisu služby patrí registrácia, bezpečnostné poučenie, príprava, nastavenie výstroja, nasadnutie, jazda, prestávky súvisiace s priebehom programu a zosadnutie. Čas strávený priamo v sedle a celkový čas programu preto nemusia byť totožné.

Meškanie, oneskorené prezliekanie alebo iné zdržanie na strane účastníka nepredlžujú dohodnutý koniec programu. Ak sa pre meškanie už nedá bezpečne a primerane uskutočniť služba, dodávateľ môže účasť skrátiť alebo odmietnuť; vysporiadanie sa posúdi podľa okolností a článku 6.

Podstatné zdržanie zapríčinené dodávateľom sa nepripočítava na ťarchu zákazníka.

10. Vek a účasť maloletých

Jazdecké vychádzky na koni sú určené osobám od dovŕšených 15 rokov, ak konkrétny produkt neustanovuje prísnejšie podmienky.

Jazdec vo veku 15 až 17 rokov príde pred začiatkom programu s rodičom alebo zákonným zástupcom, ktorý podpíše požadované dokumenty a poskytne kontakt pre prípad núdze. Rodič nemusí ísť na samotnú jazdu ani byť počas nej prítomný, ak dodávateľ vzhľadom na produkt alebo okolnosti neurčí inak.

Jazdci od 15 rokov do dovŕšenia 18 rokov sa štandardne zúčastňujú jázd určených pre začiatočníkov. Účasť na jazde určenej pokročilým je možná len po individuálnom overení jazdeckých schopností sprievodcom a s predchádzajúcim súhlasom zákonného zástupcu. Overenie môže zahŕňať bezpečné nasadnutie, rovnováhu a samostatné ovládanie koňa v požadovaných chodoch. Sprievodca podľa výsledku rozhodne o účasti na jazde pre pokročilých alebo ponúkne primeranú alternatívnu jazdu, ak je dostupná.

Ak je pri bezpečnostnom overení maloletého vo veku od 15 rokov do dovŕšenia 18 rokov objektívne zistené, že jeho skutočné jazdecké schopnosti podstatne nezodpovedajú úrovni uvedenej pri rezervácii jazdy pre pokročilých ani vopred zverejneným požiadavkám tejto jazdy, sprievodca môže účasť na náročnejšom programe odmietnuť a ponúknuť vhodnú alternatívu, ak je dostupná. Ak pre takýto podstatný nesúlad nie je možné rezervovanú službu poskytnúť a účastník nevyužije vhodnú ponúknutú alternatívu, môže dodávateľ uplatniť osobitný stornopoplatok najviac 50 % z ceny jeho rezervovaného miesta, a to len v rozsahu primeranom konkrétnym okolnostiam a príslušným právnym predpisom. Zvyšok zaplatenej ceny sa vráti. Samotné neúspešné overenie schopností pri pravdivých a primeraných údajoch alebo odmietnutie účasti z dôvodov na strane dodávateľa nezakladá tento poplatok. Toto osobitné pravidlo sa vzťahuje výlučne na uvedený prípad maloletého rezervovaného na jazdu pre pokročilých; pri bežnom zrušení rezervácie, nedostavení sa na termín a pri ostatných účastníkoch sa uplatnia štandardné storno podmienky článku 6. Ak po odmietnutí účasti maloletého klesne počet platných účastníkov skupiny pod minimum, uplatní sa článok 7 a ostatným účastníkom sa ponúkne náhradný termín alebo vrátenie zaplatenej ceny bez povinnosti doplácať VIP cenu.

Maloletého nemožno pri predčasnom ukončení ponechať bez bezpečne zabezpečeného návratu a odovzdania rodičovi, zákonnému zástupcovi alebo vopred dohodnutej plnoletej osobe.

11. Oblečenie, prilba a ochranné pomôcky

Na jazdu sú potrebné dlhé nohavice, pevná uzavretá obuv vhodná na jazdu a oblečenie primerané počasiu. Počas jazdy je povinná vhodná, správne nasadená a zapnutá jazdecká prilba; vlastnú prilbu musí schváliť sprievodca, inak dodávateľ bezplatne zapožičia vlastnú.

Sprievodca môže odmietnuť jazdu, ak účastník odmieta prilbu alebo má obuv či oblečenie, ktoré významne ohrozujú bezpečnosť a nedostatok nemožno odstrániť. Ak bol zákazník o požiadavkách riadne informovaný vopred a dôvod je na jeho strane, vysporiadanie ceny sa posudzuje podľa podmienok storna a zákona.

12. Jazdecké skúsenosti, hmotnosť a vhodnosť jazdca

Jazdec pravdivo uvedie svoju jazdeckú úroveň a pri rezervácii poskytne informáciu o svojej hmotnosti, ak je potrebná na výber vhodného koňa a posúdenie bezpečnosti. Nesmie objednať produkt pre skúsených jazdcov na základe vedome nepravdivých údajov.

Najvyššia prípustná hmotnosť jazdca je 110 kg. Ide o maximálnu hranicu, nie o automatickú záruku účasti. Pre konkrétneho koňa, výstroj, trasu alebo spôsob jazdy môže byť prípustná hmotnosť nižšia. Sprievodca individuálne a nediskriminačne posúdi najmä bezpečné nasadnutie a zosadnutie, stabilitu a rovnováhu v sedle, schopnosť reagovať na pokyny, jazdecké skúsenosti a vhodnosť dostupného koňa a výstroja. Posúdenie nie je založené iba na vzhľade či pohlaví účastníka.

Pri odôvodnenej pochybnosti možno hmotnosť diskrétne overiť a pri náročnejšom produkte pred odchodom primerane preveriť základné ovládanie koňa. Ak schopnosti nezodpovedajú deklarovanej úrovni, sprievodca môže ponúknuť bezpečnejšie tempo alebo produkt, upraviť trasu, prípadne účasť odmietnuť, ak bezpečnú alternatívu nemožno zabezpečiť.

Označenie „pokročilý“ nezaručuje klus, cval ani konkrétneho koňa. Pri odmietnutí účasti sa prípadné finančné vysporiadanie posúdi podľa toho, či dôvod vyplýva z preukázateľne nepravdivých údajov zákazníka, vopred oznámených podmienok, alebo z prevádzkových okolností na strane dodávateľa.

13. Pokyny sprievodcu, tempo a skupina

Sprievodca je zodpovedný za vedenie programu a určuje trasu, tempo, poradie jazdcov, rozostupy, spôsob prechodu terénom, prestávky a okamih obratu alebo ukončenia trasy. Jeho bezpečnostné pokyny sú záväzné.

Bez súhlasu sprievodcu nie je dovolené predbiehať, oddeľovať sa od skupiny, samovoľne zrýchľovať alebo prechádzať do klusu či cvalu, zastavovať a nechávať koňa pásť, manipulovať s výstrojom alebo vykonávať iné nebezpečné úkony.

Pri závažnom alebo opakovanom nerešpektovaní pokynov môže sprievodca účasť dotknutého jazdca skrátiť alebo ukončiť. Ak nie je bezpečné oddeliť jednotlivca od skupiny, môže upraviť trasu či ukončiť celý výjazd. Zdržanie spôsobené jednotlivcom nepredlžuje rezervovaný program ostatných.

Ak je dôvodom ukončenia preukázané závažné porušenie povinností účastníka, nemusí vzniknúť nárok na vrátenie ceny nevyužitej časti služby; vždy sa posúdia konkrétne okolnosti a zákonné pravidlá. Práva ostatných jazdcov, ktorým nebola poskytnutá podstatná časť služby bez ich zavinenia, zostávajú zachované.

14. Správanie pri koňoch a manipulácia s nimi

Kôň je živé zviera. Účastník musí zostať v blízkosti koňa pokojný, neplašiť ho, nekričať, nepristupovať náhle zozadu a nevstupovať do priestoru zadných nôh. Je zakázané bez povolenia sprievodcu kone kŕmiť, dotýkať sa ich nevhodným spôsobom, vodiť, priväzovať, sedlať či odsedlávať alebo vstupovať do stajní a výbehov.

Pri nasadaní, zosadaní, vedení koní, prestávkach a v skupine platia pokyny sprievodcu. Ak účastník nevie, ako má postupovať, musí sa opýtať poverenej osoby.

15. Prirodzené riziká jazdy a informovaný súhlas

Jazda na koni a pohyb v jeho blízkosti sú činnosti spojené s prirodzenými rizikami. Kôň je živé zviera s vlastnými inštinktmi. Aj pokojný, skúsený a správne pripravený kôň môže náhle zastaviť, uskočiť, vybočiť, zrýchliť, zakopnúť, splašiť sa, kopnúť alebo inak nečakane zareagovať, a to aj bez zjavnej príčiny.

V prírode sa môžu vyskytnúť nerovnosti a klzké povrchy, konáre, vegetácia, zver, psy, vozidlá, zmeny počasia alebo iné nepredvídateľné podnety. Následkom môže byť pád, pritlačenie, uhryznutie, kopnutie či iný úraz alebo škoda.

Dodávateľ prijíma primerané bezpečnostné opatrenia, vyberá vhodné kone a zabezpečuje vedenie programu. Ani ich dodržanie však nedokáže odstrániť všetky prirodzené riziká. Samotná nečakaná reakcia koňa alebo vznik úrazu automaticky nepreukazujú porušenie povinností dodávateľa; okolnosti udalosti sa posudzujú individuálne podľa právnych predpisov.

Pred jazdou účastník absolvuje bezpečnostné poučenie a podpíše informovaný súhlas potvrdzujúci oboznámenie s rizikami a povinnosťou rešpektovať pokyny sprievodcu. Bez bezpečnostného poučenia a požadovaného podpisu môže byť účasť odmietnutá.

16. Zdravotná spôsobilosť, alkohol a omamné látky

Účastník musí byť schopný bezpečne absolvovať zvolenú aktivitu. Vopred oznámi praktické obmedzenia významné pre bezpečnosť jazdy (napr. ťažkosti s rovnováhou alebo pohybom), nie je však štandardne povinný poskytovať podrobný zoznam diagnóz.

Jazdy, kontaktu s koňmi ani manipulácie s nimi sa nesmie zúčastniť osoba pod vplyvom alkoholu, omamných či psychotropných látok alebo iných látok významne ovplyvňujúcich bezpečnosť. Sprievodca môže účasť takejto osoby odmietnuť alebo ukončiť. Vysporiadanie ceny sa posúdi podľa okolností, predchádzajúceho poučenia a zákona.

17. Zodpovednosť a okolnosti vzniku škody

Pri posudzovaní škody alebo ujmy sa zohľadňujú všetky okolnosti udalosti, najmä správanie koňa, terén, primeranosť prijatých bezpečnostných opatrení, pokyny sprievodcu a konanie zúčastnených osôb.

Ak účastník prispel k vzniku alebo rozsahu škody vlastným konaním alebo opomenutím, napríklad porušil bezpečnostné pravidlá, nerešpektoval pokyny sprievodcu, uviedol nepravdivé skúsenosti alebo svojvoľne manipuloval s koňom, prihliada sa na mieru jeho účasti podľa právnych predpisov. Ak vznik škody zavinil výlučne poškodený, posúdi sa to podľa zákona.

18. Strach, únava jazdca a predčasné ukončenie účasti

Ak jazdec počas programu pocíti strach, nevoľnosť, výraznú únavu alebo už nechce pokračovať, bezodkladne to oznámi sprievodcovi a dodrží jeho pokyny. Sprievodca posúdi bezpečný návrat, prípadnú zmenu trasy a vplyv na ostatných účastníkov. Nie je možné zaručiť okamžitý samostatný návrat či zabezpečenie osobitného doprovodu.

Ak účastník nemôže alebo nechce pokračovať, sprievodca môže podľa okolností zabezpečiť jeho odvoz vozidlom z bezpečne dostupného miesta. Ostatní účastníci v prípade potreby počkajú na zabezpečenie bezpečného návratu

dotknutého účastníka; bez súhlasu sprievodcu nemôžu pokračovať samostatne. Po vyriešení situácie môže skupina pokračovať v plánovanej trase, ak sprievodca vyhodnotí, že zostávajúci čas, denné svetlo, počasie, stav koní a ďalšie okolnosti umožňujú jazdu bezpečne dokončiť. Nevyhnutné prerušenie automaticky nepredlžuje dohodnutý čas programu.

Ak účastník dobrovoľne ukončí program z dôvodov na svojej strane, ktoré neboli spôsobené nesprávnym poskytnutím služby, nevzniká automatický nárok na vrátenie ceny za nevyužitú časť. Ak sa podstatná časť programu neuskutoční z dôvodu na strane dodávateľa alebo pre bezpečnostnú okolnosť, ktorú účastník nespôsobil, uplatní sa primerané riešenie podľa článku 8.

Sprievodca nesmie ponechať účastníka v nebezpečnej situácii bez primeraného zabezpečenia návratu; pri maloletom platí článok 10.

19. Mimoriadna udalosť a súčinnosť účastníkov

Pri páde, úraze, poškodení výstroja alebo inej mimoriadnej udalosti sú účastníci povinní rešpektovať bezpečnostné pokyny, podľa možností poskytnúť primeranú súčinnosť pri zabezpečení miesta a privolaní pomoci a neohrozovať seba ani ostatných.

Dodávateľ môže o udalosti vyhotoviť interný záznam vrátane času, miesta, zúčastnených osôb, priebehu a svedkov. Fotodokumentáciu možno vyhotoviť len v nevyhnutnom a primeranom rozsahu pri dodržaní ochrany osobných údajov. Záznam slúži na objasnenie udalosti a bezpečnostné vyhodnotenie.

20. VIP jazdy a individuálne termíny

VIP jazda je súkromná jazda v individuálne dohodnutom termíne, vyhradená pre objednávateľa a osoby uvedené v jeho rezervácii, bez pripájania ďalších nesúvisiacich zákazníkov. Môže byť určená aj pre jediného platiaceho účastníka. Nezakladá právo na konkrétnu trasu, koňa, cval ani na nerešpektovanie bezpečnostných pokynov.

VIP jazdu možno individuálne dohodnúť len podľa dostupnej kapacity a bezpečnostných podmienok; zákazník na jej poskytnutie nemá automatický nárok. Cena súkromnej VIP jazdy pre jedného platiaceho jazdca je 75 € za hodinu. Cena VIP jazdy pre viac osôb, rozsah služby, počet účastníkov a prípadné osobitné platobné podmienky musia byť oznámené a zákazníkom výslovne odsúhlasené pred záväzným potvrdením. Samotná rezervácia vytvorená v krátkom predstihu nie je automaticky VIP jazdou; už potvrdenej bežnej rezervácii nemožno jednostranne dodatočne účtovať VIP cenu. Ak dodávateľ ponúkne individuálny termín a zákazník ho do oznámeného času nepotvrdí, dodávateľ môže termín uvoľniť.

21. Darčekové poukazy

21.1. Darčekový poukaz sa vydáva na konkrétnu službu uvedenú na poukaze. Ak poukaz alebo individuálne potvrdenie neurčuje inak, platí 12 mesiacov odo dňa vystavenia. Presný dátum ukončenia platnosti je uvedený na poukaze.

21.2. Bežné darčekové poukazy vydané podľa týchto VOP sa nedajú použiť na služby poskytované v termínoch od 1. júna do 31. augusta vrátane. Obmedzenie platí pre čerpanie poukazov, nie pre bežné platené rezervácie. Výnimku môže dodávateľ výslovne uviesť na osobitnom poukaze alebo písomne potvrdiť pred rezerváciou. Obmedzenie musí byť zreteľne oznámené pred kúpou a uvedené aj na poukaze.

21.3. Poukaz nie je všeobecným peňažným kreditom; zmena na inú službu je možná po dohode. Ak sa zmení cena služby uvedenej na poukaze, počas jeho platnosti sa za tú istú službu nedopláca. Poukaz sa nevymieňa za hotovosť s výnimkou zákonných dôvodov na vrátenie ceny.

21.4. Na využitie poukazu je potrebná rezervácia vopred. Držiteľ nemá automatický nárok na ľubovoľný konkrétny deň. Z dôvodu obmedzenej kapacity sa odporúča kontaktovať dodávateľa priebežne a najneskôr 21 kalendárnych dní pred skončením platnosti. Ak držiteľ požiada neskôr, môže čerpať dostupné termíny; automatické predĺženie mu len z tohto dôvodu nevzniká.

21.5. Ak držiteľ požiadal o rezerváciu najmenej 21 dní pred skončením platnosti, je ochotný využiť primerané termíny prípustné podľa poukazu a dodávateľ mu napriek tomu nevie ponúknuť reálne využiteľný termín do skončenia platnosti, platnosť sa primerane predĺži alebo sa dohodne iné zákonne primerané riešenie.

21.6. Ak už potvrdený termín zruší dodávateľ z bezpečnostných alebo prevádzkových dôvodov, poukaz sa nepovažuje za vyčerpaný a podľa potreby sa predĺži, aby bolo možné uskutočniť náhradnú jazdu. Ak dodávateľ službu prestane poskytovať, ponúkne porovnateľnú službu alebo vrátenie ceny.

21.7. Pri včasnom zrušení rezervovaného termínu (najneskôr 48 hodín pred začiatkom) zostáva poukaz nevyčerpaný a možno ho opätovne použiť do konca platnosti. Ak držiteľ poukazu zruší rezerváciu neskôr alebo sa na rezervovaný termín nedostaví, primerane sa uplatní storno podľa článku 6; tým sa môže poukaz vyčerpať v rozsahu príslušnej služby.

21.8. Pri online nákupe poukazu bez rezervácie konkrétneho termínu má spotrebiteľ spravidla právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od jej uzavretia podľa zákona č. 108/2024 Z. z. Postup a poučenie sa poskytujú pri nákupe. Ak sa poukaz začne čerpať ešte počas lehoty na odstúpenie, práva a povinnosti sa posúdia podľa zákonných podmienok pre začatie a poskytnutie služby.

21.9. Podmienky už skôr predaných poukazov nemožno jednostranne zhoršiť neskoršou zmenou VOP.

22. Permanentky a balíky pravidelných jázd

Permanentka alebo balík oprávňuje na určený počet jázd či lekcií podľa opisu konkrétneho produktu. Pri každom produkte sa pred nákupom uvedie počet jázd, druh programu, cena, doba platnosti, spôsob rezervácie a informácia o tom, či ide o vopred pevne určené termíny alebo o jazdy rezervované podľa dostupnosti.

Jednotlivé jazdy sa rezervujú vopred, ich uskutočnenie závisí od kapacity, minimálneho počtu účastníkov, počasia a bezpečnostných podmienok. Permanentka negarantuje konkrétneho koňa ani tempo.

Pravidelné termíny na čerpanie bežných permanentiek sa vypisujú iba v sobotu dopoludnia v nepárnych kalendárnych týždňoch, teda v týždňoch s poradovým číslom 1, 3, 5, 7 a podobne podľa číslovania kalendárnych týždňov (týždeň začína pondelkom). Nevzniká tým automatický nárok na jazdu každú takúto sobotu; platia iba vopred zverejnené alebo individuálne potvrdené termíny podľa dostupnej kapacity. Iný deň alebo čas možno dohodnúť len individuálne. Jazda sa uskutoční pri minimálne troch platiacich jazdcoch; presný čas je uvedený pri rezervácii. Ak sa minimálny počet nenaplní, jazda sa z permanentky neodpočíta a dodávateľ ponúkne iný dostupný termín. Ak by z dôvodov na strane dodávateľa nebolo možné balík riadne vyčerpať počas jeho platnosti, platnosť sa primerane predĺži alebo sa poskytne iné zákonné riešenie. Tieto podmienky sa uvádzajú pri predaji permanentky; odlišné pravidlá konkrétneho produktu musia byť jasne oznámené pred zakúpením.

Pri zrušení jednotlivej jazdy najmenej 48 hodín pred termínom zostáva jazda nevyčerpaná. Ak držiteľ zruší rezerváciu neskôr alebo sa na jazdu nedostaví, jazda sa spravidla odpočíta ako využitá v rozsahu primeraného storna podľa článku 6.

Ak termín zruší dodávateľ, jazda sa neodpočíta a podľa potreby sa primerane predĺži platnosť balíka tak, aby bolo možné zabezpečiť náhradu. Dodávateľ musí počas platnosti balíka reálne ponúkať možnosť využitia objednaného počtu jázd, s prihliadnutím na kapacitu a charakter produktu.

Ak je permanentka vydaná ako darčekový poukaz, sezónne obmedzenia podľa článku 21 platia len vtedy, keď sú pri predaji a na poukaze výslovne uvedené. Pri online kúpe balíka bez konkrétnych termínov sa prípadné právo na 14-dňové odstúpenie posudzuje podľa zákona; pri jednotlivých pevne rezervovaných termínoch sa primerane uplatnia pravidlá voľnočasových služieb na konkrétny čas.

23. Rodinné jazdy kočom

Jazda kočom sa objednáva individuálne podľa aktuálneho produktu a jeho kapacity. Jazdy sa môžu zúčastniť aj deti od jedného roka, iba ak sa dajú bezpečne usadiť a počas celej jazdy sú pod dohľadom plnoletej sprievodnej osoby.

Najvyšší počet cestujúcich môže byť z bezpečnostných dôvodov znížený podľa ich hmotnosti, telesných proporcií, priestoru, výstroja, počasia a stavu koní. O bezpečnom rozmiestnení a kapacite rozhoduje kočiš alebo dodávateľ. Účastníci sa riadia jeho pokynmi; deti nesmú zostať v koči bez primeraného dozoru.

Pri jazde kočom platia primerane pravidlá rezervácie, storna, počasia a správania v blízkosti koní.

24. Programy s koňmi na podujatiach

Programy s koňmi na externých podujatiach a sprievody sa dohadujú individuálne podľa miesta, trasy, počtu koní, charakteru podujatia, organizácie premávky a bezpečnostných podmienok.

Dodávateľ môže odmietnuť alebo zrušiť podujatie, ak trasa či organizačné podmienky nevytvárajú bezpečné predpoklady na jeho realizáciu. Individuálna písomná ponuka alebo zmluva môže obsahovať osobitné platobné, storno a organizačné pravidlá; kogentné právne predpisy majú prednosť.

25. Pohyb návštevníkov v areáli

Vstup do stajní, výbehov, ohrád, priestorov na uskladnenie sena a do ďalších označených prevádzkových častí je bez súhlasu poverenej osoby zakázaný. Návštevníci musia rešpektovať pokyny personálu a označenia v areáli.

Zakazuje sa plašiť kone, kŕmiť ich bez povolenia, manipulovať so zariadením a výstrojom, fajčiť či používať otvorený oheň v blízkosti sena a priestorov určených pre kone. Za deti v areáli mimo samotného programu zodpovedá sprevádzajúca plnoletá osoba v rozsahu zákona.

Vstup so psom alebo iným zvieraťom je možný len po súhlase dodávateľa a za podmienok, ktoré neohrozujú kone ani ostatných návštevníkov. Pri nebezpečnom správaní možno návštevníka požiadať, aby areál opustil.

26. Fotografovanie, mobilné telefóny a záznamy

Fotografovanie alebo natáčanie počas jazdy je prípustné len vtedy a takým spôsobom, ako určí sprievodca. Počas náročných úsekov, klusu, cvalu, pri nasadaní alebo pri inej rizikovej situácii môže sprievodca používanie telefónu a kamery zakázať. Nie je dovolené svojvoľne zastavovať skupinu kvôli fotografovaniu ani používať dron v blízkosti koní bez osobitného súhlasu.

Pri fotografovaní iných účastníkov treba rešpektovať ich súkromie a osobnostné práva. Zverejnenie identifikovateľných záberov účastníkov dodávateľom na marketingové účely podlieha samostatným podmienkam a príslušnému právnemu základu; súhlas s marketingovým použitím záberov nie je podmienkou účasti na jazde.

27. Škody na majetku a osobné veci

Účastník je povinný používať poskytnutú výstroj, sedlá, prilby a zariadenia riadne a podľa pokynov. Za škodu, ktorú svojím zavinením spôsobí koňovi, na výstroji, zariadení, inom majetku alebo inej osobe, zodpovedá podľa príslušných právnych predpisov; bežné opotrebenie alebo neúmyselná škoda bez zákonných predpokladov zodpovednosti sa automaticky neúčtuje.

Účastník si má osobné veci primerane zabezpečiť a počas jazdy nenosiť voľné či nebezpečné predmety. Dodávateľ nezodpovedá za škodu na veciach automaticky len preto, že sa nachádzali v areáli; konkrétna zodpovednosť sa posudzuje podľa zákona a okolností.

28. Vady služby, reklamácie a sťažnosti

Ak sa účastník alebo objednávateľ domnieva, že služba mala vadu, môže ju vytknúť dodávateľovi osobne, písomne na adresu sídla alebo e-mailom na info@hobby-jazda-lipovnik.sk. Na urýchlenie vybavenia sa odporúča uviesť meno, číslo alebo dátum rezervácie, predmet služby a stručný opis vady.

Dodávateľ prijatie oznámenia potvrdí a reklamáciu posúdi bez zbytočného odkladu podľa povahy služby a príslušných právnych predpisov. Ak zákon vyžaduje písomné potvrdenie o vytknutí vady a oznámenie lehoty na jej odstránenie, dodávateľ tak postupuje; lehotu stanoví v zákonných medziach. Ak zodpovednosť za vytýkanú vadu odmietne, oznámi spotrebiteľovi dôvody písomne.

Sťažnosť na organizáciu alebo prístup personálu je možné zaslať rovnakými kontaktmi. Reklamácia a sťažnosť nezakladajú automaticky právo na vrátenie celej ceny; výsledok sa odvíja od toho, či bola služba poskytnutá riadne a v akom rozsahu. Táto úprava neobmedzuje zákonné práva spotrebiteľa.

29. Žiadosť o nápravu a alternatívne riešenie sporov

Spotrebiteľ môže dodávateľovi podať žiadosť o nápravu, ak medzi nimi vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že boli porušené jeho spotrebiteľské práva.

Ak dodávateľ žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ môže za podmienok zákona č. 391/2015 Z. z. podať návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu. Príslušným subjektom môže byť Slovenská obchodná inšpekcia alebo iný oprávnený subjekt podľa povahy sporu.

Informácie a aktuálny zoznam subjektov sú na stránke Ministerstva hospodárstva SR: https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1. Orgán dohľadu nad ochranou spotrebiteľa: Slovenská obchodná inšpekcia, https://www.soi.sk.

30. Ochrana osobných údajov a záverečné ustanovenia

Dodávateľ spracúva osobné údaje v rozsahu nevyhnutnom na rezerváciu a poskytovanie služieb, plnenie právnych povinností, bezpečnosť a ochranu oprávnených záujmov. Podrobnosti o účeloch, právnych základoch, dobách uchovávania a právach dotknutých osôb sú uvedené v samostatných informáciách o spracúvaní osobných údajov na webe. Dodávateľ štandardne nevyžaduje uchovávanie zdravotných diagnóz; relevantné praktické obmedzenia účastník oznámi sprievodcovi v potrebnom rozsahu.

Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom, zákonom č. 108/2024 Z. z. a zákonom č. 391/2015 Z. z. v účinnom znení. Ak je niektoré ustanovenie neplatné alebo nevykonateľné, ostatné ustanovenia tým nie sú dotknuté.

Dodávateľ môže VOP meniť pre budúce zmluvy. Pre konkrétnu rezerváciu, poukaz alebo permanentku platia podmienky, s ktorými bol zákazník oboznámený pri uzavretí zmluvy; neskoršia zmena ich bez dohody spätne nezhorší.