

REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 1.1 Poskytovanie služieb spoločnosťou **Tatry mountain resorts, a.s.**, so sídlom Demänovská Dolina 72, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 31 560 636, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 62/L (ďalej len „**spoločnosť TMR**“ alebo len „**prevádzkovateľ**“), v prevádzkarni - Motýlia zárada Gopass aréna Liptov, Ráztocká 21, 031 01 Liptovský Mikuláš (ďalej len „**MZ**“), sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“) a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Uvedené platí v prípade, že je zákazníkom spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
- 1.2 Pre účely tohto reklamačného poriadku sa spoločnosť TMR vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za obchodníka v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov
- 1.3 Predávajúci týmto reklamačným poriadkom riadne informuje zákazníka o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „**reklamácia**“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.
- 1.4 Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s Občianskym zákonníkom, zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.5 Zákazník má právo na poskytnutie služieb v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne.
- 1.6 Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má služba pri jej poskytnutí zákazníkovi.
- 1.7 V prípade, ak zákazníkovi sú vo MZ poskytované služby nižšej kvality alebo nižšieho rozsahu ako to bolo vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.
- 1.8 Ak zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u prevádzkového riaditeľa MZ alebo inej zodpovednej osoby. Reklamáciu je tiež možné uplatniť elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu info@liptovarena.sk alebo písomne na adresu sídla prevádzkovateľa v lehote ustanovenej v tomto reklamačnom poriadku. V prípade písomne uplatnenej reklamácie sa lehota považuje za zachovanú, ak je písomná reklamácia doručená prevádzkovateľovi prvý pracovný deň po vzniku práva zákazníka na uplatnenie reklamácie.
- 1.9 **Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd služby/služieb (reklamáciu) bez zbytočného odkladu po tom, čo zistí dôvody na uplatnenie reklamácie, t.j. v deň, v ktorom nebola služba poskytnutá v dohodnutom alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve a termíne, najneskôr však nasledujúci kalendárny deň po dni, v ktorom sa služby neposkytli, inak právo na reklamáciu zaniká.** Na reklamácie uplatnené po stanovenej lehote prevádzkovateľ neprihliada.
- 1.10 Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zakúpení služby (objednávka, faktúra, pokladničný blok, zmluva, potvrdenie o nákupe a pod.), ak má takýto doklad k dispozícii. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, najmä podať o informácie o objektívnych skutočnostiach týkajúcich sa reklamácie.

- 1.11** Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu do reklamačného protokolu s uvedením okolností reklamácie a vád uvádzaných zákazníkom. O uplatnení reklamácie vydá prevádzkovateľ zákazníkovi potvrdenie. Prevádzkovateľ po starostlivom preskúmaní uplatnenej reklamácie rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď. Ak povaha uplatnenej reklamácie neumožňuje jej vybavenie ihneď, obchodník oznámi zákazníkovi lehotu na vybavenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie nepresiahne 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ibaže pre objektívne dôvody nie je možné túto dodržať. V takomto prípade obchodník informuje zákazníka o lehote na vybavenie reklamácie. Pre účely vybavenia reklamácie je zákazník povinný oznámiť kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude zákazník vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné vybaviť reklamáciu ihneď po jej uplatnení priamo na mieste.
- 1.12** V prípade, že obchodník uzná oprávnenosť reklamácie zákazníka v celom rozsahu alebo čiastočne, postupuje sa v zmysle tohto reklamačného poriadku a príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov (bezplatné odstránenie nedostatku/poskytnutie náhradnej služby/poskytnutie primeranej zľavy z ceny). Odstúpiť od zmluvy má zákazník právo v prípadoch ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 1.13** V prípade, že oprávnenosť reklamácie zákazníka obchodník neuzná (odmietne dôvody reklamácie), informuje ho o dôvodoch neuznania reklamácie písomne.
- 1.14 Spoločnosť TMR si vyhradzuje právo na individuálne posúdenie každého prípadu reklamácie služieb a posúdenie oprávnenosti reklamácie a požiadaviek zákazníka.**
- 1.15** Zákazník má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie. Toto právo musí uplatniť u obchodníka najneskôr do 2 mesiacov od vybavenia oprávnenej reklamácie, inak toto právo zanikne.
- 1.16** Zákazník má právo podať prevádzkovateľovi žiadosť o nápravu v zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ak medzi zákazníkom ako spotrebiteľom a prevádzkovateľom ako obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa zákazník ako spotrebiteľ domnieva, že prevádzkovateľ ako obchodník porušil jeho iné práva. Prevádzkovateľ žiadosť posúdi a informuje zákazníka o spôsobe jej vybavenia v lehote 30 dní odo dňa podania žiadosti.
- 1.17** V prípade, ak zákazník – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom ktorým obchodník vybavil ním uplatnené nároky z vád služieb alebo tovaru alebo sa domnieva, že obchodník porušil jeho iné práva, má zákazník právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu. Ak obchodník na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkovi, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s obchodníkom je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>), pričom zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná

na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.
Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sú dostupné na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>.

V Liptovskom Mikuláši, dňa 21.12.2024

Orgán dozoru

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava
Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina