

# Reklamačný poriadok

## Reklamačný poriadok

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“) spoločnosti **MADWIRE, s.r.o.**, so sídlom Šoltésovej 14, 811 08 Bratislava, IČO: 47 436 310, DIČ: 202 390 1869, IČ DPH: SK 202 390 1869, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 92577/B („**Predajca**“) je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), zákonom 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 predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**ZoS**“) ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2. Pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku sa obsahovo zhodujú s pojmami stanovenými v aktuálne platných všeobecných obchodných podmienkach Predajcu (ďalej len „**VOP**“).

3. Účelom tohto Reklamačného poriadku je informovať Kupujúcich o podmienkach a spôsobe uplatnenia sťažností (reklamácií) na druh, rozsah a kvalitu poskytnutej Služby na Stránke a/alebo vady Vstupenky, ktorá bola kúpená v niektorom z predajných miest, ktorých zoznam je uvedený na web stránke Predajcu [www.predpredaj.sk](http://www.predpredaj.sk) a na [www.predpredaj.zoznam.sk](http://www.predpredaj.zoznam.sk). (ďalej len „Stránka“) vrátane informácií o tom, kde je možné u Predajcu reklamáciu vád uplatniť.

Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na vady týkajúce sa poskytovania Služby na Stránke a/alebo vady Vstupenky, ktorá bola kúpená v niektorom z predajných miest, ktorých zoznam je uvedený na Stránke), a to najmä na prípady:

- uskutočnenia úhrady ceny Vstupenky a/alebo Darčekovej poukážky iným spôsobom ako spôsobom uvedeným vo VOP,
- uskutočnenie duplicitnej a/alebo viacnásobnej platby za cenu Vstupenky a/alebo Darčekovej poukážky,
- úhrada ceny Vstupenky a/alebo Darčekovej poukážky po časovom limite určenom na úhradu ich ceny,
- Vstupenka a/alebo Darčeková poukážka neobsahuje údaje podľa VOP,
- Elektronická Vstupenka a/alebo Elektronická Darčeková poukážka nebola doručená na email Kupujúceho napriek úhrade ich ceny (ak ide o vadu spôsobenú na strane Predajcu),
- Elektronickú Vstupenku a/alebo Elektronickú Darčekovú poukážku nie je možné vytlačiť (ak ide o vadu spôsobenú na strane Predajcu),
- Kupujúcemu napriek úhrade ceny Štandardnej Vstupenky a/alebo Štandardne Darčekovej poukážky nebol doručený overovací kód,
- Štandardná Vstupenka a/alebo Štandardná Darčeková poukážka nebola Kupujúcemu vydaná na základe poskytnutého overovacieho kódu, a to bez porušenia akýchkoľvek povinností Kupujúceho podľa VOP.

Za vady iného charakteru, a to najmä vady týkajúce sa Podujatia (napr. reklamácie ohľadom konania, nekonania, oneskoreného konania, priebehu konania, zmeny termínu Podujatia a s tým súvisiaceho vrátenia ceny Vstupenky) zodpovedá samotný Usporiadateľ Podujatia, t.j. reklamácie tohto druhu je Kupujúci povinný uplatniť priamo u Usporiadateľa Podujatia, na ktoré má Kupujúci zakúpenú Vstupenku, pokiaľ z VOP a informácií zverejnených na Stránke nevyplynie inak.

4. Predajca zodpovedá za vady poskytovaných Služieb na Stránke a s tým súvisiacich vád Vstupeniek a/alebo Darčekových poukážok, ktoré má Služba v čase jej poskytnutia, resp. ktoré má Vstupenka a/alebo Darčeková poukážka v čase ich dodania a/alebo vady Vstupenky, ktorá bola kúpená v niektorom z predajných miest, ktorých zoznam je uvedený na Stránke.

5. Ak Kupujúci zistí, že Služba a/alebo zakúpená Vstupenka a/alebo Darčeková poukážka má vady, ktoré nevznikli z dôvodov na strane Kupujúceho je oprávnený uplatniť reklamáciu jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) poštou na adresu sídla Predajcu,
- b) e-mailom na adresu reklamacie@predpredaj.sk, alebo
- c) prostredníctvom elektronického formuláru sprístupneného na Stránke.

6. Kupujúci je povinný reklamovať vadu poskytnutej Služby a/alebo Vstupenky a/alebo Darčekovej poukážky bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia vady, najneskôr do dňa konania Podujatia, vo vzťahu ku ktorému sa vada Služby a/alebo Vstupenky vzťahuje, resp. do posledného dňa platnosti Darčekovej poukážky, v opačnom prípade (t.j. v prípade oneskoreného uplatnenia reklamácie vady Vstupenky) právo na uplatnenie reklamácie voči Predajcovi v celom rozsahu zaniká.

7. V písomnej reklamacii poskytovanej Služby na Stránke je Kupujúci povinný uviesť meno a priezvisko, názov Podujatia, e-mail, na základe ktorého má Kupujúci prístup na Stránku a do Zákazníckeho profilu, názov Podujatia, pri ktorom vykazuje Služba vadu, popis vady poskytovanej Služby, čoho sa na základe reklamácie domáha (t.j. určiť spôsob vybavenia reklamácie), kontakt (e-mail alebo poštovú adresu), na ktorý mu bude zaslané potvrdenie o vybavení reklamácie. V písomnej reklamacii vady Vstupenky a/alebo Darčekovej poukážky je Kupujúci povinný uviesť svoje meno a priezvisko, názov Podujatia, e-mail uvedený pri konkrétnej objednávke a číslo objednávky (ak si Vstupenku zakúpil prostredníctvom využitia Služby) a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie (t.j. vady Vstupenky a/alebo Darčekovej poukážky) a čoho sa na základe reklamácie domáha (t.j. určiť spôsob vybavenia reklamácie), kontakt (e-mail alebo poštovú adresu), na ktorý mu bude zaslané potvrdenie o vybavení reklamácie.

8. Ak reklamácia Kupujúceho podľa predchádzajúceho bodu nemá uvedené náležitosti a tieto sú pre vybavenie reklamácie nevyhnutné, má Predajca právo vyzvať Kupujúceho na ich doplnenie. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prijatia úplnej reklamácie (t.j. reklamácie s uvedením všetkých náležitostí podľa tohto Reklamačného poriadku), t.j. odo dňa odstránenia nedostatkov reklamácie, resp. doplnenia informácií a údajov potrebných k riadnemu vybaveniu reklamácie.

9. Predajca vydá Kupujúcemu o každej reklamacii, ktorá je zo strany Kupujúceho u Predajcu uplatnená, písomný doklad o uplatnení reklamácie – kópiu reklamačného protokolu na aktuálne platnom formulári prijatom Predajcom, ktorý okrem iného obsahuje informácie o podanej reklamacii zo strany Kupujúceho, ako aj dátum podania úplnej reklamácie zo strany Kupujúceho; v prípade využitia prostriedkov diaľkovej komunikácie (t.j. e-mailom, poštovou zásielkou) vydá Predajca potvrdenie rovnakým spôsobom a na rovnakú adresu, z akej bola reklamácia Kupujúcim uplatnená. Na reklamáciu, ktorá nemá náležitosti podľa tohto Reklamačného poriadku a ktorá ani nebola doplnená na základe výzvy Predaju, Predajca nie je povinný prihliadať.

10. Predajca je povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zo strany Kupujúceho.

1. Pri posúdení opodstatnenosti reklamácie Kupujúceho (t.j. či reklamácia je opodstatnená/ neopodstatnená) Predajca postupuje spôsobom stanovenom príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, a to najmä podľa ust. § 18 ods. 6 a 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa. V prípade, že Predajca uzná reklamáciu Kupujúceho ako oprávnenú, odstráni Vady Služby a/alebo Vstupenky a/alebo Darčekovej poukážky spôsobom uvedeným reklamačnom protokole, pokiaľ sa Predajca a Kupujúci nedohodnú inak.

12. O spôsobe vybavenia reklamácie informuje Predajca Kupujúceho vydaným písomným potvrdením o vybavení reklamácie najneskôr v lehote do 30 dní, ktorý Predajca doručí Kupujúcemu na ním uvedenú poštovú adresu alebo emailovú adresu, ktorú uviedol Kupujúci v reklamacii (bod 7. tohto Reklamačného poriadku).

13. Nárok na uplatnenie reklamácie zo strany Kupujúceho nevzniká, resp. zaniká, v prípade ak bola vada Služby a/alebo Vstupenky a/alebo Darčekovej poukážky spôsobená z dôvodov na strane Kupujúceho.

14. Na základe zistení z reklamačných protokolov vyvodzuje Predajca dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií obdobného charakteru.

15. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.07. 2017. Predajca si vyhradzuje právo na zmenu Reklamačného poriadku. Reklamačný poriadok sa aplikuje v znení platnom v čase uskutočnenia kúpy Vstupenky a/alebo Darčekovej poukážky a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

16. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou aktuálne platných VOP.

V Bratislave dňa 01.07. 2017

MADWIRE, s.r.o.