

REKLAMAČNÝ PORIADOK (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Spoločnosť GEMIL, s.r.o., so sídlom 170, Mikušovce 018 57, Slovenská republika, IČO: 46 664 599, DIČ: 2023514647, IČ DPH: SK2023514647, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, Oddiel: Sro, vložka číslo: 26200/R, konajúcou prostredníctvom: Ľubomír Matejička, konateľ spoločnosti, tel. kontakt: +421 918 614 556, elektronický kontakt: info@eventio.sk (ďalej len „Prevádzkovateľ“) vydáva v súlade s ust. § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), tento reklamačný poriadok.
- 1.2. Účelom tohto reklamačného poriadku je informovanie užívateľa Stránky v postavení spotrebiteľa (ďalej len „Užívateľ“), s ktorým Prevádzkovateľ uzatvoril Zmluvu na poskytnutie Služby v súlade s Všeobecnými podmienkami používania internetovej stránky eventio.sk pre Užívateľov (ďalej len „Podmienky“), o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady Služby poskytovanej Užívateľovi Prevádzkovateľom.
- 1.3. Pojmy s veľkým začiatočným písmenom v tomto dokumente majú rovnaký význam, aký je im priradený v Podmienkach, pokiaľ tento dokument výslovne neustanovuje inak.
- 1.4. Reklamačný poriadok sa vzťahuje len na Zmluvy na poskytnutie Služby uzatvorené medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom prostredníctvom internetovej stránky eventio.sk. Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na Nájomné zmluvy a/alebo Zmluvy o podaní umeleckého výkonu uzatvorené medzi Užívateľom a Poskytovateľom prostredníctvom internetovej stránky eventio.sk.
- 1.5. Tento reklamačný poriadok sa uplatní len v prípade, ak bola uzavretá Zmluva o poskytnutí Služby medzi Prevádzkovateľom na strane jednej a Užívateľom, ktorý je spotrebiteľom (podľa § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa) na strane druhej.
- 1.6. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na zmluvné vzťahy s užívateľom Stránky, ktorý v rámci zmluvného vzťahu s Prevádzkovateľom nemá postavenie spotrebiteľa.

II. ZODPOVEDNOSŤ POSKYTOVATEĽA ZA VADY SLUŽBY POSKYTOVANÉ PROSTREDNÍCTVOM STRÁNKY EVENTIO.SK

- 2.1. Prevádzkovateľ zodpovedá Užívateľovi za to, že Prevádzkovateľom poskytovaná Služba bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby zodpovedajúcu povahe poskytovanej Služby.
- 2.2. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba v čase jej poskytnutia Užívateľovi, ak nie je v Zmluve na poskytnutie Služby, Podmienkach alebo v tomto reklamačnom poriadku výslovne uvedené inak. Za vady Služby vzniknuté po čase uvedenom v prvej vete Prevádzkovateľ zodpovedá, ak boli spôsobené porušením jeho povinností vyplývajúcich zo Zmluvy na poskytnutie Služby, Podmienok alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 2.3. Služba pri poskytnutí nemá chyby a je poskytnutá v súlade so Zmluvou na poskytnutie Služby, ak:
 - 2.3.1. zodpovedá jej opisu v Zmluve na poskytnutie služby, resp. v Podmienkach;
 - 2.3.2. je poskytnutá v dohodnutom termíne;
 - 2.3.3. je poskytnutá s náležitou odbornosťou a starostlivosťou;
 - 2.3.4. je v súlade s požiadavkami právnych predpisov.

- 2.4. **Predmetom reklamácie nemôže byť** uplatnenie zodpovednosti za vadu Služby:
- 2.4.1. ktorá bola spôsobená jej použitím/využitím v rozpore so Zmluvou na poskytnutie služby alebo Podmienkami Prevádzkovateľa;
 - 2.4.2. vzniknutú v dôsledku dočasného prerušenia poskytovania Služby z dôvodov vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, štrajkov (zamestnancov tretích strán), nepokojov, výpadkov elektrickej energie, internetovej siete, pripojenia alebo z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť,
 - 2.4.3. za ktorú Prevádzkovateľ nezodpovedá v zmysle Podmienok.

III. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- 3.1. V prípade výskytu vady Služby má Užívateľ právo vadu reklamovať. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Služby.
- 3.2. Užívateľ je oprávnený Službu poskytnutú prostredníctvom Stránky reklamovať:
 - 3.2.1. vyplnením online reklamačného formulára (reklamačný list), nachádzajúceho sa na Stránke, alebo
 - 3.2.2. e-mailom na e-mailovej adrese: **reklamacie@eventio.sk**, alebo
 - 3.2.3. písomne poštovou zásielkou zaslanou Prevádzkovateľovi na adresu: **Mikušovce 333, 018 57** alebo
 - 3.2.4. osobne v prevádzkarni Prevádzkovateľa na adrese: **Mikušovce 333, 018 57**. V prevádzkarni bude počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- 3.3. Prevádzkovateľ pri uplatnení reklamácie vydá Užívateľovi potvrdenie. Potvrdením o uplatnení reklamácie sa rozumie najmä kópia reklamačného protokolu so záznamom o prijatí reklamácie alebo Užívateľovi adresovaná správa obsahujúca písomné vyrozumienie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie Prevádzkovateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Užívateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Užívateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 3.4. Ak Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom uplatní reklamáciu, Prevádzkovateľ alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba poučí Užívateľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka).
- 3.5. Reklamácia musí byť dostatočne určitá, najmä musí obsahovať nasledovné náležitosti:
 - 3.5.1. identifikáciu Užívateľa uplatňujúceho reklamáciu (úplné meno a priezvisko), kontaktné údaje, na ktorých bude Užívateľ o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený, v prípade ak Užívateľ požaduje byť o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený na iné kontaktné údaje, než tie ktoré uviedol v Objednávke, alebo pri registrácii Užívateľského konta,
 - 3.5.2. doklad o zakúpení Služby od Poskytovateľa, ktorým je faktúra,
 - 3.5.3. podrobný opis reklamovanej vady (nedostatku) poskytnutej Služby spolu s prípadnou dokumentáciou preukazujúcou Užívateľom uvádzané skutočnosti.
- 3.6. V prípade ak reklamácia nemá potrebné obsahové náležitosti, vyzve Prevádzkovateľ Užívateľa na ich doplnenie. Prevádzkovateľ je oprávnený vyzvať Užívateľa na predloženie potrebných dokladov, ktoré sú pre riadne vybavenie reklamácie potrebné. Ak Užívateľ, na základe výzvy Prevádzkovateľa reklamáciu nedoplní najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa kedy bol na doplnenie reklamácie vyzvaný, Prevádzkovateľ reklamačné konanie zastaví, o čom upovedomí Užívateľa.

- 3.7. Lehota na vybavenie reklamácie podľa bodu 3.6 tohto reklamačného poriadku začína plynúť až po predložení a doplnení všetkých potrebných údajov a dokladov, vyžiadaných Prevádzkovateľom, t. j. podaním úplnej reklamácie.
- 3.8. Užívateľ je oprávnený reklamovať vadu Služby bezodkladne, najneskôr v lehote do dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa kedy mu bola Služba zo strany Prevádzkovateľa poskytnutá (ďalej len „**záručná doba**“).
- 3.9. V prípade Služby poskytovanej v určitom časovom období, začína lehota na uplatnenie reklamácie plynúť momentom ukončenia poskytovania takejto Služby (dňom úplného dodania Služby). Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, za poskytnuté plnenie (úplné dodanie Služby) sa v zmysle Zmluvy na poskytnutie Služby a Podmienok považuje využitie Služby na základe potvrdenej Objednávky Užívateľa Poskytovateľom Služby.
- 3.10. Práva zo zodpovednosti za vady Služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.11. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady Služby až do doby vybavenia reklamácie podľa bodu 4.6. tohto reklamačného poriadku, sa do záručnej doby nepočíta. Prevádzkovateľ je povinný vydať Užívateľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o spôsobe a dobe vybavenia reklamácie.

IV. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 4.1. Reklamácia sa vybavuje v rozsahu opisu vady Služby uvedenej Užívateľom v oznámení o uplatnení reklamácie podľa bodu 3.2. v spojení s bodom 3.5. tohto reklamačného poriadku (ďalej len „**Oznámenie reklamácie**“).
- 4.2. Ak **ide o vadu, ktorú možno odstrániť**, má Užívateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Užívateľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu chybnej Služby, alebo ak sa vada týka len časti Služby, výmenu chybnej časti Služby za inú, ak tým Prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na Cenu Služby alebo závažnosť vady.
- 4.3. Ak **ide o vadu Služby, ktorú nemožno odstrániť** a ktorá bráni tomu, aby bolo možné Službu riadne užívať ako Službu bez vady, má Užívateľ právo na primeranú zľavu z Ceny Služby alebo má právo od Zmluvy na poskytnutie Služby odstúpiť.
- 4.4. Ak Služba má vady, o ktorých Prevádzkovateľ vie, je povinný Užívateľa pri dojednávani Zmluvy na poskytnutie Služby medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom na ne upozorniť. Ak dodatočne vyjde najavo vada, na ktorú Prevádzkovateľ Užívateľa neupozornil, má Užívateľ právo na primeranú zľavu z dojednanej Ceny Služby zodpovedajúcu povahe a rozsahu vady; ak ide o vadu, ktorá robí Službu neupotrebitelnou, má tiež Používateľ právo od Zmluvy na poskytnutie Služby uzatvorenej medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom, odstúpiť.
- 4.5. Na základe rozhodnutia Užívateľa, ktoré z práv uvedených v bodoch 4.1. až 4.4. tohto reklamačného poriadku uplatňuje, Poskytovateľ určí spôsob vybavenia reklamácie podľa 4.6. tohto reklamačného poriadku ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu Služby, najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O určení spôsobu vybavenia reklamácie Prevádzkovateľ informuje Užívateľa odoslaním správy na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú Užívateľom na účely komunikácie v Oznámení reklamácie.
- 4.6. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania poskytnutím opravenej Služby, výmenou Služby, vrátením Ceny Služby, vyplatením primeranej

zľavy z Ceny Služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

- 4.7. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Užívateľ právo od Zmluvy na poskytnutie Služby uzatvorenej medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom odstúpiť.
- 4.8. O vybavení reklamácie Prevádzkovateľ vydá Užívateľovi písomné potvrdenie, a to do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomným potvrdením o vybavení reklamácie sa rozumie kópia reklamačného protokolu so záznamom o vybavení reklamácie alebo Užívateľovi adresovaný list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie môže byť Užívateľovi odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú Užívateľom na účely komunikácie v Oznámení reklamácie. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení reklamácie (v podrobnom opise reklamovanej vady), alebo inom sprievodnom dokumente k reklamovanej Službe.

V. RIEŠENIE SPOROV

- 5.1. Ak Užívateľ, ktorý má postavenie spotrebiteľa, nie je spokojný so spôsobom, akým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu alebo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o ADR; a to za podmienok a spôsobom uvedeným v článku XV. Podmienok.

VI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke Prevádzkovateľa eventio.sk a akékoľvek záležitosti neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia prednostne Podmienkami, Občianskym zákonníkom a Zákonom o ochrane spotrebiteľov. Prevádzkovateľ je oprávnený zmeniť tento reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia Užívateľov, ako aj bez ich súhlasu, pričom zmenu reklamačného poriadku zverejní na svojej internetovej stránke. Reklamačné konanie sa vždy riadi právnymi predpismi a znením reklamačného poriadku platného a účinného v čase uplatnenia reklamácie Užívateľom.
- 6.2. Momentom odoslania žiadosti o registráciu Užívateľského konta, resp. momentom odoslania Objednávky spôsobom a za podmienok uvedených vo Podmienkach Užívateľ potvrdzuje, že sa s ustanoveniami reklamačného poriadku dôkladne oboznámil, ich obsahu porozumel a tieto akceptuje bez výhrad.
- 6.3. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.02.2024.