

Reklamačný poriadok

I. Všeobecné ustanovenia

1. Zriaďovateľom, prevádzkovateľom a poskytovateľom služby Escape room s prevádzkou na adrese "Hlavná 5, 040 01, Košice" je "ESCAPE MUSIC, s.r.o., sídlo: Pribinová 84/9, 093 01 Vranov nad Topľou. IČO: 52 32 66 91 " (ďalej len "Poskytovateľ"). Poskytovateľ vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje Klienta o podmienkach a spôsobe uplatnenia Reklamácie služieb ponúkaných a poskytovaných Poskytovateľom, vrátane údajov o tom, kde môže Klient Reklamáciu uplatniť.
2. Tento Reklamačný poriadok upravuje Reklamačné konanie v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na Služby poskytované poskytovateľom.
3. Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Klienta.
4. Tento Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzke Poskytovateľa a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
5. Momentom zaplataenia ceny za objednanú Službu Klient vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto Reklamačným poriadkom.

II. Výklad pojmov

1. **Poskytovateľom** sa rozumie prevádzkovateľ služby ESCAPE MUSIC, s.r.o., sídlo: Pribinová 84/9, 093 01 Vranov nad Topľou. IČO: 52 32 66 91.
2. **Klientom** sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá využíva poskytované služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Klient“).
3. **Službou** sa rozumejú služby ponúkané Poskytovateľom, a to Služba - prevádzkovanie interaktívnych hier - tzv. únikových izieb Escape room a ďalších súvisiacich služieb podľa predmetov podnikania Poskytovateľa zapísaných v Živnostenskom liste Poskytovateľa .
4. **Prevádzkou** sa rozumie priestor, v ktorom Poskytovateľ poskytuje Službu Escape room Klientom, Adresa: Hlavná 5, 040 01, Košice.
5. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej Služby.
6. **Vadou Služby** sa rozumie najmä nedodržanie termínov stanovených Poskytovateľom a vopred neohlásený výpadok Služby spôsobený stranou Poskytovateľa z technických, prevádzkových alebo bezpečnostných dôvodov.
7. **Vybavením Reklamácie** sa rozumie ukončenie Reklamačného konania odstránením vady poskytovanej Služby, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú Službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú Službu alebo odôvodnené zamietnutie Reklamácie.

III. Zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služba ponúkaná Klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s charakterom ponúkanej Služby.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej Služby po dobu jej poskytovania Klientovi.

IV. Uplatnenie Reklamácie

1. Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu:

- a) na kvalitu poskytovanej Služby,
- b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Službu nebola vystavená v súlade so zmluvou a cenníkom Poskytovateľa.

2. Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa ihneď na prevádzke bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby. V prípade nesprávnosti vyúčtovanej sumy Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo ju zistil, najneskôr do 30 dní, inak právo zo zodpovednosti za vady Služby, resp. právo na vrátenie nesprávne účtovanej sumy za Službu zaniká.

3. Reklamáciu podľa bodu 1 tohto článku môže Klient uplatniť:

- a) písomne na adresu sídla Poskytovateľa,
- b) e-mailom na zákaznícke centrum info@therooms.eu,
- c) osobne v prevádzke Poskytovateľa
- d) telefonicky na čísle +421 915 961 121

4. Konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú uverejnené v tomto reklamačnom poriadku v čl. I, bod 1.

5. Pri uplatnení Reklamácie Poskytovateľ odporúča vyplniť Reklamačný list zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa, v ktorom Klient uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (meno, priezvisko, adresu bydliska, prípadne prechodného pobytu, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše čoho sa Reklamácia týka, t.j. popíše vadu Služby, ako aj časové vymedzenie, kedy sa podľa Klienta vada vyskytla, prípadne kedy došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej Služby. Klient ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej Reklamácie (osobne, bankový prevod), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade Reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Klient uviesť aj obdobie, ktorého sa Reklamácia týka.

6. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Klientom v ním uplatnenej Reklamácii a za nemožnosť doručenia peňažnej úhrady na Klientom uvedený bankový účet.

7. Pri reklamácii písomnou formou Klient zašle reklamačný list Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne e-mailom na info@therooms.eu. Reklamáciu vie Klient uplatniť aj ústnou formou prostredníctvom telefonátu alebo osobne na prevádzke Poskytovateľa.

8. Uplatnenie Reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú Službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Klienta povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.

9. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať Reklamáciu, ak vadu Služby alebo zníženie kvality Služby spôsobila:

- a) okolnosť vylučujúca zodpovednosť,
- b) neoprávnený zásah Klienta do Služby, zásah Klienta, ktorý je v rozpore s prevádzkovým poriadkom Poskytovateľa, prípadne poškodenie Služby Klientom, a to aj svojím nedbanlivostným konaním,

- c) ak Klient uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil alebo mohol zistiť.

10. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient riadne uplatnil Reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná Reklamácia je doručená Poskytovateľovi v súlade s bodom 7 tohto článku. V prípade, ak uplatnená Reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 5 tohto článku, Reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Klient ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, Reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

V. Vybavenie Reklamácie

1. Pri osobnom uplatnení Reklamácie vydá Poskytovateľ, prípadne zamestnanec Poskytovateľa Klientovi potvrdenú kópiu Reklamačného protokolu, ktorá je potvrdením o prijatí (uplatnení) Reklamácie.

2. Pri uplatnení Reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Klientovi potvrdenie o prijatí Reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne emailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie; potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak je možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.

3. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú Reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia Reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie sa Reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno Reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

4. O vybavení Reklamácie upovedomí Poskytovateľ Klienta zaslaním písomného vyrozumenia, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, ktoré je potvrdením o vybavení Reklamácie. Zaslaním písomného vyrozumenia Poskytovateľ splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z Reklamácie vyplýva.

5. O vybavení Reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta zaslaním e-mailovej správy na emailovú adresu Klienta, v prípade, ak Klient požiadal o zaslanie informácie o vybavení Reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Klient požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle vyrozumenie na kontaktnú adresu Klienta uvedenú v Reklamáci.

6. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o Reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o Reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia Reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia Reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení Reklamácie.

VI. Spôsoby vybavenia Reklamácie

1. Ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.

2. Klient má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy:

- a) ak ponúkaná Služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne využívať ako Služba bez vady,

- b) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady Službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
- c) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre väčší počet vád Službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu Služby,
- d) Poskytovateľ nevybaví Reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).

3. Ak sa na ponúkanej Službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny Služby.

4. Pri vybavovaní Reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania Služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje Poskytovateľ.

5. Poskytovateľ vybaví Reklamáciu a ukončí Reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

- a) odstránením vady poskytovanej Služby,
- b) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú Službu (pri odstúpení od kúpnej zmluvy)
- c) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej Služby,
- d) odôvodneným zamietnutím Reklamácie.

6. V prípade uznania Reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy za poskytnutie Služby, sa suma vo výške oprávnene Reklamovanej ceny kupujúcemu Klientovi vráti.

VII. Alternatívne riešenie sporov

1. V súvislosti so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov vám dávame do pozornosti povinnosti nasledovné: „Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s poskytovateľom je:

- a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 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 hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-rieseniaspotrebiteleskych-sporov/146987s>), pričom Klient má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

3. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.html.

4. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

5. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-rieseniespotrebiteľskych-sporov.soi>.

VIII. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 02. marca 2020.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia. Zmena reklamačného poriadku sa stáva účinnou dňom jeho zverejnenia na internetovej lokalite Poskytovateľa a kamennej prevádzke Poskytovateľa.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 a jej podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť **02.03.2020**