

Reklamačný poriadok

I. Úvodné ustanovenia

- A. Tento Reklamačný poriadok (ďalej aj ako “**RP**”) sa uplatňuje pri reklamacii služieb a tovarov zakúpených v spoločnosti
1. Názov: ZVD s. r. o.
 2. Sídlo: Kaluža 156, 072 36 Kaluža
 3. IČO: 54511500
 4. Registrované Obchodný register Okresného súdu Prešov, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 43857/P
 5. DIČ: 2121703155
 6. Kontaktný e-mail: info@plavbysirava.sk
 7. Telefonický kontakt: +421 948 099 325
 8. Hlavné webové sídlo (ďalej aj ako “**Web**”): www.plavbysirava.sk (ďalej aj ako “**Prevádzkovateľ**”)

B. Možnosti uplatnenia Reklamácie

- A. Zákazník má právo uplatniť Reklamáciu u Prevádzkovateľa nasledovným spôsobom, vždy v súlade s Reklamačným poriadkom:
1. osobne na mieste predaja,
 2. osobne v ktorejkoľvek Pokladni Prevádzkovateľa,
 3. prostredníctvom kontaktného formulára na
 - a) Webe Prevádzkovateľa,
 - b) na Internetovom portáli, kde bol nákup realizovaný,
 4. písomne na adresu sídla spoločnosti.

B. Postup Reklamácie

- A. Zákazník je povinný požiadať o Reklamáciu bezodkladne po zistení nedostatku, najneskôr však:
1. Do uplynutia záručnej doby, ak sa na danú Vec uplatňuje.
 2. Do 14 kalendárnych dní od zistenia dôvodov na Reklamáciu ak sa na danú Vec neuplatňuje záručná doba.
 3. Do 14 kalendárnych dní od prvotne plánovaného termínu realizácie Reklamovaného Podujatia.
- B. Reklamácia musí obsahovať minimálne tieto informácie:
1. Dátum a čas vytvorenia Objednávky
 2. Dátum a čas realizácie Platby
 3. Číslo Objednávky alebo Košíka

4. Variabilný symbol platby alebo iný unikátny identifikátor platby podľa zvolenej platobnej metódy
 5. Meno a priezvisko nakupujúceho
 6. E-mail uvedený pri nákupe
 7. Dátum, čas a názov Podujatia alebo popis uhradených tovarov alebo služieb
 8. Dôvod reklamácie
- C. Zákazník je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky relevantné informácie, ktoré umožnia správne vyhodnotenie a riešenie Reklamácie.
- D. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že Reklamáciu vyhodnotí a vyrieši v primeranej lehote, najneskôr však do 30 kalendárnych dní od jej doručenia Zákazníkom.
- E. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo vyžiadať od Zákazníka ďalšie informácie potrebné na posúdenie Reklamácie, ak bola Zákazníkom podaná Reklamácia neúplná alebo obsahovala nesprávne, protichodné, či inak nezrozumiteľné údaje. V takom prípade sa lehota vybavenia Reklamácie predlžuje o lehotu, ktorú čakal Prevádzkovateľ na doplnenie podkladov zo strany Zákazníka.
- F. Prevádzkovateľ má právo zamietnuť Reklamáciu v prípade, ak Zákazník neposkytol požadované informácie do 30 dní od ich vyžiadania Prevádzkovateľom.
- G. Prevádzkovateľ posúdi kompletnú Reklamáciu podanú Zákazníkom a v súlade s Reklamačným poriadkom rozhodne, či Zákazníkovi patrí Kompenzácia za túto Reklamáciu.
- H. O výsledku Reklamácie bude Prevádzkovateľ informovať Zákazníka v stanovených lehotách.
- I. Preferovaný spôsob komunikácie pri vybavovaní Reklamácie je e-mailová elektronická komunikácia.
- J. Podanie žiadosti o Reklamáciu a následná komunikácia medzi Zákazníkom a Prevádzkovateľom musí prebiehať v súlade s Reklamačným poriadkom.

IV. Kompenzácia

- A. Kompenzácia je poskytnutie náhrady alebo vyrovnanie so Zákazníkom zo strany Prevádzkovateľa za nedostatky, chyby alebo problémy s tovarom alebo službami, ktoré boli zakúpené a Reklamované Zákazníkom u Prevádzkovateľa, pričom táto Reklamácia bola Prevádzkovateľom uznaná ako oprávnená.
- B. Prevádzkovateľ určí spôsob Kompenzácie Nákupu aspoň v hodnote, ktorú Zákazník uhradil pri platbe za Nákup.
- C. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za súvisiace náklady Zákazníka, ktoré vznikli Zákazníkovi:
1. Podaním Reklamácie.
 2. Vybavovaním Reklamácie.
 3. Zakúpením iných tovarov alebo služieb u Prevádzkovateľa, ktoré nie sú predmetom Reklamácie.

4. Zakúpením akýchkoľvek iných tovarov alebo služieb inde ako u Prevádzkovateľa, ktoré Zákazník považuje za súvisiace s Podujatím, službami alebo tovarom, ktorý je predmetom Reklamácie.
- D. Za súvisiace náklady na strane Zákazníka možno považovať napríklad, avšak nie len, cestovné a dopravné náklady, parkovné, poštovné a prepravné, strava a nápoje, ubytovanie, rezervačné poplatky, vybavenie, oblečenie, suveníry a pod.
- E. Prevádzkovateľ nie je povinný Zákazníkovi súvisiace náklady kompenzovať.
- F. Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť Zákazníkovi Kompenzáciu za uznanú Reklamáciu najneskôr do 30 kalendárnych dní od uznania Reklamácie.
- G. Prevádzkovateľ ako možné spôsoby Kompenzácie môže určiť:
 1. Nový náhradný termín konania Podujatia za zrušené alebo presunuté Podujatie.
 2. Iné Podujatie v čase plánovaného zrušeného Podujatia.
 3. Iné Podujatie v novom termíne.
 4. V prípade opraviteľného nedostatku prevádzkovateľ môže ponúknuť opravu alebo úpravu zakúpeného tovaru alebo poskytnutej služby, aby sa odstránili všetky nedostatky a zabezpečila sa plná funkčnosť alebo kvalita.
 5. Výmena tovaru alebo služby. Ak je to možné a žiaduce, Prevádzkovateľ môže ponúknuť výmenu vadného tovaru za nový, bezchybný kus rovnakého typu alebo poskytnúť opätovne službu rovnakého typu.
 6. Poskytnutie náhradného tovaru alebo služby. Prevádzkovateľ môže poskytnúť náhradný tovar alebo službu s rovnakou hodnotou.
 7. Poskytnutie Vouchera s časovo obmedzenou platnosťou pre Zákazníka v hodnote, ktorú Zákazník uhradil za Nákup.
 8. Bankový prevod Zákazníkom uhradenej hodnoty Nákupu na účet alebo platobnú kartu Zákazníka, ktorú použil pri Nákupе alebo ktorý uviedol v žiadosti o Reklamáciu. V špecifických prípadoch, kedy technicky nie je možné vrátiť prostriedky na účet Zákazníka rovnakou platobnou metódou, akú použil Zákazník na úhradu môže byť Zákazník požiadaný Prevádzkovateľom o poskytnutie iného čísla účtu, na ktorý budú tieto prostriedky poukázané. V takomto prípade sa lehota na vrátenie prostriedkov predlžuje o čas, dokiaľ Zákazník uvedie nové číslo účtu. Zákazník je povinný poskytnúť iné číslo účtu na výzvu Prevádzkovateľa najneskôr do 15 kalendárnych dní od doručenia výzvy. Takýmito špecifickými prípadmi sú, avšak nie len, situácie uvedené nižšie:
 - a) Stornovanie Nákupu po viac ako 6 mesiacoch od úhrady, ktorý bol realizovaný platobnou kartou.
 - b) Zákazník už nie je disponentom účtu, z ktorého realizoval Nákup alebo bol takýto účet zrušený, zablokovaný, či inak pre Zákazníka nedostupný.
 - c) Zákazník zrušil, stratil, dal si zablokovať, bola mu odcudzená alebo má z iného dôvodu nedostupnú platobnú kartu z ktorej realizoval úhradu pôvodného Nákupu.
 - d) Iné situácie, ktoré znemožňujú vrátenie prostriedkov na účet z ktorého bola realizovaná pôvodná platba.
 9. Vrátenie hotovosti v Pokladni v hodnote, ktorú Zákazník uhradil za Nákup. Zákazník si v uvedenom prípade prevezme prostriedky osobne v Pokladni Prevádzkovateľa v

dohodnutom termíne alebo počas otváracích hodín Pokladne. V uvedenom prípade nie je Prevádzkovateľ zodpovedný za nedodržanie lehoty na vrátenie prostriedkov, ak sa Zákazník nedostavil v dohodnutom termíne a čase u Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ sa bude snažiť Zákazníkovi poskytnúť iný náhradný termín na prevzatie prostriedkov. V uvedenom prípade nie je vylúčené, že sa Prevádzkovateľ a Zákazník môžu dohodnúť aj na zmene spôsobu vrátenia prostriedkov. Zákazník je povinný si Kompenzáciu prevziať najneskôr do 30 kalendárnych dní od uznania Reklamácie Prevádzkovateľom.

10. Prevádzkovateľ môže Zákazníkovi ponúknuť aj iné formy Kompenzácie, ako napríklad Darčekový poukaz, Vstupenky na budúce Podujatia, služby zdarma alebo ďalšie výhody, ktoré majú za cieľ vyrovnať nepríjemnosti a zabezpečiť spokojnosť Zákazníka.

H. Zánik nároku na Kompenzáciu

1. Prevádzkovateľ neposkytuje Kompenzácie za prekážky alebo chyby, ktoré z dôvodov na strane Zákazníka viedli k navštíveniu Podujatia, neuskutočneniu Podujatia, či k znehodnoteniu celkového diváckeho zážitku jeho vlastným zavinením, či okolnosťami, ktoré Prevádzkovateľ nemohol ovplyvniť.
2. Prevádzkovateľ neposkytuje Zákazníkovi Kompenzácie za chyby, ktoré z dôvodov na strane Zákazníka viedli k neuplatneniu zliav, akciových cien, výhodných ponúk, výberu nesprávnych produktov a služieb, nesprávneho termínu Podujatia a podobne.
3. Zákazník stráca právo ďalšej účasti na Podujatí a nemá nárok na akúkoľvek Kompenzáciu, ak bol z dôvodu porušenia usmernení alebo vnútorného poriadku Prevádzkovateľa vykázaný z Podujatia alebo priestorov príľahlých v mieste konania Podujatia.
4. Možnosť uplatnenia Reklamácie sa vzťahuje len na tovary, služby a Vstupenky, ktoré si Zákazník zakúpil za cenu vyššiu ako 0,01€ vrátane.
5. Právo na Reklamáciu sa nevzťahuje na prípady, kedy Zákazník u Prevádzkovateľa reklamuje subjektívny dojem z dodanej služby, napríklad, avšak nielen v nižšie uvedených prípadoch:
 - a) Dlhé rady v mieste konania Podujatia.
 - b) Oneskorený začiatok Podujatia.
 - c) Obmedzená viditeľnosť pre niektorých účastníkov.
 - d) Kvalita výkonu účinkujúcich.
 - e) Teplota alebo vlhkosť v mieste konania Podujatia.
 - f) Ak Podujatie nedokáže vytvoriť Zákazníkom požadovanú atmosféru a emócie
 - g) Ponuka občerstvenia na Podujatí nezodpovedá očakávaniam Zákazníka
 - h) Nie sú naplnené iné očakávania Zákazníka, ktoré Prevádzkovateľom neboli prezentované v mieste a čase realizácie úhrady Nákupu.

I. Poplatky Prevádzkovateľa za Kompenzácie z dôvodov na strane Zákazníka

1. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na účtovanie poplatkov spojených s Kompenzáciou Reklamácie v prípadoch, kedy rozhodol pri vybavení Reklamácie v prospech Zákazníka z dôvodov na strane Zákazníka.

2. Prevádzkovateľ v takýchto prípadoch Zákazníka bude v procese vybavenia Reklamácie informovať o existencii a predpokladanej výške poplatkov.
 3. Zákazník má právo odmietnuť Kompenzáciu z ktorej vyplýva Prevádzkovateľovi potreba účtovania poplatkov. V takom prípade môže Prevádzkovateľ zamietnuť Zákazníkovu žiadosť o Reklamáciu aj napriek jej predbežnému schváleniu. Zákazník môže namiesto Kompenzácie využiť pôvodne zakúpené tovary alebo služby.
 4. Prevádzkovateľ prehlasuje, že v prípadoch, kedy nie je možné takéto poplatky účtovať z dôvodov, kedy tak definuje platná legislatíva Slovenskej republiky, tieto poplatky od Zákazníka požadovať nebude.
- J. Prepadnutie Kompenzácie
- K. Kompenzácia za uznanú Reklamáciu môže prepadnúť v prospech Prevádzkovateľa, v prípade, že si ju Zákazník neprevzal alebo odmietol prevziať do 30 kalendárnych dní od schválenia Reklamácie. Prevádzkovateľ môže uplatniť tento postup len v prípade, neposkytnutia súčinnosti zo strany Zákazníka v procese storna alebo nedodržania lehôt zo strany Zákazníka, po uplynutí lehôt určených na vybavenie Kompenzácie.
 - L. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo použiť prepadnutú Kompenzáciu na účely, podľa vlastného uváženia.

V. Reklamácie

- A. Povinnosť Zákazníka nahlásiť chyby v stanovenej lehote
1. Zákazník je povinný chyby pri Nákupе alebo Rezervácii reklamovať okamžite po poskytnutí chybného plnenia v súlade s Reklamačným poriadkom.
- B. Zmena miesta alebo typu vstupného po zakúpení Vstupenky na žiadosť Zákazníka
1. Prevádzkovateľ nezodpovedá za zmeny miesta alebo typu vstupného po zakúpení vstupenky, ktoré nie sú zapríčinené Prevádzkovateľom. V prípade žiadosti Zákazníka o zmenu miesta alebo typu vstupného po zakúpení vstupenky, Prevádzkovateľ môže preskúmať požiadavku Zákazníka a rozhodnúť, či je možné vyhovieť žiadosti. Prevádzkovateľ nemá povinnosť žiadosti vyhovieť.
- C. Výmena vstupeniek na iný termín Podujatia na žiadosť Zákazníka
1. Prevádzkovateľ neposkytuje možnosť výmeny zakúpených Vstupeniek za iný termín Podujatia alebo akúkoľvek Kompenzáciu za zakúpené Vstupenky na Podujatie na žiadosť Zákazníka bez udania dôvodu alebo z dôvodov na strane Zákazníka.
- D. Zrušenie alebo presunutie Podujatia Prevádzkovateľom
1. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmeny v programe z prevádzkových dôvodov.
 2. Prevádzkovateľ v prípade zrušenia Podujatia bez náhrady, presunutia termínu alebo zmeny miesta konania Podujatia o tejto skutočnosti informuje Zákazníka čo najskôr ako to je možné niektorým z dostupných komunikačných prostriedkov, napríklad e-mailom, prostredníctvom Webu alebo Internetového portálu, tlačovinami,

plagátmi, SMS správou, telefonicky, osobne na Prevádzke pred začiatkom Podujatia.

- E. Zrušenie alebo prerušenie Podujatia v dôsledku zásahu vyššej moci
1. Podujatie môže byť zrušené alebo prerušené po jeho začiatku z dôvodov zásahu vyššej moci, ktoré Prevádzkovateľ nemohol ovplyvniť.
 2. Dôvody zásahu vyššej moci sú napríklad, avšak nie len, nepriaznivé počasie, pandémia, epidémia, vojna, mimoriadna situácia, havária, katastrofa, vyhlásenie evakuácie v dôsledku požiarneho, chemického alebo radiačného poplachu, nariadenie evakuácie vyhlásenej orgánmi verejnej moci, teroristická hrozba a podobne.
 3. Zákazník v uvedenom prípade nemá nárok na Kompenzáciu.
- F. Zákazník po Nákupе neobdržal vstupenky na email
1. Prevádzkovateľ odošle Zákazníkovi email s potvrdením Nákupu a Vstupenkami bezodkladne po úspešnej úhrade, vo výnimočných prípadoch najneskôr do 24 hodín od realizácie úspešnej platby.
 2. Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za nedoručenie alebo oneskorené doručenie e-mailovej správy Zákazníkovi v prípadoch, kedy nie je chyba na strane Prevádzkovateľa a teda Zákazník v týchto prípadoch nemá nárok na Reklamáciu, prevažne, avšak nie len, v týchto prípadoch:
 - a) Zákazník uviedol pri Objednávke nesprávnu e-mailovú adresu.
 - b) Zákazník má plnú e-mailovú schránku a schránka preto neprijíma ďalšiu poštu.
 - c) Zákazníkov poskytovateľ e-mailových služieb má úplný alebo čiastočný výpadok týchto služieb, prípadne poskytovanie služieb je spomalené.
 - d) Zákazník nemá prístup k e-mailovej schránke uvedej v Objednávke.
 - e) Zákazníkov e-mailový server zaradil e-mail Prevádzkovateľa do priečinka, kde Zákazník správu nenašiel, ako napríklad Spam, Reklamy, Automatické správy a pod.
 - f) Úhrada platby za Objednávku Zákazníkom zvolenou platobnou metódou má výpadok alebo sa platba spracováva dlhšie ako je obvyklé.
 3. Zákazník má bezodkladne po nákupe Vstupeniek povinnosť skontrolovať svoju mailovú schránku, ktorú uviedol pri Nákupе a overiť si doručenie Vstupeniek na email. Okrem priečinka s Doručenou poštou, je Zákazník povinný skontrolovať si aj iné priečinky emailovej schránky, do ktorých môže byť prijatá pošta zaradená, napríklad, avšak nielen, Spam, Nevyžiadaná pošta, Automatické správy, Sociálne siete a obdobné priečinky.
 4. V prípade neobdržania Vstupeniek na email má Zákazník možnosť požiadať Prevádzkovateľa o opätovné zaslanie Vstupeniek bezodkladne po zistení uvedenej skutočnosti nasledovným spôsobom:
 - a) E-mailovou správou na zákaznícku podporu Prevádzkovateľa na kontaktný e-mail pomoc@entradio.sk
 - b) E-mailovou správou na kontaktný e-mail Prevádzkovateľa uvedený v záhlaví tohto dokumentu.

- c) Telefonicky na telefonický kontakt Prevádzkovateľa uvedený v záhlaví tohto dokumentu.
 - d) Osobne pri návšteve Pokladne Prevádzkovateľa v čase otváracích hodín.
 - e) Osobne pri návšteve Pokladne tesne pred začiatkom Podujatia alebo počas jeho konania
5. V žiadosti musí Zákazník uviesť údaje z Objednávky:
- a) Dátum Nákupu alebo úhrady
 - b) Číslo nákupného košíka
 - c) Variabilný symbol platby alebo iný unikátny identifikátor platby podľa zvolenej platobnej metódy
 - d) Meno a priezvisko nakupujúceho
 - e) E-mail
 - f) Dátum, čas a názov Podujatia
 - g) Číslo Rezervácie, ak sa jedná o úhradu Rezervácie
6. Prevádzkovateľ nie je povinný kladne vybaviť žiadosť v prípade, ak Zákazník nevie poskytnúť údaje podľa ktorých by bolo možné jednoznačne identifikovať Objednávku alebo ak má Prevádzkovateľ pochybnosti o vzťahu Zákazníka k Objednávke.

VI. Záverečné ustanovenia

- A. Uvedený Reklamačný poriadok je platný v deň vytvorenia Objednávky Zákazníkom.
- B. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo meniť RP. Zmena je účinná zverejnením novej verzie RP Prevádzkovateľom.
- C. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný dňom jeho zverejnenia, ku ktorému došlo dňa 20.8.2024.