

Reklamačný poriadok servisu

pre spotrebiteľov

(zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)

Zhotoviteľ:

Obchodné meno: Peter Tomko
Sídlo: 1. mája 516/11, 059 38 Štrba
IČO: 51922070
DIČ: 1084837732

Práva forma: SZČO
Zapísaný: OÚ Poprad Číslo živnostenského registra: 740-35161

Zastúpený: Peter Tomko

Emailová adresa: info@parkschool.sk

Telefónne číslo: 0948 775 505
Poštová adresa: 1. mája 516/11, 059 38 Štrba

Prevádzka: Hotel Patria, Štrbské Pleso 33, 05985 Štrba

Webová stránka: <https://www.parkschool.sk/pozicovna-lyzi-a-servis/>

(ďalej len „Zhotoviteľ“)

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj
Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1
Odbor výkonu dozoru

tel. č. 051/772 15 97
fax č. 051/772 15 96

1. Článok - Úvodné ustanovenia

- 1.1. Zhotoviteľ vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade so zákonom 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 ZoOS) v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len OZ) ďalej len „Reklamačný poriadok“.
- 1.2. Účelom Reklamačného poriadku je informovať našich zákazníkov o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie vrátane informácií o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.3. Na vybavovanie reklamácií služieb servisu, pri oprave alebo úprave majetku objednávateľa, sa vzťahuje tento reklamačný poriadok a Obchodné podmienky internetového obchodu
- 1.4. Reklamačný poriadok je viditeľne umiestnený na prevádzke Zhotoviteľa rovnako ako aj na internetovej stránke Zhotoviteľa <https://www.parkskischool.sk/pozicovna-lyzi-a-servis/>. Zhotoviteľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia Objednávateľa. Zmena Reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu Služby, ktorá bola poskytnutá pred jej účinnosťou.

2. Článok - Definičné pojmy

- 2.1. Zhotoviteľ je osoba, u ktorej si objednávateľ objednáva vykonanie opráv alebo úprav na majetku.
- 2.2. Objednávateľ je osoba v postavení spotrebiteľa, ktorej je na objednávku za odplatu vykoná oprava alebo úprava majetku.
- 2.3. Služba – (ďalej aj oprava a úprava) - opravou veci je činnosť, ktorou sa najmä odstraňujú vady veci, následky jej poškodenia alebo účinky jej opotrebenia. Úpravou veci je činnosť, ktorou sa najmä mení povrch veci alebo jej vlastnosti.
- 2.4. Objednávka – je vyjadrenie záujmu objednávateľa o konkrétne služby, v konkrétnom rozsahu poskytované zhotoviteľom. Po prebratí majetku objednávateľa zhotoviteľom je možné objednávku považovať za akceptovanú.
- 2.5. Subjekt – subjektom na účely reklamačného poriadku je inštitúcia, ktorá vykonáva alternatívne riešenie sporov medzi Prenajímateľom a Nájomcom.

3. Článok - Právo na uplatnenie reklamácie

- 3.1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na poskytnuté služby, ktoré sú predmetom objednávky uskutočnenej:
 - a. Osobne v prevádzke Zhotoviteľa,
 - b. telefonicky na čísle 0948 775 505,

- c. prostredníctvom elektronickej objednávky na internetovej stránke elektronickeho obchodu Zhotoviteľa.
- 3.2. Zhotoviteľ zodpovedá za kvalitu poskytovaných služieb a objednávateľ je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u zhotoviteľa podľa tohto reklamačného poriadku a Obchodných podmienok zhotoviteľa pre Objednávateľa (spotrebiteľa).
- 3.3. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby majetok, na ktorom je reklamovaná služba bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami predložený na reklamačné konanie Zhotoviteľovi.
- 3.4. Objednávateľ má právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení opravovaného alebo upravovaného majetku vrátane príslušenstva s objednávkou a dokladom o zaplatení.
- 3.5. Nárok na uplatnenie reklamácie u Zhotoviteľa Objednávateľom zaniká:
- a) nepredložením objednávky a dokladu o zaplatení,
 - b) uplynutím reklamačnej doby,
 - c) ak bol majetok objednávateľa po poskytnutí služby použitý v rozpore s bežným užívaním,
 - d) ak bol majetok objednávateľa po poskytnutí služby mechanicky poškodený.

4. Článok - Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

- 4.1. Keďže prevádzkareň nie je otvorená denne, objednávateľ môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni Zhotoviteľa osobne, po dohovore uskutočnenom nasledovne:
- a) Osobne – počas prevádzkových hodín Prevádzkarne
 - b) Telefonicky na telefónnom čísle 0948 775 505
 - c) E-mailom na adrese: info@parkskischool.sk
- 4.2. Reklamácie vybavuje Zhotoviteľ v pracovných dňoch a to osobne. Ak opravovaný alebo upravovaný majetok vykazuje vady, Objednávateľ má právo uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Zhotoviteľa v súlade s ust. § 18 ods. 2 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") tak, že doručí majetok do prevádzky Zhotoviteľa, spolu s kópiou o dokladu o objednaní a zapltení služby, a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho Zhotoviteľovi. Podobu formulára určí Zhotoviteľ a jeho vzor umiestni na svojej internetovej stránke. Reklamačný formulár je možné stiahnuť [TU](#) (kliknutím sa zobrazí reklamačný formulár). Objednávateľ je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd poskytnutej služby. Reklamačné konanie služby uskutočnenej na majetku, ktorý sa dá objektívne doručiť Zhotoviteľovi začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
- a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie,
 - b) doručenie majetku, na ktorom bola vykonaná reklamovaná služba,
 - c) doručenie objednávky a dokladu o zaplatení.
- 4.3. Zhotoviteľ vydá objednávateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie služby vo forme emailovej správy alebo v inej písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby

realizovanej služby. Zhotoviteľ je povinný poučiť objednávateľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Zhotoviteľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť objednávateľovi ihneď; 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 objednávateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

- 4.4. V prípade ak Objednávateľ uplatnil nárok zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby má Objednávateľ právo od Zhotoviteľa požadovať:
- Opravu poskytnutej služby,
 - primeranú zľavu z ceny poskytnutej služby alebo vrátenie platby za poskytnutú službu v súlade s Reklamačným poriadkom,

5. Článok – Zodpovednosť zhotoviteľa

- 5.1. Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava alebo úprava pri prevzatí veci objednávateľom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.
- 5.2. Zhotoviteľ zodpovedá tiež za vady, ktorých príčinou je vadnosť veci, ktorá sa má opraviť alebo upraviť, alebo nevhodnosť pokynov objednávateľa, ak ho na vadnosť veci alebo nevhodnosť pokynov neupozornil.
- 5.3. Zhotoviteľ zodpovedá za to, že majetok v čase prevzatia Objednávateľom má vlastnosti očakávané po uskutočnení opravy alebo úpravy.
- 5.4. Zhotoviteľ zodpovedá za vady škody, ktoré vznikli počas doby, kedy bol objednávateľov majetok v Prevádzke Zhotoviteľa. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady a škody na majetku, ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia majetku, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, mechanickým poškodením, nesprávnym skladovaním alebo, ktoré boli spôsobené neodborným manipulovaním Objednávateľa.
- 5.5. Zhotoviteľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Objednávateľovi potvrdenie ihneď, ak to nie je možné, musí sa Objednávateľovi doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- 5.6. Ak Objednávateľ uplatní reklamáciu, Zhotoviteľ alebo ním poverený zamestnanec poučí Objednávateľa o jeho právach a na základe rozhodnutia Objednávateľa, ktoré z týchto práv Objednávateľ uplatňuje, určí Zhotoviteľ spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu majetku objednávateľa, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 5.7. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je Zhotoviteľ povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie zhotoviteľom dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu

reklamácie zhotoviteľom; najneskôr však od momentu, kedy zhotoviteľ znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie.

- 5.8. Zhotoviteľ alebo určená osoba vydá Objednávateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie služby vo vhodnej forme primeranej spôsobu uplatnenia reklamácie, v ktorom je Zhotoviteľ povinný presne označiť vady služby v súlade s ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa a poučiť Objednávateľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. Občianskeho zákonníka.
- 5.9. Po uplatnení potreby opráv alebo väd majetku (reklamácie) Zhotoviteľ kontaktuje Objednávateľa, poučí ho o jeho právach a na základe rozhodnutia Objednávateľa určí spôsob vybavenia reklamácie.
- 5.10. Zhotoviteľ je povinný vydať Objednávateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomný doklad o vybavení reklamácie odošle Zhotoviteľ Objednávateľovi elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v reklamácii alebo na poštovú adresu Objednávateľa, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Zhotoviteľom.
- 5.11. Pri využití služieb servisu (opravách a úpravách) má počas záručnej doby (3 mesiace) objednávateľ právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru, na ktorom bola pôvodná oprava uskutočnená spolu s dokladom o oprave, úprave. Záručná oprava, úprava sa nevzťahuje na miesto, ktoré bolo opätovne mechanicky poškodené.

6. Článok - – Lehoty na uplatnenie reklamácií

- 6.1. Reklamačné konanie začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky: uplatnenie reklamácie v súlade s bodom 4.1. a 4.2. tohto Reklamačného poriadku.
- 6.2. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia opravovaného alebo upravovaného majetku Objednávateľom
- 6.3. Pri využití služieb servisu (opravách a úpravách) má počas záručnej doby (3 mesiace) objednávateľ právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení majetku, na ktorom bola pôvodná oprava alebo úprava uskutočnená spolu s dokladom o oprave a úprave(objednávka a potvrdenie o zaplatení). Záručná oprava, úprava sa nevzťahuje na miesto, ktoré bolo opätovne mechanicky poškodené.
- 6.4. Doba od uplatnenia reklamácie až do času, keď Objednávateľovi po skončení opravy vznikla povinnosť prevziať dotknutý majetok, sa do záručnej doby nepočíta.
- 6.5. Práva zo zodpovednosti za vady na majetku, na ktorom bola poskytovaná služba, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 6.6. Ak je reklamácia vybavená opravou na majetku, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je Objednávateľ povinný po skončení opravy si majetok prevziať, a to aj v prípade, že tak Objednávateľ neurobil. Zhotoviteľ je povinný

vydať Objednávateľovi potvrdenie o tom, kedy uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

7. Článok – Práva a povinnosti Objednávateľa

- 7.1. Pri vadách na opravovanom alebo upravovanom majetku, ktoré Objednávateľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Objednávateľ má právo pri reklamácií žiadať opravu poskytnutej služby, primeranú zľavu z ceny poskytnutej služby alebo vrátenie platby za poskytnutú službu v súlade s Reklamačným poriadkom,
- 7.2. Objednávateľ je povinný vykonať prehliadku majetku poskytnutého na opravu resp. úpravu
- 7.3. Objednávateľ je povinný vyzdvihnúť si vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava alebo úprava mala vykonať, a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie.
- 7.4. Ak si objednávateľ nevyzdvihne vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má zhotoviteľ právo vec predať. Ak zhotoviteľ pozná adresu objednávateľa a ak ide o vec väčšej hodnoty, je zhotoviteľ povinný o zamýšľanom predaji objednávateľa vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci.
- 7.5. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí zhotoviteľ objednávateľovi výt'azok predaja po odpočítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výt'azok predaja musí objednávateľ uplatniť u zhotoviteľa.

8. Článok – Vybavenie reklamácie

- 8.1. Zhotoviteľ je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a) odovzdaním majetku po odstránení v'ad,
 - b) vyplatením primeranej zľavy z ceny služby opravy alebo úpravy
 - c) písomnou výzvou na prevzatie majetku,
 - d) odôvodneným zamietnutím reklamácie poskytnutých služieb.
- 8.2. Reklamácia sa považuje za vybavenú ukončením reklamačného konania podľa spôsobu ustanovená v bode 8. 1 tohto článku.
- 8.3. V prípade, ak si Objednávateľ v určenej lehote nevyzdvihne reklamovaný alebo opravený majetok po vybavení reklamácie napriek tomu, že mu Zhotoviteľ písomne a riadne oznámil vybavenie reklamácie, vyzve Zhotoviteľ Objednávateľa prostredníctvom doporučeného listu odoslaného na poslednú známu adresu Objednávateľa na vyzdvihnutie si majetku v lehote 30 dní odo dňa doručenia tejto výzvy.

- 8.4. Zhotoviteľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách (v knihe reklamácií), pričom v tejto evidencii musí byť uvedené číslo reklamačného zápisu a spôsob vybavenia reklamácie. Objednávateľ svojím podpisom v reklamačnom zápise potvrdí spôsob vybavenia reklamácie v zmysle tohto článku.
- 8.5. V prípade, že sa Objednávateľ nestotožňuje s vybavením reklamácie má na základe ust. § 20 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa Objednávateľ právo obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo na súd.

9. Článok – Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- 9.1. Spotrebiteľská legislatíva sa snaží vzniku súdnych sporov predchádzať. Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých predpisov priniesol nové možnosti pre spotrebiteľov (Nájomca) riešiť svoj spor so Zhotoviteľom rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi.
- 9.2. Orgánom alternatívneho riešenia sporu je aj Slovenská obchodná inšpekcia.
- 9.3. V rámci predmetného inštitútu má Objednávateľ právo obrátiť sa na Zhotoviteľa so žiadosťou o nápravu v prípade, že nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo sa domnieva, že Zhotoviteľ porušil jeho práva. Ak na túto žiadosť Zhotoviteľ do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, Objednávateľ sa môže s návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) obrátiť na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt“); možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Pred samotným alternatívnym riešením sporu by teda mala predchádzať snaha Objednávateľa vyriešiť svoj spor so Zhotoviteľom priamou komunikáciou, až následne bude možné pristúpiť k alternatívnemu riešeniu. Zoznam subjektov, ktoré sú oprávnené spor alternatívne vyriešiť je dostupný na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Objednávateľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú Objednávateľa podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.
- 9.4. Subjekt po preskúmaní návrhu zistí, či môže začať alternatívne konanie alebo návrh odmietne. K odmietnutiu subjekt pristúpi, ak:
- Objednávateľ podá neúplnú žiadosť,
 - subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
 - vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS,
 - vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
 - vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii,
 - ide o neopodstatnený alebo anonymný návrh.

- 9.5. Okrem toho môže subjekt návrh odmietnuť ak, sa týka sporu nižšej hodnoty ako 20 eur a samostatným dôvodom na odmietnutie môže byť aj nemožnosť riešenia sporu z dôvodu, že by subjekt ARS musel vyvinúť neprimerané úsilie, napríklad právne náročné prípady, ktoré si vyžadujú náročné dokazovanie, ktoré svojou povahou spadajú do rozhodovacej právomoci súdov. O odmietnutí návrhu je subjekt povinný Objednávateľa informovať.
- 9.6. Z uvedeného vyplýva, že hlavným cieľom alternatívneho konania je nájsť kompromisné riešenie pre zúčastnené strany a dopomôcť im k uzavretiu súkromnoprávnej dohody a predchádzať tak prípadnému súdnemu sporu a zvyšovaniu nákladov. Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok tohto konania je pre strany sporu záväzná, pričom možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.
- 9.7. V prípade, že nie je možné dosiahnuť výsledok alternatívneho konania vo forme uzavretia dohody a subjekt nadobudne, dôvodné podozrenie, že konaním alebo opomenutím Zhotoviteľa boli porušené práva Objednávateľa, ukončí konanie vydaním odôvodneného stanoviska, voči ktorému nie je možné podať opravný prostriedok.
- 9.8. Počas alternatívneho konania môže dôjsť k odloženiu návrhu, ak:
- a) začal vo veci konať skôr konať iný orgán,
 - b) vo veci sa už právoplatne rozhodlo pred všeobecným alebo rozhodcovským súdom,
 - c) strany sporu neposkytujú potrebnú súčinnosť,
 - d) Objednávateľ sa rozhodol ukončiť svoju účasť v konaní,
 - e) vec nie je možné postúpiť inému subjektu z dôvodu porušenia zásady nezaujatosti všetkých osôb poverených vedením subjektu v rámci dotknutého subjektu a strany sporu súčasne nevyjadrili písomný súhlas s pokračovaním subjektu týmito osobami.
- 9.9. Objednávateľ a môže podať návrh na začatie konania aj prostredníctvom online platformy
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

10. Článok – Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.01.2021 Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle Objednávateľa <https://www.parkskischool.sk/pozicovna-lyzi-a-servis/> a je k dispozícii v sídle Prenajímateľa a ostatných prevádzkových priestoroch Prevádzkovateľa ako aj v prevádzkových priestoroch Sprostredkovateľov.

V Štrbe dňa 01.01.2021