

# ČASŤ I. VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE ZÁKAZNÍKOV

## **Prenajímateľ a 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@parkskischool.sk  
Telefónne číslo: 0948 775 505  
Poštová adresa: 1. mája 516/11, 059 38 Štrba

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

Prevádzka: Hotel Patria, Štrbské Pleso 33, 05985 Štrba

Názov banky: Tatra banka, a.s.  
IBAN: SK14 1100 0000 0029 4706 0645  
BIC (SWIFT): TATRSKBX

(ďalej len „Prenajímateľ“ alebo „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

## Preambula

Tieto všeobecné obchodné podmienky stanovujú práva a povinnosti Prenajímateľa a nájomcu – spotrebiteľa vyplývajúce z nájomnej zmluvy, predmetom ktorej je krátkodobý nájom športovej výstroje dohodnutý na internetovej stránke elektronického obchodu Prenajímateľa.

Tieto všeobecné obchodné podmienky rovnako stanovujú práva a povinnosti poskytovateľa služieb a objednávateľa služieb – zákazníka dohodnuté na internetovej stránke elektronického obchodu Prenajímateľa.

## 1. Časť

### Krátkodobý prenájom športovej výstroje

#### 1.1. Článok

#### Všeobecné ustanovenia

- 1.1.1. Prenajímateľ - je osoba, ktorá pri plnení a uzatváraní Nájomnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti a to tým, že je vlastníkom Predmetu nájmu, ktorý prenecháva do prenájmu Nájomcovi.
- 1.1.2. Nájomca - je osoba v postavení spotrebiteľa, ktorá získava Predmet nájmu do dočasného a odplatného užívania od Prenajímateľa a to pre osobnú potrebu alebo pre potrebu svojich blízkych osôb, a ktorá pri uzatváraní a plnení Nájomnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti.
- 1.1.3. Nájomná zmluva - je zmluva na základe ktorej Prenajímateľ prenecháva Nájomcovi do dočasného o odplatného užívania hnutel'nú vec (Predmet nájmu), aby ju Nájomca v dohodnutej dobe užíval za podmienok a spôsobom dojednaným v Nájomnej zmluve.
- 1.1.4. Predmet nájmu - hnutel'ná vec (tovar - športové vybavenie), ktorú Prenajímateľ prenecháva Nájomcovi do dočasného a odplatného užívania za účelom jej bežného (obvyklého) užívania predovšetkým za účelom uspokojenia osobných potrieb Nájomcu a jeho blízkych osôb. Predmet nájmu je charakterizovaný v nájomnej zmluve.
- 1.1.5. Doba nájmu - je po dohode zmluvnými stranami uzavretá na dobu určitú, vymedzenú dňom začiatku a dňom ukončenia zmluvy.
- 1.1.6. Služba - pod pojmom Služba rozumieme prenechanie Predmetu nájmu Prenajímateľom do prenájmu a teda dočasného odplatného užívania Predmetu nájmu Nájomcom.
- 1.1.7. Subjekt - subjektom na účely reklamačného poriadku je inštitúcia, ktorá vykonáva alternatívne riešenie sporov medzi Prenajímateľom a Nájomcom.
- 1.1.8. Pre uzatvorenie nájomnej zmluvy a následné plnenie práv a povinností, nájomca ako spotrebiteľ v zmysle platných právnych predpisov poskytne tieto osobné údaje: meno, priezvisko, poštovú a fakturačnú adresu, mobilné telefónne číslo a e-mailový kontakt.

## 1.2. Článok Uzavretie nájomnej zmluvy

- 1.2.1. Nájomca objednáva predmet nájmu, ponúkaný prenajímateľom do krátkodobého nájmu, prostredníctvom obchodného systému <https://www.parkskischool.sk/pozicovna-lyzi-a-servis/>
- 1.2.2. Takto vykonaná objednávka sa považuje za záväznú a je v súlade so 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 v znení neskorších zmien a predpisov, chápaná ako zmluva uzatváraná na diaľku. Na predmet nájmu sa rovnako vzťahujú aj uznesenia zákona č. 513/1991 Z.z. tzv. Obchodného zákonníka.
- 1.2.3. Pri každej objednávke musí objednávajúci uviesť: meno a priezvisko, (fyzická a právnická osoba – podnikateľ názov a sídlo, IČO, DIČ, IČ DPH), poštovú a fakturačnú adresu, telefónne číslo, e-mail. Počas procesu objednávky musí prenajímateľ vybrať trvanie nájmu, druh a špecifikáciu tovaru, ktorý objednáva a počet kusov.
- 1.2.4. Po doručení objednávky nájomcu bude táto zaevidovaná v systéme prenajímateľa a medzi prenajímateľom a nájomcom vzniká záväzkový vzťah.

## 1.3. Článok Skončenie nájmu

- 1.3.1. Nájom sa skončí uplynutím doby, na ktorú sa dojednal a odovzdaním prenajatého tovaru nájomcovi, ak sa prenajímateľ nedohodne s nájomcom inak.
- 1.3.2. Ak nájomca užíva tovar (nájomca neodovzdal tovar) po skončení doby nájmu a nedohodol sa s prenajímateľom inak, prenajímateľ má právo za každý začatý deň požadovať zmluvnú pokutu vo výške 2násobku nájomného podľa aktuálne platného cenníka a to až do doby, kedy je prenajatý tovar odovzdaný prenajímateľovi.

## 1.4. Článok Práva a povinnosti prenajímateľa

- 1.4.1. Prenajímateľ sa zaväzuje odovzdať tovar nájomcovi do užívania v stave spôsobilom na dohodnuté užívanie, alebo ak sa spôsob užívania nedohodol, obvyklé užívanie. O prebratí tovaru spíšu obe zmluvné strany písomný protokol.
- 1.4.2. Prenajímateľ je oprávnený požadovať prístup k veci za účelom kontroly, či nájomca užíva vec riadnym spôsobom.

## 1.5. Článok Práva a povinnosti nájomcu

- 1.5.1. Prenajíateľ zodpovedá za kvalitu prenajatého Predmetu nájmu v momente jej odovzdania nájomcovi. V momente odovzdania Predmetu nájmu Nájomcovi je ten povinný si predmet nájmu skontrolovať. Ak objaví u preberaného Predmetu nájmu vadu, má Nájomca právo vadu reklamovať pretože Predmet nemusí plniť účel dohodnutý v Nájomnej zmluve. Ak sa objaví vada počas používania Predmetu nájmu, Nájomca musí bezodkladne Predmet nájmu reklamovať.
- 1.5.2. Nájomca sa zaväzuje dodržiavať všetky ustanovenia všeobecných obchodných podmienok, používať tovar chrániť tovar pred poškodením a v dohodnutej lehote ho vrátiť.
- 1.5.3. Nájomca sa zaväzuje v prípade prekročenia doby nájmu zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 2násobku denného požičovného za každý začatý deň.
- 1.5.4. V prípade nevrátenia zapožičanej(ných) veci(i), jej(ich) zničenia a poškodenia bude náhrada spôsobenej škody požadovaná od nájomcu.
- 1.5.5. Nájomca nie je oprávnený vykonávať žiadne zmeny na prenajatom tovare.
- 1.5.6. Nájomca je povinný starať sa o to, aby na veci nevznikla škoda.
- 1.5.7. Nájomca sa zaväzuje prevziať predmet nájmu v dohodnutom termíne na adrese prevádzky, uvedenej v týchto Všeobecných obchodných podmienkach ako aj na webovej stránke prenajíateľa v dohodnutom čase, alebo čase stanovenom prenajíateľom.
- 1.5.8. Pri preberaní predmetu nájmu je nájomca povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť objednaných služieb a predmetu nájmu. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované. Podpísaním protokolu nájomca potvrdzuje, že predmet nájmu je v stave spôsobilom na dohodnuté užívanie a v tomto stave ho preberá do svojho nájmu.
- 1.5.9. Nebezpečenstvo škody na predmete nájmu prechádza na nájomcu momentom prevzatia nájomcom alebo jeho splnomocnencom.
- 1.5.10. Nájomca má právo stornovať objednávku bez poplatku najneskôr 24 hodín pred dohodnutým začiatkom doby nájmu. V prípade stornovania objednávky menej ako 24 hodín pred začiatkom doby nájmu môže prenajíateľ požadovať pokutu vo výške 1 denného nájomného uvedeného pre predmet nájmu v aktuálne platnom cenníku na stránke prenajíateľa.
- 1.5.11. Objednávku je možné stornovať telefonicky, emailom alebo osobne v prevádzke prenajíateľa.
- 1.5.12. Nájomca si uplatňuje reklamáciu u Prenajíateľa podľa Všeobecných obchodných podmienok Prenajíateľa a podľa tohto reklamačného poriadku.

## 1.6. Článok Dodacie a platobné podmienky

- 1.6.1. Platba za prenájom požičaných vecí sa uskutočňuje pri preberaní objednaných vecí v hotovosti.

- 1.6.2. Výška platby za prenájom je ustanovená v nájomnej zmluve, pričom hodnota jednotlivých druhov tovaru sa riadi aktuálne platným cenníkom zverejneným na internetovej stránke požičovne a dobou nájmu.
- 1.6.3. Predmet nájmu je možné prebrať jedine v prevádzke prenajímateľa a nie je možné ho odovzdať nájomcovi mimo uvedenú prevádzku.

## 1.7. Článok Nájomné

- 1.7.1. Výška nájomného je uvedená v nájomnej zmluve a vychádza z aktuálne platného cenníka uvedeného na webovej stránke prenajímateľa.
- 1.7.2. Nájomné za dohodnutú dobu nájmu sa vypláca pri prebratí predmetu nájmu.
- 1.7.3. V prípade, že dôjde k predĺženiu doby nájmu, dodatočné nájomné sa uhrádza pri dohadovaní predĺženia nájmu, najneskôr v deň ukončenia pôvodne dohodnutej doby nájmu.

## 1.8. Článok Reklamačný poriadok (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)

### 1.8.1. Úvodné ustanovenia

- 1.8.1.1. Prenajímateľ 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“.
- 1.8.1.2. 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 prenajatých vecí.
- 1.8.1.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby poskytované za účelom prenechania Predmetu nájmu Prenajímateľom do užívania Nájomcovi, na základe Nájomnej zmluvy uzatvorenej medzi Prenajímateľom a Nájomcom.
- 1.8.1.4. Reklamačný poriadok je viditeľne umiestnený na prevádzke Prenajímateľa rovnako ako aj na internetovej stránke Prenajímateľa <https://www.parkskischool.sk/pozicovnali-lyzi-a-servis/> . Prenajímateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia Nájomcu. Zmena Reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu Služby, ktorá bola poskytnutá pred jej účinnosťou.

### 1.8.2. Definičné pojmy

- 1.8.2.1. Prenajímateľ je osoba, ktorá pri plnení a uzatváraní Nájomnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti a to tým, že je vlastníkom Predmetu nájmu, ktorý prenecháva do prenájmu Nájomcovi.
- 1.8.2.2. Nájomca – je osoba v postavení spotrebiteľa, ktorá získava Predmet nájmu do dočasného a odplatného užívania od Prenajímateľa a to pre osobnú potrebu alebo pre potrebu svojich blízkych osôb, a ktorá pri uzatváraní a plnení Nájomnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti.
- 1.8.2.3. Nájomná zmluva – je zmluva na základe ktorej Prenajímateľ prenecháva Nájomcovi do dočasného o odplatného užívania hnutel'nú vec (Predmet nájmu), aby ju Nájomca v dohodnutej dobe užíval za podmienok a spôsobom dojednaným v Nájomnej zmluve.
- 1.8.2.4. Predmet nájmu – hnutel'ná vec, ktorú Prenajímateľ prenecháva Nájomcovi do dočasného a odplatného užívania za účelom jej bežného (obvyklého) užívania predovšetkým za účelom uspokojenia osobných potrieb Nájomcu a jeho blízkych osôb.
- 1.8.2.5. Služba – pod pojmom Služba rozumieme prenechanie Predmetu nájmu Prenajímateľom do prenájmu a teda dočasného odplatného užívania Predmetu nájmu Nájomcom.
- 1.8.2.6. Subjekt – subjektom na účely reklamačného poriadku je inštitúcia, ktorá vykonáva alternatívne riešenie sporov medzi Prenajímateľom a Nájomcom.
- 1.8.2.7. Servisné stredisko – je pre potreby tejto zmluvy definovaný Prenajímateľ, ktorý má kapacitu a znalosti na opravu a úpravu predmetu nájmu.

### 1.8.3. Právo na uplatnenie reklamácie

- 1.8.3.1. Prenajímateľ zodpovedá za kvalitu prenajatého Predmetu nájmu v momente jej odovzdania nájomcovi. V momente odovzdania Predmetu nájmu Nájomcovi je ten povinný si predmet nájmu skontrolovať. Ak objaví u preberaného Predmetu nájmu vadu, má Nájomca právo vadu reklamovať pretože Predmet nemusí plniť účel dohodnutý v Nájomnej zmluve. Ak sa objaví vada počas používania Predmetu nájmu, Nájomca musí bezodkladne Predmet nájmu reklamovať.
- 1.8.3.2. Nájomca si uplatňuje reklamáciu u Predávajúceho podľa tohto reklamačného poriadku a Obchodných podmienok Prenajímateľa pre Nájomcu (spotrebiteľa)
- 1.8.3.3. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný Predmet nájmu bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami predložený na reklamačné konanie Prenajímateľovi.
- 1.8.3.4. Nájomca má právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení požičaného tovaru vrátane príslušenstva s nájomnou zmluvou a dokladom o zaplatení.
- 1.8.3.5. Nájomca je povinný pri používaní Predmetu nájmu dodržiavať podmienky stanovené pre používanie Predmetu nájmu v Nájomnej zmluve, ktoré boli Nájomcovi odovzdané spolu s Predmetom nájmu a súčasne je Nájomca povinný užívať a ošetrovať Predmet nájmu v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.
- 1.8.3.6. Nárok na uplatnenie reklamácie u Prenajímateľa Nájomcom zaniká:
  - a) nepredložením Nájomnej zmluvy,
  - b) uplynutím doby nájmu stanoveného v Nájomnej zmluve.
- 1.8.3.7. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na prenájom, ktorý je predmetom uzavretej zmluvy prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu Prenajímateľa alebo uzatvorenej osobne v prevádzke Prenajímateľa.

## 1.8.4. Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

- 1.8.4.1. Nájomca môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni Prenajímateľa 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@parkschool.sk
- 1.8.4.2. Reklamácie vybavuje Prenajímateľ v pracovných dňoch a to osobne. Ak tovar vykazuje vady, Nájomca má právo uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Prenajímateľa 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 tovar do prevádzky Prenajímateľa, spolu s kópiou platného dokladu o zakúpení, a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho Predávajúcemu. Podobu formulára určí Predávajúci a jeho vzor umiestni na svojej internetovej stránke. Reklamačný formulár je možné stiahnuť [TU](#) (kliknutím sa zobrazí reklamačný formulár). Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť Predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
  - a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie
  - b) doručenie reklamovaného tovaru,
  - c) doručenie dokladu o kúpe.
- 1.8.4.3. Prenajímateľ vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie Predmetu nájmu vo forme emailovej správy alebo v inej písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby Predmetu nájmu. Prenajímateľ je povinný poučiť nájomcu o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Prenajímateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť nájomcovi 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 kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 1.8.4.4. V prípade ak Nájomca uplatnil nárok zo zodpovednosti za vady Predmetu nájmu má Nájomca právo od Prenajímateľa požadovať:
- 1.8.4.5. opravu Predmetu nájmu, výmenu Predmetu nájmu za iný Predmet Nájmu v prípade, ak sa pôvodný Predmet nájmu nedá opraviť a Prenajímateľ túto možnosť Nájomcovi ponúkol,
- 1.8.4.6. primeranú zľavu z ceny Nájmu alebo odpustenie Nájomného v súlade s bodom 4.5 a 4.6 tohto článku tohto Reklamačného poriadku,
- 1.8.4.7. odstúpenie od Nájomnej zmluvy, ak sa Predmet nájmu stal nespôsobilý na dohodnuté/obvyklé užívanie bez toho, aby Nájomca porušil svoje povinnosti vyplývajúce z Nájomnej zmluvy, alebo v prípade, ak sa stane Predmet nájmu neupotrebitelným.
- 1.8.4.8. V prípade, ak je reklamácia Predmetu nájmu oprávnená (došlo k poškodeniu Predmetu nájmu inak ako zavinením Nájomcu), ale Predmet nájmu sa stane nespôsobilý na dohodnuté alebo obvyklé užívanie (stane neupotrebitelným na ďalšie užívanie) a súčasne nie je opraviteľný:
- 1.8.4.9. je Nájomca oprávnený vysloviť súhlas s nahradením Predmetu nájmu za nový (náhradný) Predmet nájmu v prípade, ak Prenajímateľ Nájomcovi túto možnosť ponúkol, v takomto prípade trvá táto Zmluva za nezmenených podmienok naďalej;

- 1.8.4.10. je Nájomca oprávnený od Zmluvy odstúpiť.
- 1.8.4.11. Právo na odpustenie alebo na poskytnutie zľavy z nájomného, pokiaľ Nájomca pre vady Predmetu nájmu, ktoré Nájomca nespôsobil, nemohol Predmet nájmu užívať dohodnutým alebo obvyklým spôsobom; alebo pre ktoré Nájomca užíval Predmet nájmu len obmedzene, musí Nájomca uplatniť u Prenajímateľa bez zbytočného odkladu a to písomne alebo e-mailom na adrese: info@parkskiskool.sk. Za uplatnenie práva na odpustenie Nájomného alebo zľavu z Nájomného podľa predchádzajúcej vety považuje akýkoľvek adresný právny úkon (písomný a/alebo e-mailový) Nájomcu z ktorého je nepochybné, že Nájomca si uplatňuje zľavu alebo odpustenie Nájomného.
- 1.8.4.12. V prípade, ak existujú dôvody na odpustenie nájomného Prenajímateľ odpustí Nájomcovi za každý začatý deň doby nájmu, počas ktorého Nájomca nemohol Predmet nájmu riadne užívať, sumu rovnajúcu sa dennému nájomnému uvedenú v cenníku platnom v období uzatvorenia nájmu. Pre vylúčenie pochybností platí, že nárok na odpustenie Nájomného patrí Nájomcovi v prípade, ak sa ukáže, že bol dôvodný (t.j. ak sa počas reklamačného konania preukázalo, že Predmet nájmu mal vady, ktoré Nájomca nespôsobil a pre ktoré nemohol Nájomca Predmet nájmu užívať dohodnutým alebo obvyklým spôsobom) a to odo dňa kedy Nájomca oznámil Prenajímateľovi potreby alebo vady Predmetu nájmu do dňa (i) kedy bol Predmet nájmu pripravený na odovzdanie Nájomcovi, alebo do dňa (ii) kedy je Nájomcovi pripravený na odovzdanie novú Predmet nájmu (výmena Predmetu nájmu za náhradný), ak o to Nájomca požiadal alebo s tým súhlasil, alebo do dňa (iii) skončenia Nájmu.

### 1.8.5. Zodpovednosť prenajímateľa

- 1.8.5.1. Prenajímateľ zodpovedá za to, že Predmet nájmu v čase prevzatia Nájomcom má vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé, že ho možno použiť podľa povahy a účelu Nájomnej zmluvy alebo podľa toho, čo si zmluvné strany dojednali, a že Predmet nájmu nemá právne vady.
- 1.8.5.2. Prenajímateľ zodpovedá za vady, ktoré má Predmet nájmu v čase jeho prevzatia Nájomcom.
- 1.8.5.3. Medzi základné povinnosti Prenajímateľa patrí starať sa na svoje náklady o prenajatú vec, tzv. udržiavať ju v stave spôsobilom na zmluvné alebo obvyklé užívanie a to po celú dobu nájmu, a v prípade, ak by nastalo zhoršenie je povinný postarať sa o nápravu.
- 1.8.5.4. Prenajímateľ nezodpovedá za vady Predmetu nájmu, ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia Predmetu nájmu, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, mechanickým poškodením, nesprávnym skladovaním alebo, ktoré boli spôsobené nedovoleným zásahom.
- 1.8.5.5. Prenajímateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Nájomcovi potvrdenie ihneď, ak to nie je možné, musí sa Nájomcovi doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- 1.8.5.6. Ak Nájomca uplatní reklamáciu, Prenajímateľ alebo ním poverený zamestnanec poučí Nájomcu o jeho právach a na základe rozhodnutia Nájomcu, ktoré z týchto práv Nájomca uplatňuje, určí Prenajímateľ/Sprostredkovateľ 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 Predmetu nájmu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.



- 1.8.5.7. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je Prenajímateľ 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 predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Nájomca právo od Nájomnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Predmetu nájmu za nový Predmet nájmu.
- 1.8.5.8. Prenajímateľ alebo určená osoba vydá Nájomcovi potvrdenie o uplatnení reklamácie Predmetu nájmu vo vhodnej forme primeranej spôsobu uplatnenia reklamácie v ktorom je Prenajímateľ povinný presne označiť vady Predmetu nájmu v súlade s ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa a poučiť Nájomcu o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. Občianskeho zákonníka.
- 1.8.5.9. Po uplatnení potreby opráv alebo vád Predmetu nájmu (reklamácie) Prenajímateľ kontaktuje Nájomcu, poučí ho o jeho právach a na základe rozhodnutia Nájomcu určí spôsob vybavenia reklamácie.
- 1.8.5.10. Prenajímateľ je povinný vydať Nájomcovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomný doklad o vybavení reklamácie odošle Prenajímateľ Nájomcovi elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v reklamácií alebo na poštovú adresu Nájomcu; najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.
- 1.8.5.11. Ak k prevzatiu Predmetu nájmu (ako predmetu reklamácie) Prenajímateľom/ Sprostredkovateľom dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku začínajú plynúť odo dňa prevzatia Predmetu nájmu (predmetu reklamácie) Prenajímateľom/ Sprostredkovateľom; najneskôr však od momentu, kedy Prenajímateľ/ Sprostredkovateľ znemožní alebo zabráni prevzatie Predmetu nájmu (predmetu reklamácie).

### 1.8.6. Lehoty na uplatnenie reklamácií

- 1.8.6.1. Reklamačné konanie začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
  - a) uplatnenie reklamácie v súlade s bodom 4.1 tohto Reklamačného poriadku,
  - b) odovzdanie reklamovaného Predmetu nájmu od Nájomcu Prenajímateľovi,
- 1.8.6.2. Dĺžka doby nájmu podľa Nájomnej zmluvy je najviac 6 mesiacov. Záručná doba na uplatnenie reklamácie na Predmet nájmu sa rovná dĺžke doby nájmu podľa Nájomnej zmluvy najviac však 6 mesiacov odo dňa prevzatia Predmetu nájmu.
- 1.8.6.3. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia Predmetu nájmu Nájomcom.
- 1.8.6.4. Doba od uplatnenia reklamácie až do času, keď Nájomcovi po skončení opravy vznikla povinnosť prevziať Predmet nájmu, sa do záručnej doby nepočíta. V prípade ak dôjde k výmene reklamovaného Predmet nájmu, začne plynúť záručná doba odznova od prevzatia nového Predmetu nájmu.
- 1.8.6.5. Práva zo zodpovednosti za vady Predmetu nájmu, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 1.8.6.6. Ak je reklamácia vybavená opravou Predmetu nájmu, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je Nájomca povinný po skončení opravy si Predmet nájmu prevziať, a to aj v prípade, že tak Nájomca neurobil. Prenajímateľ je

povinný vydať Nájomcovi potvrdenie o tom, kedy uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného Predmetu nájmu za Predmet nájmu bez väd, plyní pre nový Predmet nájmu nová záručná doba určená podľa bodu 6.2 znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol Nájomca povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.

1.8.6.7. Ak nie je reklamácia vadného Predmetu nájmu, za ktorú Prenajímateľ zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.

### 1.8.7. Práva a povinnosti Nájomcu

1.8.7.1. Pri vadách Predmetu nájmu, ktoré Nájomca uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Namiesto odstránenia vady môže Nájomca požadovať výmenu Predmetu nájmu za nový, alebo ak sa vada týka len súčasti Predmetu nájmu, výmenu tejto súčasti, ak sa stane Predmet nájmu neupotrebitelné pre dohodnuté alebo obvyklé užívanie, alebo má Nájomca právo na primeranú zľavu z ceny Nájmu alebo má právo na odstúpenie od Zmluvy ak sa Predmet nájmu stal nespôsobilý na dohodnuté/obvyklé užívanie bez toho aby Nájomca porušil svoje povinnosti, alebo v prípade, ak sa stane neupotrebitelnou alebo ak sa mu odníme taká časť veci (tvoriaca Predmet nájmu), že by sa tým zmaril účel nájmu.

1.8.7.2. Nájomca je povinný vykonať prehliadku Predmetu nájmu pri prevzatí.

1.8.7.3. Nájomca je povinný včas oznamovať nedostatky Predmetu nájmu, umožniť vykonanie opráv Predmetu nájmu a byť povinný poskytnúť Prenajímateľovi súčinnosť.

### 1.8.8. Vybavenie reklamácie

1.8.8.1. Prenajímateľ je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním Predmetu nájmu po odstránení väd,
- b) výmenou Predmetu nájmu za nový,
- c) vyplatením primeranej zľavy z ceny nájomného alebo odpustenie nájomného
- d) písomnou výzvou na prevzatie Predmetu nájmu,
- e) odôvodneným zamietnutím reklamácie Predmetu nájmu.

1.8.8.2. Reklamácia sa považuje za vybavenú ukončením reklamačného konania podľa spôsobu ustanovená v bode 8. 1 tohto článku.

1.8.8.3. V prípade, ak si Nájomca v určenej lehote nevyzdvihne reklamovaný, opravený alebo náhradný Predmet nájmu po vybavení reklamácie napriek tomu, že mu Prenajímateľ písomne a riadne oznámil vybavenie reklamácie, vyzve Prenajímateľ Nájomcu prostredníctvom doporučeného listu odoslaného na poslednú známu adresu Nájomcu na vyzdvihnutie si tohto Predmetu nájmu v lehote 30 dní odo dňa doručenia tejto výzvy.

1.8.8.4. Prenajímateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách (v knihe reklamácií), pričom v tejto evidencii musí byť uvedené číslo reklamačného zápisu a spôsob vybavenia reklamácie. Nájomca svojím podpisom v reklamačnom zápise potvrdí spôsob vybavenia reklamácie v zmysle tohto článku.

1.8.8.5. V prípade, že sa Nájomca nestotožňuje s vybavením reklamácie má na základe ust. § 20 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa Nájomca právo obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo na súd.

## 1.8.9. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- 1.8.9.1. 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 s Prenajímateľom rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi.
- 1.8.9.2. Orgánom alternatívneho riešenia sporu je aj Slovenská obchodná inšpekcia.
- 1.8.9.3. V rámci predmetného inštitútu má Nájomca právo obrátiť sa na Prenajímateľa so žiadosťou o nápravu v prípade, že nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo sa domnieva, že Prenajímateľ porušil jeho práva. Ak na túto žiadosť Prenajímateľ do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, Nájomca 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 Nájomcu vyriešiť svoj spor s Prenajímateľom 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 Nájomca. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú Nájomcu podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.
- 1.8.9.4. Subjekt po preskúmaní návrhu zistí, či môže začať alternatívne konanie alebo návrh odmietne. K odmietnutiu subjekt pristúpi, ak:
  - a) Nájomca podá neúplnú žiadosť,
  - b) subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
  - c) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS,
  - d) vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
  - e) vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii,
  - f) ide o neopodstatnený alebo anonymný návrh.
- 1.8.9.5. 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 Nájomcu informovať.
- 1.8.9.6. 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 súdному 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.

- 1.8.9.7. V prípade, že nie je možné dosiahnuť výsledok alternatívneho konania vo forme uzavretia dohody a subjekt nadobudne, dôvodné podozrenie, že konaním alebo opomenutím Prenajímateľa boli porušené práva Nájomcu, ukončí konanie vydaním odôvodneného stanoviska, voči ktorému nie je možné podať opravný prostriedok.
- 1.8.9.8. Počas alternatívneho konania môže dôjsť k odloženiu návrhu, ak:
- začal vo veci konať skôr konať iný orgán,
  - vo veci sa už právoplatne rozhodlo pred všeobecným alebo rozhodcovským súdom,
  - strany sporu neposkytujú potrebnú súčinnosť,
  - Nájomca sa rozhodol ukončiť svoju účasť v konaní,
  - 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.
- 1.8.9.9. Nájomca môže podať návrh na začatie konania aj prostredníctvom online platformy <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

#### 1.8.10. Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.01.2021 Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle Prenajímateľa <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.

### 1.9. Článok Ochrana osobných údajov

- 1.9.1. Prenajímateľ prijal primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom zbral do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť jeho informačných systémov v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a nariadenia GDPR podľa týchto pravidiel spracúvania.

### 1.10. Článok Odstúpenie od nájomnej zmluvy

- 1.10.1. Nájomca je oprávnený odstúpiť od zmluvy kedykoľvek, ak bola prenajatá vec odovzdaná v stave nespôsobilom na dohodnuté alebo obvyklé užívanie alebo ak sa stane neskôr – bez toho, aby nájomca porušil svoju povinnosť – nespôsobilou

na dohodnuté alebo obvyklé užívanie, ak sa stane neupotrebitel'nou alebo ak sa mu odníme taká časť veci, že by sa tým zmaril účel zmluvy.

- 1.10.2. Prenajímateľ môže kedykoľvek odstúpiť od zmluvy, ak nájomca napriek písomnej výstrahe užíva prenajatú vec alebo ak trpí užívanie veci takým spôsobom, že prenajímateľovi vzniká škoda alebo že mu hrozí značná škoda. Ak nejde o byt alebo nebytový priestor, môže prenajímateľ tiež odstúpiť od zmluvy, ak nájomca, hoci upomenutý, nezaplatil splatné nájomné ani do splatnosti ďalšieho nájomného, a ak je táto doba kratšia ako tri mesiace, do troch mesiacov, alebo ak s ohľadom na právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu treba prenajatú vec vypratať.

## 1.11. Článok Alternatívne riešenie sporov

- 1.11.1. Nájomca má právo využiť alternatívne riešenie, pričom možnosti alternatívneho riešenia sporov sú uvedené v článku 1.8. (Reklamačný poriadok), v časti 1.8.9. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

## 1.12. Článok Záverečné ustanovenia

- 1.12.1. Ak je nájomná zmluva v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.
- 1.12.2. Komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať najmä vo forme e-mailových správ, telefonicky resp. prostredníctvom listových zásielok.
- 1.12.3. Zmluvné vzťahy neupravené týmito Obchodnými podmienkami pre spotrebiteľov sa spravujú príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákona 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, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a ďalšími právnymi predpismi, ktorými sa spravuje vzťah medzi predávajúcim a spotrebiteľom.
- 1.12.4. Ak kupujúci dá preukázateľný súhlas s týmito Obchodnými podmienkami pre spotrebiteľov a zašle záväznú objednávku, uzavretá kúpna zmluva sa riadi týmito Obchodnými podmienkami pre spotrebiteľov, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.

## 2. Časť Oprava alebo úprava majetku

## 2.1. Článok Všeobecné ustanovenia

- 2.1.1. Zhotoviteľ je osoba, u ktorej si objednávateľ objednáva vykonanie oprav alebo úprav na majetku.
- 2.1.2. Objedávateľ je osoba v postavení spotrebiteľa, ktorej je na objednávku za odplatu vykoná oprava alebo úprava majetku.
- 2.1.3. 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.
- 2.1.4. Objedávka – je vyjadrenie záujmu objednávateľa o konkrétne služby, v konkrétnom rozsahu poskytované zhotoviteľom. Po prebratí majetku objednávateľa zhotoviteľom je možné objednávku považovať za akceptovanú.
- 2.1.5. Subjekt – subjektom na účely reklamačného poriadku je inštitúcia, ktorá vykonáva alternatívne riešenie sporov medzi Prenajímateľom a Nájomcom.

## 2.2. Článok Objedávka

- 2.2.1. Objedávateľ môže objednávku služieb servisu realizovať nasledovným spôsobom:
  - a) prostredníctvom eshopu,
  - b) telefonicky na telefónnom čísle 0948 775 505,
  - c) e-mailom na adrese: [info@parkskischool.sk](mailto:info@parkskischool.sk).
- 2.2.2. Objedávateľ môže zrušiť objednávku servisu do momentu, kým nie je záväznou.
- 2.2.3. Objedávka sa považuje za záväznú momentom, keď je majetok na opravu alebo úpravu odovzdaný v prevádzke resp. keď je odovzdaný mimo priestory prevádzky poverenému zamestnancovi prevádzky.
- 2.2.4. Objedávka môže byť zo strany Zhotoviteľa zrušená kedykoľvek, kým nedôjde k realizácii úkonov opravy resp. úpravy majetku Objedávateľa.

## 2.3. Článok Práva a povinnosti Zhotoviteľa

- 2.3.1. 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.

- 2.3.2. 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.
- 2.3.3. Zhotoviteľovi vykonaním opravy alebo úpravy vzniká právo, aby mu objednávateľ zaplatil cenu za vykonanú službu.
- 2.3.4. 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.
- 2.3.5. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí zhotoviteľ objednávateľovi výťažok predaja po odpočítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok predaja musí objednávateľ uplatniť u zhotoviteľa.

## 2.4. Článok Práva a povinnosti Objednávateľa

- 2.4.1. Pri oprave alebo úprave veci, vznikne objednávateľovi právo, aby mu zhotoviteľ podľa jeho objednávky vykonal opravu alebo úpravu veci.
- 2.4.2. Objednávateľ je povinný prevziať vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď mala byť vec zhotovená, a ak bola vec zhotovená neskôr, do jedného mesiaca od jej zhotovenia. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť dohodnutý poplatok za uskladnenie.
- 2.4.3. Objednávateľ má právo na výťažok z predaja svojho majetku podľa časti 2.3.5, no toto právo si musí uplatniť.

## 2.5. Článok Dodacie a platobné podmienky, cena služieb

- 2.5.1. Majetok na opravu resp. úpravu musí objednávateľ odovzdať na prevádzke.
- 2.5.2. Platbu za objednanú opravu resp. úpravu majetku, uskutočňuje objednávateľ až po vykonaní opravy alebo úpravy.
- 2.5.3. Cena za jednotlivé služby je stanovená platným cenníkom (zverejneným v priestoroch prevádzky), cena služieb v eshope je s týmto cenníkom totožná.
- 2.5.4. Pri požiadavke na expresné vykonanie opravy resp. úpravy sa k cene služby pripočítava príplatok vo výške 100% z ceny služby.

## 2.6. Článok

### Reklamačný poriadok (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)

#### 2.6.1. Článok - Úvodné ustanovenia

- 2.6.1.1. 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“.
- 2.6.1.2. 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.
- 2.6.1.3. Na vybavovanie reklamácií služieb servisu, pri oprave alebo úprave majetku objednávateľa, sa vzťahuje tento reklamačný poriadok a Obchodné podmienky internetového obchodu
- 2.6.1.4. 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.

#### 2.6.2. Článok - Definičné pojmy

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

#### 2.6.3. Článok - Právo na uplatnenie reklamácie

- 2.6.3.1. 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.
- 2.6.3.2. 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).
- 2.6.3.3. 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.
- 2.6.3.4. Objednávateľ má právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení opravovaného alebo upravovaného majetku vrátane príslušenstva s objednávkou a dokladom o zaplatení.
- 2.6.3.5. 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.

#### 2.6.4. Článok - Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

- 2.6.4.1. 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](mailto:info@parkskischool.sk).
- 2.6.4.2. 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 zaplatení 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.
- 2.6.4.3. 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.

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

## 2.6.5. Článok – Zodpovednosť zhotoviteľa

- 2.6.5.1. 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.
- 2.6.5.2. 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.
- 2.6.5.3. Zhotoviteľ zodpovedá za to, že majetok v čase prevzatia Objednávateľom má vlastnosti očakávané po uskutočnení opravy alebo úpravy.
- 2.6.5.4. 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.
- 2.6.5.5. 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.
- 2.6.5.6. 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.
- 2.6.5.7. 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.

- 2.6.5.8. 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.
- 2.6.5.9. 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.
- 2.6.5.10. 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 reklamácií 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.
- 2.6.5.11. 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.

## 2.6.6. Článok - Lehoty na uplatnenie reklamácií

- 2.6.6.1. Reklamačné konanie začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky: uplatnenie reklamácie v súlade s bodom 4.1. a 4.2. tohto Reklamačného poriadku.
- 2.6.6.2. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia opravovaného alebo upravovaného majetku Objednávateľom.
- 2.6.6.3. 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.
- 2.6.6.4. Doba od uplatnenia reklamácie až do času, keď Objednávateľovi po skončení opravy vznikla povinnosť prevziať dotknutý majetok, sa do záručnej doby nepočíta.
- 2.6.6.5. Práva zo zodpovednosti za vady na majetku, na ktorom bola poskytovaná služba, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 2.6.6.6. 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.

## 2.6.7. Článok - Práva a povinnosti Objednávateľa

- 2.6.7.1. 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.
- 2.6.7.2. Objednávateľ je povinný vykonať prehliadku majetku poskytnutého na opravu resp. úpravu
- 2.6.7.3. 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.
- 2.6.7.4. 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 objednávatel'a a ak ide o vec väčšej hodnoty, je zhotoviteľ povinný o zamýšľanom predaji objednávatel'a vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci.
- 2.6.7.5. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí zhotoviteľ objednávatel'ovi výťažok predaja po odpočítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok predaja musí objednávateľ uplatniť u zhotovitel'a.

## 2.6.8. Článok - Vybavenie reklamácie

- 2.6.8.1. Zhotoviteľ je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
  - a) odovzdaním majetku po odstránení väd,
  - b) vyplatením primeranej zľavy z ceny služby opravy alebo úpravy
  - c) písomnou výzvou na prevzatie majetku,
  - d) odôvodneným zamietnutím reklamácie poskytnutých služieb.
- 2.6.8.2. Reklamácia sa považuje za vybavenú ukončením reklamačného konania podľa spôsobu ustanovená v bode 8. 1 tohto článku.
- 2.6.8.3. 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 Objednávatel'a prostredníctvom doporučeného listu odoslaného na poslednú známu adresu Objednávatel'a na vyzdvihnutie si majetku v lehote 30 dní odo dňa doručenia tejto výzvy.
- 2.6.8.4. 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.
- 2.6.8.5. V prípade, že sa Objednávateľ nestotožňuje s vybavením reklamácie má na základe ust. § 20 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľ'a Objednávateľ právo obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo na súd.

## 2.6.9. Článok - Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- 2.6.9.1. 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.
- 2.6.9.2. Orgánom alternatívneho riešenia sporu je aj Slovenská obchodná inšpekcia.
- 2.6.9.3. 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.
- 2.6.9.4. Subjekt po preskúmaní návrhu zistí, či môže začať alternatívne konanie alebo návrh odmietne. K odmietnutiu subjekt pristúpi, ak:
  - a) Objednávateľ podá neúplnú žiadosť,
  - b) subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
  - c) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS,
  - d) vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
  - e) vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii,
  - f) ide o neopodstatnený alebo anonymný návrh.
- 2.6.9.5. 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.
- 2.6.9.6. Z uvedeného vyplýva, že hlavným cieľom alternatívneho konania je najsť 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.
- 2.6.9.7. 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.

2.6.9.8. 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.

2.6.9.9. 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>

.

## 2.6.10. Článok - Záverečné ustanovenia

2.6.10.1. 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.

## 2.7. Článok Ochrana osobných údajov

2.7.1. Zhotoviteľ prijal primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom zbral do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť jeho informačných systémov v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a nariadenia GDPR podľa týchto pravidiel spracúvania.

## 2.8. Článok Alternatívne riešenie sporov

2.8.1. Objednávateľ má právo využiť alternatívne riešenie, pričom možnosti alternatívneho riešenia sporov sú uvedené v článku 2.6. (Reklamačný poriadok), v časti 2.6.9. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

## 2.9. Článok XII. Záverečné ustanovenia

- 2.9.1. Komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok.
- 2.9.2. Vzťahy neupravené týmito Obchodnými podmienkami pre spotrebiteľov sa spravujú príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákona 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, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a ďalšími právnymi predpismi, ktorými sa spravuje vzťah medzi predávajúcim a spotrebiteľom.
- 2.9.3. Za oboznámenie sa a akceptáciu týchto Všeobecných obchodných podmienok sa považuje zadanie objednávky a odovzdanie majetku na opravu resp. úpravu.

V Štrbe dňa 01.01.2021