

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE POUŽÍVANIE SLUŽIEB

1 Úvodné ustanovenia

- 2.1 Spoločnosť Instarea s.r.o so sídlom na ulici 29. augusta 36/A, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 43 866 239, registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 49904/B (ďalej len ako „Instarea“) v súvislosti s uzavretím a plnením Zmluvy o poskytovaní Služieb, vydáva v súlade s ustanovením § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Občiansky zákonník“), tento reklamačný poriadok.
- 2.2 Úlohou reklamačného poriadku je informovať Spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie Služieb, vrátane údajov o tom, kde môže Spotrebiteľ reklamáciu uplatniť, ako aj o nárokoch z väd vyplývajúcich.
- 2.3 Tento reklamačný poriadok je normatívny akt spoločnosti Instarea vypracovaný v súlade a na základe právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie.

2 Výklad pojmov

- 2.1 Aplikáciou sa rozumie služba informačnej spoločnosti, ktorá je poskytovaná prostredníctvom komplexného softvérového riešenia pre mobilné telefóny.
- 2.2 Kontom sa rozumie užívateľské rozhranie Aplikácie, ktoré umožňuje vytvorenie rezervácie Služieb a objednanie tovarov. Konto je súčasne virtuálny osobný profil Spotrebiteľa umožňujúci prístup a využívanie funkcií, ktoré ponúka, akými sú napríklad prehľady o Rezerváciách, objednávanie tovarov, fakturácie a pod.
- 2.3 Klubom sa rozumie relaxačno-spoločenské centrá prevádzkované v rámci značky Elysium.
- 2.4 Klubovým členstvom sa rozumie rozsah Služieb ustanovený Poskytovateľom v zmysle týchto VOP.
- 2.5 Poskytovateľom sa rozumie spoločnosť Instarea. Poskytovateľ je vlastníkom a prevádzkovateľom Aplikácie.
- 2.6 Prevádzkovým poriadkom sa rozumie súhrn organizačných a prevádzkových pravidiel platných v priestoroch Elysium centra a záväzných pri poskytovaní Služieb.
- 2.7 Rezerváciou sa rozumie návrh na uzavretie zmluvy o poskytovaní Služieb predložený Spotrebiteľom Poskytovateľovi prostredníctvom Aplikácie ktorým následne dochádza k uzavretiu Zmluvy; na účely Klubového členstva sa pod pojmom „Rezervácia“ rozumie žiadosť o zakúpenie Klubového členstva. Rezerváciu je možné vytvoriť iba prostredníctvom Aplikácie.
- 2.8 Službami sa rozumejú služby v podobe poskytnutia prístupu a možnosti využitia relaxačných a spoločenských zariadení wellness v rámci Elysium centra. Rozsah Služieb je vymedzený v rámci kategórií Klubových členstiev, Rezervácií vstupov.
- 2.9 Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba staršia ako 15 (slovom: pätnásť) rokov veku, ktorá pri uzavieraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Spotrebiteľ je Zmluvnou stranou. Spotrebiteľom je aj osoba mladšia ako 15

(slovom: pätnásť). rokov veku, ktorá využíva Služby na základe Zmluvy uzavretej jej zákonným zástupcom uzavierajúcim Zmluvu v mene tejto osoby.

- 2.10 Zmluvou sa rozumie zmluva v elektronickej podobe, ktorá má spravidla formu prístúpenia k týmto VOP, Reklamačný poriadok, Politika ochrany súkromia, Prevádzkový poriadok a všetky súvisiace právne dokumenty, informácie a pokyny na využívanie Služieb aktuálne v čase ich využívania.
- 2.11 Zmluvnou stranou sa rozumie Poskytovateľ a Spotrebiteľ, ktorí navzájom uzavreli Zmluvu.
- 2.12 Protokol o uplatnení reklamácie je formulár, ktorý zašle Poskytovateľ Spotrebiteľovi v elektronickej podobe, a predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie.
- 2.13 Protokol o vybavení reklamácie vydáva Poskytovateľ ako doklad o ukončení a vybavení Reklamácie elektronickou formou, tak ako to udáva tento Reklamačný poriadok.
- 2.14 Reklamačný poriadok je tento samostatný dokument, ktorý upravuje postup Poskytovateľa a Spotrebiteľa pri Reklamacii Služieb v prípade, že napriek všetkému úsiliu Poskytovateľa o zachovanie vysokej kvality poskytovania Služieb, vznikne na strane Spotrebiteľa oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady.
- 2.15 Reklamácia je podnet Spotrebiteľa adresovaný Poskytovateľovi, ktorým sa Spotrebiteľ domáha práva a nároku vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady poskytnutých Služieb, pričom reklamovaná vada trvá v čase uplatnenia reklamácie. Zákazník postupuje v prípade reklamácie podľa Reklamačného poriadku. Cieľom reklamačného procesu je predovšetkým dosiahnuť, aby boli zistené vady odstránené.
- 2.16 Všeobecnými obchodnými podmienkami alebo VOP sa rozumejú zmluvné podmienky pre používanie služieb spoločnosti Instarea, predmetom ktorých je úprava vzájomných práv a povinností s tým súvisiacich medzi Spotrebiteľom a Poskytovateľom, úprava procesu kúpy Služieb, ustanovenie podmienok ich používania a iné skutočnosti relevantné pre využívanie našich Služieb.
- 2.17 Webovou lokalitou sa rozumie internetová stránka www.elysiumspa.sk

3 Všeobecné ustanovenia k zodpovednosti za vady

- 3.1 Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba počas celej platnosti Zmluvy uzavretej v zmysle VOP. Poskytovateľ však nezodpovedá za vady, ktoré majú pôvod v používaní Služieb spôsobom, ktorý nie je v súlade s VOP alebo je protiprávny.
- 3.2 Služby sú sprostredkované Poskytovateľom na základe bezpečného spracovania osobných dát, ktoré nie sú ukladané v databázach Poskytovateľa, ale bezpečne spracovávané certifikovaným subdodávateľom. Spotrebiteľ s ich spracovaním súhlasí pri vytvorení Zmluvy v Aplikácii.
- 3.3 Vada môže s prihliadnutím na povahu nami poskytovaných Služieb spočívať najmä v nedostupnosti Služieb, a to konkrétne:
 - 3.3.1 prístup ku saune bol znemožnený kvôli problémom s Aplikáciou alebo iným technologickým problémom pri vstupe (napr. rozpoznávanie QR kódu pri vstupe nefungovalo, aj keď Rezervácia bola v Aplikácii potvrdená);
 - 3.3.2 dvere sa pri vstupe do saunovej jednotky neotvorili, aj napriek tomu, že skener pri vstupe rozpoznal Spotrebiteľa a vstup bol signalizovaný ako úspešný;
 - 3.3.3 teplota v saune nedosiahla minimálne 75 °C a Spotrebiteľ nemohol plnohodnotne využívať Služby;
 - 3.3.4 v saunovej jednotke neboli dostupné čisté uteráky a plachty;
 - 3.3.5 nebola dostupná voda v umývadle alebo nefungovala chladiaca sprcha.
- 3.4 Ak Spotrebiteľ zaznamená vady v poskytovaní Služieb, je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o vade dozvedel. Ak nedošlo k uplatneniu reklamácie bez zbytočného odkladu, môže tak Spotrebiteľ vykonať aj následne, avšak právo na Kompenzáciu bude mať len v rozsahu zodpovedajúcom 3 (slovom: tri) dni od prezumovaného trvania vady.
- 3.5 Reklamačné konanie začína najneskôr dňom doručenia Reklamácie Poskytovateľovi.

4 Spôsob uplatnenia reklamácie

- 4.1 Spotrebiteľ môže uplatniť Reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie, najmä na e-mailovej adrese ahoj@elysiumspa.sk
- 4.2 V Reklamacii Spotrebiteľ uvedie najmä informáciu o:
- povahe vady,
 - časovom trvaní vady,
 - dátume vyskytnutia vady.
- 4.3 Poskytovateľ má právo požiadať osobu, ktorá Reklamáciu uplatňuje o preukázanie skutočnosti, že je Zmluvnou stranou alebo osobou oprávnenou na používanie Služieb zo strany Zmluvnej strany.

5 Posudzovanie reklamácie a spôsoby vybavenie reklamácie

- 5.1.1 Touto cestou si Vás dovoľujeme informovať, že v prípade uplatnenia Reklamácie máte nasledujúce práva:
- ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť Spotrebiteľovi možnosť využitia novej bezplatnej Rezervácie.
 - ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne užívať ako Služba bez vady, má Spotrebiteľ právo požiadať Poskytovateľa o poskytnutie náhradnej Služby vo forme novej bezplatnej Rezervácie. Tie isté práva prislúchajú Spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Službu riadne užívať, v takomto prípade alebo má Spotrebiteľ právo na náhradu platby za Služby v podobe vrátenia sumy za neúspešné čerpanie Služieb v dobe platnej Rezervácie alebo má právo od Zmluvy odstúpiť.
- 5.2 Spotrebiteľ uvedenie, ktoré z práv podľa bodu 5.1 tohto Reklamačného poriadku má záujem zrealizovať.
- 5.3 Poskytovateľ pri uplatnení Reklamácie vydá Spotrebiteľovi 1 (slovom: jedno) vyhotovenie Protokolu o reklamacii v elektronickej podobe, ktorý predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Na Protokole o reklamacii Poskytovateľ vyznačí deň uplatnenia Reklamácie. Ak nie je možné Protokol o reklamacii vydať ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s Protokolom o vybavení Reklamácie. V prípade, ak Spotrebiteľ uplatní Reklamáciu formou elektronickej komunikácie, doručí Poskytovateľ Protokol o reklamacii, ako aj Protokol o vybavení Reklamácie formou elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu.
- 5.4 Protokol o uplatnení reklamácie je formulár, ktorý doručí Poskytovateľ Spotrebiteľovi a predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Protokol o reklamacii musí obsahovať:
- evidenčné číslo Reklamácie,
 - identifikačné údaje Spotrebiteľa,
 - identifikačné údaje Poskytovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby vybavujúcej Reklamáciu),
 - deň zaslania Protokolu,
 - popis vady,
 - právo požadované Zákazníkom v súlade s §622 a §623 Občianskeho zákonníka (bod 5.1 Reklamačného poriadku),
 - zoznam a názov príloh.
- 5.5 Prílohami protokolu o reklamacii sú napríklad fotodokumentácia zistenej vady.
- 5.6 Protokol o vybavení reklamácie vydáva Poskytovateľ ako doklad o ukončení a vybavení Reklamácie jedným zo spôsobov podľa tohto Reklamačného poriadku. Protokol o vybavení reklamácie musí obsahovať:

- a. evidenčné číslo Reklamácie,
 - b. identifikačné údaje Spotrebiteľa (meno a priezvisko, telefónne číslo, e-mail),
 - c. identifikačné údaje Poskytovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby, ktorá vybavovala Reklamáciu v mene Poskytovateľa),
 - d. deň začatia reklamačného konania,
 - e. spôsob vybavenie Reklamácie.
- 5.7 Reklamáciu sa usilujeme vybaviť pokiaľ možno bezodkladne. Ak však ide o technicky zložité prípady, vyhradzuje si právo na vybavenie reklamácie do 30 (slovom: tridsiatich) dní od uplatnenia Reklamácie.
- 5.8 Ak nevybavíme Vašu Reklamáciu do 30 (slovom: tridsiatich) dní, máte právo na odstúpenie od Zmluvy alebo na výmenu Služby za novú Službu; vedené právo platí len pre Spotrebiteľa, na ktorého je Konto vedené.

6 Záverečné ustanovenia

- 6.1 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 4. september 2019.
- 6.2 Poskytovateľ má právo na úpravu ako aj zmenu Reklamačného poriadku.

Miesto: Bratislava, Slovenská republika
Dátum: 4.septembra 2019

Instarea, s.r.o.
Martin Záhumenský, konateľ