

Reklamačný poriadok

1. Spoločnosť MATRIX CLUB, s. r. o., so sídlom SNP 588/2, 972 17 Kanianka
IČO: 47 458 607
DIČ: 202 389 4323
IČ DPH: SK 202 389 4323,
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č.: 29207/R
ďalej ako „**Poskytovateľ**“,

vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), 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 (ďalej len „ZoS“) ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2. Pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku sa obsahovo zhodujú s pojmami stanovenými v aktuálne platných všeobecných obchodných podmienkach Predajcu (ďalej len „VOP“).

3. Účelom tohto Reklamačného poriadku je informovať Kupujúcich o podmienkach a spôsobe uplatnenia sťažností na druh, rozsah a kvalitu poskytnutej Služby na Stránke a/alebo vady Služby, ktorá bola zakúpená v niektorej z prevádzok Poskytovateľa alebo na niektorej Stránke Poskytovateľa vrátane informácií o tom, kde je možné u Poskytovateľa reklamáciu väd uplatniť. Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na vady týkajúce sa poskytovania Služby na Stránke a/alebo v Prevádzke Poskytovateľa, ktorá bola kúpená v niektorom z predajných kanálov Poskytovateľa.

Ide najmä o prípady:

- uskutočnenia úhrady ceny Vstupenky iným spôsobom ako spôsobom uvedeným vo VOP,
- uskutočnenie duplicitnej a/alebo viacnásobnej platby za cenu Vstupenky
- úhrada ceny Vstupenky po časovom limite určenom na úhradu ich ceny,
- Vstupenka neobsahuje potrebné údaje uvedené vo VOP,
- Elektronická Vstupenka nebola doručená na email Kupujúceho napriek úhrade ich ceny (ak ide o vadu spôsobenú na strane Poskytovateľa),

Za vady iného charakteru, a to najmä vady týkajúce sa Podujatia (napr. reklamácie ohľadom konania, nekonania, oneskoreného konania, priebehu konania, zmeny termínu Podujatia a s tým súvisiaceho vrátenia ceny Vstupenky

4. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovaných Služieb na Stránke a s tým súvisiacich väd Vstupeniek, ktoré má Služba v čase jej poskytnutia, resp. ktoré má Vstupenka v čase ich dodania a/alebo vady Vstupenky, ktorá bola kúpená v niektorom z predajných miest Poskytovateľa.

5. Ak Kupujúci zistí, že Služba a/alebo zakúpená Vstupenka má vady, ktoré nevznikli z dôvodov na strane Kupujúceho je oprávnený uplatniť reklamáciu jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) poštou na adresu sídla Poskytovateľa,
- b) e-mailom na adresu info@momentclub.sk, alebo info@matrixclub.sk
- c) prostredníctvom elektronického formuláru sprístupneného na Stránke.

6. Kupujúci je povinný reklamovať vadu poskytnutej Služby a/alebo Vstupenky bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia vady, najneskôr do dňa konania Podujatia, vo

vzťahu ku ktorému sa vada Služby a/alebo Vstupenky vzťahuje, v opačnom prípade (t.j. v prípade oneskoreného uplatnenia reklamácie vady Vstupenky) právo na uplatnenie reklamácie voči Poskytovateľovi v celom rozsahu zaniká.

7. V písomnej reklamacii poskytovanej Služby na Stránke je Kupujúci povinný uviesť meno a priezvisko, názov Podujatia, e-mail, na základe ktorého má Kupujúci prístup na Stránku a do Zákazníckeho účtu, názov Podujatia, pri ktorom vykazuje Služba vady, popis vady poskytovanej Služby, určiť resp. navrhnúť spôsob vybavenia reklamácie, kontakt (email alebo poštovú adresu), na ktorý mu bude zaslané potvrdenie o vybavení reklamácie.

V reklamacii vady Vstupenky je Kupujúci povinný uviesť svoje meno a priezvisko, názov Podujatia, email uvedený pri konkrétnej objednávke a číslo objednávky. Zároveň jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie, určiť resp. navrhnúť spôsob vybavenia reklamácie, kontakt (e-mail alebo poštovú adresu), na ktorý mu bude zaslané potvrdenie o vybavení reklamácie.

8. Ak reklamácia Kupujúceho podľa predchádzajúceho bodu nemá uvedené náležitosti a tieto sú pre vybavenie reklamácie nevyhnutné, má Poskytovateľ právo vyzvať Kupujúceho na ich doplnenie. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prijatia úplnej reklamácie (t.j. reklamácie s uvedením všetkých náležitostí podľa tohto Reklamačného poriadku

9. Poskytovateľ vydá Kupujúcemu o každej reklamacii, ktorá je zo strany Kupujúceho u Poskytovateľa uplatnená, doklad o uplatnení reklamácie – kópiu reklamačného protokolu na aktuálne platnom formulári prijatom Predajcom, ktorý okrem iného obsahuje informácie o podanej reklamacii, ako aj dátum podania úplnej reklamácie zo strany Kupujúceho; v prípade využitia prostriedkov diaľkovej komunikácie (t.j. e-mailom, poštovou zásielkou) vydá Predajca potvrdenie rovnakým spôsobom a na rovnakú adresu, z akej bola reklamácia Kupujúcim uplatnená. Na reklamáciu, ktorá nemá náležitosti podľa tohto Reklamačného poriadku a ktorá ani nebola doplnená na základe výzvy Poskytovateľa, Poskytovateľ nie je povinný prihliadať.

10. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zo strany Kupujúceho.

11. Pri posúdení reklamácie Kupujúceho Poskytovateľ postupuje spôsobom stanovenom príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, a to najmä podľa ust. § 18 ods. 6 a 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa. V prípade, že Poskytovateľ uzná reklamáciu Kupujúceho ako oprávnenú, odstráni Vady Služby a/alebo Vstupenky spôsobom uvedeným reklamačnom protokole, pokiaľ sa Poskytovateľ a Kupujúci nedohodnú inak.

12. O spôsobe vybavenia reklamácie informuje Poskytovateľ Kupujúceho vydaným potvrdením o vybavení reklamácie najneskôr v lehote do 30 dní, ktorý Poskytovateľ doručí Kupujúcemu na ním uvedenú poštovú adresu alebo emailovú adresu, ktorú uviedol Kupujúci v reklamacii.

13. Nárok na uplatnenie reklamácie zo strany Kupujúceho nevzniká, resp. zaniká, v prípade ak bola vada Služby a/alebo Vstupenky spôsobená z dôvodov na strane Kupujúceho.

14. Na základe zistení z reklamačných protokolov vyvodzuje Poskytovateľ dôsledky ktoré budú predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií obdobného charakteru.

15. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.05. 2024. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu Reklamačného poriadku. Reklamačný poriadok sa aplikuje v znení platnom v čase uskutočnenia kúpy Vstupenky a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

16. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou aktuálne platných VOP.

V Kanianke dňa 25.04.2024
MATRIX CLUB, s.r.o.