

Reklamačný poriadok

Klokania, s.r.o. Hoštáky 1033/26, 921 01 Piešťany, IČO: 54874874, DIČ: 2121805818, registrovaná: Obchodný register, Okresný súd Trnava Odd. Sro, VI.č.: 52541/T (ďalej len: „Organizátor“ alebo „predávajúci“), ako organizátor a predávajúci služby pobytov na Zotavovacom podujatí (Detskom tábore) vydal reklamačný poriadok:

Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na Zotavovacie podujatia – Detské tábory, ktoré organizuje Klokania, s.r.o. 921 01 Piešťany, Hoštáky 1033/26 v zmysle zákona č. 355/2007 Z.z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 355/2007 Z.z.“) § 25 ods. 1 tohto zákona a Vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 526/2007 Z.z. , ktorou sa ustanovujú podrobnosti o požiadavkách na zotavovacie podujatia a ďalších súvisiacich predpisov.

Práva a povinnosti účastníkov zmluvného vzťahu, ktorými sú Organizátor a Objednávateľ zotavovacieho podujatia, sú upravené Zmluvou o pobyte a Všeobecnými zmluvnými podmienkami, ktoré vydal Organizátor.

Zotavovacie podujatie je organizovaný pobyt najmenej piatich detí a mládeže do 18 rokov veku na čas dlhší ako štyri dni, ktorého účelom je rekreácia detí a mládeže, posilnenie ich zdravia a zvýšenie ich telesnej zdatnosti.

Organizátor zotavovacieho podujatia poskytuje spotrebiteľom informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť:

Reklamáciu možno uplatniť: V ktorejkoľvek prevádzkarni Organizátora, ďalej u Organizátora, v sídle alebo na adrese Organizátora: Klokania, s.r.o. Hoštáky 1033/26, 921 01 Piešťany.

1.) Organizátora zodpovedá za vady poskytovanej služby (prípadne predanej veci) Objednávateľovi. Objednávateľ má právo uplatniť si nároky za vady služby alebo tovaru počas trvania záručnej doby. Uvedené sa vzťahuje aj na služby poskytované predávajúcim v rozsahu všetkých práv kupujúceho.

Objednávateľ je oprávnený uplatniť svoje právo reklamovať vadu bezodkladne na mieste poskytovanej služby a tak, aby mohol Organizátor vykonať okamžitú nápravu.

2.) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Objednávateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Organizátor je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Ak nie je možné vadu odstrániť na mieste, Objednávateľ môže namiesto odstránenia vady požadovať náhradnú službu rovnakého druhu a bez vád, ak tým Organizátorovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu služby alebo závažnosť vady. Objednávateľ má nárok na doplnenie alebo náhradnú službu podľa povahy vady, ak to nie je možné, má nárok na vrátenie časti ceny služby pripadajúcej na vadnú alebo neposkytnutú službu.

Organizátor môže vždy namiesto odstránenia vady služby poskytnúť náhradnú službu bez vady, ak to Objednávateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

3.) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba alebo vec mohla riadne užívať ako bez vady, má objednávateľ právo na náhradnú službu alebo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

Tie isté práva prislúchajú objednávateľovi ako kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

4.) Reklamáciu je objednávateľ - kupujúci spotrebiteľ oprávnený uplatniť aj osobne v prevádzke Organizátora alebo v jeho sídle po predchádzajúcom telefonickom dohodnutí termínu.

V prípade reklamácie tovaru aj zaslaním tovaru zabaleného do obalu vyhovujúcemu preprave spolu s opisom vady a kópiou dokladu o kúpe na adresu predávajúceho:

Klokonia, s.r.o. Hoštáky 1033/26, 921 01 Piešťany

5.) Organizátor ako predávajúci je povinný určiť 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 výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6.) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona č. 250/2007 z.z., ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu 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 spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie, uvedené sa primerane vzťahuje na reklamáciu vadu služby.

Organizátor je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku § 18 ods. 9 Zákona č. 250/2007 z.z..

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením

preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi 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 spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

7.) Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok pre Zotavovacie podujatia – Detské tábory organizované spoločnosťou Klokania, s.r.o. Piešťany, nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 14.3.2023.

Klokania, s.r.o.

Zuzana Kinzlová, konateľka