

Reklamačný poriadok Športový klub HNGR o. z.

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje spôsob a podmienky uplatnenia reklamácie služieb poskytovaných občianskym združením Športový klub HNGR o. z.

1.2 Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamácie služieb rezervovaných, objednaných alebo zakúpených prostredníctvom rezervačného systému, webovej stránky, na predajnom mieste alebo iným spôsobom umožneným Predávajúcim. Práva zákazníka ako spotrebiteľa podľa všeobecne záväzných právnych predpisov nie sú týmto Reklamačným poriadkom dotknuté.

2. Čo možno reklamovať

2.1 Zákazník môže reklamovať najmä:

- že služba nebola poskytnutá v dohodnutom rozsahu,
- že služba nebola poskytnutá v dohodnutom termíne z dôvodov na strane Predávajúceho,
- že poskytnutá služba mala inú vadu, ktorá bránila jej riadnemu využitiu.

2.2 Za vadu služby sa nepovažuje najmä:

- nemožnosť využitia služby z dôvodu meškania zákazníka,
- nemožnosť vstupu z dôvodu porušenia prevádzkového poriadku alebo bezpečnostných pravidiel,
- nemožnosť účasti z dôvodu nesplnenia vekových, zdravotných alebo sprievodných podmienok,
- subjektívna nespokojnosť zákazníka bez objektívnej vady služby, ak služba bola poskytnutá riadne a v súlade so zmluvou.

3. Spôsob uplatnenia reklamácie

3.1 Reklamáciu možno uplatniť:

- osobne na recepcii alebo inom predajnom mieste určenom Predávajúcim,
- e-mailom na adrese **reklamacie@hangair.sk**,
- písomne na adresu sídla HNGR.

3.2 Ak reklamáciu prevezme na predajnom mieste osoba zabezpečujúca recepcné alebo obdobné služby, považuje sa reklamácia za riadne uplatnenú okamihom jej prevzatia v mene Predávajúceho, ak zákazníkovi nebolo oznámené iné určené kontaktné miesto.

3.3 Reklamácia by mala obsahovať najmä:

- identifikáciu zákazníka,
- číslo rezervácie alebo iný údaj umožňujúci identifikáciu objednávky,
- popis reklamovanej vady,
- dátum a čas poskytnutia služby,

- návrh spôsobu vybavenia reklamácie.

3.4 Zákazník je povinný reklamáciu uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady.

4. Vybavenie reklamácie

4.1 Predávajúci vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ak príslušný právny predpis neustanovuje kratšiu lehotu.

4.2 Pri uplatnení reklamácie Predávajúci alebo osoba konajúca v jeho mene vydá zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie; ak je reklamácia uplatnená osobne na predajnom mieste, potvrdenie sa vydá bezodkladne.

4.3 Ak je reklamácia dôvodná, Predávajúci poskytne primeranú nápravu zodpovedajúcu povahe vady služby a právam zákazníka zo zodpovednosti za vady, najmä:

- náhradný termín,
- kredit,
- primeranú zľavu z ceny,
- v odôvodnených prípadoch vrátenie ceny alebo jej časti.

4.4 O spôsobe vybavenia reklamácie bude zákazník informovaný rovnakým komunikačným kanálom, akým reklamáciu uplatnil, pokiaľ sa nedohodnú inak. Predávajúci zároveň vydá alebo zašle zákazníkovi písomný doklad o vybavení reklamácie.

5. Záverečné ustanovenia

5.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa **1.3.2026**.

5.2 Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke Predávajúceho a je dostupný aj na recepcii.