

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú právne vzťahy medzi spoločnosťou VIMEX sped. s.r.o. so sídlom Nemečianska 451/4 91909 Šelpice , IČO: 44307136 , registrovanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava , odd.: Sro, vo vložke číslo 22433/T a zákazníkom, držiteľom vstupenky a návštevníkom v postavení kupujúceho, týkajúce sa kúpy vstupeniek na športové podujatia (zápasy) za účelom výkonu športu – PADEL tenisu, ktorý kombinuje prvky tenisu, squashu a raketbalu ako telesnej aktivity (ďalej len **“VOP”**).

Organizátorom (Usporiadateľom) PADEL zápasov (ďalej len **„akcie“**) je obchodná spoločnosť VIMEX sped. s.r.o. so sídlom Nemečianska 451/4 91909 Šelpice , IČO: 44307136 , registrovanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava , odd.: Sro, vo vložke číslo 22433/T (ďalej len **„Usporiadateľ a/alebo Predávajúci“**).

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Tieto **VOP** Predávajúceho upravujú, v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, 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 v platnom znení, ako aj ostatných aplikovateľných predpisov, vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré vzniknú na základe uzavretej kúpnej zmluvy (ďalej len **„Kúpna zmluva“**) uzavretej medzi Predávajúcim a inou fyzickou osobou (ďalej len **„Kupujúci“**) prostredníctvom internetového obchodu Predávajúceho, pričom predmetom tejto zmluvy je najmä poskytnutie služby – Vstupného tzn. kúpa Vstupenky na niektorú z akcií (ďalej len **„Vstupné a/alebo Vstupenka“**) Internetový obchod je Predávajúcim prevádzkovaný na webovej stránke umiestnenej na internetovej adrese <https://www.arenapadel.sk/> (ďalej len **„webová stránka“**), a to prostredníctvom rozhrania webovej stránky (ďalej len **„webové rozhranie“**).

1.2. Ustanovenia odchylné od týchto VOP je možné dohodnúť v konkrétnej Kúpnej zmluve. Takto odchylné dohodnuté ustanovenia majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.

1.3. Znenie týchto VOP tvorí neoddeliteľnú súčasť Kúpnej zmluvy. Kúpna zmluva a VOP sú vyhotovené v slovenskom jazyku.

1.4. Znenie týchto VOP môže predávajúci meniť a/alebo dopĺňať. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré vzniknú v dobe účinnosti predchádzajúceho znenia týchto VOP však ich zmenou nebudú nijako dotknuté.

1.5. Kupujúci berie na vedomie a súhlasí, že pri objednávke a kúpe služby (vstupného) budú využité komunikačné prostriedky na diaľku. Náklady vzniknuté na strane Kupujúceho v súvislosti s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzavretí Kúpnej zmluvy (napr. náklady na internetové pripojenie, náklady na telefonické spojenie) znáša v celom rozsahu sám Kupujúci. Za internetové, resp. telefonické spojenie s Predávajúcim nie sú zo strany príslušného operátora, účtované žiadne osobitné príplatky a budú realizované za štandardné sadzby operátora Kupujúceho.

1.6. Súčasťou týchto VOP je tiež informácia pre Kupujúceho – spotrebiteľa, o jeho právach vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy a právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

1.7. Spotrebiteľom pre potreby týchto VOP je každý Kupujúci – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti s Predávajúcim (ďalej pre potreby týchto VOP len „**spotrebiteľ**“).

1.8. Tieto VOP a ich aktuálne znenie, sú zverejnené na webovej stránke Predávajúceho, pričom je Kupujúcemu umožnené oboznámenie sa s nimi, ako aj ich archivácia a vyhotovenie rozmnoženiny zo strany Kupujúceho.

1.9. Predávajúci týmto Kupujúceho – spotrebiteľa informuje, že každý Kupujúci - spotrebiteľ je oprávnený obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov na Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov Slovenskej obchodnej inšpekcie, Pekárska 23, 917 01 Trnava, ars@soi.sk, adr@soi.sk. Bližšie informácie na webových stránkach <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

2. UŽÍVATEĽSKÝ ÚČET

2.1. Kupujúci objednáva a kupuje službu (Vstupné resp. Vstupenku) priamo z webového rozhrania po realizácii svojej registrácie.

2.2. Pri registrácii na webovej stránke a pri objednávaní a kupovaní Vstupeniek je Kupujúci povinný uviesť správne a pravdivo všetky požadované údaje. Údaje uvedené v rámci objednávky je Kupujúci povinný bezprostredne po akejkol'vek zmene aktualizovať a informovať o takejto zmene Predávajúceho. Údaje uvedené Kupujúcim pri procese objednávaní Vstupného bude Predávajúci považovať za správne. Predávajúci preto nepreberá akúkoľvek zodpovednosť za ujmu vzniknutú na strane zákazníka ako Kupujúceho v dôsledku porušenia povinností uviesť a/alebo aktualizovať svoje údaje na webovom rozhraní internetového obchodu.

2.3. Predávajúci zabezpečuje cez webovú stránku predaj a distribúciu vstupeniek na akcie prostredníctvom predajného a rezervačného systému (ďalej len „**rezervačný systém**“). Úlohou rezervačného systému je rezervácia a predaj vstupeniek na akcie koncovým zákazníkom. Koncovým zákazníkom sa rozumie osoba, ktorá vstupenku prostredníctvom rezervačného systému zakúpila. Držiteľom vstupenky je osoba, pre ktorú zákazník vstupenku kúpil, a ktorej meno je potrebné uviesť pre úspešné odoslanie objednávky v rezervačnom systéme. Zákazník môže, ale nemusí, byť držiteľom vstupenky. Po úspešnom overení platnosti vstupenky na mieste akcie sa držiteľ vstupenky stáva návštevníkom.

2.4. Pre úplné využívanie rezervačného systému je potrebná *Registrácia* prostredníctvom vyplnenia svojich základných používateľských údajov alebo následné *Prihlásenie* do užívateľského účtu. Následne je potrebné zvoliť si jednu zo štyroch *Úrovní výkonnosti* na základe preddefinovaných kritérií. Po prihlásení je možné si v sekcii *Môj profil* nastaviť profilovú fotografiu a meniť svoje používateľské údaje. V profile je tiež možné sledovať a editovať svoje *Aktuálne rezervácie* či zobrazovať už *Ukončené*.

2.5. Užívateľ ako Kupujúci má možnosť vytvárať *Rezervácie* na jednotlivé kurty v XPadel Aréne v Šelpiciach, areál spoločnosti VIMEX sped. s.r.o. , Nemečianska 451/4 , 91909 Šelpice , a to v polhodinových intervaloch. Po výbere konkrétneho času (min. 1 hodina) je potrebné kliknúť na okno *Vaša rezervácia* a následne na tlačidlo *Pokračovať*. V ďalšom okne si Kupujúci zvolí *Typ rezervácie* – „Súkromná rezervácia“ alebo v prípade dostupnosti tiež „Organizácia otvoreného zápasu“ a *Spôsob platby* - pozri článok 4. VOP.

2.6. V sekcii *Výber hráčov* môže (nemusí) Usporiadateľ zápasu pridať aj ďalších hráčov, a to buď zo zoznamu v systéme už registrovaných alebo z neregistrovaných hráčov za pomoci manuálneho zadania ich mena, priezviska a e-mailu. Takto zadaní neregistrovaní hráči budú tiež upovedomení o organizácii zápasu na ich súkromné e-mailové adresy. Počet pozvaných hráčov na jeden zápas nie je limitovaný. Po zvolení konkrétnych spoluhráčov je k dispozícii možnosť vyžiadať si od jednotlivých účastníkov zápasu aj *Potvrdenie o ich účasti* – v e-maile s informáciami o zápase budú následne vyzvaní na potvrdenie alebo odmietnutie tejto pozvánky. O týchto ich odpovediach bude Usporiadateľ spätne informovaný. V súhrne rezervácie bude užívateľovi v postavení Kupujúceho vygenerovaná cena, ktorú je potrebné za kurt uhradiť.

O všetkých podstatných vyššie uvedených skutočnostiach bude Kupujúci informovaný *E-mailom* prípadne *Notifikáciami* na svoju *Digitálnu kartu*, ktorú je možné si uložiť do svojej virtuálnej peňaženky v mobilnom zariadení v sekcii *Môj profil*. Druhá strana digitálnej karty nesie všetky potrebné informácie o pozvánkach na akcie, otvorených zápasoch, či najbližších zápasových termínoch/termínoch akcií. Digitálna karta notifikačnými upozoreniami nahrádza potrebu inštalácie aplikácie do mobilného zariadenia a môže byť využívaná na sprístupnenie priestorov v XPadel Aréne v Šelpiciach, areál spoločnosti VIMEX sped. s.r.o., Nemečianska 451/4, 91909 Šelpice ako v mieste konania akcií prostredníctvom unikátneho QR kódu.

2.7. Registráciou a dobrovoľným vyplnením osobných údajov v rezervačnom systéme Kupujúci zároveň potvrdzuje, že bol v celom rozsahu poučený o oprávneniach v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon č. 18/2018 Z.z.), pričom spracúvanie osobných údajov v rozsahu z jeho strany uvedených v rámci registrácie a do rezervačného systému považuje za zákonné, pričom Kupujúci registráciu v systéme udeľuje ako dotknutá osoba súhlas so spracovaním svojich osobných údajov v zmysle ustanovení zákona č. 18/2018 Z.z.. Kupujúci bol poučený, že v zmysle ustanovení § 14 ods. 3 zákona č. 18/2018 Z.z. môže ako dotknutá osoba kedykoľvek odvolať svoj súhlas na spracovanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú. Ďalej bol Kupujúci informovaný, že odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracovania osobných údajov založeného na súhlase pred jeho odvolaním, a tiež, že ako dotknutá osoba, môže súhlas odvolať rovnakým spôsobom, ako ho udelil.

3. UZAVRETIE KÚPNEJ ZMLUVY

3.1. Možnosť registrácie resp. rezervácie na konkrétnu akciu vo webovom rozhraní má informatívny charakter a Predávajúci nie je povinný uzavrieť Kúpnu zmluvu ohľadom tohto Vstupného.

3.2. Webové rozhranie obsahuje informácie o tovare/službe, a to predovšetkým uvedenie cien Vstupného na jednotlivé akcie. Ceny Vstupného sú uvedené vrátane prípadnej dane z pridanej hodnoty a ostatných súvisiacich poplatkov, pokiaľ nie je uvedené inak. Ceny Vstupného sú platné a aktuálne po dobu, po ktorú sú zobrazované na webovom rozhraní. Týmto ustanovením VOP však nie je obmedzená možnosť Predávajúceho uzavrieť s Kupujúcim Kúpnu zmluvu za individuálne dojednaných podmienok.

3.3. Na účely objednania Vstupného resp. zakúpenia Vstupenky je Kupujúci povinný vyplniť objednávkový formulár prístupný na webovom rozhraní. Objednávkový formulár pritom obsahuje najmä informácie o:

3.3.1. objednáwanej výške Vstupného/ cenu Vstupenky,

3.3.2. spôsobe úhrady kúpnej ceny Vstupného/ Vstupenky (ďalej spolu ako „**objednávka**“).

3.4. Pred odoslaním objednávky Predávajúcemu je Kupujúcemu vždy umožnené skontrolovať a zmeniť údaje, ktoré do objednávky Kupujúci vložil, a to aj s ohľadom na možnosť Kupujúceho zistiť a opraviť chyby vzniknuté pri zadávaní údajov do objednávky. Objednávku odošle Kupujúci Predávajúcemu formou zakliknutia tlačidla „*Objednat*“. Údaje uvedené v objednávke sú po zakliknutí predmetného tlačidla Predávajúcim považované za správne. Predávajúci bezodkladne po obdržaní objednávky potvrdí Kupujúcemu obdržanie objednávky formou prostriedkov elektronickej komunikácie, a to na adresu elektronickej pošty Kupujúceho uvedenej v objednávke (ďalej len „**elektronická adresa Kupujúceho**“).

3.5. Zmluvný vzťah (Kúpna zmluva) medzi Predávajúcim a Kupujúcim vzniká momentom dokončenia objednávky Vstupenky (akceptáciou) tzn. potvrdením/stlačením tlačidla „*Objednat*“ zo strany Kupujúceho, ktorú Predávajúci zašle Kupujúcemu elektronickou poštou na elektronickú adresu Kupujúceho.

4. CENA VSTUPNÉHO A PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1. Cenu Vstupného podľa Kúpnej zmluvy môže Kupujúci uhradiť Predávajúcemu nasledovnými spôsobmi:

- bezhotovostne platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány partnera Predávajúceho v zmysle bodu 4.4. týchto VOP

- hotovostne alebo platobnou kartou na pokladni

4.2. V prípade bezhotovostnej platby je kúpna cena splatná do 3 pracovných dní od uzavretia kúpnej zmluvy.

4.3. V prípade bezhotovostnej platby je záväzok Kupujúceho uhradiť kúpnu cenu splnený okamihom pripísania príslušnej sumy kúpnej ceny na účte Predávajúceho.

4.4. Predávajúci týmto vyhlasuje, že na účely realizácie úhrady ceny Vstupného prostredníctvom platobnej karty sa zmluvne dohodol s partnerom - **spoločnosťou Payout, s. r. o., so sídlom Juraja Slottu 2718/4, 010 01 Žilina, IČO: 50 487 787, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Žiline, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 66420/L na využití platobnej brány tohto subjektu. Preto Predávajúci vyhlasuje a potvrdzuje, že platby ceny Vstupného uskutočnené Kupujúcim bezhotovostne platobnou kartou v prospech subjektu Payout, s. r. o. sa považujú za riadnu úhradu ceny Vstupného v prospech Predávajúceho. Payout Brána znamená technické riešenie (platobná brána) prevádzkované spoločnosťou Payout, s. r. o., ktoré si Predávajúci integroval na svojom e-commerce portáli na základe integračného manuálu vydaného spoločnosťou Payout, s. r. o., ktoré umožňuje prijímanie a spracovanie platobných operácií, pričom výsledkom takejto platobnej služby je pripísanie finančných prostriedkov na účet Predávajúceho ako príjemcu.**

4.5. Vstupenka je doklad o zaplatení Vstupného na zvolenú akciu, ktorá oprávňuje držiteľa vstupenky na vstup a zotrvanie v priestore určenom na konanie akcie.

Vstupenka obsahuje nasledovné údaje:

a) Názov akcie b) Miesto a čas začiatku akcie, c) Meno a priezvisko držiteľa vstupenky, d) Cenu vstupného, e) Faktúra

Vstupenka je neprenosná. Kupujúci ako následný držiteľ vstupenky je osoba oprávnená na vstup a zotrvanie v priestore určenom na konanie akcie. Jeho meno je uvedené na Vstupenke a vyplňa sa v rámci procesu objednávky za účelom kúpy Vstupenky.

Vstupenku nie je možné ponúkať na ďalší predaj, vrátiť do predaja, vymeniť, svojvoľne upravovať či duplikovať. Falšovanie alebo kopírovanie vstupenky je trestné. Vstupenka je platná iba bez úprav, poškodenia. Vstupenka zaručuje Kupujúcemu jednorazový (ak nie je uvedené inak) vstup iba na tú akciu, na ktorú zaplatil Vstupné.

5. ODSÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

5.1. Kupujúci – spotrebiteľ, je v zmysle platných právnych predpisov oprávnený do 14 dní od uzavretia Kúpnej zmluvy od tejto odstúpiť s účinnosťou v momente zaslania e-mailu na adresu xpadel.trnava@vimex.sk. Lehota sa považuje za zachovanú, ak došlo k zaslaní úkonu odstúpenia od zmluvy, pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Pokiaľ však zo strany Predávajúceho po uzavretí Kúpnej zmluvy už došlo k poskytnutiu služieb a zároveň bol Kupujúci - spotrebiteľ poučený o tom, že vyjadrením súhlasu s týmito VOP stráca právo na odstúpenie v prípade poskytnutia služby, ktorú sám objednal a toto poučenie potvrdil, stráca Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom právo od zmluvy odstúpiť. Kupujúci berie na vedomie, že Predávajúci zahájí poskytnutie služby Vstupného v prospech Kupujúceho momentom úhrady ceny služby Vstupného, a to realizáciou všetkých potrebných úkonov pre možnosť účasti Kupujúceho na konkrétnej akcii.

5.2. Pokiaľ by sa akcia nemohla uskutočniť z dôvodov vyššej moci, resp. z dôvodov, ktoré nemajú pôvod na strane Predávajúceho (napríklad živelná pohroma, epidémia), Vstupné sa nevracia. V prípade neúčasti Kupujúceho na akcii, na ktorú si zakúpil Vstupné, a to z akýchkoľvek dôvodov, mu nevzniká nárok na vrátenie kúpnej ceny a/alebo jej časti.

6. ĎALŠIE PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

6.1. Kupujúci nadobúda nárok zúčastniť sa akcie momentom zaplatenia celej kúpnej ceny Vstupného.

6.2. Mimosúdne riešenie sťažností a reklamácií Kupujúcich – spotrebiteľov realizuje Predávajúci prostredníctvom elektronickej adresy xpadel.trnava@vimex.sk. Informácie o vybavení sťažnosti zašle Predávajúci na elektronickú adresu Kupujúceho.

6.3. Kupujúci berie na vedomie a súhlasí, že v prípade, ak dôjde z dôvodu nemajúceho pôvod v subjekte Predávajúceho, k potrebe zmeny termínu a/alebo lokality akcie, Kupujúci nemá nárok na vrátenie sumy Vstupného a bude mu umožnené zúčastniť sa takto zmenenej akcie. Na strane Kupujúceho taktiež nevznikne povinnosť realizovať akýkoľvek doplatok.

6.4. Potvrdenie o zakúpení Vstupného sa doručuje na adresu uvedenú a potvrdenú v systéme kupujúcim. Kupujúci je zároveň povinný toto potvrdenie prevziať. V prípade ak tak neurobí, je Predávajúci

oprávnený požadovať náhradu nákladov spojených s opakovaným doručovaním potvrdenia alebo zmenou jeho spôsobu.

6.5. Za konanie akcie a za plnenie všetkých práv Kupujúceho vyplývajúcich mu z platných právnych predpisov a to tak v súvislosti s kúpou Vstupenky ako aj v súvislosti s konaním a priebehom akcie zodpovedá usporiadateľ akcie.

6.6. Predávajúci nezodpovedá za škody spôsobené na majetku a zdraví návštevníkov v postavení Kupujúcich. Predávajúci nezodpovedá za stratu, odcudzenie, poškodenie alebo zničenie Vstupenky a nie je povinný poskytnúť Kupujúcemu ako držiteľovi vstupenky resp. zákazníkovi náhradnú Vstupenku.

6.7. Ak Predávajúcemu vznikne škoda spôsobená Kupujúcim v postavení zákazníka, držiteľa vstupenky, či návštevníka akcie, v súvislosti s používaním rezervačného systému alebo poskytovanej služby z dôvodu nedodržania týchto VOP alebo všeobecných záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike, je Kupujúci povinný nahradiť vzniknutú škodu Predávajúcemu v plnom rozsahu. Predávajúci nezodpovedá za nedodanie vstupeniek zavinené neúplným, neaktuálnym alebo akokoľvek nesprávnym zadaním adresy doručenia Kupujúcim v procese objednávaní cez rezervačný systém, rovnako tak Predávajúci nezodpovedá za nevyužitie vstupenky na akciu.

6.8. V prípade, že dôjde k akémukoľvek zakúpeniu Vstupenky, inak predávanej cez rezervačný systém v zmysle týchto VOP, od iných osôb, ako je Predávajúci, vzniká riziko, že vstupenky zakúpene mimo rezervačného systému Predávajúceho sú falšované, podvodne nadobudnuté, neplatné, alebo predávané za neprimerane zvýšenú cenu. Predávajúci pred začiatkom akcie kontroluje, či predložená Vstupenka je platná, nefalšovaná, alebo či nie je podvodne nadobudnutá. Zároveň je Usporiadateľ akcie oprávnený skontrolovať údaje v rezervačnom systéme s údajmi na predloženej Vstupenke. Ak sa tieto údaje nezhodujú, Usporiadateľ akcie je oprávnený takejto osobe neumožniť vstup na akciu.

Predávajúci si môže v jednotlivých prípadoch vyhradiť, že vstupenky predávané mimo rezervačného systému na jeho webovej stránke budú považované za neplatné. V prípade kúpy takejto vstupenky môže byť jej držiteľovi z horeuvedených dôvodov neumožnené zúčastniť sa akcie.

7. REKLAMAČNÝ PORIADOK

7.1. Predávajúci zodpovedá za to, že poskytovanie služby resp. predaj tovaru tzn. Vstupné a/alebo Vstupenka (na účely tohto článku aj „**tovar**“) nemá vady, tzn. Predávajúci zodpovedá za to, že tovar:

1. má vlastnosti, ktoré si strany dojednali a pokiaľ takéto dojednanie nemajú, také vlastnosti, ktoré Predávajúci popísal alebo ktoré Kupujúci môže očakávať s ohľadom na povahu tovaru,
2. je vhodný na účel, ktorý Predávajúci uvádza vo vzťahu k jeho použitiu a na ktorý sa tovar takéhoto druhu obvykle používa,
3. zodpovedá akosťou alebo vyhotovením dohodnutej vzorky alebo predlohe, pokiaľ bola akosť alebo vyhotovenie určené podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy,
4. zodpovedá dohodnutému množstvu, miere alebo hmotnosti,
5. zodpovedá požiadavkám právnych predpisov.

7.2. Pokiaľ Predávajúci nedodrží svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy riadne a včas, je Kupujúci povinný vady tovaru reklamovať u Predávajúceho bez zbytočného odkladu. 7.3. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) Predávajúceho je vydaný 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. Reklamačný poriadok sa aplikuje v znení platnom v čase uskutočnenia kúpy Vstupenky a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

7.4. Účelom tohto Reklamačného poriadku je informovať Kupujúceho o podmienkach a spôsobe uplatnenia sťažností (reklamácií) na druh, rozsah a kvalitu poskytnutej služby tzn. vady Vstupenky, ktorá bola kúpená prostredníctvom rezervačného systému Predávajúceho vrátane informácií o tom, kde je možné u Predávajúceho reklamáciu väd uplatniť.

7.5. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na vady týkajúce sa poskytovania služby tzn. na vady Vstupenky, a to najmä, nie výlučne na prípady:

- uskutočnenia úhrady ceny Vstupenky iným spôsobom ako spôsobom uvedeným v VOP,
- uskutočnenie duplicitnej a/alebo viacnásobnej platby za cenu Vstupenky
- úhrada ceny Vstupenky po časovom limite určenom na úhradu ceny,
- Vstupenka neobsahuje údaje podľa týchto VOP,
- Vstupenka nebola doručená na email Kupujúceho napriek úhrade ich ceny (ak ide o vadu spôsobenú na strane Predávajúceho),
- Vstupenku nie je možné vytlačiť (ak ide o vadu spôsobenú na strane Predávajúceho),
- Kupujúcemu napriek úhrade ceny Vstupenky nebola doručená žiadna potvrdzujúca informácia

7.6. Predávajúci zodpovedá za poskytované služby a s tým súvisiace vady Vstupeniek, ktoré má služba v čase jej poskytnutia, resp. ktoré má Vstupenka v čase jej zakúpenia a dodania.

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

- a) poštou na adresu sídla Predávajúceho,
- b) e-mailom na adresu xpadel.trnava@vimex.sk

7.8. Kupujúci je povinný reklamovať vadu Vstupenky bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia vady, najneskôr do dňa konania akcie, vo vzťahu ku ktorej sa vada Vstupenky vzťahuje, v opačnom prípade (t.j. v prípade oneskoreného uplatnenia reklamácie vady Vstupenky) právo na uplatnenie reklamácie voči Predávajúcemu v celom rozsahu zaniká.

7.9. V písomnej reklamacii poskytovanej služby – predaja Vstupenky je Kupujúci povinný uviesť meno a priezvisko, názov akcie, dátum akcie, e-mail, na základe ktorého má Kupujúci prístup do

rezervačného systému, popis vady poskytovanej služby, čoho sa na základe reklamácie domáha (t.j. určiť spôsob vybavenia reklamácie), kontakt (e-mail alebo poštovú adresu), na ktorý mu bude zaslané potvrdenie o vybavení reklamácie.

7.10. Ak reklamácia Kupujúceho podľa predchádzajúceho bodu nemá uvedené náležitosti a tieto sú pre vybavenie reklamácie nevyhnutné, má Predávajúci 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), t.j. odo dňa odstránenia nedostatkov reklamácie, resp. doplnenia informácií a údajov potrebných k riadnemu vybaveniu reklamácie.

7.11. Predávajúci odošle emailom Kupujúcemu o každej reklamacii, ktorá je zo strany Kupujúceho uplatnená, písomné potvrdenie, ktoré obsahuje najmä informáciu o podanej reklamacii zo strany Kupujúceho, ako aj dátum podania úplnej reklamácie zo strany Kupujúceho. Na reklamáciu, ktorá nemá náležitosti podľa tohto Reklamačného poriadku a ktorá ani nebola doplnená na základe výzvy Predávajúceho, Predávajúci nie je povinný prihliadať.

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

7.13. Pri posúdení opodstatnenosti reklamácie Kupujúceho (t.j. či reklamácia je opodstatnená/neopodstatnená) Predávajúci 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 Predávajúci uzná reklamáciu Kupujúceho ako oprávnenú, odstráni vadu Vstupenky spôsobom uvedeným reklamačnom protokole, pokiaľ sa Predávajúci a Kupujúci nedohodnú inak.

7.14. O spôsobe vybavenia reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho vydaným písomným potvrdením o vybavení reklamácie najneskôr v lehote do 30 dní, ktorý Predajca doručí Kupujúcemu na ním uvedenú poštovú adresu alebo emailovú adresu, ktorú uviedol Kupujúci v reklamacii (bod 7.9. tohto Reklamačného poriadku).

7.15. Nárok na uplatnenie reklamácie zo strany Kupujúceho nevzniká, resp. zaniká, v prípade ak bola vada služby - Vstupenky spôsobená z dôvodov na strane Kupujúceho.

7.16. Každý Kupujúci je oprávnený v prípade zamietnutia reklamácie, alebo v prípade akéhokoľvek iného sporu s Predávajúcim, obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov na Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov Slovenskej obchodnej inšpekcie, Pekárska 23, 917 01 Trnava, ars@soi.sk, adr@soi.sk.

8. SÚHLAS SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV Kupujúci v postavení dotknutej osoby (na účely tohto článku len „**dotknutá osoba**“), týmto v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**Nariadenie GDPR**“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon**“) registráciou a dobrovoľným vyplnením osobných údajov v rezervačnom systéme