REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Hangair s. r. o., so sídlom Pri Starom letisku 3/B, 831 07 Bratislava - mestská časť Vajnory, Slovenská republika, IČO: 50 788 221, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 118405/B

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Spoločnosť Hangair s. r. o., so sídlom Pri Starom letisku 3/B, 831 07 Bratislava - mestská časť Vajnory, Slovenská republika, IČO: 50 788 221, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 118405/B (ďalej len „**Spoločnosť**“ alebo „**Prevádzkovateľ**“), ako poskytovateľ Služby (tak ako je tento pojem definovaný nižšie), vydáva tento Reklamačný poriadok (tak ako je tento pojem definovaný nižšie) v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa (tak ako je tento pojem definovaný nižšie).

1.2. Účelom tohto Reklamačného poriadku je poskytnúť informácie Klientom Spoločnosti (tak ako je tento pojem definovaný nižšie) o podmienkach a postupe pri uplatnení reklamácie na Služby.

1.3. Tento Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v Priestoroch (tak ako je tento pojem definovaný nižšie) a je zverejnený na internetovej stránke Spoločnosti www.hangair.sk.

2. DEFINÍCIE

2.1. "**Klientom**" sa rozumie:

a) fyzická osoba, ktorá ku dňu registrácie dovŕšila vek 18 rokov;

b) fyzická osoba - podnikateľ;

c) právnická osoba;

ktorá (i) vykonala registráciu v rezervačnom systéme Spoločnosti a (ii) má záujem o využitie Služieb poskytovaných Spoločnosťou.

2.2. "**Priestormi**" sa rozumejú nebytové priestory označené názvom "**Hangair Action Sports Academy**", ktoré sa nachádzajú na adrese Pri Starom letisku 3/B, 831 07 Bratislava - mestská časť Vajnory, Slovenská republika, a v ktorých sa nachádzajú tanečné sály (tak ako je tento pojem definovaný nižšie).

2.3. "**Prevádzkovateľom**" sa rozumie táto spoločnosť, definovaná v bode 1.1. tohto Reklamačného poriadku.

2.4. "**Reklamáciou**" sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Služby objednanej u Prevádzkovateľa.

2.5. „**Reklamačným poriadkom**“ sa rozumie tento reklamačný poriadok Spoločnosti.

2.6. "**Službami**" sa rozumejú služby spočívajúce v krátkodobom poskytnutí užívania Priestorov (športoviska a/alebo záhrady) na základe požiadaviek Klienta v Objednávke, a to spôsobom a za podmienok uvedených vo všeobecných obchodných podmienkach Prevádzkovateľa.

2.7. "**Spotrebiteľom**" sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

2.8. "**Vybavením reklamácie**" sa rozumie ukončenie reklamačného konania, a to niektorým z nasledovných spôsobov:

a) odstránením vady poskytovanej Služby,

b) výmenou Služby za inú,

c) vrátením účtovanej ceny za poskytnutú Službu,

d) vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú Službu alebo

e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

2.9. "**Zákonom o ochrane spotrebiteľa**" sa rozumie zákon 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.

3. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY SLUŽBY

3.1. Prevádzkovateľ pri poskytovaní Služby zodpovedá za to, aby bola Služba bez vád a splňovala požiadavky na kvalitu v súlade s charakterom poskytovanej Služby a uzavretou zmluvou.

3.2. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady poskytovanej Služby počas záručnej doby, ktorá trvá 24 mesiacov.

4. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

4.1. Reklamovať u Prevádzkovateľa je možné len Službu, ktorá bola objednaná u Prevádzkovateľa.

4.2. Klient je povinný reklamáciu uplatniť u Prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu po zistení vady Služby.

4.3. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:

(i) na kvalitu poskytovanej Služby; a

(ii) správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za

Službu nebola vystavená v súlade so zmluvou a cenníkom Prevádzkovateľa.

4.4. Klient je oprávnený si Reklamáciu uplatniť ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov:

(i) písomne alebo osobne na adrese sídla Spoločnosti: **Pri Starom letisku 3/B, 831 07 Bratislava - mestská časť Vajnory, Slovenská republika**;

(ii) prostredníctvom e-mailu na adrese **sport@hangair.sk**.

4.5. Pri uplatnení Reklamácie je Klient povinný uviesť minimálne nasledovné údaje:

- svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail);

- číslo objednávky Služby;

- označenie a popis vady poskytnutej Služby a spôsob, akým sa vada prejavuje / prejavila, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Klienta došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej Služby;

- uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou alebo e-mailom), prípadne ďalšie potrebné údaje.

V prípade Reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovania poskytnutej Službu, je Klient povinný uviesť aj deň realizácie platby, ktorej sa Reklamácia týka.

4.6. Prevádzkovateľ nezodpovedá za nesprávne alebo neúplné údaje uvedené Klientom pri Reklamácii, na ktorých opravu alebo doplnenie nie je možné Klienta vyzvať.

4.7. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient uplatnil reklamáciu u Prevádzkovateľa, t.j. deň, keď bola Reklamácia doručená Prevádzkovateľovi v súlade s týmto článkom Reklamačného poriadku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4.5. tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Klient ani na výzvu Prevádzkovateľa neopraví alebo nedoplní chýbajúce údaje, Reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

5. VYBAVENIE REKLAMÁCIE A SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

5.1. Ak sa na poskytovanej Službe vyskytla vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Po prijatí Reklamácie zašle zamestnanec zodpovedný za Vybavenie reklamácie Klientovi oznámenie o prijatí Reklamácie.

5.2. Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Prevádzkovateľ Klientovi oznámenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu. 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 Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

5.3. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Prevádzkovateľ.

5.4. Ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Prevádzkovateľ.

5.5. Klient má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:

(i) ak Služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne využiť ako Služba bez vady;

(ii) ide o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady poskytované Služby Službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach;

(iii) ide o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre väčší počet vád službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu Služby; a

(iv) Prevádzkovateľ nevybavil reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).

5.6. V prípadoch uvedených v bode 5.5. tohto článku sa môže Prevádzkovateľ s Klientom dohodnúť o Vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.

5.7. Ak sa na ponúkanej Službe objavia iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia poskytovaniu Služby, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny Služby.

5.8. Pri Vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania Služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje Prevádzkovateľ.

5.9. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zamietnuť Reklamáciu, ak zníženie kvality Služby spôsobili

(i) okolnosti nezávislé od vôle Prevádzkovateľa;

(ii) neodborné alebo neoprávnené konanie Klienta pri poskytovaní Služieb alebo iných tretích osôb, ktorým Klient umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah; alebo

(iii) ak Klient neuplatnil reklamáciu, keď vadu zistil.

5.10. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie podľa predchádzajúceho bodu má Klient právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu Služby za inú.

5.11. Po Vybavení reklamácie vydá Prevádzkovateľ Klientovi protokol oVybavení reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o Vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním protokolu Prevádzkovateľ splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z Reklamácie vyplýva.

5.12. O Vybavení reklamácie informuje Prevádzkovateľ Klienta zaslaním e-mailu na ním uvedenú e-mailovú adresu spolu s protokolom (prípadne aj oznámením o prijatí Reklamácie) a to v prípade, ak Klient požiadal o zaslanie informácie o vybavení Reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Klient požiada o zaslanie informácie poštou, Prevádzkovateľ zašle protokol (prípadne aj oznámením o prijatí Reklamácie) na kontaktnú adresu Klienta uvedenú v Reklamácii.

5.13. Prevádzkovateľ vedie evidenciu o reklamácií a predloží ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o Reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia Reklamácie, dátume a spôsobe Vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení Reklamácie.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Zamestnanci Spoločnosti sú povinní riadiť sa platnými právnymi predpismi ako aj internými predpismi Spoločnosti, ktorými sa vykonáva a upravuje proces prijímania a Vybavovania reklamácií.

Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť všeobecných obchodných podmienok a Spoločnosť si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenie Klienta. Akékoľvek zmeny Reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke Spoločnosti.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovej stránke spoločnosti www.hangair.sk , a to 01.01.2023.

V Bratislave, dňa 01.01.2023

Ing. Adam Graňák, prevádzkar