



# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti **LUMIR-REAL, s.r.o.**, so sídlom Mostná 13, 949 01 Nitra, IČO: 36683817, DIČ: 2022260922, IČ DPH: SK2022260922, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka č. 34120/N (ďalej len „prevádzkovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare) platný a účinný pri prevádzkovaní internetovej stránky a poskytovaní platených služieb:

## Článok I Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje len na služby zakúpené užívateľmi od prevádzkovateľa prostredníctvom internetovej stránky [www.partymenu.eu](http://www.partymenu.eu) (ďalej ako „stránka“).

Skutočnosť, že bol užívateľ oboznámený s reklamačným poriadkom a záručnými podmienkami potvrdzuje užívateľ svojou registráciou a aktiváciou platených služieb na stránke.

Reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých užívateľov, pokiaľ nie sú dojednané iné reklamačné a záručné podmienky.

Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na zakúpené vstupenky cez Stránku. Na zakúpené vstupenky sa vzťahujú Všeobecné obchodné podmienky predaja vstupeniiek dostupné na adrese: [https://www.partymenu.eu/vopf\\_sk.pdf](https://www.partymenu.eu/vopf_sk.pdf).

## Článok II Uplatnenie reklamácie

Užívateľ má právo uplatniť si u prevádzkovateľa zodpovednosť za vady len na platené služby vykazujúce chybné poskytovanie, ktoré mohol zapríčiniť prevádzkovateľ. Vznik vady je určený okamihom, keď užívateľ oznámi preukázateľnou formou prevádzkovateľovi, že boli zistené nesprávne prevádzkové parametre alebo prerušenie prevádzky služby. Prevádzkovateľ je povinný v lehote do 24 hodín zistiť zapríčinenie vady na službe, pokiaľ nie je ustanovené inak. Užívateľ je povinný oboznámiť sa so službou a jej používaním pri zakúpení. Pokiaľ tak neučiní, má sa za to, že služba je poskytovaná bezchybne a nároky z vád si môže uplatniť môže len keď preukáže, že tieto vady mala služba už v čase jej zakúpenia. Počas záručnej doby, ktorá je vymedzená v čl. IV., má užívateľ právo na bezplatné odstránenie vady na tejto službe u prevádzkovateľa. Ak služba vykazuje vady, užívateľ má právo písomne (v elektronickej forme) preukázateľne si uplatniť reklamáciu v prevádzkarni uvedenej na internetovej stránke prevádzkovateľa. Užívateľ je povinný reklamovať vady na službe prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu počas záručnej doby, inak užívateľovi právo zaniká. Užívateľ si uplatní reklamáciu na chybné poskytnutú službu u prevádzkovateľa alebo ním poverenej tretej osoby zodpovednej za vybavovanie reklamácií. Pri uplatnení reklamácie je užívateľ povinný podrobne a pravdivo popísať vznik vady a všetky skutočnosti, ktoré sa reklamácie môžu priamo či nepriamo týkať. Prevádzkovateľ alebo ním poverená osoba určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr; vybavenie reklamácie však nebude trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Prevádzkovateľ vydá užívateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie v určenej forme. Prevádzkovateľ aj užívateľ týmto berú na vedomie a súhlasia s tým, že pokiaľ užívateľ preukázateľne uplatní reklamáciu v elektronickej forme, budú všetky doklady týkajúce sa prijatia a vybavenia reklamácie v rámci reklamačného konania zasielané zo strany prevádzkovateľa užívateľovi taktiež v elektronickej forme. Užívateľ nemá právo uplatniť reklamáciu na vady, na ktoré bol prevádzkovateľom v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva uzatvorená, musel alebo mohol vedieť.

## Článok III Zánik nároku na uplatnenie reklamácie

Nárok na uplatnenie reklamácie užívateľom u prevádzkovateľa zaniká:

- nepreukázaním zakúpenia služby u prevádzkovateľa,
- neoznámením zjavných vád služby bezodkladne pri zakúpení služby,
- uplynutím záručnej doby,
- poškodením služby zapríčineným zo strany užívateľa,
- neodborným zaobchádzaním so službou, resp. používaním služby v rozpore so všeobecnými a doplnujúcimi podmienkami portálu a platnými právnymi predpismi SR, - z dôvodu pôsobenia vyššej moci.

Prevádzkovateľ zodpovedá za vady na službe preukázateľne spôsobenými porušením jeho povinností alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike. Prevádzkovateľ nezodpovedá za poruchy služby spôsobené technickými, prevádzkovými alebo inými okolnosťami, ktoré nemohol ani pri vynaložení odbornej starostlivosti ovplyvniť alebo odvrátiť, najmä za poruchy služby spôsobené s:

- poruchou alebo nevhodnosťou vlastného technického vybavenia užívateľa, za ktoré zodpovedá výlučne užívateľ
- nesprávnym postupom užívateľa pri užívaní technického vybavenia alebo pri užívaní služby,
- poškodením alebo zásahom užívateľa do technického riešenia služby,
- prerušením lokálneho prístupu alebo spojenia zaisťovaného poskytovateľom internetového pripojenia,
- poruchou zapríčinenou na strane tretej osoby pri poskytovaní služieb, ktoré prevádzkovateľ vykonáva a zabezpečuje v súčinnosti s treťou osobou.

#### **Článok IV Záručná doba**

Záručná doba na službu je vymedzená časovou platnosťou danej poskytovanej služby. Záručná doba trvá počas celej doby jej poskytovania a začína plynúť dňom zakúpenia služby, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná. Záručná doba na službu sa predlžuje dobu, počas ktorej užívateľ nemohol túto službu riadnym spôsobom používať z dôvodu uplatnenia si práva zo zodpovednosti za vady na službe, až do doby vybavenia reklamácie.

#### **Článok V Vybavenie reklamácie**

Pokiaľ sa jedná o vadu odstrániteľnú, bude reklamácia vybavená bezplatne, včas a riadne tak, že prevádzkovateľ odstráni vadu alebo dodá novú službu a to bez zbytočného odkladu. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa mohla služba riadne bez vady užívať, prevádzkovateľ poskytne novú adekvátnu službu alebo v prípade, že nemôže dodať novú adekvátnu službu, prevádzkovateľ užívateľovi vráti primeranú cenu za vadne poskytnutú službu. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedeného užívateľom.

#### **Článok VI Záverečné ustanovenia**

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku a povinnosť písomného oznámenia zmeny v tomto reklamačnom poriadku je splnená umiestnením na stránke. Na vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa primerane použijú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť voči užívateľovi dňom jeho využitia platených služieb na stránke.

V Nitre, dňa 01.09.2014