

REKLAMAČNÝ PORIADOK

ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Reklamačný poriadok Petržalskej Plavárne ako poskytovateľa služieb, vychádza zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zo zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka. Reklamačný poriadok je záväzný pre poskytovateľa aj spotrebiteľa služieb. Upravuje možnosti uplatnenia si nároku spotrebiteľa na reklamáciu. Reklamačným poriadkom poskytovateľ informuje spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie. Reklamačný poriadok je umiestnený na verejne dostupnom mieste a je zverejnený aj na webovej stránke Petržalskej Plavárne. Spotrebiteľ si uplatňuje svoje právo na reklamáciu, ak poskytnuté služby neboli v primeranej kvalite, ako je vopred dohodnuté alebo obvyklé a ak neboli poskytnuté v očakávanom množstve.

UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Poskytovateľ je zodpovedný za to, aby poskytovaná služba spotrebiteľovi spĺňala požiadavky obvyklej kvality.
2. Poskytovateľ je zodpovedný za nedostatky poskytovanej služby spotrebiteľovi počas doby jej poskytovania.
3. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu na:
 - kvalitu poskytovanej služby
 - cenu poskytovanej služby, ak nebola stanovená v súlade s platným cenníkom.
4. Reklamáciu si musí spotrebiteľ uplatniť u poskytovateľa bez zbytočného odkladu hneď po tom, čo zistil nedostatky poskytovanej služby alebo nesprávne stanovenú cenu za poskytnutú službu.
5. Spotrebiteľ je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zaplatení služby a spísať záznam o reklamacii, v ktorom uvedie objektívne okolnosti reklamácie.

6. Uplatnenie reklamácie na mieste umožní odstránenie nedostatkov ihneď a zároveň umožní objektívne posúdenie situácie.
7. Reklamačný formulár podpíše poverený zástupca poskytovateľa a spotrebiteľ dostane kópiu, pričom svojim podpisom potvrdí prevzatie a súhlas s obsahom reklamácie.
8. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď alebo v odôvodnených prípadoch do 3 dní. Ak to nie je možné vzhľadom na nutné technické zhodnotenie služby, spotrebiteľ bude o lehote a spôsobe vysporiadania reklamácie vyrozumený v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
9. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené spotrebiteľom v reklamačnom zápise a z tohto dôvodu nemožnosť kontaktovať spotrebiteľa za účelom vysporiadania reklamácie.
10. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby spôsobili:
 - okolnosti vylučujúce zodpovednosť poskytovateľa (t.j. objektívne skutočnosti, za ktoré poskytovateľ nie je zodpovedný)
 - neodborné alebo neoprávnené zásahy spotrebiteľa alebo iných tretích osôb, ktorým spotrebiteľ umožnil vedome alebo nevedome a to aj svojim nedbanlivým konaním, takýto zásah
 - spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu po čase, kedy nie je možné objektívne dokázať opodstatnenosť reklamácie

- dôsledky vyššej moci – napr. povodeň, snehová kalamita, víchrica, krupobitie, poškodenie bleskom, prerušenie dodávok elektrickej energie, hrozba bombového alebo teroristického útoku, apod.
11. Čerpanie menšieho rozsahu služieb spôsobené samotným spotrebiteľom alebo zapríčinené iným spotrebiteľom, poskytovateľ nepovažuje za opodstatnené na reklamáciu.
12. Reklamačné konanie začína dňom podania reklamácie, v prípade, že reklamácia neobsahuje všetky formálne náležitosti za deň začiatku reklamačného konania sa považuje deň doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak spotrebiteľ na výzvu poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje v lehote do 10 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy na doplnenie reklamácie, reklamácia je považovaná za neopodstatnenú.

SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

- odstránením vady poskytovanej služby
- výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode so spotrebiteľom
- vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu
- poskytnutím primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby
- odôvodneným zamietnutím reklamácie.

Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z ceny poskytovanej služby zohľadňuje poskytovateľ charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje zástupca poskytovateľa.

V prípade, že je reklamácia posúdená ako neopodstatnená, je spotrebiteľ písomne informovaný o dôvodoch zamietnutia. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 21.1.2017.

Ing. Matúš Hrádela

konateľ

Výklad pojmov

Poskytovateľ:

Športové zariadenia Petržalky, s.r.o.

Kutlíkova 17, 851 12 Bratislava

Petržalská Plaváreň

Tupolevova 3957/7b, 851 01 Bratislava

Spotrebiteľ:

Fyzická alebo právnická osoba, ktorá zakúpila u poskytovateľa službu alebo má s poskytovateľom uzavretý zmluvný vzťah.

Služba:

Všetky spoplatnené aktivity poskytovateľa, ktoré sú uvedené v platnom cenníku poskytovateľa.

Reklamácia:

Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.

Vybavenie reklamácie:

Ukončenie reklamačného konania jedným z uvedených spôsobov.

REKLAMAČNÝ FORMULÁR

(OZNÁMENIE O REKLAMÁCII)

Meno a priezvisko (obchodné meno, IČO):

.....

Adresa bydliska (sídlo spoločnosti):

.....

Telefonický kontakt, e-mail:

.....

Predmet reklamovanej služby:

.....

Popis reklamácie:

.....

.....

.....

.....

Dátum podania reklamácie:

Podpis podávateľa reklamácie:

Dátum prijatia reklamácie:

Podpis pracovníka, ktorý reklamáciu prijal:

Spôsob vybavenia reklamácie:

.....

.....

.....

Dátum vybavenia reklamácie:

Podpis zodpovedného pracovníka: