

VIII. Reklamácie

Pozn. Táto časť je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok.

1. Podmienky reklamácie

Prevádzkovateľ nie je zmluvnou stranou zmluvného vzťahu založeného Zmluvou uzavretou medzi Poskytovateľom na jednej strane a Zákazníkom na strane druhej. Prevádzkovateľ nezodpovedá za plnenie Zmluvy.

Prevádzkovateľ zodpovedá za dodanie vouchera Zákazníkovi, pričom v prípade jeho nedodania (t.j. napr. nedoručenia vouchera Zákazníkovi na jeho e-mailovú adresu ktorú uviedol v objednávke), nefunkčnosti odkazu na stiahnutie elektronickej verzie vouchera, nemožnosti otvorenia súboru s voucherom, nedoručenia darčekového balenia vouchera, prípadne akýchkoľvek iných väd týkajúcich sa vystavenia/doručenia vouchera, je Zákazník oprávnený tieto vady reklamovať na adrese: info@heliportliptov.sk. Na uvedenú adresu môže Zákazník adresovať taktiež prípadné sťažnosti, pripomienky, či podnety. Zodpovednosť za vady/nedoručenie vouchera sa riadi podľa všeobecných predpisov (ust. zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v prípade spotrebiteľov; ust. zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov v prípade osôb kt. nie sú spotrebiteľmi). Reklamácia Zákazníka podľa predošlej vety, či jeho sťažnosť alebo pripomienka/podnet bude vybavená v primeranej lehote vzhľadom na charakter reklamovanej závady, či sťažnosti/podnetu, najneskôr však v lehote podľa príslušných platných právnych predpisov; Zákazník má právo na bezplatné odstránenie závad vouchera (opravu, výmenu), v prípade nemožnosti odstránenia závad vouchera právo odstúpiť od zmluvy (pri využití možnosti darčekového balenia vouchera má právo odstúpiť od zakúpenia tejto služby – t.j. zakúpenia tohto darčekového balenia).

Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady tovarov a/alebo služieb dodávaných/poskytovaných Poskytovateľmi; za tieto vady zodpovedá Poskytovateľ; zodpovednosť za vady tovarov a/alebo služieb dodávaných/poskytovaných Poskytovateľmi sa riadi podľa všeobecných predpisov (ust. zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v prípade spotrebiteľov; ust. zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov v prípade osôb kt. nie sú spotrebiteľmi). V prípade ak sú prípadne Poskytovateľom alebo výrobcom poskytované záruky na tovar a/alebo službu podľa prísnejších zásad, ako ustanovujú všeobecné predpisy, informácie o existencii a podrobnostiach takejto záruky (ak ju Poskytovateľ alebo výrobca poskytuje) budú uvedené v ponuke tovaru a/alebo služby na Portáli Heliportliptov.sk a/alebo v Aplikácii Zľavomat alebo obchodných podmienkach príslušného Poskytovateľa, rovnako ako aj prípadné informácie o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných Zákazníkovi po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak by takáto pomoc bola Poskytovateľom poskytovaná. Vzhľadom na vzájomnú dohodu medzi Prevádzkovateľom a Poskytovateľom, je Zákazník, odhliadnuc od prvej vety tohto bodu 1. Podmienok používania oprávnený adresovať svoje oznámenie o odstúpení od Zmluvy na adresu Prevádzkovateľa (ktorý je na prijímanie takýchto odstúpení od zmluvy Poskytovateľom splnomocnený, vrátane prijímania odstúpení od Zmluvy podľa nasledujúcich bodov tohto čl. VIII Podmienok používania). Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za činnosť, služby a/alebo tovar Poskytovateľa a že všetky práva Zákazníkov plynúce zo Zmlúv sú právami voči Poskytovateľovi.

2. Odstúpenie od zmluvy

2a) Právo na odstúpenie od zmluvy

Zákazník – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej na účely tohto čl. a čl. IX. a X. Podmienok používania len ako „spotrebiteľ“) – je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa jej uzavretia, t.j. do 14 dní odo dňa doručenia vouchera Zákazníkovi na e-mailovú adresu Zákazníka uvedenú v objednávke v zmysle čl. IV týchto Podmienok používania; v prípade zmlúv, ktorých predmetom je predaj tovaru, je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj bez uvedenia dôvodu: i) až do uplynutia 14 dní od prevzatia tovaru, t.j. do 14 dní odo dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru; ii) ak sa tovary objednané v jednej objednávke dodávajú oddelene je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy až do 14 dní odo dňa keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme tovar, ktorý bol dodaný ako posledný; iii) ak sa dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy až do 14 dní odo dňa keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme posledný diel alebo kus; iv) v prípade tovaru dodávaného opakovane počas vymedzeného obdobia je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy až do 14 dní odo dňa keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme prvý dodaný tovar. Pri uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy podľa predchádzajúcej vety je spotrebiteľ povinný informovať o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy a to jednoznačným vyhlásením, napr. listom zaslaným poštou na adresu: HELIPOINT Liptov s.r.o., Priemyselná zóna 527, 031 04 Liptovský Mikuláš, IČO: 47 178 493, DIČ: 2023792331, IČ DPH: SK2023792331, Slovenská republika, kontaktné tel. č. ++421 917 171 711, alebo e-mailom na e-mailovú adresu: info@heliportliptov.sk. Na účely odstúpenia od Zmluvy je spotrebiteľ oprávnený využiť aj vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý bol spotrebiteľovi poskytnutý a ktorý je pre spotrebiteľa k dispozícii: [TU](#)

Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od Zmluvy.

2b) Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy budú spotrebiteľovi vrátené všetky platby ktoré spotrebiteľ uhradil na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, najmä uhradená cena za tovar a/alebo službu na kt. bol vystavený voucher, vrátane prípadných ďalších platieb prijatých od spotrebiteľa na základe zmluvy alebo v súvislosti so zmluvou ako sú náklady na dopravu, dodanie a poštovné a iné náklady a poplatky; ust. § 8 ods. 5 zák. 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 v znení neskorších predpisov, tým nie je dotknuté. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý mu bol ponúknutý. Platby budú spotrebiteľovi vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy. Úhrada týchto platieb bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri svojej platbe, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov spotrebiteľovi.

V prípade tovarov budú platby podľa prvej vety tohto bodu 2b Podmienok používania spotrebiteľovi uhradené až po doručení vráteného tovaru späť na adresu poskytovateľa tovaru

od ktorého bol tovar zakúpený alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr; spotrebiteľ je povinný zaslať tovar späť alebo ho priniesť na adresu poskytovateľa tovaru od ktorého bol tovar zakúpený najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošle spotrebiteľ späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ, a to aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty. Spotrebiteľ zodpovedá len za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s tovarom iným spôsobom než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru. V prípade služieb, ak spotrebiteľ požiadal o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, je spotrebiteľ povinný uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy spotrebiteľ oznámil svoje rozhodnutie odstúpiť od zmluvy spôsobom podľa bodu 2a týchto Podmienok používania. Prevádzkovateľ a Poskytovateľ týmto poučujú spotrebiteľa, že v prípade začatia poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie tejto služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, spotrebiteľ udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy. Prevádzkovateľ a Poskytovateľ týmto poučujú spotrebiteľa, že v prípade prípadného využitia voucheru vystaveného na využitie poskytovania elektronického obsahu Poskytovateľom inak ako na hmotnom nosiči pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, spotrebiteľ udelením súhlasu so začatím poskytovania takéhoto elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

V zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy ak jej predmetom je: a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby; b) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy; c) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa; d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze; e) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený; f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom; g) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť; h) vykonanie nalievavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal; i) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil; j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale; k) poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote; l) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom,

že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy. V prípade vystavenia voucheru na dodanie tovarov a/alebo služieb Poskytovateľa uvedených v predchádzajúcej vete, resp. v prípade tovarov/služieb uvedených v predchádzajúcej vete, spotrebiteľ nie je oprávnený od zmluvy odstúpiť. Spotrebiteľ taktiež nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy na službu, resp. nákup darčekového balenia voucheru, nakoľko v rámci takéhoto nákupu darčekového balenia spotrebiteľ individualizoval podobu voucheru (darčekové balenie zhotovené podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, resp. podoba voucheru bola upravená podľa prania spotrebiteľa alebo pre jeho osobu). Ustanovenia tohto čl. VIII. Podmienok používania o odstúpení od zmluvy sa nevzťahujú na Zmluvy o obstaraní zájazdu, nakoľko v zmysle ust. § 1 ods. 3 písm. a) zák. č. 102/2014 Z.z. sa ustanovenia tohto zákona nevzťahujú na zmluvy o obstaraní zájazdu. Orgánom vykonávajúcim dozor ohľadom ochrany práv spotrebiteľa je: Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, 829 99 Bratislava 27, Slovenská republika. V prípade, ak by Zákazník – spotrebiteľ (t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) nebol spokojný so spôsobom, ktorým bola vybavená jeho reklamácia alebo ak by sa domnieval, že boli porušené jeho práva, Zákazník – spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa (pokiaľ sa týka tovarov a/alebo služieb dodávaných/poskytovaných Poskytovateľmi, t.j. sporov medzi Zákazníkom – spotrebiteľom a Poskytovateľom) alebo pokiaľ sa týka prípadných tovarov a/alebo služieb poskytovaných Prevádzkovateľom alebo sa jedná o vady týkajúce sa vystavenia/doručenia voucheru na, má v takom prípade možnosť obrátiť sa na Prevádzkovateľa (napr. nefunkčnosť odkazu na stiahnutie elektronickej verzie voucheru, nemožnosť otvorenia súboru s voucherom, nedoručenia voucheru Zákazníkovi – spotrebiteľovi, prípadne iných väd týkajúcich sa vystavenia voucheru a iné, t.j. sporov medzi Zákazníkom – spotrebiteľom a Prevádzkovateľom) so žiadosťou o nápravu (ďalej aj len „žiadosť o nápravu“). Ak by na žiadosť o nápravu bolo odpovedané zamietavo alebo by na ňu Zákazník – spotrebiteľ nedostal odpoveď do 30 dní odo dňa jej odoslania, Zákazník – spotrebiteľ má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) v zmysle zák. č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ak sa jedná o spory na ktoré sa tento zákon vzťahuje) a to príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je v tomto prípade Slovenská obchodná inšpekcia a iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam týchto subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk a Zákazník – spotrebiteľ tento taktiež nájde na: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>) alebo má možnosť podať návrh prostredníctvom tzv. platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na: www.ec.europa.eu/consumers/odr/. Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich so spotrebiteľskou zmluvou sú uvedené na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk a v zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.