

# REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE POUŽÍVANIE SLUŽIEB

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Spoločnosť Elysium Tech s.r.o so sídlom na ulici Grösslingová 56, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 53030141, registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 144180/B (ďalej len ako „Elysium Tech“) v súvislosti s uzavretím a plnením Zmluvy o poskytovaní Služieb, vydáva v súlade s ustanovením § 18 zákona 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 (ďalej len ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Občiansky zákonník“), tento reklamačný poriadok.
- 1.2. Úlohou reklamačného poriadku je informovať Spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie Služieb, vrátane údajov o tom, kde môže Spotrebiteľ reklamáciu uplatniť, ako aj o nárokoch z väd vyplývajúcich.
- 1.3. Tento reklamačný poriadok je normatívny akt spoločnosti Elysium Tech vypracovaný v súlade a na základe právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej únie.

## 2. VÝKLAD POJMOV

- 2.1. Aplikáciou sa rozumie služba informačnej spoločnosti, ktorá je poskytovaná prostredníctvom komplexného softvérového riešenia pre mobilné telefóny.
- 2.2. Kontom sa rozumie užívateľské rozhranie Aplikácie, ktoré umožňuje vytvorenie rezervácie Služieb a objednanie tovarov. Konto je súčasne virtuálny osobný profil Spotrebiteľa umožňujúci sprístupnenie a využívanie funkcií, ktoré ponúka, akými sú napríklad prehľady o Rezerváciách, objednávanie tovarov, fakturácie a pod.
- 2.3. Zariadením sa rozumie relaxačno-spoločenské centrá prevádzkované v rámci značky Elysium.
- 2.4. Vstupom sa rozumie rozsah Služieb ustanovený Poskytovateľom v zmysle týchto VOP.
- 2.5. Poskytovateľom sa rozumie spoločnosť Elysium Tech. Poskytovateľ je vlastníkom a prevádzkovateľom Aplikácie.
- 2.6. Prevádzkovým poriadkom sa rozumie súhrn organizačných a prevádzkových pravidiel platných v priestoroch Elysium zariadenia a záväzných pri poskytovaní Služieb.
- 2.7. Rezerváciou sa rozumie návrh na uzavretie zmluvy o poskytovaní Služieb predložený Spotrebiteľom Poskytovateľovi prostredníctvom Aplikácie ktorým následne dochádza k uzavretiu Zmluvy; pod pojmom „Rezervácia“ rozumie žiadosť o zakúpenie vstupu. Rezerváciu je možné vytvoriť iba prostredníctvom Aplikácie.
- 2.8. Službami sa rozumie služby v podobe poskytnutia prístupu a možnosti využitia relaxačných a spoločenských zariadení wellness v rámci Elysium zariadenia. Rozsah Služieb je vymedzený v rámci kategórií vstupov a ich rezervácií.
- 2.9. Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba staršia ako 15 (slovom: pätnásť) rokov veku, ktorá pri uzavieraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Spotrebiteľ je Zmluvnou stranou.
- 2.10. Zmluvou sa rozumie zmluva v elektronickej podobe, ktorá má spravidla formu prístupenia k týmto VOP, Reklamačný poriadok, Politika ochrany súkromia, Prevádzkový poriadok a všetky súvisiace právne dokumenty, informácie a pokyny na využívanie Služieb aktuálne v čase ich využívania.
- 2.11. Zmluvnou stranou sa rozumie Poskytovateľ a Spotrebiteľ, ktorí navzájom uzavreli Zmluvu.
- 2.12. Protokol o uplatnení reklamácie je formulár, ktorý zašle Poskytovateľ Spotrebiteľovi v elektronickej podobe, a predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie.
- 2.13. Protokol o vybavení reklamácie vydáva Poskytovateľ ako doklad o ukončení a vybavení Reklamácie elektronicou formou, tak ako to udáva tento Reklamačný poriadok.
- 2.14. Reklamačný poriadok je tento samostatný dokument, ktorý upravuje postup Poskytovateľa a Spotrebiteľa pri Reklamacii Služieb v prípade, že napriek všetkému úsiliu Poskytovateľa o zachovanie vysokej kvality poskytovania Služieb, vznikne na strane Spotrebiteľa oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady.
- 2.15. Reklamácia je podnet Spotrebiteľa adresovaný Poskytovateľovi, ktorým sa Spotrebiteľ domáha práva a nároku vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady poskytnutých Služieb, pričom reklamovaná vada trvá v čase uplatnenia reklamácie. Zákazník postupuje v prípade reklamácie podľa Reklamačného poriadku. Cieľom reklamačného procesu je predovšetkým dosiahnuť, aby boli zistené vady odstránené.
- 2.16. Všeobecnými obchodnými podmienkami alebo VOP sa rozumie zmluvné podmienky pre používanie služieb spoločnosti Elysium Tech, predmetom ktorých je úprava vzájomných práv a povinností s tým súvisiacich medzi Spotrebiteľom a Poskytovateľom, úprava procesu kúpy Služieb, ustanovenie podmienok ich používania a iné skutočnosti relevantné pre využívanie našich Služieb. 2.17 Webovou lokalitou sa rozumie internetová stránka [www.elysiumspa.sk](http://www.elysiumspa.sk)

## 3. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA K ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

- 3.1. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba počas celej platnosti Zmluvy uzavretej v zmysle VOP. Poskytovateľ však nezodpovedá za vady, ktoré majú pôvod v používaní Služieb spôsobom, ktorý nie je v súlade s VOP alebo je protiprávny.
- 3.2. Služby sú sprostredkované Poskytovateľom na základe bezpečného spracovania osobných dát, ktoré nie sú ukladané v databázach Poskytovateľa, ale bezpečne spracované certifikovaným subdodávateľom. Spotrebiteľ s ich spracovaním súhlasí pri vytvorení Zmluvy v Aplikácii.
- 3.3. Vada môže s prihliadnutím na povahu nami poskytovaných Služieb spočívať najmä v nedostupnosti Služieb, a to konkrétne:
  - 3.3.1. prístup ku saune bol znemožnený kvôli problémom s Aplikáciou alebo iným technologickým problémom pri vstupe (napr. rozpoznávanie QR kódu pri vstupe nefungovalo, aj keď Rezervácia bola v Aplikácii potvrdená);
  - 3.3.2. dvere sa pri vstupe do saunovej jednotky neotvorili, aj napriek tomu, že skener pri vstupe rozpoznal Spotrebiteľa a vstup bol signalizovaný ako úspešný;

- 3.3.3. teplota v saune nedosiahla minimálne 75 °C a Spotrebiteľ nemohol plnohodnotne využívať Služby;
- 3.3.4. v saunovej jednotke neboli dostupné čisté uteráky a plachty;
- 3.3.5. nebola dostupná voda v umývadle alebo nefungovala chladiaca sprcha.
- 3.4. Ak Spotrebiteľ zaznamená vady v poskytovaní Služieb, je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o vade dozvedel. Ak nedošlo k uplatneniu reklamácie bez zbytočného odkladu, môže tak Spotrebiteľ vykonať aj následne, avšak právo na Kompenzáciu bude mať len v rozsahu zodpovedajúcom 3 (slovom: tri) dňom od prezumovaného trvania vady.
- 3.5. Reklamačné konanie začína najneskôr dňom doručenia Reklamácie Poskytovateľovi.

#### 4. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 4.1. Spotrebiteľ môže uplatniť Reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie, najmä na e-mailovej adrese [ahoj@elysiumspa.sk](mailto:ahoj@elysiumspa.sk)
- 4.2. V Reklamacii Spotrebiteľ uvedie najmä informáciu o:
  - a. povahe vady,
  - b. časovom trvaní vady,
  - c. dátume vyskytnutia vady.
- 4.3. Poskytovateľ má právo požiadať osobu, ktorá Reklamáciu uplatňuje o preukázanie skutočnosti, že je Zmluvnou stranou alebo osobou oprávnenou na používanie Služieb zo strany Zmluvnej strany.

#### 5. POSUDZOVANIE REKLAMÁCIE A SPÔSOBY VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 5.1. Touto cestou si Vás dovoľujeme informovať, že v prípade uplatnenia Reklamácie máte nasledujúce práva:
  - a. ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť Spotrebiteľovi možnosť využitia novej bezplatnej Rezervácie.
  - b. ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne užívať ako Služba bez vady, má Spotrebiteľ právo požiadať Poskytovateľa o poskytnutie náhradnej Služby vo forme novej bezplatnej Rezervácie. Tie isté práva prislúchajú Spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Službu riadne užívať, v takomto prípade alebo má Spotrebiteľ právo na náhradu platby za Služby v podobe vrátenia sumy za neúspešné čerpanie Služieb v dobe platnej Rezervácie alebo má právo od Zmluvy odstúpiť.
- 5.2. Spotrebiteľ uvedenie, ktoré z práv podľa bodu 5.1 tohto Reklamačného poriadku má záujem zrealizovať.
- 5.3. Poskytovateľ pri uplatnení Reklamácie vydá Spotrebiteľovi 1 (slovom: jedno) vyhotovenie Protokolu o reklamácii v elektronickej podobe, ktorý predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Na Protokole o reklamácii Poskytovateľ vyznačí deň uplatnenia Reklamácie. Ak nie je možné Protokol o reklamácii vydať ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s Protokolom o vybavení Reklamácie. V prípade, ak Spotrebiteľ uplatní Reklamáciu formou elektronickej komunikácie, doručí Poskytovateľ Protokol o reklamácii, ako aj Protokol o vybavení Reklamácie formou elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu.
- 5.4. Protokol o uplatnení reklamácie je formulár, ktorý doručí Poskytovateľ Spotrebiteľovi a predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Protokol o reklamácii musí obsahovať:
  - a. evidenčné číslo Reklamácie,
  - b. identifikačné údaje Spotrebiteľa,
  - c. identifikačné údaje Poskytovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby vybavujúcej Reklamáciu),
  - d. deň zaslania Protokolu,
  - e. popis vady,
  - f. právo požadované Zákazníkom v súlade s §622 a §623 Občianskeho zákonníka (bod 5.1 Reklamačného poriadku),
  - g. zoznam a názov príloh.
- 5.5. Prílohami protokolu o reklamácii sú napríklad fotodokumentácia zistenej vady.
- 5.6. Protokol o vybavení reklamácie vydáva Poskytovateľ ako doklad o ukončení a vybavení Reklamácie jedným so spôsobov podľa tohto Reklamačného poriadku. Protokol o vybavení reklamácie musí obsahovať:
  - a. evidenčné číslo Reklamácie,
  - b. identifikačné údaje Spotrebiteľa (meno a priezvisko, telefónne číslo, e-mail),
  - c. identifikačné údaje Poskytovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby, ktorá vybavovala Reklamáciu v mene Poskytovateľa),
  - d. deň začatia reklamačného konania,
  - e. spôsob vybavenie Reklamácie.
- 5.7. Reklamáciu sa usilujeme vybaviť pokiaľ možno bezodkladne. Ak však ide o technicky zložité prípady, vyhradzuje si právo na vybavenie reklamácie do 30 (slovom: tridsiatich) dní od uplatnenia Reklamácie.
- 5.8. Ak nevybavíme Vašu Reklamáciu do 30 (slovom: tridsiatich) dní, máte právo na odstúpenie od Zmluvy alebo na výmenu Služby za novú Službu; vedené právo platí len pre Spotrebiteľa, na ktorého je Konto vedené.

#### 6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 4. september 2019.
- 6.2. Poskytovateľ má právo na úpravu ako aj zmenu Reklamačného poriadku.

Miesto: Bratislava, Slovenská republika  
Dátum: 1.jún 2021

Elysium Tech, s.r.o.  
Erik Molnár, konateľ



elysium