

Reklamační řád

1. Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) společnosti **MADWIRE, s.r.o.**, se sídlem Šoltésovej 14, 811 08 Bratislava, IČO: 47 436 310, DIČ: 202 390 1869, DIČ: SK 202 390 1869, zapsané v obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl Sro, vložka č. 92577 / B („**Prodejce**“) je vydán v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**Občanský zákoník**“), zákonem č. 250/2007 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů („**Zákon o ochraně spotřebitele**“), zákonem č. 102/2014 Sb. o ochraně spotřebitele při prodeji zboží nebo poskytování služeb na základě smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory prodávajícího a o změně některých zákonů („**ZOS**“) jakož i ostatními obecně závaznými právními předpisy Slovenské republiky.
2. Pojmy použité v tomto Reklamačním řádu se obsahově shodují s pojmy stanovenými v aktuálně platných všeobecných obchodních podmínkách Prodejce („**VOP**“).
3. Účelem tohoto Reklamačního řádu je informovat Kupující o podmínkách a způsobu uplatnění stížností (reklamací) na druh, rozsah a kvalitu poskytnuté Služby na Stránce a/nebo vady Vstupenky, která byla koupena v některém z prodejních míst, jejichž seznam je uveden na webové stránce Prodejce www.predpredaj.sk, na www.predpredaj.zoznam.sk, www.tickpo.sk, www.predprodej.cz a/nebo jakékoli jiné webové stránce, jejíž provozovatelem je nebo v budoucnu bude Prodejce („**Stránka**“) včetně informací o tom, kde je možné u Prodejce reklamaci vad uplatnit.

Reklamační řád se vztahuje výlučně na vady týkající se poskytování Služby na Stránce a/nebo vady Vstupenky, která byla koupena v některém z prodejních míst, jejichž seznam je uveden na Stránce, a to zejména na případy:

- uskutečnění úhrady ceny Vstupenky a/nebo Dárkové poukázky jiným způsobem než způsobem uvedeným ve VOP,
- uskutečnění duplicitní a/nebo vícenásobné platby za cenu Vstupenky a/nebo Dárkové poukázky,
- úhrada ceny Vstupenky a/nebo Dárkové poukázky po časovém limitu určeném na úhradu jejich ceny,
- Vstupenka a/nebo Dárková poukázka neobsahuje údaje podle VOP,
- Elektronická Vstupenka a/nebo Elektronická Dárková poukázka nebyla doručena na email Kupujícího navzdory úhradě jejich ceny (pokud jde o vadu způsobenou na straně Prodejce),
- Elektronickou Vstupenku a/nebo Elektronickou Dárkovou poukázku nelze vytisknout (pokud jde o vadu způsobenou na straně Prodejce),
- Kupujícímu navzdory úhradě ceny Standardní Vstupenky a/nebo Standardní Dárkové poukázky nebyl doručen ověřovací kód,
- Standardní Vstupenka a/nebo Standardní Dárková poukázka nebyla Kupujícímu vydána na základě poskytnutého ověřovacího kódu, a to bez porušení jakýchkoliv povinností Kupujícího podle VOP.

Za vady jiného charakteru, a to zejména vady týkající se akce (např. Reklamacce ohledně řízení, nečinnosti, opožděného řízení, průběhu řízení, změny termínu Akce a s tím souvisejícího vrácení ceny Vstupenky) odpovídá samotný Pořadatel akce, tj. reklamacce tohoto druhu je Kupující povinen uplatnit přímo u Pořadatele akce, na které má Kupující zakoupenou Vstupenku, pokud z VOP a informací zveřejněných na Stránce nevyplyne jinak. Jakékoliv jiné reklamacce, jak je výše uvedeno, bude Prodejce postupovat k přímému vyřízení Pořadatelem. Prodejce neodpovídá za žádné závazky Pořadatele vůči Kupujícímu, a ani za žádnou majetkovou či nemajetkovou škodu či újmu způsobenou Kupujícímu či jiné osobě Pořadatelem.

4. Prodejce odpovídá za vady poskytovaných Služeb na Stránce a s tím souvisejících vad Vstupenek a/nebo Dárkových poukázek, které má Služba v době jejího poskytnutí, resp. které má Vstupenka a/nebo Dárková poukázka v době jejich dodání a/nebo vady Vstupenky, která byla zakoupena v některém z prodejních míst, jejichž seznam je uveden na Stránce.
5. Pokud Kupující zjistí, že Služba a / nebo zakoupená Vstupenka a / nebo Dárková poukázka má vady, které nevznikly z důvodů na straně Kupujícího je oprávněn uplatnit reklamaci jedním z následujících způsobů:
 - a) poštou na adresu sídla Prodejce,
 - b) e-mailem na adresu reklamacie@predpredaj.sk, nebo
 - c) prostřednictvím elektronického formuláře zpřístupněného na Stránce.
6. Kupující je povinen reklamovat vadu poskytnuté Služby a/nebo Vstupenky a/nebo Dárkové poukázky bez zbytečného odkladu ode dne zjištění vady, nejpozději do dne konání Akce ve vztahu, ke kterému se vada Služby a/nebo Vstupenky vztahuje, resp. do posledního dne platnosti Dárkové poukázky, v opačném případě (tj. v případě opožděného uplatnění reklamacce vady Vstupenky) právo na uplatnění reklamacce vůči Prodejci v celém rozsahu zaniká.
7. V písemné reklamaci poskytované Služby na Stránce je Kupující povinen uvést jméno a příjmení, název Akce, e-mail, na jehož základě má Kupující přístup na Stránku a do Zákaznického profilu, název Akce, při kterém vykazuje Služba vady, popis vady poskytované Služby, čeho se na základě reklamacce domáhá (tj. určit způsob vyřízení reklamacce), kontakt (e-mail nebo poštovní adresu), na který mu bude zasláno potvrzení o vyřízení reklamacce. V písemné reklamaci vady Vstupenky a/nebo Dárkové poukázky je Kupující povinen uvést své jméno a příjmení, název Akce, e-mail uvedený při konkrétní objednávce a číslo objednávky (pokud si Vstupenku zakoupil prostřednictvím využití Služby) a jasným a srozumitelným způsobem popsat předmět reklamacce (tj. vady Vstupenky a/nebo Dárkové poukázky) a čeho se na základě reklamacce domáhá (tj. určit způsob vyřízení reklamacce) a kontakt (e-mail nebo poštovní adresu), na který mu bude zasláno potvrzení o vyřízení reklamacce.
8. Pokud reklamacce Kupujícího podle předchozího bodu nemá uvedené náležitosti a tyto jsou pro vyřízení reklamacce nezbytné, má Prodejce právo vyzvat Kupujícího k jejich doplnění. Lhůta pro vyřízení reklamacce začíná běžet ode dne obdržení úplné reklamacce (tj. reklamacce s uvedením všech náležitostí

podle tohoto Reklamačního řádu), tedy ode dne odstranění nedostatků reklamace, resp. doplnění informací a údajů potřebných k řádnému vyřízení reklamace.

9. Prodejce vydá Kupujícímu o každé reklamaci, která je ze strany Kupujícího u Prodejce uplatněna, písemný doklad o uplatnění reklamace - kopii reklamačního protokolu na aktuálně platném formuláři přijatém Prodejcem, který mimo jiné obsahuje informace o podané reklamaci ze strany Kupujícího, jakož i datum podání úplné reklamace ze strany Kupujícího; v případě využití prostředků dálkové komunikace (tj. e-mailem, poštovní zásilkou) vydá Prodejce potvrzení stejným způsobem a na stejnou adresu, z jaké byla reklamace Kupujícím uplatněna. Pokud aplikovatelné právní předpisy nestanoví jinak, tak na reklamaci, která nemá náležitosti podle tohoto Reklamačního řádu a která ani nebyla doplněna na základě výzvy Prodeji, Prodejce není povinen přihlížet.
10. Prodejce je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, v odůvodněných případech nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace ze strany Kupujícího.
11. Při posouzení opodstatněnosti reklamace Kupujícího (tj. zda reklamace je oprávněná/neopodstatněná) Prodejce postupuje způsobem stanoveném příslušnými platnými právními předpisy Slovenské republiky, a to zejména podle ustanovení § 18 odst. 6 a 7 Zákona o ochraně spotřebitele. V případě, že Prodejce uzná reklamaci Kupujícího jako oprávněnou, odstraní Vady Služby a/nebo Vstupenky a/nebo Dárkové poukázky způsobem uvedeným v reklamačním protokolu, pokud se Prodejce a Kupující nedohodnou jinak. Pokud je Kupujícím český spotřebitel při posouzení opodstatněnosti reklamace Kupujícího (tj. zda reklamace je oprávněná/neopodstatněná) Prodejce postupuje způsobem stanoveným příslušnými právními předpisy platnými v České republice, a to zejména podle ustanovení § 1914 a násl. Občanského zákoníku a ustanovením § 19 Zákona o ochraně spotřebitele.
12. O způsobu vyřízení reklamace informuje Prodejce Kupujícího vydaným písemným potvrzením o vyřízení reklamace nejpozději ve lhůtě do 30 dnů, který Prodejce doručí Kupujícímu na jím uvedenou poštovní adresu nebo emailovou adresu, kterou uvedl Kupující v reklamaci (bod 7 tohoto Reklamačního řádu).
13. Nárok na uplatnění reklamace ze strany Kupujícího nevzniká, resp. zaniká v případě, že byla vada Služby a/nebo Vstupenky a/nebo Dárkové poukázky způsobena z důvodů na straně Kupujícího.
14. Jestliže je Kupujícím slovenský spotřebitel a v případě, že dojde mezi Prodejcem a Kupujícím, který je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem Vstupenky na Akci, který se nepodaří vyřešit smírně mezi tímto Kupujícím a Prodejcem, je Kupující oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu na Slovenskou obchodní inspekci, ústřední inspektorát - odbor pro mezinárodní vztahy a alternativní řešení spotřebitelských sporů, Bajkalská 21/a, 827 99, Bratislava 27, e-mail: ars@soi.sk, adr@soi.sk, web: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteckych-sporov.soi>.
15. Jestliže je Kupujícím slovenský spotřebitel a v případě, že dojde mezi Pořadatelem a Kupujícím, který je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem Vstupenky na Akci, který se nepodaří vyřešit smírně mezi tímto Kupujícím a Pořadatelem, je Kupující oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu na Slovenskou obchodní inspekci, ústřední inspektorát - odbor pro mezinárodní vztahy a alternativní řešení spotřebitelských sporů, Bajkalská 21/a, 827 99 Bratislava 27, e-

mail: ars@soi.sk; adr@soi.sk, web: <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.

16. Jestliže je Kupujícím český spotřebitel a v případě, že dojde mezi Prodejcem a Kupujícím, který je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem Vstupenky na Akci, který se nepodaří vyřešit smírně mezi tímto Kupujícím a Prodejcem, je Kupující oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: <http://adr.coi.cz>.
17. Jestliže je Kupujícím český spotřebitel a v případě, že dojde mezi Pořadatelem a Kupujícím, který je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu v souvislosti s nákupem Vstupenky na Akci, který se nepodaří vyřešit smírně mezi tímto Kupujícím a Pořadatelem, je Kupující oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: <http://adr.coi.cz>.
18. Na základě zjištění z reklamačních protokolů vyvozuje Prodejce důsledky, stanovuje metody, návody a dává pokyny, aby bylo možné předcházet vzniku případných dalších reklamací obdobného charakteru.
19. Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 26.11.2019. Prodejce si vyhrazuje právo na změnu Reklamačního řádu. Reklamační řád se aplikuje ve znění platném v okamžiku uskutečnění koupě Vstupenky a/nebo Dárkové poukázky, a to až do úplného vyrovnání všech nároků z něj vyplývajících.
20. Reklamační řád je nedílnou součástí aktuálně platných VOP.

V Bratislavě dne 26.11.2019

MADWIRE, s.r.o.