



Reklamačný poriadok

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“) spoločnosti **SFZ Event, s.r.o.**, so sídlom Tomášiková 30/C, 821 08 Bratislava, IČO: 55450172, DIČ: 2122001002, IČ DPH: SK 2122001002, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 169689/B („**Predávajúci**“) je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) a zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok predávajúceho vydaných k predaju vstupeniek na záverečnom turnaji ME U21 vo futbale 2023/2025 (ďalej len „**VOP**“).
2. Pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku sa obsahovo zhodujú s pojmami stanovenými vo VOP Predajcu.
3. Účelom tohto Reklamačného poriadku je informovať Kupujúceho o podmienkach a spôsobe uplatnenia sťažnosti (reklamácie) na druh, rozsah a kvalitu poskytnutej Služby (ktoré budú na účely tohto Reklamačného Poriadku definované ako samostatný predajný elektronický spôsob objednávaní, predaja a distribúcie Vstupeniek) v súvislosti s kúpou vstupenky a/alebo vady Vstupenky, ktorá bola kúpená na online platforme na predaj vstupeniek alebo na niektorom z predajných miest, ktorých zoznam je uvedený na webovej stránke Predajcu alebo online platforme na predaj vstupeniek (ďalej spolu len „**Stránka**“) vrátane poskytnutia informácie o tom, kde je možné reklamáciu uplatniť.
4. Tento reklamačný poriadok sa uplatňuje najmä na vady týkajúce sa poskytovania Služby na Stránke a/alebo vady Vstupenky, a to najmä na prípady:
 - a) uskutočnenia úhrady ceny Vstupenky iným spôsobom ako spôsobom uvedeným vo VOP,
 - b) uskutočnenie duplicitnej a/alebo viacnásobnej platby za cenu Vstupenky,
 - c) úhrada ceny Vstupenky po časovom limite určenom na úhradu ich ceny,
 - d) Vstupenka neobsahuje údaje podľa VOP,
 - e) Elektronická Vstupenka nebola doručená na email Kupujúceho napriek úhrade ich ceny (ak ide o vadu spôsobenú na strane Predajcu),
 - f) Elektronickú Vstupenku nie je možné vytlačiť (ak ide o vadu spôsobenú na strane Predávajúceho).
5. Predávajúci zodpovedá za vady poskytovaných Služieb na Stránke a s tým súvisiacich väd Vstupeniek, ktoré má Služba v čase jej poskytnutia, resp. ktoré má Vstupenka v čase ich dodania a/alebo vady Vstupenky, ktorá bola kúpená v niektorom z predajných miest, ktorých zoznam je uvedený na Stránke.
6. Ak Kupujúci zistí, že Služba a/alebo zakúpená Vstupenka má vady, ktoré nevznikli z dôvodov na strane Kupujúceho, je oprávnený uplatniť reklamáciu jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a) fu predávajúce alebo inej osoby uvedenej na stránke, od ktorej si kúpil vstupenku,
 - b) poštou na adresu sídla Predajcu alebo osoby uvedenej na stránke, od ktorej si kúpil vstupenku,
 - c) e-mailom na adresu reklamacie@sfzevent.sk, alebo
 - d) prostredníctvom elektronického formuláru sprístupneného na Stránke.



7. Kupujúci je povinný reklamovať vadu poskytnutej Služby a/alebo Vstupenky bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia vady, najneskôr do dňa konania Podujatia – zápasu záverečného turnaja ME U21 vo futbale 2023/2025 (ďalej aj „podujatie“ alebo „zápas“), vo vzťahu ku ktorému sa vada Služby a/alebo Vstupenky vzťahuje, v opačnom prípade (t.j. v prípade oneskoreného uplatnenia reklamácie vady Vstupenky) právo na uplatnenie reklamácie voči Predajcovi v celom rozsahu zaniká.
8. V reklamácií poskytovanej Služby na Stránke je Kupujúci povinný uviesť meno a priezvisko, názov Podujatia, e-mail, na základe ktorého má Kupujúci prístup na Stránku a do Zákazníckeho profilu, názov Podujatia, pri ktorom vyказuje Služba vady, popis vady poskytovanej Služby, čoho sa na základe reklamácie domáha (t.j. určiť spôsob vybavenia reklamácie), kontakt (e-mail alebo poštovú adresu), na ktorý mu bude zaslané potvrdenie o vybavení reklamácie. V reklamácií vady Vstupenky je Kupujúci povinný uviesť svoje meno a priezvisko, názov Podujatia, e-mail uvedený pri konkrétnej objednávke a číslo objednávky (ak si Vstupenku zakúpil prostredníctvom využitia Služby) a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať predmet reklamácie (t.j. vady Vstupenky) a čoho sa na základe reklamácie domáha (t.j. určiť spôsob vybavenia reklamácie), kontakt (e-mail alebo poštovú adresu), na ktorý mu bude zaslané potvrdenie o vybavení reklamácie.
9. Ak reklamácia Kupujúceho podľa predchádzajúceho bodu nemá uvedené náležitosti a tieto sú pre vybavenie reklamácie nevyhnutné, má Predávajúci právo vyzvať Kupujúceho na ich doplnenie. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prijatia úplnej reklamácie (t.j. reklamácie s uvedením všetkých náležitostí podľa tohto Reklamačného poriadku), t.j. odo dňa odstránenia nedostatkov reklamácie, resp. doplnenia informácií a údajov potrebných k riadnemu vybaveniu reklamácie.
10. Predávajúci vydá Kupujúcemu o každej reklamácií, ktorá je zo strany Kupujúceho u Predávajúceho uplatnená, písomný potvrdenie o uplatnení reklamácie – kópiu reklamačného protokolu, ktorý okrem iného obsahuje informácie o podanej reklamácií zo strany Kupujúceho, ako aj dátum podania úplnej reklamácie zo strany Kupujúceho; v prípade využitia prostriedkov diaľkovej komunikácie (t.j. e-mailom, poštovou zásielkou) vydá Predávajúci potvrdenie rovnakým spôsobom a na rovnakú adresu, z akej bola reklamácia Kupujúcim uplatnená. Na reklamáciu, ktorá nemá náležitosti podľa tohto Reklamačného poriadku a ktorá ani nebola doplnená na základe výzvy Predávajúceho, Predávajúci nie je povinný prihliadať.
11. Kupujúci berie na vedomie, že od zmluvy o kúpe vstupenky (ďalej aj „kúpa vstupenky“) na podujatie nie je možné odstúpiť v zmysle § 19 ods. 1 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa.
12. Kupujúci môže od kúpy vstupenky odstúpiť, ak dôjde k
 - a) zrušeniu podujatia,
 - b) zmene miesta podujatia,
 - c) zmene termínu konania podujatia,
 - d) redukcii kapacity štadióna, na ktorom sa má uskutočniť podujatie, a tým k zrušeniu zakúpených vstupeniek,
 - e) prerušeniu zápasu po začiatku a jeho dohratiu v inom čase toho istého dňa, v iný deň alebo na inom mieste,
 - f) zápasu bez divákov z rozhodnutia UEFA alebo iných autorít, alebo



g) iným skutočnostiam ovplyvňujúcim organizáciu podujatia, skrz ktoré nie je možné vstupenku na podujatie použiť.

13. Kupujúci môže v prípade, že existuje dôvod na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 12, odstúpiť od kúpy vstupenky do 30 pracovných dní od dňa oznámenia dôvodu na odstúpenie na webovej stránke <https://under21tickets.sk>, stránke predávajúceho, emailom na emailovú adresu kupujúceho, alebo od vzniku inej skutočnosti uvedenej v bode 12. Odstúpenie môže kupujúci zaslať predávajúcemu emailom na emailovú adresu reklamacie@sfzevent.sk, alebo písomne na adresu sídla predajcu alebo vyplnením elektronického formulára sprístupneného na stránke predajcu.
14. Predávajúci sa zaväzuje do 30 dní od doručenia odstúpenia uvedeného v bode 13 vrátiť kupujúcemu cenu vstupenky.
15. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, v odôvodnených objektívnych prípadoch, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zo strany Kupujúceho.
16. O spôsobe vybavenia reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho vydaným písomným potvrdením o vybavení reklamácie najneskôr v lehote do 30 dní, ktorý Predávajúci doručí Kupujúcemu na ním uvedenú poštovú adresu alebo emailovú adresu, ktorú uviedol Kupujúci v reklamacii (bod 8).
17. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.
18. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.10. 2024. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu Reklamačného poriadku. Reklamačný poriadok sa aplikuje v znení platnom v čase uskutočnenia kúpy Vstupenky alebo využitia služby .

V Bratislave dňa 01.10.2024