

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zákazníkov (ďalej len „spotrebiteľ“) z väd zakúpeného **darčkového poukazu (vouchera)** alebo z väd poskytnutej služby – zážitku, sprostredkovaného prostredníctvom internetovej stránky www.planetazabavy.sk.
2. Prevádzkovateľ e-shopu je:
MAX GROUP Slovakia, s. r. o.
Pražská 27, 811 04 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 52 697 231
E-mail: sluzby@planetazabavy.sk
Telefón: +421 907 555 333
3. Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť **Všeobecných obchodných podmienok** e-shopu.

2. Predmet reklamácie

Reklamáciu je možné uplatniť:

- **Na darčkový poukaz (voucher)** – ak je nefunkčný, neobsahuje správne údaje, nebol doručený alebo nie je možné ho použiť z dôvodu vady voucheru.
- **Na samotný zážitok** – ak bol zážitok poskytnutý v rozpore s popisom alebo v nedostatočnej kvalite. Reklamácia zážitku sa uplatňuje priamo u **poskytovateľa zážitku (partnera)**. Prevádzkovateľ poskytne súčinnosť pri sprostredkovaní komunikácie.

3. Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciu na darčkový poukaz (voucher) možno uplatniť:
 - písomne na adresu sídla prevádzkovateľa,
 - e-mailom na adresu sluzby@planetazabavy.sk,
 - alebo osobne, ak to povaha veci umožňuje.
2. Reklamácia musí obsahovať:
 - meno, priezvisko a kontaktné údaje zákazníka,
 - číslo objednávky a kód poukazu,
 - opis závady alebo dôvodu reklamácie,
 - dátum objednávky a doručenia poukazu,
 - ak ide o reklamáciu zážitku, zákazník uvedie aj dátum plánovanej alebo uskutočnenej realizácie a meno poskytovateľa.

4. Lehota na uplatnenie reklamácie

1. Zákazník je oprávnený uplatniť reklamáciu **bez zbytočného odkladu** po zistení vady.
2. Reklamáciu poukazu možno uplatniť **najneskôr do konca jeho platnosti**.
3. Po uplynutí platnosti poukazu nie je možné reklamáciu uznať, ak zákazník nepreukáže, že vada vznikla nezávisle od jeho vôle.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Prevádzkovateľ vydá potvrdenie o prijatí reklamácie.
2. Reklamácia bude vybavená **bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní**.
3. Spôsoby vybavenia v prípade uznania reklamácie:
 - oprava alebo výmena poukazu,
 - vydanie nového poukazu,
 - primeraná zľava z ceny,
 - vrátenie zaplatenej ceny.
4. O výsledku bude zákazník informovaný e-mailom.

6. Reklamácie zážitkov

1. Ak sa reklamácia týka priebehu zážitku, rieši ju poskytovateľ zážitku (partner), zákazník sa musí obrátiť na poskytovateľa zážitku, ktorého údaje sú uvedené na poukaze.
2. Poskytovateľ je zodpovedný za riadne poskytnutie služby podľa popisu a rezervácie. Prevádzkovateľ nezodpovedá za priebeh zážitku, ale v prípade potreby poskytne zákazníkovi asistenciu.
3. Za škodu vzniknutú počas realizácie zážitku zodpovedá priamo poskytovateľ. Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu alebo ujmu spôsobenú počas realizácie zážitku.

7. Odmietnutie reklamácie

Reklamácia môže byť zamietnutá, ak:

- bola podaná po uplynutí platnosti poukazu,
- sa netýka poukazu ani poskytnutej služby,
- vada vznikla nesprávnym použitím, poškodením alebo neprimeraným zaobchádzaním zo strany zákazníka,
- vada vznikla v dôsledku zákazníkom nesprávne či neúplne poskytnutých údajov,
- zákazník neposkytne potrebné údaje na posúdenie reklamácie.

8. Alternatívne riešenie sporov

1. Ak zákazník nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, môže sa obrátiť na **Slovenskú obchodnú inšpekciu (SOI)** – Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 2, www.soi.sk.
2. Zákazník má tiež právo využiť online platformu Európskej únie na riešenie sporov: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

9. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je platný od **1. decembra 2025**.
2. Aktuálna verzia je dostupná na www.planetazabavy.sk.
3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na jeho zmenu alebo doplnenie, pričom zmeny nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia.