

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre prenájom paddleboardov, vodných bicyklov a príslušenstva

Článok 1 — Prevádzkovateľ služby

Prevádzkovateľom služieb poskytovaných prostredníctvom platformy padluj.sk je spoločnosť Salt & Sweet s.r.o., so sídlom Levočská 5/1376, 040 12 Košice – mestská časť Nad jazerom, IČO: 54169003, DIČ: 2121581902, IČ DPH: SK2121581902, zapísaná v príslušnom registri Slovenskej republiky. Kontaktná e-mailová adresa Prevádzkovateľa je info@padluj.sk a webové sídlo Prevádzkovateľa je padluj.sk.

Článok 2 — Úvodné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatňovania práv zákazníkov zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných Prevádzkovateľom, najmä pri prenájme paddleboardov, vodných bicyklov a súvisiaceho príslušenstva (ďalej len „Predmet nájmu“).

Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok Prevádzkovateľa a vzťahuje sa na všetkých zákazníkov využívajúcich služby Prevádzkovateľa.

Článok 3 — Zodpovednosť za vady služby

Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že Predmet nájmu je v čase jeho odovzdania zákazníkovi spôsobilý na riadne a bezpečné používanie, je v technicky vyhovujúcom stave a nevykazuje vady, ktoré by bránili jeho obvyklému užívaniu.

Za vadu služby sa považuje najmä technická nefunkčnosť Predmetu nájmu, poškodenie znemožňujúce jeho bezpečné používanie, neúplnosť povinného alebo dohodnutého príslušenstva, poskytnutie iného Predmetu nájmu než bol rezervovaný alebo podstatné obmedzenie rozsahu objednanej služby.

Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady alebo škody spôsobené nesprávnym alebo nešetrným používaním Predmetu nájmu zákazníkom, za škody vzniknuté nerešpektovaním bezpečnostných pokynov, za vady spôsobené zásahom zákazníka alebo tretej osoby, ani za obmedzenia alebo nemožnosť poskytnutia služby spôsobené

nepriaznivým počasím, vyššou mocou alebo rozhodnutím orgánov verejnej moci. Prevádzkovateľ zároveň nezodpovedá za subjektívnu nespokojnosť zákazníka, pokiaľ služba nevykazuje objektívnu vadu.

Článok 4 — Uplatnenie reklamácie

Zákazník je oprávnený uplatniť reklamáciu osobne v mieste výdaja Predmetu nájmu, elektronicky prostredníctvom e-mailu na adrese info@padluj.sk alebo písomne na adresu sídla Prevádzkovateľa.

Partner Prevádzkovateľa alebo jeho personál sú oprávnení reklamáciu od zákazníka prijať, zdokumentovať a postúpiť Prevádzkovateľovi, nie sú však oprávnení samostatne rozhodovať o spôsobe vybavenia reklamácie, pokiaľ Prevádzkovateľ neurčí inak.

Pri uplatnení reklamácie je zákazník povinný uviesť identifikačné údaje rezervácie, opísať reklamovanú vadu, uviesť okolnosti jej vzniku a podľa možnosti predložiť fotodokumentáciu alebo iné dôkazy preukazujúce existenciu reklamovanej vady.

Zákazník je povinný vytknúť zistenú vadu bez zbytočného odkladu po jej zistení. Ak ide o zjavnú vadu Predmetu nájmu, zákazník je povinný túto vadu oznámiť ešte pred začatím používania Predmetu nájmu.

Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň, keď bola reklamácia oznámená Prevádzkovateľovi alebo Partnerovi a zároveň boli poskytnuté informácie potrebné na jej posúdenie.

Článok 5 — Vybavenie reklamácie

Prevádzkovateľ po posúdení reklamácie rozhodne o spôsobe jej vybavenia, pričom môže najmä zabezpečiť odstránenie vady, výmenu Predmetu nájmu, poskytnúť primeranú zľavu z ceny nájmu, vrátiť zaplatenú cenu alebo reklamáciu zamietnuť ako neopodstatnenú.

Ak to povaha vady umožňuje a je to prevádzkovo možné, Prevádzkovateľ môže počas trvania prenájmu zabezpečiť výmenu Predmetu nájmu za iný funkčný Predmet nájmu.

Prevádzkovateľ poskytne zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie v textovej podobe a reklamáciu vybaví v primeranej lehote, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ak osobitný právny predpis neustanovuje kratšiu lehotu.

O spôsobe vybavenia reklamácie bude zákazník informovaný e-mailom alebo iným dohodnutým spôsobom komunikácie.

Článok 6 — Zodpovednosť zákazníka za škodu

Tento Reklamačný poriadok neupravuje nároky Prevádzkovateľa voči zákazníkovi vzniknuté v dôsledku poškodenia, straty alebo zničenia Predmetu nájmu spôsobeného zákazníkom.

Zákazník zodpovedá za škodu spôsobenú používaním Predmetu nájmu v rozpore s bezpečnostnými pokynmi, používaním Predmetu nájmu pod vplyvom alkoholu alebo omamných látok, ako aj za škodu spôsobenú úmyselným alebo nedbanlivostným konaním.

Článok 7 — Alternatívne riešenie sporov

Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva.

Ak Prevádzkovateľ odpovie na žiadosť zákazníka zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Príslušným orgánom dozoru a subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia. Informácie o podmienkach alternatívneho riešenia sporov sú dostupné na webovom sídle [Slovenská obchodná inšpekcia](#).

Spotrebiteľ môže na podanie návrhu využiť aj platformu online riešenia sporov dostupnú na adrese [Európska platforma RSO/ODR](#).

Článok 8 — Ochrana osobných údajov

Osobné údaje zákazníkov uplatňujúcich reklamáciu sú spracúvané v rozsahu nevyhnutnom na vybavenie reklamácie, plnenie zákonných povinností Prevádzkovateľa a ochranu oprávnených záujmov Prevádzkovateľa.

Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné v Zásadách ochrany osobných údajov zverejnených na webovom sídle padluj.sk – GDPR.

Článok 9 — Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovom sídle Prevádzkovateľa.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tento Reklamačný poriadok jednostranne meniť alebo dopĺňať, pričom zmeny nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia.

Tento Reklamačný poriadok je dostupný na webovom sídle Prevádzkovateľa, v online rezervačnom systéme a na vyžiadanie aj v mieste výdaja Predmetu nájmu.