



Reklamačný poriadok

spoločnosti JUNGLE PARK, s. r. o.

Článok I.

Predmet reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a rozsah uplatnenia reklamácie zo strany spotrebiteľa voči spoločnosti **JUNGLE PARK, s. r. o.**, so sídlom 819, Rosina 013 22, IČO: 45 297 126, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 56023/L (ďalej len „poskytovateľ“).

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby poskytované poskytovateľom, predovšetkým na:

- a) vstupenky,
- b) permanentky,
- c) iné elektronické produkty zakúpené prostredníctvom internetového obchodu alebo v prevádzke.

Článok II.

Uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť:
 - a) osobne v prevádzke poskytovateľa,
 - b) písomne na adrese sídla,
 - c) elektronicky na e-mailovej adrese: jungleparkmojs@gmail.com.
2. Reklamáciu je možné podať bez zbytočného odkladu po zistení vady, najneskôr do **2 mesiacov od jej vzniku**.
3. Reklamácia musí obsahovať:
 - a. meno a priezvisko spotrebiteľa,
 - b. popis vady a predmet reklamácie,
 - c. dôkaz o zakúpení (napr. číslo objednávky, vstupenka, faktúra),



- d. Žiadosť o preferovaný spôsob riešenia.

Článok III.

Zodpovednosť za vady a uplatnenie reklamácie

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba (vstupenka, permanentka, elektronický produkt) je poskytnutá v súlade so zmluvou, bez väd, a že zodpovedá bežným požiadavkám kvality, bezpečnosti a funkcionality.
2. Za vadu sa považuje najmä:
 - a. nefunkčný elektronický kód alebo QR kód,
 - b. chýbajúca alebo oneskorená dodávka vstupenky,
 - c. technické zlyhanie na strane poskytovateľa, ktoré znemožní čerpanie služby,
 - d. iné neplnenie služby, ktoré nie je spôsobené okolnosťami na strane spotrebiteľa.
3. Spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu vady bez zbytočného odkladu po jej zistení.
4. Reklamácia sa uplatňuje spôsobom podľa tohto reklamačného poriadku a musí byť riadne odôvodnená a zdokumentovaná.
5. **Poskytovateľ nezodpovedá za vady spôsobené:**
 - a. nesprávnym použitím zo strany spotrebiteľa,
 - b. nevyužitím služby v dôsledku vlastného rozhodnutia spotrebiteľa,
 - c. zásahom vyššej moci alebo technickou údržbou mimo bežného vplyvu.
6. V prípade oprávnenej reklamácie sa postupuje podľa článku IV a V tohto reklamačného poriadku.

Článok III.

Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciu je možné uplatniť:
 - a. osobne priamo v sídle alebo prevádzke poskytovateľa,
 - b. písomne poštou na adresu: JUNGLE PARK, s. r. o., 819, Rosina 013 22,



- c. elektronicky zaslaním reklamácie na e-mail: jungleparkmojs@gmail.com.
2. Spotrebiteľ je povinný v reklamácií uviesť:
 - a. svoje meno, priezvisko, kontaktné údaje (e-mail, telefón),
 - b. jasné označenie služby, ktorej sa reklamácia týka (napr. číslo objednávky, dátum návštevy, typ vstupenky),
 - c. podrobný popis vady alebo problému, ktorý reklamuje, vrátane dátumu, času a okolností jej výskytu,
 - d. dôkaz o zaplatení (napr. faktúra, potvrdenie o platbe, kópia vstupenky),
 - e. požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (napr. výmena, zľava, náhradný termín).
3. Spotrebiteľ môže k reklamácií priložiť aj fotografiu, snímku obrazovky alebo iný dôkaz dokumentujúci chybu alebo nedostatok, ak je to možné.
4. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak obsahuje všetky vyššie uvedené náležitosti. V prípade, že je reklamácia neúplná, poskytovateľ vyzve spotrebiteľa na jej doplnenie s uvedením primeranej lehoty na doplnenie. Po doplnení sa za deň doručenia reklamácie považuje deň doručenia doplnenej reklamácie.
5. Reklamáciu je potrebné podať bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 mesiacov odo dňa, keď spotrebiteľ zistil dôvod reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty nemusí poskytovateľ reklamáciu akceptovať.
6. V prípade pochybností o pravosti dokladov alebo údajov uvedených v reklamácií si poskytovateľ vyhradzuje právo vyžiadať si od spotrebiteľa doplňujúce informácie alebo potvrdenia totožnosti, ktoré sú nevyhnutné na riadne vybavenie reklamácie.
7. Poskytovateľ po prijatí reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie o jej prijatí (v elektronickej alebo papierovej forme), v ktorom uvedie dátum doručenia reklamácie a očakávanú lehotu vybavenia.

Článok IV.

Lehota na vybavenie reklamácie

1. Poskytovateľ je povinný potvrdiť prijatie reklamácie.
2. Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do **30 kalendárnych dní** odo dňa jej doručenia.



3. Ak reklamácia nebude vybavená v tejto lehote, spotrebiteľ má právo na bezplatné náhradné plnenie.

Článok IV.

Spôsoby vyriešenia reklamácie

1. V prípade oprávnenej reklamácie má spotrebiteľ právo na:
 - a. bezplatnú **výmenu vstupenky alebo permanentky** za novú,
 - b. **určenie náhradného termínu** na vstup,
 - c. **alikvótnu zľavu z ceny**, ak nebola služba poskytnutá v plnom rozsahu.

Článok V.

Oprávnená reklamácia – výklad a príklady

1. Za oprávnenú reklamáciu sa považuje situácia, keď je služba:
 - a. **Nezrealizovaná alebo neposkytnutá vôbec:**
 - vstupenka bola riadne zakúpená, ale zákazník ju nedostal ani po výzve,
 - QR kód bol nefunkčný a nebolo možné vstúpiť,
 - návštevníkovi nebol umožnený vstup bez zákonného alebo zmluvného dôvodu.
 - b. **Poskytnutá vadne alebo v obmedzenom rozsahu z viny poskytovateľa:**
 - výrazný počet atrakcií bol mimo prevádzky bez predchádzajúceho upozornenia,
 - nesprávne vystavený dátum na vstupenke zo strany systému poskytovateľa,
 - návštevníkovi bola účtovaná vyššia suma, ako bola zobrazená pri nákupe.

V takýchto prípadoch má spotrebiteľ nárok na primerané kompenzačné riešenie podľa predchádzajúceho článku.

Článok VI.

Prípady, kedy nemožno reklamáciu uplatniť

Reklamácie sa **nepovažujú za oprávnené** v týchto prípadoch:



- a. zhoršené alebo nepriaznivé počasie (napr. dážď, vietor, chlad),
- b. rozhodnutie návštevníka nevyužiť vstupenku alebo permanentku,
- c. uzávierky atrakcií z dôvodu nepredvídateľnej údržby alebo rozhodnutia príslušného úradu,
- d. výpadky elektrickej energie, prírodné katastrofy alebo vyššia moc,
- e. oneskorený príchod alebo osobné dôvody znemožňujúce vstup.

V týchto prípadoch nevzniká nárok na zľavu, výmenu ani inú náhradu.

Článok VII.

Alternatívne riešenie sporov

1. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, má právo podať návrh na začatie **alternatívneho riešenia sporu (ARS)**.
2. Zoznam subjektov ARS je dostupný na stránke Ministerstva hospodárstva SR:
<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1>
3. Spotrebiteľ môže využiť aj platformu Európskej komisie na online riešenie sporov (RSO):
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>