Reklamačný poriadok Slovenského národného múzea pre predaj a rezerváciu vstupeniek, tovarov a ďalších služieb

I.Úvodné ustanovenia

a) Tento Reklamačný poriadok (ďalej aj ako "**RP**") sa uplatňuje pri reklamácii služieb a tovarov zakúpených v Slovenskom národnom múzeu:

Názov: Slovenské národné múzeum
Sídlo: Vajanského nábrežie 2
IČO: 00164721
DIČ: 2020603068
IČ DPH: SK2020603068
Kontaktný e-mail: pomoc@snm-online.sk
Telefonický kontakt: +421 2 204 69 110
Hlavné webové sídlo (ďalej aj ako "**Web**"): https://www.snm.sk/
(ďalej aj ako "**Predávajúci"**, prípadne ako **„SNM"**)

b) vo všetkých organizačných útvaroch Predávajúceho (ďalej aj ako "**Prevádzky**"):
1. SNM – Generálne riaditeľstvo; 2. SNM – Múzeá v Martine; 3. SNM – Prírodovedné múzeum v Bratislave; 4. SNM – Archeologické múzeum v Bratislave; 5. SNM – Historické múzeum v Bratislave; 6. SNM – Hudobné múzeum v Bratislave; 7. SNM – Múzeum bábkarských kultúr a hračiek, hrad Modrý Kameň; 8. SNM – Múzeum Betliar v Betliari; 9. SNM – Múzeum Bojnice v Bojniciach; 10. SNM - Múzeum Červený Kameň v Častej; 11. SNM - Múzeum kultúry karpatských Nemcov v Bratislave; 12. SNM - Múzeum kultúry Maďarov na Slovensku v Bratislave; 13. SNM – Múzeum ukrajinskej kultúry vo Svidníku; 14. SNM – Múzeum židovskej kultúry v Bratislave; 15. SNM – Múzeum Slovenských národných rád v Myjave; 16. SNM – Spišské múzeum v Levoči; 17. SNM – Múzeum kultúry Chorvátov na Slovensku v Bratislave; 18. SNM – Múzeum Ľudovíta Štúra v Modre; 19. SNM – Múzeum rusínskej kultúry v Prešove; 20. SNM – Múzeum kultúry Rómov na Slovensku.

c) a na všetkých ostatných miestach konania podujatí (ďalej aj "**Miesta**"), počas predaja a rezervácie služieb a tovarov súvisiacich s podujatím, ktoré organizuje Prevádzkovateľ. Miesta sú uvádzané na všetkých informáciách o podujatiach ako sú plagáty, webstránky, sociálne siete a pod., a cez všetky predajné kanály (ďalej aj ako "**Kanály**")

II. Možnosti uplatnenia Reklamácie

a) Zákazník má právo uplatniť Reklamáciu u Predávajúceho nasledovným spôsobom, vždy v súlade s Reklamačným poriadkom:
1. osobne na mieste predaja,
2. osobne v Pokladni Predávajúceho,
3. prostredníctvom kontaktných e-mailov uvedených na Webe Prevádzkovateľa a na Internetovom portáli, kde bol nákup realizovaný,
4. písomne na adresu sídla spoločnosti.

III. Postup Reklamácie

a) Zákazník je povinný požiadať o Reklamáciu bezodkladne po zistení nedostatku, najneskôr však:
1. Do uplynutia záručnej doby, ak sa na danú vec uplatňuje.
2. Do 14 kalendárnych dní od zistenia dôvodov na Reklamáciu ak sa na danú vec neuplatňuje záručná doba.
3. Do 14 kalendárnych dní od prvotne plánovaného termínu realizácie Reklamovaného Podujatia.

b) Reklamácia musí obsahovať minimálne tieto informácie:
4. Dátum a čas vytvorenia Objednávky
5. Dátum a čas realizácie Platby

6. Číslo Objednávky alebo Košíka
7. Variabilný symbol platby alebo iný unikátny identifikátor platby podľa zvolenej platobnej metódy
8. Meno a priezvisko Zákazníka
9. E-mailová adresa uvedená pri nákupe
10. Dátum, čas a názov Podujatia alebo popis uhradených tovarov alebo služieb
11. Dôvod reklamácie

c) Zákazník je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky relevantné informácie, ktoré umožnia správne vyhodnotenie a riešenie Reklamácie.

d) Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že Reklamáciu vyhodnotí a vyrieši v primeranej lehote, najneskôr však do 30 kalendárnych dní od jej doručenia Zákazníkom.

e) Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo vyžiadať od Zákazníka ďalšie informácie potrebné na posúdenie Reklamácie, ak bola Zákazníkom podaná Reklamácia neúplná alebo obsahovala nesprávne, protichodné, či inak nezrozumiteľné údaje. V takom prípade sa lehota vybavenia Reklamácie predlžuje o lehotu, ktorú čakal Prevádzkovateľ na doplnenie podkladov zo strany Zákazníka.

f) Prevádzkovateľ má právo zamietnuť Reklamáciu v prípade, ak Zákazník neposkytol požadované informácie do 30 dní od ich vyžiadania Prevádzkovateľom.

g) Prevádzkovateľ posúdi kompletnú Reklamáciu podanú Zákazníkom a v súlade s Reklamačným poriadkom rozhodne, či Zákazníkovi patrí Kompenzácia za túto Reklamáciu.

h) O výsledku Reklamácie bude Prevádzkovateľ informovať Zákazníka v stanovených lehotách.

i) Preferovaný spôsob komunikácie pri vybavovaní Reklamácie je e-mailová elektronická komunikácia.

j) Podanie žiadosti o Reklamáciu a následná komunikácia medzi Zákazníkom a Predávajúcim musí prebiehať v súlade s Reklamačným poriadkom.

IV. Kompenzácia

a) Kompenzácia je poskytnutie náhrady alebo vyrovnanie so Zákazníkom zo strany Predávajúceho za nedostatky, chyby alebo problémy s tovarom alebo službami, ktoré boli zakúpené a Reklamované Zákazníkom u Prevádzkovateľa, pričom táto Reklamácia bola Predávajúcim uznaná ako oprávnená.

b) Predávajúci určí spôsob Kompenzácie Nákupu aspoň v hodnote, ktorú Zákazník uhradil pri platbe za Nákup.

c) Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, Predávajúci nenesie zodpovednosť za súvisiace náklady Zákazníka, ktoré vznikli Zákazníkovi:

1. Podaním Reklamácie.
2. Vybavovaním Reklamácie.
3. Zakúpením iných tovarov alebo služieb u Predávajúceho, ktoré nie sú predmetom Reklamácie.
4. Zakúpením akýchkoľvek iných tovarov alebo služieb inde ako u Predávajúceho, ktoré Zákazník považuje za súvisiace s Podujatím, službami alebo tovarom, ktorý je predmetom Reklamácie.

d) Za súvisiace náklady na strane Zákazníka možno považovať napríklad, avšak nie len, cestovné a dopravné náklady, parkovné, poštovné a prepravné, strava a nápoje, ubytovanie, rezervačné poplatky, vybavenie, oblečenie, suveníry a pod.

e) Predávajúci nie je povinný Zákazníkovi súvisiace náklady kompenzovať.

f) Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť Zákazníkovi Kompenzáciu za uznanú Reklamáciu najneskôr do 30 kalendárnych dní od uznania Reklamácie.

g) Predávajúci ako možné spôsoby Kompenzácie môže určiť:

5. Nový náhradný termín konania Podujatia za zrušené alebo presunuté Podujatie.
6. Iné Podujatie v čase plánovaného zrušeného Podujatia.
7. Iné Podujatie v novom termíne.
8. V prípade opraviteľného nedostatku Predávajúci môže ponúknuť opravu alebo úpravu zakúpeného tovaru alebo poskytnutej služby, aby sa odstránili všetky nedostatky a zabezpečila sa plná funkčnosť alebo kvalita.
9. Výmena tovaru alebo služby. Ak je to možné a žiaduce, Predávajúci môže ponúknuť výmenu vadného tovaru za nový, bezchybný kus rovnakého typu alebo poskytnúť opätovne službu rovnakého typu.
10. Poskytnutie náhradného tovaru alebo služby. Prevádzkovateľ môže poskytnúť náhradný tovar alebo službu s rovnakou hodnotou.

11. Poskytnutie Vouchera s časovo obmedzenou platnosťou pre Zákazníka v hodnote, ktorú Zákazník uhradil za Nákup.
12. Bankový prevod Zákazníkom uhradenej hodnoty Nákupu na účet alebo platobnú kartu Zákazníka, ktorú použil pri Nákupe alebo ktorý uviedol v žiadosti o Reklamáciu. V špecifických prípadoch, kedy technicky nie je možné vrátiť prostriedky na účet Zákazníka rovnakou platobnou metódou, akú použil Zákazník na úhradu môže byť Zákazník požiadaný Predávajúcim o poskytnutie iného čísla účtu, na ktorý budú tieto prostriedky poukázané. V takomto prípade sa lehota na vrátenie prostriedkov predlžuje o čas, dokiaľ Zákazník uvedie nové číslo účtu. Zákazník je povinný poskytnúť iné číslo účtu na výzvu Predávajúceho najneskôr do 15 kalendárnych dní od doručenia výzvy. Takýmito špecifickými prípadmi sú, avšak nie len, situácie uvedené nižšie:
    a) Stornovanie Nákupu po viac ako 6 mesiacoch od úhrady, ktorý bol realizovaný platobnou kartou.
    b) Zákazník už nie je disponentom účtu, z ktorého realizoval Nákup alebo bol takýto účet zrušený, zablokovaný, či inak pre Zákazníka nedostupný.
    c) Zákazník zrušil, stratil, dal si zablokovať, bola mu odcudzená alebo má z iného dôvodu nedostupnú platobnú kartu z ktorej realizoval úhradu pôvodného Nákupu.
    d) Iné situácie, ktoré znemožňujú vrátenie prostriedkov na účet z ktorého bola realizovaná pôvodná platba.
13. Vrátenie hotovosti v Pokladni v hodnote, ktorú Zákazník uhradil za Nákup. Zákazník si v uvedenom prípade prevezme prostriedky osobne v Pokladni Predávajúceho v dohodnutom termíne alebo počas otváracích hodín Pokladne. V uvedenom prípade nie je Predávajúci zodpovedný za nedodržanie lehoty na vrátenie prostriedkov, ak sa Zákazník nedostavil v dohodnutom termíne a čase u Predávajúceho. Predávajúci sa bude snažiť Zákazníkovi poskytnúť iný náhradný termín na prevzatie prostriedkov. V uvedenom prípade nie je vylúčené, že sa Predávajúci a Zákazník môžu dohodnúť aj na zmene spôsobu vrátenia prostriedkov. Zákazník je povinný si Kompenzáciu prevziať najneskôr do 30 kalendárnych dní od uznania Reklamácie Predávajúcim.
14. Predávajúci môže Zákazníkovi ponúknuť aj iné formy Kompenzácie, ako napríklad Darčekový poukaz, Vstupenky na budúce Podujatia, služby zdarma alebo ďalšie výhody, ktoré majú za cieľ vyrovnávať nepríjemnosti a zabezpečiť spokojnosť Zákazníka.

h) Zánik nároku na Kompenzáciu

15. Predávajúci neposkytuje Kompenzácie za prekážky alebo chyby, ktoré z dôvodov na strane Zákazníka viedli k nenavštíveniu Podujatia, neuskutočneniu Podujatia, či k znehodnoteniu celkového diváckeho zážitku jeho vlastným zavinením, či okolnosťami, ktoré Predávajúci nemohol ovplyvniť.
16. Predávajúci neposkytuje Zákazníkovi Kompenzácie za chyby, ktoré z dôvodov na strane Zákazníka viedli k neuplatneniu zliav, akciových cien, výhodných ponúk, výberu nesprávnych produktov a služieb, nesprávneho termínu Podujatia a podobne.
17. Zákazník stráca právo ďalšej účasti na Podujatí a nemá nárok na akúkoľvek Kompenzáciu, ak bol z dôvodu porušenia usmernení alebo vnútorného poriadku Predávajúceho vykázaný z Podujatia alebo priestorov priľahlých v mieste konania Podujatia.
18. Možnosť uplatnenia Reklamácie sa vzťahuje len na tovary, služby a Vstupenky, ktoré si Zákazník zakúpil za cenu vyššiu ako 0,01€ vrátane.
19. Právo na Reklamáciu sa nevzťahuje na prípady, kedy Zákazník u Predávajúceho reklamuje subjektívny dojem z dodanej služby, napríklad, avšak nielen v nižšie uvedených prípadoch:
    a) Dlhé rady v mieste konania Podujatia,
    b) Oneskorený začiatok Podujatia,
    c) Obmedzená viditeľnosť pre niektorých účastníkov,
    d) Kvalita výkonu účinkujúcich,
    e) Teplota alebo vlhkosť v mieste konania Podujatia,
    f) Ak Podujatie nedokáže vytvoriť Zákazníkom požadovanú atmosféru a emócie,
    g) Ponuka občerstvenia na Podujatí nezodpovedá očakávaniam Zákazníka,
    h) Nie sú naplnené iné očakávania Zákazníka, ktoré Prevádzkovateľom neboli prezentované v mieste a čase realizácie úhrady Nákupu.

i) Poplatky Predávajúceho za Kompenzácie z dôvodov na strane Zákazníka

20. Predávajúci si vyhradzuje právo na účtovanie poplatkov spojených s Kompenzáciou Reklamácie v prípadoch, kedy rozhodol pri vybavení Reklamácie v prospech Zákazníka z dôvodov na strane Zákazníka.
21. Predávajúci v takýchto prípadoch Zákazníka bude v procese vybavenia Reklamácie informovať o existencii a predpokladanej výške poplatkov.
22. Zákazník má právo odmietnuť Kompenzáciu z ktorej vyplýva Predávajúcemu potreba účtovania poplatkov. V takom prípade môže Predávajúci zamietnuť Zákazníkovu žiadosť o Reklamáciu aj napriek jej predbežnému schváleniu. Zákazník môže namiesto Kompenzácie využiť pôvodne zakúpené tovary alebo služby.
23. Predávajúci prehlasuje, že v prípadoch, kedy nie je možné takéto poplatky účtovať z dôvodov, kedy tak definuje platná legislatíva Slovenskej republiky, tieto poplatky od Zákazníka požadovať nebude.

j) Prepadnutie Kompenzácie

24. Kompenzácia za uznanú Reklamáciu môže prepadnúť v prospech Predávajúceho, v prípade, že si ju Zákazník neprevzal alebo odmietol prevziať do 30 kalendárnych dní od schválenia Reklamácie. Predávajúci môže uplatniť tento postup len v prípade, neposkytnutia súčinnosti zo strany Zákazníka v procese storna alebo nedodržania lehôt zo strany Zákazníka, po uplynutí lehôt určených na vybavenie Kompenzácie.
25. Predávajúci si vyhradzuje právo použiť prepadnutú Kompenzáciu na účely, podľa vlastného uváženia.

V. Reklamácie

a) Povinnosť Zákazníka nahlásiť chyby v stanovenej lehote

1. Zákazník je povinný chyby pri Nákupe alebo Rezervácii reklamovať okamžite po poskytnutí chybného plnenia v súlade s Reklamačným poriadkom.

b) Zmena miesta alebo typu vstupného po 12aklení Vstupenky na žiadosť Zákazníka

2. Predávajúci nezodpovedá za zmeny miesta alebo typu vstupného po zakúpení vstupenky, ktoré nie sú zapríčinené Predávajúcim. V prípade žiadosti Zákazníka o zmenu miesta alebo typu vstupného po zakúpení vstupenky, Predávajúci môže preskúmať požiadavku Zákazníka a rozhodnúť, či je možné vyhovieť žiadosti. Predávajúci nemá povinnosť žiadosti vyhovieť.

c) Výmena vstupeniek na iný termín Podujatia na žiadosť Zákazníka

3. Prevádzkovateľ neposkytuje možnosť výmeny zakúpených Vstupeniek za iný termín Podujatia alebo akúkoľvek Kompenzáciu za zakúpené Vstupenky na Podujatie na žiadosť Zákazníka bez udania dôvodu alebo z dôvodov na strane Zákazníka.

d) Zrušenie alebo presunutie Podujatia Predávajúcim

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny v programe z prevádzkových dôvodov.
2. Predávajúci v prípade zrušenia Podujatia bez náhrady, presunutia termínu alebo zmeny miesta konania Podujatia o tejto skutočnosti informuje Zákazníka čo najskôr ako to je možné niektorým z dostupných komunikačných prostriedkov, napríklad e-mailom, prostredníctvom Webu alebo Internetového portálu, tlačovinami, plagátmi, SMS správou, telefonicky, osobne na Prevádzke pred začiatkom Podujatia.

e) Zrušenie alebo prerušenie Podujatia v dôsledku zásahu vyššej moci

1. Podujatie môže byť zrušené alebo prerušené po jeho 12začiatku z dôvodov zásahu vyššej moci, ktoré Predávajúci nemohol ovplyvniť.
2. Dôvody zásahu vyššej moci sú napríklad, avšak nie len, nepriaznivé počasie, pandémia, epidémia, vojna, mimoriadna situácia, havária, katastrofa, vyhlásenie evakuácie v dôsledku požiarneho, chemického alebo 12radiačného poplachu, nariadenie evakuácie vyhlásenej orgánmi verejnej moci, teroristická hrozba a podobne.
3. Zákazník v uvedenom prípade nemá nárok na Kompenzáciu.

f) Zákazník po Nákupe neobdržal vstupenky na email

1. Predávajúci odošle Zákazníkovi email s 12otvrzením Nákupu a Vstupenkami bezodkladne po úspešnej úhrade, vo výnimočných prípadoch najneskôr do 24 hodín od realizácie úspešnej platby.
2. Predávajúci nenesie zodpovednosť za nedoručenie alebo oneskorené doručenie e-mailovej správy Zákazníkovi v prípadoch, kedy nie je chyba na strane Predávajúceho a teda Zákazník v týchto prípadoch nemá nárok na Reklamáciu, prevažne, avšak nie len, v týchto prípadoch:

a) Zákazník uviedol pri Objednávke nesprávnu e-mailovú adresu.
b) Zákazník má plnú e-mailovú schránku a schránka preto neprijíma ďalšiu poštu.
c) Zákazníkov poskytovateľ e-mailových služieb má úplný alebo čiastočný výpadok týchto služieb, prípadne poskytovanie služieb je spomalené.
d) Zákazník nemá prístup k e-mailovej schránke uvedej v Objednávke.
e) Zákazníkov e-mailový server zaradil e-mail Predávajúceho do priečinka, kde Zákazník správu nenašiel, ako napríklad Spam, Reklamy, Automatické správy a pod.
f) Úhrada platby za Objednávku Zákazníkom zvolenou platobnou metódou má výpadok alebo sa platba spracováva dlhšie ako je obvyklé.

3. Zákazník má bezodkladne po nákupe Vstupeniek povinnosť skontrolovať svoju e-mailovú schránku, ktorú uviedol pri Nákupe a overiť si doručenie Vstupeniek na email. Okrem priečinka s Doručenou poštou, je Zákazník povinný skontrolovať si aj iné priečinky emailovej schránky, do ktorých môže byť prijatá pošta zaradená, napríklad, avšak nielen, Spam, Nevyžiadaná pošta, Automatické správy, Sociálne siete a obdobné priečinky.
4. V prípade neobdržania Vstupeniek na email má Zákazník možnosť požiadať Predávajúceho o opätovné zaslanie Vstupeniek bezodkladne po zistení uvedenej skutočnosti nasledovným spôsobom:
   a) E-mailovou správou na zákaznícku podporu Predávajúceho na kontaktný e-mail pomoc@snm-online.sk
   b) E-mailovou správou na kontaktný e-mail Predávajúceho uvedený v záhlaví tohto dokumentu.
   c) Telefonicky na telefonický kontakt Predávajúceho uvedený v záhlaví tohto dokumentu.
   d) Osobne pri návšteve Pokladní Predávajúceho v čase otváracích hodín.
   e) Osobne pri návšteve Pokladne tesne pred začiatkom Podujatia alebo počas jeho konania
   f) V žiadosti musí Zákazník uviesť údaje z Objednávky:
      1. Dátum Nákupu alebo úhrady
      2. Číslo nákupného košíka
      3. Variabilný symbol platby alebo iný unikátny identifikátor platby podľa zvolenej platobnej metódy
      4. Meno a priezvisko nakupujúceho
      5. E-mail
      6. Dátum, čas a názov Podujatia
      7. Číslo Rezervácie, ak sa jedná o úhradu Rezervácie
5. Predávajúci nie je povinný kladne vybaviť žiadosť v prípade, ak Zákazník nevie poskytnúť údaje podľa ktorých by bolo možné jednoznačne identifikovať Objednávku alebo ak má Predávajúci ochybnosti o vzťahu Zákazníka k Objednávke.

V. Záverečné ustanovenia

a) Uvedený Reklamačný poriadok je platný v deň vytvorenia Objednávky Zákazníkom.
b) Predávajúci si vyhradzuje právo meniť RP. Zmena je účinná zverejnením novej verzie RP Predávajúcim.
c) Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný dňom jeho zverejnenia, ku ktorému došlo dňa 1. 3. 2024.

V Bratislave dňa 1. 3. 2024

_____

Mgr. Branislav Panis
Generálny riaditeľ
Slovenského národného múzea