

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Rapporto Studio — pilates štúdio, Bratislava

Vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

I. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady služieb a tovaru poskytovaných prevádzkovateľom, ako aj postup pri vybavovaní reklamácií. Je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok Rapporto Studio.

Obchodné meno	MEIPSO, s.r.o.
Sídlo	Turgenevova 12, 040 01 Košice, Slovenská republika
IČO	55 749 755
Zápis	Obchodný register Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č. 57940/V
Štatutárny orgán	Mgr. Peter Jenčík, konateľ
Prevádzka	Rapporto Studio, Pri suchom mlyne 6, 811 04 Bratislava
E-mail	info@rapporto.sk
Telefón	+421 904 168 411
Webové sídlo	www.rapporto.sk
Orgán dozoru	Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava

Reklamačný poriadok je zverejnený v priestoroch prevádzky na mieste prístupnom klientom a na webovom sídle prevádzkovateľa.

II. Predmet reklamácie

Klient je oprávnený reklamovať:

- kvalitu a rozsah poskytnutej lekcie, ak nezodpovedá zverejnenému opisu alebo dohodnutým podmienkam,
- nesprávne účtovanie ceny, kreditu alebo počtu vstupov,
- neposkytnutie zaplatenej služby,
- vady zakúpeného tovaru,
- vady darčekového poukazu, najmä nesprávne uvedenú hodnotu alebo dobu platnosti.

Za vadu služby sa nepovažuje najmä zmena inštruktora vedúceho lekcii, subjektívna nespokojnosť klienta s náročnosťou lekcie, ak zodpovedala zverejnenému opisu, ani nedosiahnutie individuálne očakávaného výsledku cvičenia.

III. Lehoty na uplatnenie reklamácie

Predmet reklamácie	Lehota na uplatnenie
Kvalita poskytnutej lekcie	Bezodkladne, najneskôr do 3 dní odo dňa jej poskytnutia
Nesprávne účtovanie ceny alebo kreditu	Do 30 dní odo dňa vykonania platby
Vada tovaru	24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru
Vada darčekového poukazu	Bezodkladne po jeho prevzatí

Reklamáciu kvality lekcie odporúčame uplatniť ihneď počas jej priebehu alebo bezprostredne po jej skončení u inštruktora, aby bolo možné nedostatok odstrániť na mieste.

Právo zo zodpovednosti za vady zaniká, ak nebolo uplatnené v uvedenej lehote.

IV. Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciu je možné uplatniť osobne u inštruktora alebo zodpovednej osoby v prevádzke, elektronicky na adrese info@rapporto.sk, alebo písomne na adresu prevádzky.
2. Pri uplatnení reklamácie klient uvedie svoje meno a kontaktné údaje, dátum a označenie reklamovanej služby alebo tovaru, opis vady a spôsob vybavenia, ktorý požaduje.
3. Pri reklamacii tovaru klient predloží tovar spolu s dokladom o kúpe.
4. Prevádzkovateľ vydá klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená elektronicky, potvrdenie sa doručí bezodkladne e-mailom.

V. Vybavenie reklamácie

1. Prevádzkovateľ určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa jej uplatnenia, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní.
2. Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Márne uplynutie tejto lehoty zakladá právo klienta odstúpiť od zmluvy alebo požadovať výmenu.
3. O vybavení reklamácie vydá prevádzkovateľ klientovi písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
4. Prevádzkovateľ vedie evidenciu reklamácií, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia, predmete reklamácie, spôsobe a dátume jej vybavenia.

Spôsoby vybavenia oprávnenej reklamácie

Predmet	Možné spôsoby vybavenia
Služba (lekcia)	Vrátenie kreditu na konto klienta, poskytnutie náhradnej lekcie alebo primeraná zľava
Nesprávne účtovanie	Oprava a vrátenie rozdielu na účet klienta
Tovar	Oprava, výmena za nový, primeraná zľava alebo vrátenie kúpnej ceny

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má klient právo na jej bezplatné a včasné odstránenie. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu užívaniu, má klient právo na výmenu alebo na odstúpenie od zmluvy.

Ak prevádzkovateľ reklamáciu zamietne, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť dôvod zamietnutia a poučiť klienta o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov.

VI. Alternatívne riešenie sporov

1. Ak klient nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, môže požiadať prevádzkovateľa o nápravu na adrese info@rapporto.sk.
2. Ak prevádzkovateľ na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z.
3. Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava (www.soi.sk), prípadne iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva SR.
4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov v EÚ je dostupný na stránke consumer-redress.ec.europa.eu. Pri cezhraničných sporoch poskytuje bezplatnú pomoc Európske spotrebiteľské centrum v SR.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Práva a povinnosti neupravené týmto reklamačným poriadkom sa spravujú Občianskym zákonníkom a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
2. Prevádzkovateľ je oprávnený tento reklamačný poriadok meniť a doplňovať. Na už uplatnené reklamácie sa vzťahuje znenie účinné v čase ich uplatnenia.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. II. 2025.

V Bratislave, dňa 1. II. 2025

MEIPSO, s.r.o.
Mgr. Peter Jenčík, konateľ