

# **Reklamációs Szabályzat**

## **1. A szabályzat célja**

Ez a Reklamációs Szabályzat a [CÉGNÉV] (a továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott szabadulósobás játékok és ajándékutalványok igénybevételével kapcsolatos panaszkezelés és visszatérítési feltételeket rögzíti a vonatkozó szlovák és európai uniós jogszabályoknak megfelelően.

## **2. Panasz benyújtásának módja és határideje**

- A vendég a játék után legfeljebb 14 napon belül nyújthat be panaszt, de a problémát azonnal jeleznie kell a helyszínen vagy e-mailben.
- A panasz benyújtható kizárólag:
  - személyesen a helyszínen (Panaszkönyvbe történő bejegyzéssel), vagy
  - e-mailben ([E-MAIL CÍM]).

## **3. Helyszíni panaszkezelés (Panaszkönyv)**

- Ha a panaszt személyesen, a helyszínen teszik meg, azt a Szolgáltató köteles a Panaszkönyvbe bejegyezni.
- A panaszra a Szolgáltató azonnal szóban reagál, és a megoldást a Panaszkönyvben is rögzíti.
- Ha a panasz nem oldható meg azonnal, a Szolgáltató 30 napon belül írásban (e-mailben) válaszol, és gondoskodik a panasz rendezéséről.

## **4. E-mailben benyújtott panaszok kezelése**

- Az e-mailben benyújtott panaszokra a Szolgáltató legkésőbb 30 napon belül e-mailben válaszol.

## **5. Reklamáció elfogadása és megoldása**

- A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan technikai vagy szervezési hibáért, amely a szolgáltató hibájából következett be, és amely jelentősen befolyásolta az élményt.
- Jogos panasz esetén a vendég választhat:
  - a) új időpontot a játékokra (alapértelmezett megoldás), vagy
  - b) visszatérítést a befizetett részvételi díjból.

## **6. Kivételek**

- Nem minősül reklamációnak a játék során tapasztalt szubjektív élmény (például ha a csapatnak nem tetszett a történet vagy túl nehéznek érezte a feladatokat).
- A reklamáció nem vonatkozik olyan esetre, ha a vendég vagy a csapat saját hibájából nem tudta teljesíteni a játékot.

## **7. Jogérvényesítés**

- Ha a vendég nem elégedett a Szolgáltató válaszával, jogosult panaszt tenni a Szlovák Kereskedelmi Felügyeletnél (Slovenská obchodná inšpekcia):
  - Weboldal: <https://www.soi.sk>
  - Cím: Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, Szlovákia

Érvényben 2025.7.21.-től