

## **Reklamačný poriadok**

### **1. Účel poriadku**

Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky vybavovania sťažností a vrátenia peňazí v súvislosti s únikovými hrami a darčekomými poukazmi poskytovanými spoločnosťou [NÁZOV SPOLOČNOSTI] (ďalej len „Poskytovateľ“) v súlade s príslušnými slovenskými a európskymi právnymi predpismi.

### **2. Spôsob a lehoty podania sťažnosti**

- Zákazník môže podať sťažnosť najneskôr do 14 dní po absolvovaní hry, avšak problém je potrebné ihneď nahlásiť na mieste alebo e-mailom.
- Sťažnosť je možné podať výhradne:
  - osobne na mieste (zapísaním do Knihy sťažností), alebo
  - e-mailom na adresu: [E-MAILOVÁ ADRESA].

#### **1. Vybavovanie sťažností na mieste (Kniha sťažností)**

- Ak je sťažnosť podaná osobne na mieste, Poskytovateľ je povinný ju zapísať do Knihy sťažností.
- Poskytovateľ na sťažnosť okamžite ústne reaguje a riešenie zaznamená v Knihe sťažností.
- Ak nie je možné sťažnosť okamžite vyriešiť, Poskytovateľ odpovie písomne (e-mailom) do 30 dní a zabezpečí vybavenie sťažnosti.

#### **1. Vybavovanie sťažností podaných e-mailom**

- Na sťažnosti podané e-mailom Poskytovateľ odpovie najneskôr do 30 dní e-mailom.

### **1. Prijatie a riešenie reklamácie**

- Poskytovateľ nesie zodpovednosť za všetky technické alebo organizačné chyby, ktoré vznikli z jeho viny a významne ovplyvnili zážitok z hry.
- V prípade oprávnenej reklamácie má zákazník možnosť:
  - a) dohodnúť si nový termín hry (predvolená možnosť), alebo
  - b) požiadať o vrátenie zaplatenej účastníckej ceny.

### **1. Výnimky**

- Za dôvod reklamácie sa nepovažuje subjektívny zážitok z hry (napríklad ak tím nebol spokojný s dejom alebo považoval úlohy za príliš náročné).
- Reklamácia sa nevzťahuje na prípady, keď zákazník alebo tím nebol schopný hru dokončiť z vlastnej chyby.

## 1. Uplatnenie práv

- Ak zákazník nie je spokojný s odpoveďou Poskytovateľa, má právo podať sťažnosť Slovenskej obchodnej inšpekcii:
  - Web: <https://www.soi.sk>
  - Adresa: Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, Slovensko

Platný od 21.7.2025