

KLUB POMOCI PODNIKATEĽOM o. z.

I. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Tieto **Všeobecné obchodné podmienky** (ďalej aj len ako „**VOP**“) sú v súlade so Smernicou Európskeho parlamentu Rady č. 2011/83/UÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, ďalšími právnymi predpismi Slovenskej republiky a najvyššími štandardami korektného sprostredkovania predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľností.
- 1.2. Tieto VOP sú spravované príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka.

II. Úvodné ustanovenia a definícia základných pojmov pre Zmluvy o sprostredkovaní predaja/prenájmu nehnuteľností uzatváraných na diaľku prostredníctvom online trhu

- 2.1. Tieto **VOP** upravujú práva a povinnosti vo vzťahu ku všetkým službám poskytovaným občianskym združením **KLUB POMOCI PODNIKATEĽOM** so sídlom Ulica M. Kukučina 279/2, 962 37 Kováčová, IČO: 55 056 857, registrované Ministerstvom vnútra SR pod registračným číslom VVS/1-900/90-65035, v mene ktorého koná, štatutárny orgán JUDr. Natália Richtáriková, kontaktné údaje: +421 908 577 505, info@klubdzeva.sk (ďalej aj len ako „Prevádzkovateľ“), a to v sídle Prevádzkovateľa a vo všetkých ostatných miestach konania podujatí OZ (ďalej aj “Miesta”), počas predaja a rezervácie služieb a tovarov súvisiacich s podujatiami, 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”).
- 2.2. Tieto VOP bližšie vymedzujú a upresňujú práva a povinnosti osôb využívajúcich služby Prevádzkovateľa, ako aj ďalšie súvisiace vzťahy.
- 2.3. Súčasťou VOP sú aj ďalšie dokumenty Prevádzkovateľa, platné na všetkých Miestach počas prípravy a realizácie podujatí a vo všetkých Prevádzkach, a to:
 - Reklamačný poriadok,
 - Poučenie spotrebiteľa,
 - Odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku,
 - Informačná povinnosť obchodníka – vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy,
 - Podmienky ochrany osobných údajov,
 - Súhlas so spracúvaním osobných údajov,
 - Podmienky používania webovej stránky,

pričom tieto sú aj ako samostatné dokumenty prístupné na webovej stránke Prevádzkovateľa, www.klubdzeva.sk.

III. Výklad pojmov

- 3.1. Ak tieto VOP neobsahujú na konkrétnom mieste inú definíciu, majú pojmy tu použité nasledujúci význam:

- a) **Aktualizácia VOP** – Každá aktualizácia alebo zmena týchto VOP bude zverejnená po jej doplnení na webovom sídle Prevádzkovateľa.
- b) **Doručením** je spôsob, akým je zákazníkovi doručený tovar alebo Vstupenka po úspešnej úhrade nákupu.
- c) **Dôvody hodné osobitého zreteľa** sú také dôvody na strane zmluvnej Strany, ktoré majú z objektívnych príčin za následok priame znemožnenie plnenia povinností Prevádzkovateľa. Medzi dôvody hodné osobitého zreteľa patria mimoriadne udalosti (Vis maior), ktoré sú udalosťami vonkajšími, nepredvídateľnými a neodvratiteľnými. Vonkajšia udalosť je taká udalosť, ktorá nemá pôvod vo sfére Prevádzkovateľa. Nepredvídateľná udalosť je taká udalosť, ktorú ani pri najlepšej snahe nie je možné predpokladať a predvídať. Neodvratiteľná udalosť je taká udalosť, ktorej ani pri najlepšej starostlivosti nie je možné zabrániť. Vonkajšie, nepredvídateľné a neodvratiteľné udalosti sú napr. prírodné katastrofy, vojnové konflikty, výnimočný stav, núdzový stav, vojnový stav.
- d) **Elektronická vstupenka** sa rozumie vstupenka zakúpená Zákazníkom prostredníctvom Internetového portálu uvedeného v čl. II. ods. e) bod. iv. Po potvrdení a spracovaní platby od Zákazníka je Elektronická vstupenka doručená potvrdzujúcou e-mailovou správou Zákazníkovi na e-mailovú adresu, ktorú pri nákupe uviedol. Za Elektronickú vstupenku sa spravidla považuje papierová vstupenka, vytlačená Zákazníkom (napr. vo formáte A4) alebo v elektronickej podobe vo formáte PDF prostredníctvom prenosného elektronického zariadenia (mobilný telefón, tablet alebo iné zariadenie umožňujúce zobrazenie Elektronickej vstupenky).
- e) **Etický kódex** - Prevádzkovateľ postupuje pri poskytovaní svojich služieb vždy v súlade so záujmami Zákazníka a pri svojej činnosti sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a Etickým kódexom Prevádzkovateľa, ktorý predstavuje súbor pravidiel a jeho úplné znenie je zverejnené na webovej stránke www.klubdzezva.sk.
- f) **Internetový portál** je webová stránka a/alebo aplikácia, v ktorej Prevádzkovateľ prezentuje ponuku svojich tovarov a služieb Zákazníkom prostredníctvom siete internet. Prevádzkovateľ na tento účel zvyčajne používa, no nie výlučne Internetové portály:
- i. www.klubdzezva.sk
 - ii. www.facebook.com
 - iii. www.instagram.com
 - iv. www.linkedin.com.
- g) **Nákup** je úspešným dokončením Objednávky úhradou za tovary alebo služby elektronicky prostredníctvom Internetového portálu.
- h) **Objednávka** je ponuka služby, ktorú ponúka Prevádzkovateľ a Zákazník ich výberom vyjadruje svoj záujem si tieto služby rezervovať s možnosťou úhrady. Prevádzkovateľ môže od Zákazníka požadovať v priebehu procesu spracovania Objednávky vyplnenie osobných údajov nevyhnutne potrebných na jej úspešné dokončenie a doručenie. Proces vybavenia Objednávky je úspešne ukončený úhradou sumy Objednávky zo strany Zákazníka. Objednávka môže byť ukončená neúspešne, napríklad. expiráciou času vyhradeného na jej dokončenie, zrušením Objednávky alebo zamietnutím platby pri využívaní platobných metód tretích strán ako platobná brána, úhrada platobnou kartou prostredníctvom platobného terminálu a pod..
- i) **Platobná metóda** je spôsob úhrady platby za vytvorenú Objednávku.
- j) **Podujatie** je vo vopred určenom termíne organizovaná činnosť, školenie, spoločenská akcia rôzneho charakteru, ktorého sa môže zúčastniť Zákazník prezenčne alebo vo virtuálnom priestore.

- k) **Právo na odstúpenie od Zmluvy uzavretej na diaľku a/alebo od Zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Prevádzkovateľa** medzi Prevádzkovateľom a fyzickou osobou, v právnom postavení spotrebiteľa, ktorá prejavila záujem o služby Prevádzkovateľa – pokiaľ bola Zmluva uzatvorená na diaľku alebo Zmluva uzatvorená mimo prevádzkových priestorov Prevádzkovateľa, má ten účastník zmluvného vzťahu, ktorý je v právnom režime spotrebiteľa, právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodov do 14 dní odo dňa uzatvorenia niektorej z týchto dvoch typov zmlúv, ktorej/ktorých predmetom je poskytnutie služby, a to:
- doporučenou poštovou zásielkou doručenou Prevádzkovateľovi na adresu sídla Prevádzkovateľa,
 - prostredníctvom e-mailu adresovaného na e-mailovú adresu: info@klubdzezva.sk, alebo
 - prostredníctvom formulára uvedeného na webovej stránke www.klubdzezva.sk.
- l) **Reklamácia:** Klient môže kedykoľvek vzniknúť reklamáciu na kvalitu Prevádzkovateľom poskytovaných služieb a využiť svoje práva podľa Reklamačného poriadku, ktorého úplné znenie je zverejnené na webových stránkach Prevádzkovateľa alebo v sídle Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ je povinný riadiť sa Reklamačným poriadkom, a akúkoľvek pripomienku či sťažnosť klienta bez odkladu vybaviť.
- m) **Rezerváciou** sa rozumie záväzné prejavenie záujmu o konkrétnu službu alebo tovar zo strany Zákazníka. Pokiaľ Prevádzkovateľ neurčil inak, Rezervácia má vopred definovanú dobu platnosti, počas ktorej môže Zákazník zrealizovať úhradu za túto Rezerváciu. V prípade neuhradenia sumy za Rezerváciu je oprávnený Prevádzkovateľ takúto Rezerváciu zrušiť. Prevádzkovateľ je oprávnený upraviť obsah Rezervácie alebo iné parametre Rezervácie aj bez predchádzajúceho súhlasu Zákazníka. V prípade, ak Zákazník s týmito zmenami nesúhlasí, môže Rezerváciu zrušiť alebo nechať prepadnúť.
- n) **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
- o) **Strana** – Prevádzkovateľ alebo Zákazník (v množnom čísle Strany).
- p) **Vstupenka** predstavuje potvrdenie o úhrade poplatku za vstup na podujatie, je spravidla platná na podujatie s konkrétnym miestom, dátumom a časom, a Zákazník je povinný sa ňou preukázať pred vstupom na podujatie. Za vstupenku sa považuje aj doklad s hodnotou 0,00 €, ak takúto cenu za podujatie určil Prevádzkovateľ alebo túto cenu zákazník dosiahol uplatnením zľavy platnej pre daný typ vstupenky alebo Podujatie. Vstupenka je cenina a Zákazník je povinný s ňou podľa toho aj nakladať. Každá Vstupenka obsahuje minimálne unikátny jedinečný alfanumerický reťazec, názov, miesto, dátum a čas konania podujatia, suma vstupného a informácie o Prevádzkovateľovi. Zákazník je povinný preukázať sa pred vstupom na podujatie platnou vstupenkou.
- q) **Zákazníkom** sa rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, osoba teda kupujúci, ktorý má záujem zakúpiť a/alebo rezervovať a/alebo využiť tovar alebo služby poskytované Prevádzkovateľom.
- r) **Zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov** Prevádzkovateľa medzi Prevádzkovateľom a fyzickou osobou, v právnom postavení spotrebiteľa, ktorá prejavila záujem o služby Prevádzkovateľa je zmluvou:
- uzavretou za súčasnej fyzickej prítomnosti Prevádzkovateľa a fyzickej osoby, ktorá prejavila záujem o služby Prevádzkovateľa, na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom Prevádzkovateľa,
 - na ktorej uzavretie dala návrh fyzická osoba prejavujúca záujem o služby Prevádzkovateľa Prevádzkovateľovi na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom Prevádzkovateľa,

- iii. uzavretá v prevádzkových priestoroch Prevádzkovateľa alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení fyzickej osoby majúcej záujem o služby Prevádzkovateľa Prevádzkovateľom na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom Prevádzkovateľa, alebo
 - iv. uzavretá počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.
- s) Zmluva uzatvorená na diaľku je zmluva dohodnutá a uzavretá na diaľku medzi Prevádzkovateľom a fyzickou osobou, v právnom postavení spotrebiteľa, ktorá prejavila záujem o služby Prevádzkovateľa, a to výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.
- 3.2. V prípade, že sa akékoľvek ustanovenie týchto VOP stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, takéto neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nebude mať vplyv na ostatné ustanovenia týchto VOP a Prevádzkovateľ v takomto prípade nahradí napadnuté ustanovenie takým platným, účinným a vymáhateľným ustanovením, za podmienky zachovania hospodárskeho a právneho účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia.

IV. Vytvorenie Objednávky, Nákupu a Rezervácie

- 4.1. Zákazník si na Internetovom portáli po zobrazení programu Podujatí, zvolí konkrétne Podujatie, o ktoré má záujem a vytvorí si Rezerváciu a pokračuje pridaním položky do Objednávky.
- 4.2. Objednávku je potrebné dokončiť v časovom limite, ktorý sa odpočítava od okamihu začatia procesu Objednávky. Po vypršaní časového limitu bude nedokončená Objednávka zrušená a položky v Objednávke sa uvoľnia do ďalšieho predaja pre iných Zákazníkov.
- 4.3. Prevádzkovateľ je oprávnený určiť obmedzenie počtu súčasne pridaných položiek v jednej Objednávke a/alebo na predajný kanál a/alebo na Podujatie.
- 4.4. Po potvrdení zvoleného výberu Zákazník pokračuje ku spôsobu ukončenia Objednávky a jej úhradou dokončí Rezerváciu.
- 4.5. V rámci Objednávky a Rezervácie Zákazník zadáva údaje pre vytvorenie Rezervácie v rozsahu:
- Obchodné meno, ulica, mesto, PSČ, IČO, DIČ, IČ DPH, meno a priezvisko, názov projektu, e-mail a telefónne číslo – v prípade právnickej osoby a
 - Meno a priezvisko, názov projektu, e-mail a telefónne číslo – v prípade fyzickej osoby.
- 4.6. Nákup je formou ukončenia Objednávky, kedy je objednávkový proces završený úspešnou platbou.
- 4.7. Zákazník v prípade záujmu o Nákup pokračuje k výberu Platobnej metódy a realizácii úhrady touto Platobnou metódou.
- 4.8. Úhradu je potrebné vykonať v časovom limite, ktorý sa odpočítava od okamihu začatia procesu úhrady. Po vypršaní časového limitu vyhradeného na platbu bude nedokončená Objednávka zrušená a položky v Objednávke sa uvoľnia do ďalšieho predaja pre iných Zákazníkov.

- 4.9. Po úspešnej realizácii platby je Zákazník presmerovaný späť na Internetový portál, kde si môže stiahnuť Elektronickú vstupenku vo formáte PDF do zariadenia, na ktorom realizoval úhradu za Objednávku. Súčasne je Zákazníkovi odoslaný potvrdzujúci e-mail o platbe s platnými Elektronickými vstupenkami za predpokladu, že Zákazník pri nákupe uviedol správny e-mail.
- 4.10. V prípade uvedenia požiadavky o vystavenie faktúry, faktúru vystaví Prevádzkovateľ do 30 kalendárnych dní odo dňa uskutočnenia Nákupu.
- 4.11. Rezervácia je formou ukončenia Objednávky, kedy je objednávkový proces zavŕšený potvrdením záujmu záväzne rezervovať obsah objednávky Zákazníkovi s okamžitou úhradou Rezervácie.
- 4.12. Na e-mail Zákazníka bude zaslané potvrdenie o rezervácii s jedinečným číslom Rezervácie a termínom platnosti Rezervácie.

V. Doručovanie

- 5.1. Prevádzkovateľ primárne využíva na doručenie Elektronických vstupeniek e-mailové správy.
- 5.2. Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za nedoručenie alebo oneskorené doručenie emailovej správy Zákazníkovi v prípadoch, ak nie je chyba na strane Prevádzkovateľa, a teda Zákazník v takýchto prípadoch nemá nárok na Reklamáciu, najmä, no nie výlučne v týchto prípadoch:
- i. Zákazník uviedol pri Objednávke nesprávnu e-mailovú adresu,
 - ii. Zákazník má plnú e-mailovú schránku a schránka preto neprijíma ďalšiu poštu,
 - iii. Zákazníkov poskytovateľ e-mailových služieb má úplný alebo čiastočný výpadok týchto služieb, prípadne poskytovanie služieb je spomalené,
 - iv. Zákazník nemá prístup k e-mailovej schránke uvedenej v Objednávke,
 - v. Zákazníkov e-mailový server zaradil e-mail Prevádzkovateľa do prietvinka, kde Zákazník správu nenašiel, ako napríklad Spam, Reklamy, Automatické správy a pod.,
 - vi. Úhrada platby za Objednávku Zákazníkom zvolenou platobnou metódou má výpadok alebo sa platba spracováva dlhšie ako je obvyklé.
- 5.3. Zákazník môže požiadať o opätovné vystavenie alebo odoslanie Vstupenky Prevádzkovateľa .
- 5.4. Zákazník sa so svojou požiadavkou môže obrátiť na Prevádzkovateľa, a to nasledovnými spôsobmi:
- i. E-mailovou správou na kontaktný e-mail Prevádzkovateľa info@klubdzezva.sk ,
 - ii. Telefonicky na telefonický kontakt Prevádzkovateľa uvedený v týchto VOP,
 - iii. Osobne, v sídle Prevádzkovateľa po predchádzajúcom potvrdení termínu prostredníctvom e-mailu Prevádzkovateľa info@klubdzezva.sk alebo prostredníctvom telefonického hovoru.
- 5.5. Pri žiadosti musí Zákazník uviesť údaje z Objednávky a/alebo Rezervácie, a to v rozsahu:
- i. Dátum nákupu alebo úhrady,
 - ii. Jedinečný identifikátor platby podľa zvolenej platobnej metódy,
 - iii. Meno a priezvisko nakupujúceho,
 - iv. E-mail,
 - v. Dátum, čas a názov Podujatia.

- 5.6. Prevádzkovateľ nie je povinný kladne vybaviť žiadosť Zákazníka v prípade, ak Zákazník nevie Prevádzkovateľovi poskytnúť údaje podľa predchádzajúceho ods., t. j. údaje, podľa ktorých by bolo možné jednoznačne identifikovať Objednávku alebo ak má Prevádzkovateľ pochybnosti o vzťahu Zákazníka k Objednávke.

VI. Vstup na podujatie a použitie vstupenky

- 6.1. Zákazník je povinný dostaviť sa na Podujatie s dostatočným predstihom tak, aby svojim príchodom nerušil ostatných Zákazníkov v priebehu podujatia.
- 6.2. Zákazník sa preukáže pred vstupom na Podujatie platnou Vstupenkou.
- 6.3. Každú Vstupenku je možné použiť len na jeden vstup na Podujatie pre jednu osobu, pokiaľ nie je na Vstupenke uvedené inak. Použitú Vstupenku už nie je možné použiť znova, pokiaľ nie je uvedené inak.
- 6.4. Vstup na Podujatie a do priestorov Prevádzkovateľa nebude umožnený osobám nevhodne oblečeným (napríklad v plavkách, spodnej bielizni, znečistenom oblečení a pod.), osobám so zanedbanou osobnou hygienou, osobám porušujúcim normy slušného spoločenského správania či vzbudzujúcim verejné pohoršenie, osobám, ktoré nie sú oprávnené na vstup na základe záväzných právnych predpisov vydaných orgánmi štátnej alebo verejnej správy, či osobám, ktoré trpia závažnými nákazlivými chorobami, ktoré ohrozujú zdravie ostatných Zákazníkov. V takomto prípade Zákazník nemá nárok na žiadnu kompenzáciu.
- 6.5. V prípade závažného porušenia alebo opakovaných porušení pokynov Prevádzkovateľa, opakovanom upozornení Zákazníka pri rušení ostatných Zákazníkov má Prevádzkovateľ právo Zákazníka požiadať o opustenie priestorov Podujatia. V takomto prípade Zákazník nemá nárok na žiadnu kompenzáciu.

VII. Storno vstupenky, výmena vstupenky, strata alebo odcudzenie vstupenky, reklamácia, kompenzácia

- 7.1. Prevádzkovateľ môže vo vybraných prípadoch, ak je Podujatie zrušené alebo presunuté na iný termín, Vstupenky Zákazníka vymeniť za Vstupenky na iné Podujatie, poskytnúť za ne náhradu v rovnakej hodnote alebo Zákazníkovi refundovať hodnotu nákupu. Vo všetkých ostatných prípadoch platí, že zakúpené Vstupenky na Podujatie nie je možné vrátiť, stornovať či vymeniť, ani žiadať za ne akúkoľvek inú náhradu alebo zľavu.
- 7.2. Prevádzkovateľ nie je povinný Zákazníkovi poskytnúť kompenzáciu za akékoľvek iné náklady, najmä, no nie výlučne na ubytovanie a dopravu, ktoré Zákazník vynaložil v súvislosti s Podujatím v prípade jeho zrušenia alebo presunutia. Na Elektronický predaj Vstupeniiek na Podujatia sa vzťahuje zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
- 7.3. O výmenu alebo storno Vstupenky môže Zákazník požiadať spôsobom alebo nasledovným postupom:
- Osobne, v sídle Prevádzkovateľa,
 - Písomne, na adresu sídla Prevádzkovateľa,
 - Prostredníctvom e-mailu doručeného na e-mailovú adresu: info@klubdzezva.sk
 - Zákazník má právo požiadať o storno alebo výmenu Vstupenky:

- Bezodkladne po tom, čo zistí skutočností, pre ktoré sa nebude môcť zúčastniť Podujatia, najneskôr však do 14 dní odo dňa realizácie Platby za Podujatie, pričom je povinný uviesť:
 - Dátum a čas vytvorenia Objednávky,
 - Dátum a čas realizácie Platby,
 - Jedinečný identifikátor Platby podľa zvolenej platobnej metódy,
 - Meno a priezvisko platiteľa,
 - E-mailovú adresu uvedenú pri záväznej Rezervácii,
 - Dátum a čas konania sa Podujatia,
 - Dôvod storna alebo výmeny.
- 7.4. Zákazník je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky relevantné informácie, ktoré umožnia správne vyhodnotenie a riešenie Reklamácie.
- 7.5. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že Reklamáciu vyhodnotí a vyrieši v primeranej lehote, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia Prevádzkovateľovi.
- 7.6. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo vyžiadať od Zákazníka ďalšie informácie potrebné na posúdenie Reklamácie, ak bola Zákazníkom podaná Reklamácia neúplná alebo obsahovala nesprávne či neúplné údaje. V takom prípade sa lehota vybavenia Reklamácie predlžuje o lehotu, ktorú čakal Prevádzkovateľ na doplnenie podkladov zo strany Zákazníka.
- 7.7. Prevádzkovateľ má právo zamietnuť Reklamáciu v prípade, ak Zákazník neposkytol požadované informácie do 30 dní od ich vyžiadania Prevádzkovateľom.
- 7.8. Prevádzkovateľ posúdi kompletnú Reklamáciu podanú Zákazníkom a v súlade s Reklamačným poriadkom rozhodne, či Zákazníkovi prináleží Kompenzácia za túto Reklamáciu.
- 7.9. O výsledku Reklamácie bude Prevádzkovateľ informovať Zákazníka v stanovených lehotách.
- 7.10. Zákazník nesie plnú zodpovednosť za zakúpenú Vstupenku alebo službu. V prípade straty alebo odcudzenia Vstupenky Prevádzkovateľ nie je povinný Zákazníkovi poskytnúť novú Vstupenku. Prevádzkovateľ nezodpovedá ani za zneužitie Vstupenky tret'ou osobou a nepreveruje spôsob nadobudnutia predloženej Vstupenky.
- 7.11. V rámci kompenzácie Prevádzkovateľ poskytne Zákazníkovi náhrady alebo vyrovnanie za nedostatky, chyby alebo problémy s tovarom alebo službami, ktoré boli zakúpené a Reklamované Zákazníkom u Prevádzkovateľa, pričom táto Reklamácia bola Prevádzkovateľom uznaná ako oprávnená.
- 7.12. Prevádzkovateľ určí spôsob Kompenzácie Nákupu aspoň v hodnote, ktorú Zákazník uhradil pri platbe za Nákup.
- 7.13. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za súvisiace náklady Zákazníka, ktoré vznikli Zákazníkovi:
 - zakúpením iných tovarov alebo služieb u Prevádzkovateľa, ktoré nie sú predmetom Reklamácie.
 - zakúpením akýchkoľvek iných tovarov alebo služieb inde ako u Prevádzkovateľa, ktoré Zákazník považuje za súvisiace s Podujatím, službami alebo tovarom, ktorý je predmetom Reklamácie,
 - Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť Zákazníkovi Kompenzáciu za uznanú Reklamáciu najneskôr do 30 kalendárnych dní od uznania Reklamácie,

- Prevádzkovateľ ako možné spôsoby Kompenzácie môže určiť:
 - o nový náhradný termín konania Podujatia za zrušené alebo presunuté Podujatie.
 - o iné Podujatie v čase plánovaného zrušeného Podujatia,
 - o iné Podujatie v novom termíne,
 - o poskytnutie náhradného tovaru alebo služby. Prevádzkovateľ môže poskytnúť náhradný tovar alebo službu s rovnakou hodnotou.
 - o bankový prevod Zákazníkom uhradenej hodnoty Nákupu na účet alebo platobnú kartu Zákazníka, ktorú použil pri Nákupе alebo ktorý uviedol v žiadosti o Reklamáciu.
 - o Prevádzkovateľ môže Zákazníkovi ponúknuť aj iné formy Kompenzácie, ako napríklad Darčekový poukaz, Vstupenky na budúce Podujatia, služby zdarma alebo ďalšie výhody, ktoré majú za cieľ vyrovnať nepríjemnosti a zabezpečiť spokojnosť Zákazníka.
- Zánik nároku na Kompenzáciu:
 - o Prevádzkovateľ neposkytuje Kompenzácie za vzniknuté z Dôvodov hodných osobitého zreteľa,
 - o Zákazník stráca právo ďalšej účasti na Podujatí a nemá nárok na akúkoľvek Kompenzáciu, ak bol z dôvodu porušenia usmernení alebo vnútorného poriadku Prevádzkovateľa vykázaný z Podujatia alebo priestorov príľahlých v mieste konania Podujatia,
 - o Právo na Reklamáciu sa nevzťahuje na prípady, kedy Zákazník u Prevádzkovateľa reklamuje subjektívny dojem z dodanej služby, najmä, no nie výlučne, ak:
 - bol oneskorený začiatok Podujatia,
 - Zákazník subjektívne negatívne hodnotí kvalitu výkonu Prevádzkovateľa,
 - Zákazníkovi nevyhovuje prostredie, v ktorom sa Podujatie realizuje, ako napr. jeho vybavenie, zariadenie, teplota alebo vlhkosť,
 - Podujatie nedokáže vytvoriť Zákazníkom požadovanú atmosféru a emócie,
 - ponuka občerstvenia na Podujatí nezodpovedá očakávaniam Zákazníka,
 - nie sú naplnené iné očakávania Zákazníka, ktoré Prevádzkovateľom neboli prezentované v mieste a čase realizácie úhrady Nákupu.
- Kompenzácia za uznanú Reklamáciu môže prepadnúť v prospech Prevádzkovateľa, v prípade, že si ju Zákazník neprevzal alebo odmietol prevziať do 30 kalendárnych dní odo dňa schválenia Reklamácie. Prevádzkovateľ môže uplatniť tento postup len v prípade, neposkytnutia súčinnosti zo strany Zákazníka v procese storna, výmeny alebo nedodržania lehôt zo strany Zákazníka, po uplynutí lehôt určených na vybavenie Kompenzácie.
- Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo použiť prepadnutú Kompenzáciu na účely, podľa vlastného uváženia.

VIII. Autorské práva a licencie k dielam

- 8.1. Autorské diela prezentované na Podujatí sú chránené zákonom o autorských právach a ich používanie je obmedzené a riadené autorskými právami a licenčnými dohodami.
- 8.2. Všetky autorské práva, vrátane práva na reprodukciu, distribúciu, verejné vykonávanie, sprístupňovanie verejnosti a iné práva spojené s autorskými dielami, patria ich autorom alebo oprávneným držiteľom licencií. Zákazníci majú povinnosť dodržiavať tieto autorské práva a rešpektovať duševné vlastníctvo autorov.

- 8.3. Zákazníci nesmú neoprávnene kopírovať, distribuovať, šíriť, upravovať, verejne prehrávať alebo inak zneužívať autorské diela bez predchádzajúceho súhlasu autorov alebo oprávnených držiteľov licencií. Ak je Zákazníkovi umožnený prístup k autorským dielam, je to len za účelom osobného použitia a v rámci obmedzení ustanovených autorskými právami a licenčnými dohodami.
- 8.4. Ak sa zistí akékoľvek porušenie autorských práv alebo zneužitie autorských diel, majú autor alebo oprávnený držiteľ licencie právo uplatniť nárok na náhradu škody a vyžadovať stiahnutie, odstránenie alebo inú nápravu neoprávneného používania autorských diel.
- 8.5. Ustanovenie o autorských právach slúži na ochranu tvorby a kreativity autorov diel a zabezpečuje, aby boli ich autorské práva rešpektované a chránené pred neoprávneným zneužitím zo strany Zákazníkov.

IX. Osobitné ustanovenia

- 9.1. Prevádzkovateľ nezodpovedá za zmeny miesta alebo typu vstupného po zakúpení vstupenky, ktoré nie sú zapríčinené Prevádzkovateľom. V prípade žiadosti Zákazníka o zmenu miesta alebo typu vstupného po zakúpení vstupenky, Prevádzkovateľ môže preskúmať požiadavku Zákazníka a rozhodnúť, či je možné vyhovieť žiadosti. Prevádzkovateľ nie je povinný žiadosti Zákazníka vyhovieť.
- 9.2. 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.
- 9.3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmeny v programe z prevádzkových dôvodov.
- 9.4. Prevádzkovateľ v prípade zrušenia Podujatia bez náhrady, presunutia termínu alebo zmeny miesta konania Podujatia o tejto skutočnosti informuje Zákazníka bezodkladne po tom, čo zistí dôvody pre presunutie termínu alebo zmenu miesta konania, a to niektorým z dostupných komunikačných prostriedkov, napríklad e-mailom, prostredníctvom Internetového portálu, tlačovinami, plagátmi, SMS správou, telefonicky, osobne pred začiatkom Podujatia.
- 9.5. Zákazník berie na vedomie, že jeho osobné údaje sú spracúvané v súlade s ustanoveniami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

X. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Tieto VOP sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 10.2. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom **01.01.2025**.