REKLAMAČNÝ PORIADOK

Čl. I Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní práv zo zodpovednosti za vady diel zhotovených na zákazku a služieb poskytovaných v zážitkovom štúdiu No Rules ART, ktorého prevádzkovateľom je **Art Sphere s.r.o.,** sídlo: Andreja Kubinu 3, 917 01 Trnava, IČO 57 821 917 , zástupená JUDr. Klaudia Danišová, prevádzka **Ludvika van Beethovena 29,** 917 08 Trnava,(ďalej len „**Poskytovateľ**“).
2. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s § 619 až § 627 a § 644 až § 652 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a s ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle www.norulesart.sk a na viditeľnom mieste dostupnom pre klienta v prevádzke Poskytovateľa. Tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**VOP**“); pojmy v ňom používané majú význam podľa čl. I VOP.
4. Tento reklamačný poriadok sa v plnom rozsahu vzťahuje na Klienta, ktorý je Spotrebiteľom. Na Objednávateľa – podnikateľa sa vzťahujú ustanovenia Obchodného zákonníka a čl. XV VOP.

Čl. II Vymedzenie pojmov

1. **Vadou** sa rozumie nedostatok Diela alebo služby spočívajúci v tom, že Dielo alebo služba nemá vlastnosti dohodnuté v zmluve, vlastnosti obvyklé pre daný druh plnenia alebo vlastnosti, ktoré Poskytovateľ opísal v predzmluvných informáciách.
2. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady (vytknutie vady) Klientom voči Poskytovateľovi.
3. **Vybavením reklamácie** sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady opravou alebo výmenou, poskytnutím primeranej zľavy z ceny, vrátením ceny po odstúpení od zmluvy alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.

Čl. III Rozsah zodpovednosti za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Dielo pri jeho prevzatí Klientom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Diela v záručnej dobe. **Záručná doba je 24 mesiacov** a začína plynúť dňom prevzatia Diela Klientom.
2. Poskytovateľ zodpovedá aj za vady poskytnutej služby, najmä ak služba nebola poskytnutá v dohodnutom rozsahu, čase alebo kvalite. Vadu služby je Klient povinný vytknúť bez zbytočného odkladu, spravidla priamo počas podujatia alebo bezprostredne po jeho skončení, aby bolo možné vadu odstrániť ešte na mieste.
3. Ak sa vada prejaví do 12 mesiacov od prevzatia Diela, má sa za to, že Dielo malo vadu už pri prevzatí, ak Poskytovateľ nepreukáže opak alebo ak to neodporuje povahe veci alebo vady.
4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo Klienta na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.

Čl. IV Čo sa nepovažuje za vadu

1. Za vadu sa nepovažujú **vlastnosti Diela vytvoreného tekutými technikami** opísané v čl. II ods. 4 VOP, na ktorých sa zmluvné strany výslovne dohodli, najmä stekanie farby počas schnutia, zmena jej intenzity a odtieňa a vznik nových vzorov, a s tým súvisiaci rozdiel medzi podobou Diela v čase jeho vytvorenia a jeho konečnou podobou po dosušení.
2. Za vadu sa ďalej nepovažuje:
   a) výsledok výtvarnej voľby Klienta (voľba farieb, motívu, rozmeru alebo techniky), ak Dielo zodpovedá zvolenej technike;
   b) bežné opotrebenie Diela zodpovedajúce dobe a spôsobu jeho používania;
   c) poškodenie vzniknuté po prevzatí Diela v dôsledku nedodržania pokynov na starostlivosť podľa prílohy č. 3 VOP, najmä vystavením Diela vysokej teplote, priamemu slnečnému žiareniu alebo vlhkosti, mechanickým poškodením alebo nevhodným čistením;

d) poškodenie spôsobené neodbornou manipuláciou, úpravou Diela treťou osobou alebo zásahom vyššej moci.

3. Poskytovateľ upozorňuje Klienta na vlastnosti podľa odseku 1 pred začatím tvorby a v predzmluvných informáciách. Klient berie tieto vlastnosti na vedomie ako dohodnuté vlastnosti Diela.

Čl. V Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Klient môže vadu vytknúť:
   a) osobne v prevádzke Poskytovateľa na adrese **Ludvika van Beethovena 29, 917 08 Trnava,** počas prevádzkových hodín;
   b) písomne na adrese sídla Poskytovateľa: Andreja Kubinu 3, 917 01 Trnava;
   c) e-mailom na adrese info@norulesart.sk.
2. Ak Klient vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú Poskytovateľ odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručenú v deň odopretia.
3. Pri uplatnení reklamácie Klient uvedie:
   a) svoje meno, priezvisko a kontaktné údaje;
   b) identifikáciu Diela alebo služby a dátum podujatia, prípadne číslo dokladu o zaplatení;
   c) popis vady alebo toho, ako sa vada prejavuje;
   d) ktoré právo zo zodpovednosti za vady uplatňuje (oprava, výmena, zľava, odstúpenie od zmluvy).
4. K reklamácii sa odporúča priložiť fotodokumentáciu vady a doklad o zaplatení. Nepredloženie dokladu o zaplatení nie je dôvodom na zamietnutie reklamácie, ak Klient uzavretie zmluvy preukáže inak.
5. Ak to povaha vady umožňuje, Klient predloží Dielo Poskytovateľovi na posúdenie. Náklady spojené s predložením Diela znáša Klient; ak je reklamácia opodstatnená, Poskytovateľ tieto účelne vynaložené náklady Klientovi nahradí.

Čl. VI Potvrdenie o vytknutí vady

1. Poskytovateľ vydá Klientovi **písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne** po jej vytknutí. Ak bola reklamácia uplatnená prostriedkami diaľkovej komunikácie, potvrdenie doručí Poskytovateľ Klientovi ihneď; ak to nie je možné, bezodkladne, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
2. V potvrdení o vytknutí vady Poskytovateľ uvedie dátum vytknutia vady, popis vady podľa Klienta, uplatnené právo a **lehotu, v ktorej vadu odstráni**. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšiu lehotu neodôvodňuje objektívny dôvod, ktorý Poskytovateľ nemôže ovplyvniť; o takom dôvode Poskytovateľ Klienta informuje.

Čl. VII Práva Klienta pri vade a spôsob vybavenia reklamácie

1. Klient má právo zvoliť si odstránenie vady **opravou** alebo **výmenou** Diela. Klient si nemôže zvoliť spôsob, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil Poskytovateľovi neprimerané náklady s ohľadom na hodnotu Diela, závažnosť vady a na to, či by druhý spôsob spôsobil Klientovi značné ťažkosti.
2. Vzhľadom na jedinečnú povahu Diela vytvoreného Klientom je výmena spravidla možná len vytvorením nového Diela; zmluvné strany sa v takom prípade dohodnú na náhradnom termíne.
3. Poskytovateľ odstráni vadu bezplatne, na vlastné náklady, v lehote podľa čl. VI ods. 2 a bez spôsobenia závažných ťažkostí Klientovi.
4. Klient má právo na **primeranú zľavu z ceny** alebo na **odstúpenie od zmluvy**, ak:
   a) Poskytovateľ vadu neodstránil v lehote podľa čl. VI ods. 2 alebo odstránenie vady odmietol;
   b) sa tá istá vada vyskytne opakovane;
   c) ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť;

d) je z vyhlásenia Poskytovateľa alebo z okolností zrejmé, že vada nebude odstránená v primeranom čase alebo bez spôsobenia značných ťažkostí Klientovi;

e) ide o vadu takej povahy, že odôvodňuje okamžité zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy.

5. Klient nemôže odstúpiť od zmluvy, ak je vada zanedbateľná; dôkazné bremeno o zanedbateľnosti vady znáša Poskytovateľ.

6. Pri odstúpení od zmluvy vráti Poskytovateľ Klientovi cenu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení, rovnakým spôsobom, aký Klient použil pri platbe, ak sa nedohodnú inak.

7. **Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní** odo dňa jej uplatnenia. Poskytovateľ o vybavení reklamácie bezodkladne písomne informuje Klienta a vydá mu doklad o vybavení reklamácie.

Čl. VIII Zamietnutie reklamácie

1. Ak Poskytovateľ zodpovednosť za vadu odmietne, oznámi Klientovi dôvody odmietnutia písomne.

2. Ak Klient znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť Poskytovateľa za vadu, môže vadu vytknúť opakovane a Poskytovateľ nemôže zodpovednosť za vadu opätovne odmietnuť. Ak je posudok v prospech Klienta, Poskytovateľ mu nahradí účelne vynaložené náklady na jeho obstaranie.

Čl. IX Náklady a evidencia reklamácií

1. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Poskytovateľ. Náklady spojené s vyhotovením a predložením reklamácie znáša Klient, ak sa nepostupuje podľa čl. V ods. 5 alebo čl. VIII ods. 2.

2. Poskytovateľ vedie evidenciu o každej reklamácii, ktorá obsahuje dátum uplatnenia, identifikáciu Klienta a Diela alebo služby, popis vady, uplatnené právo, spôsob a dátum vybavenia reklamácie. Evidencia sa uchováva **2 roky**

Čl. X Alternatívne riešenie sporov

1. Ak Klient, ktorý je Spotrebiteľom, nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, môže sa obrátiť na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu na adrese info@norulesart.sk.

2. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (www.mhsr.sk).

3. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava 1.

Čl. XI Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom **1. septembra 2026.**

2. Poskytovateľ je oprávnený reklamačný poriadok meniť. Na reklamácie uplatnené pred dňom účinnosti zmeny sa vzťahuje znenie účinné v čase uplatnenia reklamácie.