

Všeobecné obchodné podmienky

(VOP platné od 1.6.2026)

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú podmienky poskytovania služieb prostredníctvom online platformy Apponio (ďalej len „platforma“), ktorá zahŕňa online rezervačný systém (ďalej len „systém“ alebo „rezervačný systém“) a internetový obchod na predaj produktov a darčkových poukazov (ďalej len „e-shop“).

Poskytovateľom sa rozumie prevádzkovateľ zariadenia alebo prevádzky, ktorý prostredníctvom platformy Apponio ponúka svoje služby, produkty alebo darčkové poukazy. Poskytovateľ je osobou, s ktorou Zákazník uzatvára zmluvný vzťah a ktorá zodpovedá za riadne poskytnutie služby, za dodanie produktu alebo za uplatnenie darčkového poukazu.

1. Základné údaje o Poskytovateľovi

- Obchodné meno: EscapeSpoTT s.r.o.
- IČO: 57419205
- Sídlo: Hlavná 91/229, 02964 Oravská Jasenica
- Prevádzka: Na Hlinách 48/B, Trnava 917 01
- E-mail: escapespott@gmail.com
- Telefón: +421 952 248 522
- Webstránka: <https://www.escapespott.sk>

2. Rezervácia služieb

1. Zákazník si môže služby Poskytovateľa rezervovať prostredníctvom online rezervačného systému dostupného na webovej stránke Poskytovateľa.
2. Po úspešnom vykonaní rezervácie obdrží Zákazník potvrdenie rezervácie na uvedený e-mail.
3. Rezervácia je záväzná po jej potvrdení systémom a/alebo po úhrade v prípade, že je vyžadovaná platba vopred.

3. Predaj tovaru a darčkových poukazov prostredníctvom e-shopu

4. Prostredníctvom e-shopu môže Zákazník objednávať produkty a darčkové poukazy.
5. Všetky ceny uvedené v e-shope sú konečné a vrátane DPH (ak je Poskytovateľ platca DPH).
6. Objednávka sa stáva záväznou jej odoslaním Zákazníkom a potvrdením zo strany Poskytovateľa.

7. Platba za tovar a darčekové poukazy prebieha vždy vopred prostredníctvom zabezpečeného platobného systému.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť objednávku, ak tovar nie je dostupný alebo ak existuje iný vážny dôvod (napr. nesprávne uvedené údaje).

4. Spôsoby dodania a prevzatia tovaru

9. Tovar a darčekové poukazy je možné prevziať osobne na prevádzke Poskytovateľa, ak nie je v e-shope uvedený iný spôsob doručenia.
10. Digitálne darčekové poukazy sú doručované elektronicky na e-mail Zákazníka.
11. Zákazník je o možnosti prevzatia objednávky informovaný e-mailom po spracovaní objednávky. Poskytovateľ sa zaväzuje pripraviť tovar na prevzatie najneskôr do 7 pracovných dní od potvrdenia úhrady, ak nie je pri konkrétnom produkte uvedené inak.
12. Pri osobnom odbere je Zákazník povinný preukázať sa potvrdením objednávky.

5. Online platby

13. Online platby sú realizované prostredníctvom zabezpečenej platobnej brány.
14. Poskytovateľ nespracúva údaje o platobných kartách.
15. Platba je považovaná za úspešnú, keď je potvrdená platobnou bránou.
16. Pri neúspešnej platbe sa objednávka považuje za neuzavretú.

6. Odstúpenie od zmluvy (e-shop)

17. Zákazník – spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní od prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu.
18. Právo na odstúpenie sa nevzťahuje najmä na:
 - služby, ktoré boli plne poskytnuté,
 - digitálne produkty (napr. elektronické darčekové poukazy) dodané po udelení súhlasu so začatím poskytovania,
 - tovar vyrobený podľa osobitných požiadaviek Zákazníka.
19. Zákazník je pri vrátení tovaru povinný zaslať tovar späť na adresu Poskytovateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od oznámenia odstúpenia.
20. Poskytovateľ vráti platbu rovnakým spôsobom, ak sa nedohodne so Zákazníkom inak, najneskôr do 14 dní od prijatia odstúpenia, avšak nie skôr, než mu bude doručený vrátený tovar.
21. Náklady na vrátenie tovaru znáša Zákazník, ak nie je uvedené inak.

7. Storno podmienky a zmena rezervácie

22. Zákazník má právo zrušiť alebo zmeniť rezerváciu podľa storno podmienok uvedených pri konkrétnej službe.
23. Ak nie je uvedené inak, rezerváciu je možné bez poplatku zrušiť najneskôr 24 hodín pred plánovaným termínom služby.
24. Pri neskoršom zrušení alebo nedostavení sa na rezervovanú službu si Poskytovateľ vyhradzuje právo účtovať storno poplatok až do výšky 100 %.
25. V prípade včasného storna bude platba vrátená do 14 dní rovnakou metódou, ak zákon neustanovuje inak.

8. Reklamácie

26. Poskytovateľ zodpovedá za riadne poskytnutie služieb a za predaný tovar v súlade s právnymi predpismi SR.
27. Reklamáciu je možné uplatniť:
 - e-mailom na adrese escapespott@gmail.com
 - písomne na adresu sídla Poskytovateľa: Hlavná 91/229, 02964 Oravská Jasenica
 - osobne na prevádzke: Na Hlinách 48/B, Trnava 917 01
 - telefonicky na čísle: +421 952 248 522
28. Zákazník môže uplatniť reklamáciu služby do 30 dní od jej poskytnutia, najneskôr však ihneď po zistení vady.
29. Reklamáciu tovaru môže Zákazník uplatniť v zákonnej záručnej dobe (min. 24 mesiacov, ak zákon neustanovuje inak).
30. Poskytovateľ vybaví reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
31. Podrobné podmienky reklamačného konania sú upravené v Reklamačnom poriadku Poskytovateľa, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť týchto VOP.

9. Ochrana osobných údajov

32. Poskytovateľ spracúva osobné údaje v súlade s GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov.
33. Účelom spracúvania je najmä rezervácia služieb, vybavenie objednávky, dodanie tovaru, komunikácia so Zákazníkom a splnenie zákonných povinností.
34. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov.

10. Alternatívne riešenie sporov

Tieto VOP a právne vzťahy z nich vyplývajúce sa riadia slovenským právnym poriadkom. Prípadné spory vzniknuté z týchto VOP alebo zo Zmluvy budú riešené pred príslušným súdom v Slovenskej republike.

Ak Zákazník – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo sa domnieva, že jeho práva boli porušené, má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej doručenia, má Zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.

- Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Ústredný inšpektorát SOI, Prievozská 32, 827 99 Bratislava, e-mail: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk
- iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (www.mhsr.sk).

11. Záverečné ustanovenia

35. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť tieto VOP. Zmeny nadobúdajú účinnosť ich zverejnením.
36. Právne vzťahy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
37. Tieto VOP sú platné a účinné od 1.6.2026.

Prevádzkový poriadok

„EscapeSpoTT – Na Hlinách 48/B, Trnava 917 01“

1. Úvodné ustanovenia

38. Zriaďovateľom a prevádzkovateľom „EscapeSpoTT – Na Hlinách 48/B, Trnava 917 01“ je EscapeSpoTT s.r.o., sídlo: Hlavná 91/229, 02964 Oravská Jasenica, IČO: 57419205 (ďalej iba „správcovia“).
39. Vyhradené priestory v budove na Na Hlinách 48/B v Trnave sú určené na prevádzkovanie hry escape room (ďalej iba „Priestory“).
40. Úniková hra, tzv. escape room je zábavná dobrodružná hra určená pre skupinu ľudí, ktorej cieľom je uniknúť v časovom limite 90 minút z uzavretého priestoru. Cieľom Escape room je spolupracovať, hľadať indície, riešiť najrôznejšie hlavolamy či zaujímavé hádanky a nakoniec tak uniknúť z únikovej izby späť do reality. Každá úniková izba je jedinečná svojím príbehom, prevedením, mechanizmami a hádankami.
41. Priestory sa skladajú z „Recepcie“ a herného priestoru, t. j. „únikovej izby“.
42. Užívateľom Priestoru (ďalej iba „Užívateľ“) môže byť skupina 2–5 osôb na jednu únikovú izbu po dohode so správcom hry, prípadne ním poverenou osobou – Gamemastrom (ďalej iba „Gamemaster“). Maximálny počet osôb v celom priestore prevádzky je 6 osôb.
43. Užívateľ Priestoru je povinný dodržiavať vopred dohodnutý čas a prevádzkovať dohodnutú hernú aktivitu. Ďalej je povinný po celú dobu dodržiavať predpisy o bezpečnosti a ochrane majetku a počúvať upozornenia a pokyny správcu alebo Gamemastra.

2. Prevádzka a správa hracej časti

44. Za plynulú prevádzku únikovej hry Escape Room zodpovedá správca hry, prípadne Gamemaster, telefónne číslo: +421 952 248 522, e-mail: escapespott@gmail.com.
45. Rezerváciu hry je možné dohodnúť:
 - telefonicky na čísle +421 952 248 522
 - e-mailom na adrese escapespott@gmail.com
 - prostredníctvom internetovej stránky <https://www.escapespott.sk>
 - prostredníctvom Facebookovej stránky EscapeSpoTT
46. Pre dostupnosť termínov odporúčame vykonať rezerváciu hry najneskôr 24 hodín vopred.
47. Vstup pod 12 rokov je možný len v sprievode dospeléj osoby, ktorá preberá za takúto nepľnoletú osobu plnú zodpovednosť.
48. Hra nie je určená pre osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu, astmatikov a silných alergikov, psychicky labilné osoby, osoby s neprekonateľnými fóbiami, osoby s

psychiatrickými diagnózami, epileptikov alebo enormne citlivé osoby náchylné na silné panické stavy.

49. Je zakázané robiť akýkoľvek audio alebo video záznam či fotografie. Tento zákaz platí vo všetkých priestoroch prevádzky. V opačnom prípade je hra okamžite ukončená bez nároku na vrátenie poplatku za hru.
50. Fotografie vytvorené správcom hry/Gamemastrom po hre zverejňuje Gamemaster s ústnym súhlasom dotknutých osôb na facebookovej stránke a na instagrame; Užívateľom zasiela fotografie na e-mailovú adresu poskytnutú Užívateľmi.

3. Dodržiavanie bezpečnosti a ochrany majetku

51. V záujme bezpečnosti a nerušenia hernej činnosti je do Priestorov Escape room povolené vstupovať iba hrajúcim osobám. Všetky Priestory vrátane „Recepcie“ sú určené výhradne pre Užívateľov (hráčov); iné osoby sa môžu v týchto priestoroch zdržiavať len so súhlasom správcu hry.
52. Každý Užívateľ vstupuje do Escape room na vlastné riziko.
53. Užívatelia vstupujúci do Escape room sú povinní správať sa ohľaduplne a opatrne a predchádzať tak prípadným úrazom alebo škode na zdraví a majetku.
54. Užívatelia sú ďalej povinní dodržiavať pravidlá bezpečnosti a pokyny Gamemastra.
55. V areáli Escape room sa prísne zakazuje:
 - používať akýkoľvek otvorený oheň,
 - čokoľvek násilne otvárať, vylamovať alebo poškodzovať,
 - fajčiť a požívať alkoholické nápoje a iné omamné látky,
 - vnášanie ostrých či inak nebezpečných predmetov (napr. nože, nožnice, ihly a pod.),
 - vstup s nápojmi alebo jedlom či ich konzumácia,
 - manipulácia a premiestňovanie mobilného i pevného mobiliáru a nábytku,
 - vstup v nevhodnej obuvi (obuv musí byť čistá, vhodná je športová obuv),
 - hranie bez oblečenia (kostýmy nesmú byť na nahom tele),
 - vstup mimo vyhradenej otváracej doby,
 - vstup so zvieratami.
56. Pri porušení ktoréhokoľvek zo zákazov a pri nekultivovanom správaní má prevádzkovateľ právo kedykoľvek hru ukončiť bez nároku na vrátenie vstupného.
57. Užívateľ je povinný Gamemastrovi okamžite nahlásiť akúkoľvek poruchu, o ktorej sa dozvie.
58. Všetky miestnosti sú prevažne kulisový priestor (nie pevnosť); prosíme hráčov, aby tak k prostrediu pristupovali. Pri zjavnom poškodení kulís, zariadenia alebo rekvizít má správca/Gamemaster právo na vymáhanie škody v plnej výške.

4. Prevádzkový čas, poplatky, zľavy

59. Prevádzková doba závisí od objednávok, ktoré je možné realizovať na každý deň v roku, s výnimkou niektorých štátnych sviatkov a dní nutných pre údržbu hracích priestorov. O týchto skutočnostiach bude prevádzkovateľ včas informovať prostredníctvom webovej stránky a sociálnych sietí.
60. Otváracia doba je uvedená a v prípade zmien aktualizovaná na internetovej stránke <https://www.escapespott.sk> a na vstupných dverách do priestoru escape room.
61. Gamemaster oboznámi Užívateľa pred vstupom do hry o výške poplatku.
62. Gamemaster je poverený výberom poplatkov od Užívateľov.
63. Aktuálny cenník je zverejnený na webovej stránke <https://www.escapespott.sk>.

5. Storno rezervácie, ukončenie hry

64. V prípade nemožnosti zo strany Užívateľa dodržať vopred dohodnutý čas rezervácie, je povinný zmenu ohlásiť najneskôr 24 hodín pred stanoveným termínom. Pokiaľ tak neurobí, je správca oprávnený neprijímať v budúcnosti od tohto objednávateľa ďalšie objednávky.
65. Na hru je postačujúce dostaviť sa 5 minút pred dohodnutým termínom. Správca hry/Gamemaster si vyhradzuje právo v prípade omeškania skupiny stiahnuť z hracieho času toľko minút, o koľko sa skupina omeškala, bez nároku na vrátenie vstupného.
66. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zamedziť vstup osobám, ktoré vzbudzujú oprávnené pochybnosti o konaní a správaní sa v súlade s týmto prevádzkovým poriadkom (napr. pod vplyvom alkoholu, nedostatočná hygiena, nadmerná hlučnosť, agresívne správanie).
67. Hru môžu hráči kedykoľvek ukončiť hlasným zvolaním „Koniec!“. Ukončením hry na základe vlastného rozhodnutia z osobných dôvodov hráči nemajú nárok na vrátenie peňazí za vstupné.
68. V prípade akýchkoľvek technických alebo prevádzkových problémov má správca hry/Gamemaster právo zrušiť hru pred jej začatím alebo ju ukončiť počas priebehu bez udania špecifických dôvodov. Ak je hra ukončená bez zavinenia účastníkov, správca hry/Gamemaster ponúkne účastníkom bezplatne náhradný termín alebo preplatí vstupenku hráčom v plnej výške, bez nákladov na dopravu, ubytovanie či iné náklady nezahrnuté v cene vstupenky.
69. Všetky priestory sú neustále monitorované kamerami s nočným videním a mikrofónmi. Zo samotnej hry sa nevytvára kamerový záznam. Kamery slúžia výlučne na kontakt hráčov s Gamemastrom.

6. Záverečné ustanovenia

70. Pokiaľ niektorý z Užívateľov nedodržiava tento prevádzkový poriadok alebo pokyny Gamemastra, je Gamemaster oprávnený kedykoľvek ukončiť hru, a to aj v prípade nedohranej hry a bez nároku na náhradu.
71. Užívateľ je povinný oboznámiť sa pred vstupom do Escape room s prevádzkovým poriadkom, pravidlami hry a pravidlami bezpečnosti.

72. Vstupom do Escape room Užívateľ potvrdzuje, že bol oboznámený s týmto prevádzkovým poriadkom, s pravidlami hry Escape room a pravidlami bezpečnosti, a že ich bez výhrad akceptuje a zaväzuje sa ich dodržiavať.

Tento prevádzkový poriadok je platný od 1.6.2026.

Reklamačný poriadok

Prevádzka: Na Hlinách 48/B, Trnava 917 01

I. Všeobecné ustanovenia

73. Zriaďovateľom, prevádzkovateľom a poskytovateľom služby Escape room s prevádzkou na adrese „Na Hlinách 48/B, Trnava 917 01“ je EscapeSpoTT s.r.o., so sídlom: Hlavná 91/229, 02964 Oravská Jasenica, IČO: 57419205 (ďalej len „Poskytovateľ“). Poskytovateľ vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje Klienta o podmienkach a spôsobe uplatnenia Reklamácie služieb ponúkaných a poskytovaných Poskytovateľom.
74. Tento Reklamačný poriadok upravuje reklamačné konanie v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na Služby poskytované Poskytovateľom.
75. Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Klienta.
76. Tento Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzke Poskytovateľa a je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.
77. Momentom zaplatenia ceny za objednanú Službu Klient vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto Reklamačným poriadkom.

II. Výklad pojmov

78. Poskytovateľom sa rozumie EscapeSpoTT s.r.o., so sídlom: Hlavná 91/229, 02964 Oravská Jasenica, IČO: 57419205.
79. Klientom sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá využíva poskytované služby a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Klient“).
80. Službou sa rozumejú služby ponúkané Poskytovateľom, a to prevádzkovanie interaktívnych hier – tzv. únikových izieb Escape room a ďalších súvisiacich služieb.
81. Prevádzkou sa rozumie priestor, v ktorom Poskytovateľ poskytuje Službu Escape room Klientom. Adresa: Na Hlinách 48/B, Trnava 917 01.
82. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej Služby.
83. Vadou Služby sa rozumie najmä nedodržanie termínov stanovených Poskytovateľom a vopred neohlásený výpadok Služby spôsobený stranou Poskytovateľa z technických, prevádzkových alebo bezpečnostných dôvodov.
84. Vybavením Reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej Služby, vrátením ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny alebo odôvodnené zamietnutie Reklamácie.

III. Zodpovednosť za vady

85. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služba ponúkaná Klientovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu v súlade s charakterom ponúkanej Služby.
86. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej Služby po dobu jej poskytovania Klientovi.

IV. Uplatnenie Reklamácie

87. Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu: a) na kvalitu poskytovanej Služby, b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra nebola vystavená v súlade so zmluvou a cenníkom Poskytovateľa.
88. Reklamáciu musí Klient uplatniť u Poskytovateľa ihneď na prevádzke bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby. V prípade nesprávnosti vyúčtovanej sumy musí Klient uplatniť Reklamáciu najneskôr do 30 dní, inak právo zo zodpovednosti za vady zaniká.
89. Reklamáciu môže Klient uplatniť:
- písomne na adresu sídla Poskytovateľa: Hlavná 91/229, 02964 Oravská Jasenica
 - e-mailom na adresu: escapespott@gmail.com
 - osobne v prevádzke Poskytovateľa: Na Hlinách 48/B, Trnava 917 01
 - telefonicky na čísle: +421 952 248 522
90. Pri uplatnení Reklamácie Poskytovateľ odporúča vyplniť Reklamačný list zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa, v ktorom Klient uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje, presne označí a popíše vadu Služby, časové vymedzenie výskytu vady, uplatňovaný nárok a spôsob prevzatia vybavenj Reklamácie.
91. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať Reklamáciu, ak vadu Služby spôsobila: a) okolnosť vylučujúca zodpovednosť, b) neoprávnený zásah Klienta alebo správanie v rozpore s prevádzkovým poriadkom, c) ak Klient uplatnil Reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu zistil alebo mohol zistiť.
92. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Klient riadne uplatnil Reklamáciu u Poskytovateľa.

V. Vybavenie Reklamácie

93. Pri osobnom uplatnení Reklamácie vydá Poskytovateľ Klientovi potvrdenú kópiu Reklamačného protokolu.
94. Pri uplatnení Reklamácie poštou alebo e-mailom doručí Poskytovateľ Klientovi potvrdenie o prijatí Reklamácie na uvedenú kontaktnú adresu alebo e-mailovú adresu.
95. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú Reklamáciu bez zbytočného odkladu a rozhodne o spôsobe vybavenia. Vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

96. O vybavení Reklamácie upovedomí Poskytovateľ Klienta zaslaním písomného vyrozumienia najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
97. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o Reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru.

VI. Spôsoby vybavenia Reklamácie

98. Ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie.
99. Klient má právo odstúpiť od zmluvy: a) ak Služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu využívaniu Služby, b) ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach, c) ak existujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, d) ak Poskytovateľ nevybaví Reklamáciu v 30-dňovej lehote.
100. Ak sa na ponúkanej Službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny Služby.
101. Poskytovateľ vybaví Reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov: a) odstránením vady poskytovanej Služby, b) vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú Službu, c) vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej Služby, d) odôvodneným zamietnutím Reklamácie.
102. V prípade uznania Reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy za Službu sa oprávnene reklamovaná suma Klientovi vráti.

VII. Alternatívne riešenie sporov

103. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho Reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.
104. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je: a) Slovenská obchodná inšpekcia – Ústredný inšpektorát SOI, Prievozská 32, 827 99 Bratislava, e-mail: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk, alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedenom MH SR.
105. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu využiť online platformu pre alternatívne riešenie sporov dostupnú na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
106. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR.

VIII. Závěrečné ustanovenia

107. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.6.2026.
108. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto Reklamačného poriadku. Zmena nadobúda účinnosť dňom jej zverejnenia na internetovej stránke Poskytovateľa a v kamennej prevádzke.
109. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia – Ústredný inšpektorát SOI, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava 27.

Vypracoval:

Ivan Loffay

konateľ, EscapeSpoTT s.r.o.