

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Prevádzkovateľ webu, rezervačného systému a kamennej prevádzky:

Calma community s.r.o., r.s.p.,

SNP 10/5, Turčianska Štiavnička 038 51

IČO : 53 234 375

DIČ : 2121307661

IČ DPH : SK2121307661

Adresa prevádzky : Bernolákova 6, Martin 036 01

Zapísaná v OR Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.: 75377/L

Číslo účtu: 1631838007

IBAN: SK0511110000001631838007 SWIFT: UNCRSKBX

Mena účtu: EUR

E-mail: [calmacommunity@gmail.com](mailto:calmacommunity@gmail.com)

Mobil: +421 (0)907 397 891

WEB: [www.calmacommunity.sk](http://www.calmacommunity.sk)

Vstupom na našu webovú stránku a taktiež využitím našich služieb, súhlasíte s dodržiavaním nasledujúcich "Podmienok a pravidiel", ktorými sa spolu s ochranou údajov riadia vzťahy medzi Calma community a Vami ako členom. Tieto všeobecné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej len "Zmluva") uzatvorenej medzi poskytovateľom služby komunitného centra Calma community (ďalej len "Calma") a jej členom.

Termín "Vy" sa vzťahuje na užívateľa alebo návštevníka našej webovej stránky či návštevníka alebo člena využívajúceho služby Calmy. Vyhradzujeme si právo aktualizovať, zmeniť alebo nahradiť akúkoľvek časť týchto "Podmienok" a to kedykoľvek. Je vo Vašom záujme pravidelne kontrolovať našu webovú stránku, či došlo k zmenám. Ak nesúhlasíte s akúkoľvek časťou z týchto podmienok, nepoužívajte prosím túto stránku, neregistrujte v našom rezervačnom systéme a nevyužívajte naše služby.

## PREDMET POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

Calma poskytuje svojim návštevníkom a členom nasledovné služby:

- prevádzkuje hodiny jogy a iných pohybových cvičení,
- organizuje kurzy, podujatia, prednášky, poradenstvo, workshopy, meditácie, semináre - ponúka svojim členom možnosť občerstvenia v komunitnej kaviarni
- zabezpečuje zapožičanie kníh z komunitnej knižnice
- ponuku tovarov (napr. kozmetika, esenciálne oleje, sviečky, bylinné čaje a pod.) - možnosť zakúpenia darčkových poukazov a kreditov na podujatia organizované pod záštitou Calmy

## BEZPEČNOSŤ A RIZIKÁ

Pred podujatím (cvičenie, kurz, ...) ste povinný oboznámiť lektora so všetkými aktuálnymi zdravotnými komplikáciami, zraneniami a operáciami, ktoré majú vplyv na Váš súčasný zdravotný stav a s chronickými ochoreniami, aby bol na tieto skutočnosti počas výuky braný ohľad. Taktiež ste povinný upozorniť lektora na lekárom či fyzioterapeutom doporučené fyzické obmedzenia úkonov alebo pohybov.

Ak si neželáte fyzickú pomoc, upozorníte na to lektora pred hodinou.

Prehlasujete, že ste sa v prípade zdravotných problémov podrobili lekárskemu vyšetreniu ešte pred začiatkom podujatia organizovaného Calmou, ktoré nepreukázalo žiadne medicínske a zdravotné pochybnosti voči zmýšľanému zámeru praktizovať danú činnosť.

Prehlasujete, že sa podujatia zúčastňujete dobrovoľne na vlastnú žiadosť a Váš zdravotný stav je spôsobilý vykonávať aktivity pod vedením lektora. Činnosť vykonávate vedome, s ohľadom na svoje možnosti a zdravotný stav.

Svojou rezerváciou miesta na hodine potvrdzujete a beriete na vedomie, že aktivity vykonávané v rámci výuky realizujete na vlastné riziko. V prípade úrazu, zranenia a ich následkov ste si vedomý toho, že Calma a jej lektori neberú žiadnu zodpovednosť za vzniknutú situáciu.

Zaväzujete sa, že akékoľvek zdravotné problémy vzniknuté počas hodiny bezodkladne nahlásite lektorovi.

Vstup do priestorov Calmy a využívanie Služieb pod vplyvom alkoholu, omamných alebo psychotropných látok je zakázaný. Návštevníci aj členovia pod vplyvom alkoholu, omamných alebo psychotropných látok budú okamžite vylúčení z priestorov, ale suma za danú lekciu aj v prípade fyzickej neprítomnosti bude zaúčtovaná.

Calma si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnúť služby osobám so špecifickými zdravotnými ťažkosťami v záujme ochrany ich zdravia.

Fajčenie a požívanie alkoholických nápojov či omamných látok je v priestoroch Calmy prísne zakázané.

Calma nezodpovedá za škodu na veciach vnesených alebo odložených v jej priestoroch.

Pri využívaní Služieb ste povinný riadiť sa pokynmi lektorov alebo iných osôb, poskytujúcich služby v mene Calmy.

V prípade nevhodného správania, ktoré ruší atmosféru si Calma vyhradzuje právo vylúčiť z priestorov Calmy osobu, ktorá sa takto správa. Rovnako si Calma vyhradzuje právo nepovolit' zúčastneniu sa hodiny alebo lekcie v prípade nevhodného správania sa osoby v minulosti.

## CALMA PODMIENKY A PRAVIDLÁ

Prečítajte si prosím dôkladne podmienky na tejto webovej stránke pred objednaním služby. Rezerváciou akejkoľvek služby, alebo vstupom do priestorov Calmy na adrese Bernolákova 6, 03601

Martin, súhlasíte s ich rešpektovaním.

## PRIHLASOVANIE SA A SÚHLAS SO SPRACOVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

Prihlasovanie na hodiny v Calme je podmienené aktívnou platnou permanentkou (nabitím kreditu) na ľubovoľnú čiastku v Eur v rezervačnom systéme Calendari ([https://calendari.com/calma\\_community](https://calendari.com/calma_community)), pričom minimálna hodnota kreditu musí byť v hodnote sumy príslušnej hodiny, na ktorú sa chcete prihlásiť.

Pre rezerváciu miesta na hodinách je registrácia povinná. Počet miest v rámci každej hodiny je limitovaný.

Prihlasovací formulár pre prvú registráciu do rezervačného systému obsahuje nasledovné povinné údaje: meno, priezvisko, telefón, email.

Po vyplnení prihlasovacieho formulára je klient zaradený do databázy klientov a je mu zasielaný Newsletter o aktuálnych novinkách v Calme, kde je zároveň aj možnosť sa z odobrenia tohto Newslettera sa odhlásiť.

Registráciou súhlasíte s tým, aby Calma, ktorá vystupuje ako Prevádzkovateľ osobných údajov (ďalej len „Prevádzkovateľ“) v zmysle Všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (ďalej len „VNOÚ“) v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, spracúval moje osobné údaje, ktoré som uviedol v sekcii prihlasovanie nového používateľa v rozsahu meno, priezvisko, e mail, telefón za účelom vytvorenia používateľského účtu, jeho evidencie a komunikácie. Ako dotknutá osoba máte právo udelený súhlas kedykoľvek odvolať a to prostredníctvom e-mailu zaslaného na adresu ([calmacommunity@gmail.com](mailto:calmacommunity@gmail.com)). Zákonnosť súhlasu so spracovaním do tohto dátumu zostáva nedotknutá procesom odvolania súhlasu. Doba spracovania Vašich osobných údajov je 10 rokov od Vášho udelenia Vášho súhlasu. Po uplynutí tejto doby Vás upozorníme na možnosť udeliť nový súhlas so spracovaním osobných údajov. Ďalšie informácie týkajúce sa spracúvania osobných údajov, ako aj právo požadovať od Prevádzkovateľa prístup k osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na výmaz osobných údajov alebo právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov sú dostupné na webovom sídle Prevádzkovateľa ([www.calmacommunity.sk](http://www.calmacommunity.sk)).

Prihlásením sa v rezervačnom systéme súhlasíte s týmito obchodnými podmienkami.

## ORGANIZÁCIA VEREJNÝCH HODÍN V CALME

Rozvrh môže podliehať zmenám. Calma si vyhradzuje právo zrušiť ktorúkoľvek hodinu, alebo ju zameniť za inú. Calma je povinná poskytnúť informáciu o zrušení, príp. zmeny najneskôr 2 hodiny pred začiatkom hodiny prostredníctvom automatického e-mailu aj zverejnením informácie priamo v rezervačnom systéme.

Neskorý príchod nie je akceptovaný (t.j. príchod v čase začiatku lekcie). Priestor sa po začatí hodiny uzatvára. Ak potrebujeme odísť skôr alebo výnimočne prídete neskôr, oboznámte o tejto skutočnosti lektora vopred.

Priestor Calmy je pre účel registrácie a prípravy klientov na hodinu otvorený 30 minút pred začiatkom hodiny.

Calma si vyhradzuje právo odmietnuť vstup komukoľvek do jej priestorov.

Calma nie je povinná vrátiť alebo kompenzovať uhradený poplatok za žiadnu hodinu, kurz, workshop či iné podujatie, ak meškáte, alebo sa jej z akéhokoľvek dôvodu nezúčastníte.

Calma si uplatňuje storno poplatok v zmysle podmienok.

## ORGANIZÁCIA ONLINE HODÍN JOGY CEZ APLIKÁCIU GOOGLE MEET

Platia rovnaké podmienky, ako pri verejných hodinách v priestoroch Calmy (viď odstavec Organizácia verejných hodín jogy)

Uhradením poplatku za online hodiny klient akceptuje nasledovné skutočnosti:

- hodina sa uskutočňuje prostredníctvom platformy Google Meet
- pripájací link Vám príde najneskôr 10 minút pred konaním hodiny, ak Vám nefunguje, prípadne ste ho nedostali, kontaktujte nás na: 0907 397 891
- klient si zabezpečí a skontroluje svoje internetové pripojenie, vyskúša si Google Meet platformu a jej fungovanie na svojom zariadení skôr, než sa prihlási na hodinu - v prípade nefungovania spojenia na strane klienta (ak sa ostatní klienti bez problémov pripoja, vidia a počujú), Calma poplatok za rezervovanú hodinu nevracia
- Calma nie je povinná Vám vrátiť alebo kompenzovať uhradený poplatok, ak ste sa hodiny nezúčastnili
- Calma si uplatňuje storno poplatok v zmysle podmienok
- Z online lekcií Calma nevyhotovuje žiadne zvukové ani video záznamy (pokiaľ nie je inak uvedené) s výnimkou vytvárania propagačného materiálu
- Klient je povinný sa prihlásiť cez zaslaný link najneskôr do 10 minút od začiatku hodiny - Calma si vyhradzuje právo pri prvej registrácii alebo opakovanom nabití permanentky čas na vybavenie Vašej online požiadavky v rozmedzí 48 hodín (nevzťahuje sa na fyzickú registráciu priamo v priestoroch Calmy)
- Odhlásenie sa z hodiny spojené s vrátením kreditu za danú lekciiu je možné maximálne 8 hodín pred jej začiatkom, v opačnom prípade nebude kredit vrátený

## REZERVÁCIE MIESTA NA VEREJNÚ/ONLINE HODINU

Na každú verejnú aj online hodinu je rezervácia vopred nutná.

Pre prihlásenie sa na hodinu je nutné sa registrovať cez rezervačný systém buď samostatne online alebo za pomoci personálu na recepcii v Calme.

Cez svoje konto si viete vytvoriť aj viac rezervácií, no v takom prípade ste povinný ich všetky uhradiť - odráta sa Vám príslušná suma za rezervácie z Vášho kreditu.

Na každé verejné podujatie v Calme si môžete vytvoriť rezerváciu ihneď ako je hodina zverejnená v rozvrhu, najneskôr však 60 min. pred jej začiatkom.

Na každú online hodinu je rezervácia podmienkou účasti na hodine (pretože cez systém Vám zašleme na Váš mail link), klient si ju vytvára sám a to len cez rezervačný systém, najneskôr 60 minút pred začiatkom hodiny.

Calma si vyhradzuje právo zrušiť lekciiu 2 hodiny pred jej začiatkom pri nenaplnení minimálneho počtu prihlásených, t.j. 3 osoby (spolu za verejné aj online hodiny).

Informáciu o zrušení hodiny obdržíte prostredníctvom e- mailovej správy najneskôr 2 hodiny pred jej konaním a informácia bude dostupná aj vo zverejnenom rozvrhu v našom rezervačnom systéme.

Rezervácia súkromnej individuálnej hodiny je potrebná minimálne 24 hodín pred jej konaním. Lektor si vyhradzuje právo zrušiť súkromnú hodinu, najneskôr však 2 hodiny pred jej začiatkom.

Odhlásenie sa z hodiny spojené s vrátením kreditu za danú lekciiu je možné maximálne 8 hodín pred

jej začiatkom, v opačnom prípade nebude kredit vrátený.

Rezervácia workshopov, kurzov a iných akcií sa riadia osobitnými podmienkami uverejnenými v popise daného kurzu/workshopu.

## STORNO PODMIENKY / VRÁTENIE POPLATKU

Rezerváciu na hodinu je možné zrušiť samotným klientom a to len cez rezervačný systém. Pri zrušení rezervácie v časovom limite (8 hod. ak nie je inak uvedené) sa Vám kredit za službu vracia späť.

V kratšom časovom limite ako je uvedený je Vaša rezervácia záväzná a kredit Vám nebude vrátený.

Storno workshopov, kurzov a iných akcií sa riadi osobitnými podmienkami.

## CENY

Všetky ceny sú platné v EUR a v rozsahu uvedenom v rezervačnom systéme Calendari priamo pri daných lekciách. calma community s.r.o., r.s.p. s aktívnym štatútom registrovaného sociálneho podniku môže uplatňovať zníženú DPH sadzbu vo výške 10%, a tak sú ceny uvedené v rezervačnom systéme s 10% DPH. Daný náklad nie je možné považovať za daňový náklad na strane odberateľa. Ak si chcete uplatniť daňový náklad, vystavíme Vám faktúru s 20% DPH.

Vyhradzujeme si právo meniť ceny bez upozornenia.

Všetky zľavy sú časovo ohraničené a mimo obdobia ich platnosti bez nároku na uplatnenie.

Kredity, permanentky a darčekové poukážky sú neprenosné a časovo ohraničené bez nároku na kompenzáciu, či vrátenie sumy v prípade ich nevyčerpania!

## PLATBY

Všetky platby za služby sú realizované podľa inštrukcií v rezervačnom systéme – bankovým prevodom alebo priamo v Calme v hotovosti alebo platobnou kartou.

## WORKSHOPY, PREDNÁŠKY, KURZY

Rezervácia miesta je platná až po uhradení poplatku a vtedy sa stáva záväznou.

Bezplatné storno s vrátením plnej sumy je možné podľa osobitných podmienok uvedených pri danej akcii v rámci rozvrhu hodín. Potom je rezervácia miesta záväzná bez povinnosti Calmy vrátiť poplatok. Nie je možné nárokovať si vrátenie sumy či kompenzáciu v prípade Vašej neúčasti, zmeny postoja či akejkoľvek prekážky, pre ktorú sa nemôžete aktivity zúčastniť.

Je možné však preniesť rezerváciu na inú osobu, ktorá sa akcie zúčastní namiesto Vás.

V prípade zrušenia workshopu či inej akcie zo strany Calmy Vám bude ponúknutý náhradný termín, alebo Vám bude poplatok vrátený.

V prípade vyššej moci, tj. kurz sa nebude môcť uskutočniť a ešte sa nezačal, vrátíme Vám kurzovné.

Ak sa bude musieť workshop, kurz alebo prednáška počas konania prerušiť v dôsledku živej pohromy, nepredvídateľnej celospoločenskej situácie, krízového režimu, výnimočného stavu, sa peniaze nevracajú. Ak to však povaha podujatia umožní, poskytneme Vám možnosť dokončenia kurzu online formou.

V prípade neúčasti na ktorejkoľvek hodine v rámci daného kurzu alebo workshopu Vám Calma nie je povinná poskytnúť náhradnú lekciu ani kompenzovať hodinu.

## KÚPA KREDITOV, VSTUPOV

Kredit môže byť nabitý na ľubovoľnú sumu podľa požiadavky klienta. Následne sa pri každej rezervácii daná suma za organizovanú akciu Calmou automaticky odpočíta z kreditu klienta pri online prihlásení cez rezervačný systém. Kúpu kreditu môžete zrealizovať podľa inštrukcií v rezervačnom systéme – t.j. prevodom na účet alebo priamo v Calme platbou v hotovosti/platobnou kartou.

Je možné si zakúpiť aj jednorázový vstup na 1 hodinu – nabitím kreditu na sumu konkrétneho poplatku za hodinu prostredníctvom vyššie uvedených možností.

## PLATNOSŤ KREDITU

Platnosť permanentky, resp. kreditu začína dňom jeho kúpy. Kúpou kreditu je klientovi na jeho mailovú adresu zaslaná informácia s jeho výškou a dátumom platnosti.

Permanentka je platná 6 mesiacov od dátumu jej vystavenia, ak nie je inak uvedené. Klient má možnosť sledovať si výšku kreditu a dátum platnosti vo svojom konte. Klient si na svoje meno môže vytvoriť aj viac rezervácií na jednu hodinu, ak má dostatočný kredit. Kredit má platnosť 1 rok.

## PREDLŽOVANIE KREDITOV

Ak si klient nevyčerpá vstupy v dobe platnosti, kredit mu prepadá. Nie je možné si nárokovať predĺženie, či kompenzáciu a to bez ohľadu na dôvod, pre ktorý kredit nebol čerpaný.

V prípade zatvorenia prevádzky zo strany Calmy bude doba platnosti permanentiek a kreditu o príslušnú dobu predĺžená. O predĺženie nás požiadajte písomne na: [calmacommunity@gmail.com](mailto:calmacommunity@gmail.com)

V dôsledku živeľnej pohromy, nepredvídateľnej celospoločenskej situácie, krízového režimu, výnimočného stavu, sa peniaze za zakúpený kredit nevracajú. Zvyšný kredit Vám umožníme dočerpať si prostredníctvom online hodín.

## DARČEKOVÉ POUKÁŽKY

Darčkové poukážky môžu byť využité len na účel, na ktorý boli určené. Kompenzácia pri nevyužití karty, výmena za inú službu, či spätné vrátenie poplatku za zakúpenú darčkovú kartu nie je možné. V prípade jej nevyužitia do dátumu platnosti, darčková karta stráca platnosť. Štandardná platnosť poukážok je 1 rok od zakúpenia, pokiaľ nebola upravená na poukaze platnosť na iný termín.

Calma nenesie žiadnu zodpovednosť za stratu, ukradnutie či použitie karty bez Vášho súhlasu.

Darčkové karty je možné zakúpiť len na základe klientom vystavenej objednávky a Calmou vystavenej faktúry, alebo priamou platbou v priestoroch Calmy.

## FUNGOVANIE VO VÝNIMOČNÝCH SITUÁCIÁCH

V prípade situácií, za ktoré Calma nie je zodpovedná platia nasledovné pravidlá:

Calma v prípade výnimočných situácií, akými sú: živelná pohroma, výnimočný stav, karanténa, vojnový režim, zatvorenie prevádzky v dôsledku poškodenia cudzím pričinením, nie je povinná vracať príspevky užívateľov za zakúpené kredity a už prebiehajúce kurzy, ani ich spätne kompenzovať.

Pokiaľ to daná situácia dovoľí, Calma svojim klientom poskytne náhradné riešenie a to zmenou povahy hodín na online hodiny s následnou určitou úpravou vstupného.

Pokiaľ povaha organizovanej hodiny nedovoľí dokončenie prostredníctvom on-line výuky (t.j. pokiaľ si kurz vyžaduje fyzickú prítomnosť prihláseného a priamu interakciu s lektorom), v takom prípade poskytneme klientovi náhradný termín, či vrátenie poplatku.

Pokiaľ povaha kurzu dovoľí dokončenie prostredníctvom on-line výuky, neposkytujeme klientovi náhradný termín či vrátenie poplatku. Online kurz poskytuje klientovi priestor na to, aby ho lektor videl a usmerňoval prostredníctvom web kamery.

## COPYRIGHT

Ak nie je uvedené inak, Calma vlastní všetky autorské práva materiálu na webových stránkach a sociálnych sieťach (web: [www.calmacomunity.sk](http://www.calmacomunity.sk), FB: <https://www.facebook.com/calma.community/>, IG: <https://www.instagram.com/calma.community/>, Calendari: <https://calendari.com/calma-community/>). Všetky materiály na týchto stránkach sú majetkom Calmy.

Akýkoľvek materiál uvedený na vyššie spomenutých rozhraniach je vo vlastníctve Calmy. Výnimkou je prehliadanie obsahu pre svoje osobné a nekomerčné použitie. Calma Vám neudeľuje žiadne práva používať webové stránky alebo obsah pre akýkoľvek iný účel, pokiaľ s tým nesúhlasí písomne.

Calma vyhlasuje, že Klientom oznámi zamýšľané zhotovovanie záznamov (videí, fotografií) z lekcí, kurzov, workshopov a pod. a z poskytovania Služieb. Klient môže prejavíť svoj súhlas alebo nesúhlas so zhotovovaním záznamov s jeho podobizňou.

Calma si vyhradzuje právo zverejňovať zhotovené vizuálne záznamy na svojej webstránke <http://calmacomunity.sk>, na svojej facebookovej a instagramovej stránke, ako aj v iných médiách (printových, audiovizuálnych a pod.), a to na propagačné účely.

Klienti nemajú právo vyhotovovať audio a video nahrávky bez súhlasu zástupcu Calmy a realizovať akúkoľvek fotodokumentáciu.

## ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Týmto prehlasujete, že ste sa pred vyplnením registračného formulára rezervačného systému oboznámili s týmito všeobecnými podmienkami a že s nimi súhlasíte.

Tieto všeobecné obchodné podmienky boli formulované a ustanovené v dobrej viere, za účelom splnenia zákonných podmienok a úprav korektných obchodných vzťahov medzi Calmou a Vami. V prípade, ak sa preukáže kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto podmienok ako neplatné alebo nevynútiteľné, a to celkom alebo čiastočne, platnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté.

Calma a Vy súhlasíte, že plne uznávate komunikáciu na diaľku — telefonickú a elektronickú formu komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe zmluvné strany.

Calma si vyhradzuje právo meniť znenie Všeobecných obchodných podmienok. Tieto Všeobecné obchodné podmienky vstupujú do platnosti

1.6.2022.

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Predávajúci:

Obchodné meno: Calma community s. r.o., r.s.p.

Sídlo: SNP 10/5, 038 51 Turčianska Štiavnička

IČO: 53234375

DIČ : 2121307661

IČ DPH : SK2121307661

Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina. Oddiel: Sro, Vložka č: 75377/L Zastúpený:  
Ivanou Jelšíkovou

Emailová adresa: calmacommunity@gmail.com

Telefónne číslo: 0907 397 891

Prevádzka: Calma, ul. Bernolákova 6, 036 01 Martin

Webová stránka: [www.calmacommunity.sk](http://www.calmacommunity.sk)

(ďalej len „Predávajúci“)

1. Momentom zaplatenia ceny za objednaný tovar alebo službu kupujúci vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto Reklamačným poriadkom.
2. Predávajúci zodpovedá za chyby tovarov a služieb a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u Predávajúceho podľa tohto reklamačného poriadku.
3. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento Reklamačný poriadok a Obchodné podmienky.
4. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar a služby, ktorý je predmetom uzavretej zmluvy prostredníctvom rezervačného systému spravujúceho Predávajúcim alebo prostredníctvom priameho predaja na prevádzke Predávajúceho.
5. Počas záručnej doby má kupujúci právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu spolu so záručným listom alebo dokladom o kúpe.
6. Reklamácie vybavuje Predávajúci v pracovných dňoch a to osobne, telefonicky, alebo písomne. Ak tovar alebo služba vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni Predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon") tak, že doručí tovar alebo preukáže využitie služby na prevádzke Predávajúceho na adrese Bernolákova 6, 03601 Martin spolu s kópiou platného dokladu o zakúpení, a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho Predávajúcemu. Podobu formulára určí Predávajúci. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru alebo služby. Reklamačné konanie tovaru alebo služby, ktorý sa dá objektívne doručiť Predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky



nasledujúce podmienky:

- a. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie
- b. doručenie reklamovaného tovaru alebo dokladu o využití služby,
- c. doručenie dokladu o kúpe.

Pokiaľ kupujúci zásielku doručuje poštou, Predávajúci odporúča zásielku s tovarom poistiť. Tovar zaslaný na dobierku Predávajúci nepreberá. Predávajúci odporúča tovar vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k jeho poškodeniu. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.

7. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni Predávajúceho alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi Predávajúcemu na vybavenie. V prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. 8. Kupujúci je oprávnený uplatniť Reklamáciu:

- a. na kvalitu poskytovanej Služby alebo predávaného tovaru,
- b. na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovaný tovar alebo službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra/doklad za službu alebo tovar nebola vystavená v súlade so zmluvou a cenníkom Predávajúceho.

Reklamáciu musí kupujúci uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo zo zodpovednosti za vady služby, resp. právo na vrátenie nesprávne účtovanej sumy za službu zaniká. Reklamáciu služby môže kupujúci uplatniť:

- a. písomne na adrese Predávajúceho,
- b. e-mailom na [calmacommunity@gmail.com](mailto:calmacommunity@gmail.com),
- c. osobne na prevádzke Predávajúceho.

9. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru alebo služby vo forme emailovej správy alebo v inej písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby tovaru alebo služby. Predávajúci je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

10. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je Predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona (odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru alebo služby, vrátením kúpnej ceny tovaru alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie) ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru alebo služby za nový tovar alebo službu. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje Predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (napr. emailovou správou alebo doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho

zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

11. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
12. Nárok na uplatnenie záruky tovaru u Predávajúceho kupujúcim nevzniká najmä:
  - a. nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu a príslušenstva tovaru,
  - b. uplynutím záručnej doby tovaru,
  - c. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
  - d. používaním tovaru v podmienkach v rozpore s návodom na použitie tovaru,
  - e. neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - f. neodborným zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osobou,
  - g. bežným opotrebením tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru,
  - h. po skončení alebo vyčerpaní celého produktu (nápoja, predávaných tovarov, kurzov, workshopov, ...)

Predávajúci si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak vadu služby alebo zníženie kvality Služby spôsobila:

- a. okolnosť vylučujúca zodpovednosť,
- b. neoprávnený zásah kupujúceho do nastavení služieb alebo iných tretích osôb, ktorým kupujúci umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním takýto zásah,
- c. porušenie povinnosti kupujúceho vyplývajúcej zo zmluvy.

Predávajúci si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu aj v prípade, ak kupujúci uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil alebo mohol zistiť.

13. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
  - a. odovzdaním opraveného tovaru,
  - b. výmenou tovaru alebo služby,
  - c. vrátením kúpnej ceny tovaru alebo služby,
  - d. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby,
  - e. písomnou výzvou na prevzatie Predávajúcim určeného plnenia,
  - f. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru alebo služby.
14. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
15. Záručná doba tovarov je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná

- záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Predávajúci zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania kupujúcemu.
16. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
  17. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar. Kupujúci v takomto prípade obdrží doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar.
  18. Záručné opravy, ak vznikol nárok na uplatnenie záruky, sú bezplatné.
  19. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. 20. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti. Predávajúci môže vybaviť reklamáciu týmto spôsobom len ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. 21. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
  22. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar alebo služba mohol riadne užívať ako tovar alebo služba bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo služby alebo má právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo prislúcha kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
  23. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru alebo služby.
  24. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby a vady popísané kupujúcim v reklamačnom formulári na uplatnenie reklamácie.
  25. Ak Predávajúci vybaví reklamáciu odôvodneným zamietnutím reklamácie, a kupujúci sa domnieva, že chyba tovaru stále jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.
  26. Výmena tovaru za iný v prípade, že kupujúcemu nevyhovuje veľkosť, tvar, typ a pod., nie je možná.
  27. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia. Zmena reklamačného poriadku sa stáva účinnou dňom jeho zverejnenia Predávajúcim.
  28. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 a jej podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.

V Martine, dňa 01.06.2022

Ivana Jelšíková - konateľ

Calma community s.r.o., r.s.p.