



## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

**DUERA s. r. o.,**

so sídlom Železničná 8441/28, 821 07 Bratislava, Slovenská republika,

IČO: 44 691 467, DIČ: 2022809019

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 57651/B

Telefónne číslo: +421 903 724 420

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

**Reklamačný poriadok platný a účinný odo dňa 01.05.2026**

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Reklamačný poriadok všeobecným spôsobom upravuje všetky právne vzťahy medzi Obchodníkom a Zákazníkom, pri uplatňovaní a vybavovaní Reklamácie Zákazníka, týkajúcej sa kvality, nedostatkov a väd vo vzťahu k poskytovaným Službám.
- 1.2 Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP a Zmluvy uzatvorenej medzi Obchodníkom a Zákazníkom.
- 1.3 Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky prípady Reklamácie, pokiaľ nie sú dojednané osobitné podmienky, alebo ak osobitný právny predpis neurčuje inak.

## II. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 2.1. Zákazník je oprávnený uplatniť Reklamáciu **elektronickými prostriedkami (e-mail)** na adresu: [flyparkbratislava@gmail.com](mailto:flyparkbratislava@gmail.com), alebo  **písomne** na adresu sídla Obchodníka: **DUERA s. r. o., so sídlom Železničná 8441/28, 821 07 Bratislava, Slovenská republika.**
- 2.2. Reklamácia musí byť kvalifikovaná, t.j. z Reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, čoho sa domáha a táto musí byť uplatnená **bez zbytočného odkladu** po tom, ako Zákazník Služby využil, alebo zistil dôvod na uplatnenie Reklamácie (Služba nebola poskytnutá v dohodnutom, alebo bežnom rozsahu, kvalite, množstve, či termíne), najneskôr však v lehote stanovenej platnými právnymi predpismi.
- 2.3. V Reklamácií Zákazník uvedie najmä svoje **identifikačné a kontaktné údaje, dátum uplatnenia Reklamácie a podrobný opis reklamovanej skutočnosti (odôvodnenie Reklamácie), ako aj svoje požiadavky na odstránenie vady a uskutočnenie nápravy a podpis reklamujúceho Zákazníka.** Vo svojom vlastnom záujme je Zákazník povinný priložiť k Reklamácií všetky doklady preukazujúce skutočnosti ním tvrdené.

## III. REKLAMAČNÉ KONANIE

- 3.1. Obchodník poskytne Zákazníkovi písomné potvrdenie o vytknutí vady a uplatnení Reklamácie bezodkladne po vytknutí vady a uplatnení Reklamácie Zákazníkom. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady a uplatnení Reklamácie uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu Služby odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 (tridsať) dní odo dňa vytknutia vady a uplatnenia Reklamácie Zákazníkom.
- 3.2. Obchodník je povinný o vybavení Reklamácie vydať Zákazníkovi písomný doklad najneskôr v deň vybavenia Reklamácie.
- 3.3. Zákazník je povinný poskytnúť Obchodníkovi potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie Reklamácie.

## IV. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 4.1. Vybavenie Reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledujúcich spôsobov: (i) vybavenie Reklamácie podľa požiadaviek Zákazníka, alebo (ii) iným vhodným spôsobom na ktorom sa Zmluvné strany dohodnú, alebo (iii) odôvodneným zamietnutím Reklamácie. Obchodník je povinný písomne zdôvodniť Zákazníkovi dôvody zamietnutia Reklamácie, resp. odmietnutia zodpovednosti za vady Služby.
- 4.2. Zákazník má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s dôvodným a riadnym uplatnením Reklamácie a uplatnením práv zo zodpovednosti za vady Služby; toto právo treba uplatniť u Obchodníka najneskôr do 2 (dvoch) mesiacov odo dňa poskytnutia nápravnej Služby, vyplatenia zľavy z Ceny za Služby, alebo vrátenia Ceny po odstúpení od Zmluvy, inak právo zanikne. Zákazníkovi – Podnikateľovi takéto právo neprináleží v žiadnom prípade. V prípade uplatnenia Reklamácie zo strany Zákazníka – Podnikateľa, náklady na uplatnenie Reklamácie (napr. náklady na poštovné) nesie Zákazník – Podnikateľ v každom prípade samostatne.

## V. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 5.1 Obchodník zodpovedá Zákazníkovi za kvalitu poskytovaných Služieb a za vady Služieb v zmysle platných právnych predpisov.
- 5.2 Ak ide o vadu Služby, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo požadovať, aby bola takéto vada Služby bezplatne odstránená (napr. formou náhradnej Služby, alebo poskytnutím chýbajúcej Služby), a to v primeranej lehote.
- 5.3 Za vadu Služby sa považuje aj situácia, kedy z dôvodu technickej poruchy na strane Obchodníka nie je možné otvoriť vjazdovú alebo výjazdovú bránu do objektu prostredníctvom prideleného telefónneho čísla. V takomto prípade je Zákazník **povinný bezodkladne, priamo na mieste, kontaktovať Obchodníka** na čísle: **+421 903 724 420**, za účelom vykonania okamžitej nápravy (napr. otvorenie brány na diaľku operátorom). Ak Zákazník v prípade technickej poruchy brány linku Obchodníka nekontaktuje, neposkytne Obchodníkovi

súčinnosť a čas potrebný na vzdialené otvorenie alebo manuálne odstránenie poruchy, a z parkoviska svojvoľne odíde (prípadne doň vôbec nevstúpi), stráca nárok na uplatnenie práv z tejto vady Služby. Obchodník v takom prípade nezodpovedá za žiadnu prípadnú nadväznú škodu (napr. zmeškanie letu, dodatočné náklady na alternatívne parkovanie a pod.).

- 5.4 Ak ide o vadu Služby, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohla byť Služba poskytnutá ako Služba bez vady, má Zákazník právo od Zmluvy odstúpiť. Rovnaké práva má Zákazník aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave, alebo pre väčší počet väd Služby riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu Služieb, má Zákazník právo na primeranú zľavu z Ceny Služieb.
- 5.5 Zákazník je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré z predmetných práv zo zodpovednosti za vady uplatňuje, pričom svoje rozhodnutie je Zákazník povinný oznámiť Obchodníkovi spolu s uplatnením Reklamácie tak, aby mohol Obchodník určiť spôsob vybavenia Reklamácie.
- 5.6 Obchodník nezodpovedá za vady Služby, ktoré Zákazník spôsobil, alebo zapríčinil sám, alebo ktoré boli spôsobené neoprávneným a neodborným zásahom, používaním, alebo nedodržaním pokynov, prevádzkových podmienok, alebo ktoré vznikli v dôsledku vyššej moci (prírodné javy, záplavy, krupobitie a pod.), alebo okolností vylučujúcich zodpovednosť, alebo v prípadoch stanovených vo VOP. Obchodník nezodpovedá za vady Služby, pre ktoré bola poskytnutá zľava z Ceny dohodnutej za predmetnú Službu.

## VI. SŤAŽNOSTI A PODNETY

- 6.1 Na spôsob a postup vybavovania sťažností a podnetov Zákazníka sa uplatnia podmienky tohto Reklamačného poriadku primerane.
- 6.2 Zákazník je oprávnený uplatniť akúkoľvek sťažnosť, alebo podnet, adresovaný Obchodníkovi **elektronickými prostriedkami (e-mail)** na adresu: [flyparkbratislava@gmail.com](mailto:flyparkbratislava@gmail.com), alebo **pisomne na adresu sídla Obchodníka: DUERA s. r. o., so sídlom Železničná 8441/28, 821 07 Bratislava, Slovenská republika.**