

# Všeobecné obchodné podmienky Slovenského národného múzea pre predaj a rezerváciu vstupeniek, tovarov a ďalších služieb

## I. Úvodné ustanovenia

- a) Tieto Všeobecné obchodné podmienky pre predaj a rezerváciu vstupeniek, tovarov a ďalších služieb (ďalej aj ako "**VOP**") sa uplatňujú pre predaj a rezerváciu vstupeniek, nákup služieb a tovarov (ďalej len „**produkty**“), a to prostredníctvom internetového obchodu umiestneného na webovom sídle Predávajúceho [ww.snm.sk](http://www.snm.sk), na webových sídlach organizačných útvarov Predávajúceho, a prostredníctvom predajných miest Predávajúceho, jeho prevádzok a miestach, v ktorých realizuje prehliadky výstav, expozícií a podujatia.

Názov: Slovenské národné múzeum

Sídlo: Vajanského nábrežie 2

IČO: 00164721

DIČ: 2020603068

IČ DPH: SK2020603068

Kontaktný e-mail: [pomoc@snm-online.sk](mailto:pomoc@snm-online.sk)

Telefonický kontakt: +421 2 204 69 110

Hlavné webové sídlo (ďalej aj ako "**Web**"): <https://www.snm.sk/>

(ďalej aj ako "**Predávajúci**", prípadne ako „**SNM**“)

- b) vo všetkých organizačných útvaroch Predávajúceho (ďalej aj ako "**Prevádzky**“):

1. SNM – Generálne riaditeľstvo; 2. SNM – Múzea v Martine; 3. SNM – Prírodovedné múzeum v Bratislave; 4. SNM – Archeologické múzeum v Bratislave; 5. SNM – Historické múzeum v Bratislave; 6. SNM – Hudobné múzeum v Bratislave; 7. SNM – Múzeum bábkarských kultúr a hračiek, hrad Modry Kameň; 8. SNM – Múzeum Betliar v Betliari; 9. SNM – Múzeum Bojnice v Bojniciach; 10. SNM - Múzeum Červený Kameň v Častej; 11. SNM - Múzeum kultúry karpatských Nemcov v Bratislave; 12. SNM - Múzeum kultúry Maďarov na Slovensku v Bratislave; 13. SNM – Múzeum ukrajinskej kultúry vo Svidníku; 14. SNM – Múzeum židovskej kultúry v Bratislave; 15. SNM – Múzeum Slovenských národných rád v Myjave; 16. SNM – Spišské múzeum v Levoči; 17. SNM – Múzeum kultúry Chorvátov na Slovensku v Bratislave; 18. SNM – Múzeum Ľudovíta Štúra v Modre; 19. SNM – Múzeum rusínskej kultúry v Prešove; 20. SNM – Múzeum kultúry Rómov na Slovensku.

- c) a na všetkých ostatných miestach konania podujatí (ďalej aj "**Miesta**“), počas predaja a rezervácie služieb a tovarov súvisiacich s podujatím, ktoré organizuje Predávajúci. 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**")

- d) Súčasťou VOP sú aj ďalšie dokumenty Prevádzkovateľa:

1. Pravidlá ochrany osobných údajov
2. Pravidlá súťaží na sociálnych sieťach
3. Reklamačný poriadok
4. Prevádzkové poriadky organizačných útvarov Predávajúceho
5. Používateľská príručka, návody, video návody, usmernenia a manuály, ktoré Predávajúci zverejní (ďalej aj ako "**Súvisiace dokumenty**")

## II. Definície pojmov

- a) Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností uvádzame, že pojmy a skratky tu použité a vysvetlené platia v celom znení VOP rovnako, taktiež ako aj v Súvisiacich dokumentoch.
- b) "**Zákazník**" je osoba, teda kupujúci, ktorá má záujem zakúpiť a/alebo rezervovať a/alebo využiť tovar alebo služby poskytované Predávajúcim. Kupujúci je buď spotrebiteľ (vždy fyzická osoba) alebo podnikateľ (fyzická alebo právnická osoba).

- c) **“Internetový portál”** je webová stránka a/alebo aplikácia, na ktorej Predávajúci prezentuje ponuku svojich tovarov a služieb Zákazníkom prostredníctvom siete internet. Predávajúci na tento účel zvyčajne používa predovšetkým, avšak nielen tieto internetové portály:
1. [www.snm.sk](http://www.snm.sk)
  2. <https://www.facebook.com/slovenske.narodne.muzeum>
  3. [www.instagram.com/slovenske\\_narodne\\_muzeum\\_snm](http://www.instagram.com/slovenske_narodne_muzeum_snm)
  4. internetové portály organizačných útvarov Predávajúceho: [www.bojnycastle.sk](http://www.bojnycastle.sk); [www.spisskemuzeum.com](http://www.spisskemuzeum.com); [www.muzeumbetliar.sk](http://www.muzeumbetliar.sk); [www.hradcervenykamen.sk](http://www.hradcervenykamen.sk); [www.hradmodrykamen.sk](http://www.hradmodrykamen.sk); [www.skanzenmartin.sk](http://www.skanzenmartin.sk) a ďalšie.
- d) **“Pokladňa”** je označené fyzické miesto určené Predávajúcim, na ktorom sa nachádza osoba určená Predávajúcim zameraná na vybavenie požiadaviek rôzneho charakteru zo strany Zákazníka. Medzi účely Pokladne patrí zodpovedanie otázok o poskytovaných tovaroch a službách, možnosť zakúpiť tovary alebo služby osobne Zákazníkom, správa Rezervácii Zákazníka (vytvorenie, zrušenie, úprava alebo úhrada), podanie Reklamácie. Predávajúci má právo pre Pokladňu určiť a meniť prevádzkové otváracie hodiny podľa potreby a programu. Predávajúci si vyhradzuje právo Pokladňu vo vybraných dňoch podľa potreby otvoriť alebo zatvoriť nad rámec určených otváracích hodín. Predávajúci môže určiť viacero miest ako svoje Pokladne alebo neurčiť žiadne takéto miesto.
- e) **“Objednávka”** alebo na niektorých miestach môže byť uvádzaná aj ako **“Košík”**, prevažne v kontexte online nákupu, je súbor položiek, ktoré ponúka Predávajúci a Zákazník ich výberom vyjadruje záujem si tieto položky zakúpiť alebo rezervovať s možnosťou neskoršej úhrady. Predávajúci 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 hodnoty Objednávky zo strany Zákazníka alebo rezerváciou Objednávky s voliteľnou možnosťou neskoršej úhrady platby za rezervovanú Objednávku. 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.
- f) **“Podujatie”** je vo vopred určenom termíne organizovaná činnosť, predstavenie, spoločenská akcia rôzneho charakteru (napríklad, avšak nie len expozície, výstavy, vernisáže, prehliadky, koncerty, divadelné, hudobné, audiovizuálne, filmové predstavenia, a iné spoločenské udalosti), ktorého sa môže zúčastniť Zákazník prezenčne alebo vo virtuálnom priestore.
- g) **“Vstupenka”** predstavuje potvrdenie o úhrade poplatku za vstup na podujatie je spravidla platná na podujatie s konkrétnym miestom, dátumom a časom. Zákazník je povinný sa ňou preukázať pred vstupom na Podujatie a počas Podujatia až do jeho skončenia. Za vstupenku sa považuje aj doklad s hodnotou 0,00 €, ak takúto cenu za podujatie určil Predávajúci 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 čiarový a/alebo QR kód, unikátny alfanumerický reťazec, názov, miesto, dátum a čas konania podujatia, sumu vstupného a informácie o Predávajúcom. Zákazník je povinný preukázať sa pred vstupom na podujatie platnou vstupenkou. Upravovanie, falšovanie alebo kopírovanie vstupeniek je v rozpore s týmito VOP, ako aj s príslušnými právnymi predpismi a môže vyvolať administratívnoprávne, ako aj trestnoprávne následky. Úmyselne alebo neúmyselne poškodená vstupenka je neplatná a jej majiteľovi nebude po predložení takejto vstupenky umožnený vstup na Podujatie, ktorého sa vstupenka týka.
- h) **“Fyzická vstupenka”** je jednou z foriem vstupenky reprezentovanou na fyzickom médiu (napríklad papier, náramok, visačka, atď. ). Za Fyzickú vstupenku sa spravidla považuje Vstupenka na podujatie vytlačená zamestnancom Predávajúceho na Pokladni. Ak je Fyzická vstupenka vytlačená na termopapieri a je nutné jej dlhodobjšie skladovanie, musí byť chránená pred slnečným žiarením, zdrojmi tepla a vysokými teplotami, inak hrozí jej znehodnotenie.
- i) **“Elektronická vstupenka”** sa rozumie vstupenka zakúpená Zákazníkom prostredníctvom Internetového portálu uvedeného v ods. II. c). 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, alebo v elektronickej podobe vo formáte PDF prostredníctvom prenosného elektronickeho zariadenia (mobilný telefón, tablet alebo iné zariadenie umožňujúce zobrazenie Elektronickej vstupenky) alebo ako obrázok čiarového/QR kódu, ktorý je súčasťou e-mailovej správy v jej tele.
- j) **“Doručenie”** je spôsob, akým je Zákazníkovi doručený tovar alebo Vstupenka po úspešnej úhrade nákupu.

- k) **“Zodpovedný zamestnanec”** je osoba zodpovedná za prevádzku alebo Predávajúcim určená osoba.
- l) **“Reklamačný poriadok”** je reklamačný poriadok Predávajúceho, ktorým je upravený postup vybavovania reklamácií podaných Zákazníkom. Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP.
- m) **“Nákup”** znamená úspešne dokončenie Objednávky úhradou za tovary alebo služby osobne v Pokladniciach Predávajúceho alebo elektronicky prostredníctvom Internetového portálu.
- n) **“Rezervácia”** znamená nezáväznú 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.
- o) **“Platobná metóda”** je spôsob úhrady platby za vytvorenú Objednávku.
- p) **“Darčeková poukážka”** a/alebo **“Darčeková karta”** a/alebo **“Vernostná karta”** a/alebo **“Voucher”**, ďalej spoločne aj ako **“Voucher”** je cenina, ktorú je možné použiť ako Platobnú metódu určenú na úhradu tovarov alebo služieb.

### III. Vytvorenie Objednávky

- a) Zákazník si na Internetovom portáli po zobrazení programu Podujatí, zvolí konkrétnu vstupenku alebo Podujatie, o ktoré má záujem a vytvorí si Objednávku. Následne si v Podujatí vyberie príslušný typ vstupného, zvolí druh zľavy, ak spĺňa podmienky na jej uplatnenie a pokračuje pridaním položky do Objednávky.
- b) 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.
- c) Výber možností v ponuke podujatia môže vyzeráť rôzne podľa typu podujatia:
  1. Prehliadka múzea bez sprievodcu alebo so sprievodcom, ktorá nie je v rámci dňa časovo ohraničená – takýto druh vstupenky nie je viazaný na konkrétny čas vstupu do múzea a preto si Zákazník vyberá len dátum vstupu, množstvo a typ vstupeniek o ktoré má záujem.
  2. Prehliadka múzea so sprievodcom na presný čas vstupu do múzea. Takýto druh vstupenky je viazaný na konkrétny čas vstupu do múzea a preto si Zákazník vyberá dátum a čas vstupu, množstvo a typ vstupeniek o ktoré má záujem.
  3. Časovo ohraničené podujatia – napríklad prednáška, koncert, tvorivé dielne, tematické komentované prehliadky a iné, ktoré sú viazané na presný čas začiatku. Zákazník si vyberá dátum a čas vstupu, množstvo a typ vstupeniek o ktoré má záujem.
- d) Ak Prevádzkovateľ poskytuje zľavu a Zákazník spĺňa podmienky na jej poskytnutie, má možnosť uplatniť si zľavu na tovar alebo službu. Zľavy môžu byť určené pre vybrané vekové skupiny Zákazníkov (napr. deti, študenti, seniori) zdravotne znevýhodnených Zákazníkov (napr. nevidiaci, nepočujúci, ŤZP a pod.), či inak jednoznačne popísané skupiny Zákazníkov (napr. držiteľia preukazov, členovia vybraných spolkov alebo zoskupení, zamestnanci múzeí, vybraných spoločností a/alebo iné skupiny). Po uplatnení zľavy sa cena položky prepočíta a Zákazníkovi sa zobrazí konečná cena Položky.
- e) Zákazník je povinný uplatniť Zľavu v procese vytvárania Objednávky. Dodatočné uplatnenie zľavy na už úspešne ukončenú Objednávku nie je možné a Zákazník nemá nárok na žiadnu formu kompenzácie medzi plnou cenou a zľavnenou cenou v prípade, že si zľavu neuplatnil pred ukončením Objednávky.
- f) Prevádzkovateľ môže určiť obmedzenia počtu súčasne pridaných položiek v jednej Objednávke a/alebo na predajný kanál a/alebo na Podujatie.
- g) Po potvrdení zvoleného výberu Zákazník pokračuje ku spôsobu ukončenia Objednávky, kde môže mať na výber jednu alebo obe z možností Nákup a/alebo Rezervácia.
- h) Podľa zvoleného spôsobu ukončenia Objednávky bude Zákazník vyzvaný na zadanie jeho kontaktných údajov ako napríklad meno a priezvisko, e-mailová adresa, telefónne číslo, fakturačná adresa, doručovacia adresa a podobne. Bez zadania povinných údajov o Zákazníkovi nebude možné Objednávku úspešne ukončiť.

#### IV. Nákup

- a) Nákup je formou ukončenia Objednávky, kedy je objednávkový proces zavŕšený úspešnou platbou.
- b) Zákazník v prípade záujmu o Nákup pokračuje k výberu Platobnej metódy a realizácii úhrady touto Platobnou metódou.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Pre daňové účely slúži Vstupenka ako zjednodušený daňový doklad. Vstupenky vydané Predávajúcim sú v zmysle § 34 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov oslobodené od DPH.

#### V. Rezervácia

- a) Rezervácia je formou ukončenia Objednávky, kedy je objednávkový proces zavŕšený potvrdením záujmu nezáväzne rezervovať obsah objednávky Zákazníkovi s možnosťou neskoršej úhrady Rezervácie.
- b) V prípade záujmu Zákazníka o vytvorenie Rezervácie Zákazník vyplní v objednávkovom procese požadované údaje a potvrdí rezervovanie objednávky stlačením tlačidla Rezervovať.
- c) Na e-mailovú adresu Zákazníka bude zaslané potvrdenie o rezervácii s jedinečným číslom Rezervácie a termínom platnosti Rezervácie.
- d) Rezerváciu je potrebné uhradiť do termínu platnosti, inak bude Rezervácia automaticky zrušená a jej položky uvoľnené do ďalšieho predaja pre iných Zákazníkov.
- e) Rezervácie sú nezáväzné a preto z nich nevyplýva pre Zákazníkov nárok na akékoľvek kompenzácie. Rezervácia je nezáväzná do okamihu jej úhrady.
- f) Na Rezervácie môže Prevádzkovateľ poskytovať možnosť platby za Rezerváciu prostredníctvom Internetového portálu alebo na Pokladni.
- g) Ak Zákazník chce využiť možnosť úhrady Rezervácie online, môže v potvrdzovacom e-maile kliknúť na tlačidlo "Zaplatiť rezerváciu online", pričom sa Zákazníkovi vytvorí nová Objednávka. Túto Objednávku je možné úspešne ukončiť len Nákupom. V prípade, ak Zákazník nestihne dokončiť Objednávku v časovom limite na to určenom alebo zlyhá úhrada platby, bude Rezervácia z tejto Objednávky uvoľnená na ďalší pokus o úhradu, až do termínu platnosti Rezervácie. Proces úhrady je identický ako pri priamom Nákupe popísanom v článku IV. Nákup.
- h) Rezerváciu vstupenky môže zákazník uhradiť pred uplynutím jej termínu platnosti aj v Pokladni po predložení čísla Rezervácie Zodpovednému pracovníkovi.
- i) Prevádzkovateľ si z prevádzkových dôvodov vyhradzuje právo Rezerváciu zrušiť, upraviť, či presunúť. V takom prípade Zákazník nie je povinný zmenenú alebo upravenú Rezerváciu uhradiť. Zákazník v tomto prípade nemá nárok na kompenzáciu za zrušenie, úpravu či presun Rezervácie.
- j) Zákazník môže Rezerváciu zrušiť sám online alebo môže kontaktovať Predávajúceho, ktorý následne Rezerváciu zruší v mene Zákazníka.
- k) Predávajúci si vyhradzuje právo určiť, pre ktoré Podujatia budú rezervácie povolené, prípadne či budú povolené pre jednotlivých Zákazníkov, alebo len pre Zákazníkov rezervujúcich väčšie množstvo Vstupeniek (napríklad školské skupiny).

#### VI. Doručenie

- a) Predávajúci doručí Zákazníkovi objednanú vec spôsobom, ktorý pri nákupe zvolil Zákazník.
- b) V prípade nedostupnosti, nefunkčnosti alebo iných obmedzení v Zákazníkom vybranom spôsobe doručenia veci si Predávajúci vyhradzuje právo použiť aj iný spôsob doručenia tak, aby naplnil svoj záväzok doručiť vec Zákazníkovi.
- c) Prevádzkovateľ primárne využíva na doručenie Elektronických vstupeniek e-mailové správy.

- d) Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za nedoručenie alebo oneskorené doručenie e-mailovej správy Zákazníkom v prípadoch, kedy nie je chyba na strane Predávajúceho a teda Zákazník v týchto prípadoch nemá nárok na Reklamáciu, prevažne, avšak nie len, v týchto prípadoch:
1. Zákazník uviedol pri Objednávke nesprávnu e-mailovú adresu.
  2. Zákazník má plnú e-mailovú schránku a schránka preto neprijíma ďalšiu poštu.
  3. Zákazníkov poskytovateľ e-mailových služieb má úplný alebo čiastočný výpadok týchto služieb, prípadne poskytovanie služieb je spomalené.
  4. Zákazník nemá prístup k e-mailovej schránke uvedej v Objednávke.
  5. Zákazníkov e-mailový server zaradil e-mail Prevádzkovateľa do priečinka, kde Zákazník správu nenašiel, ako napríklad Spam, Reklamy, Automatické správy a pod.
  6. Úhrada platby za Objednávku Zákazníkom zvolenou platobnou metódou má výpadok alebo sa platba spracováva dlhšie ako je obvyklé.
- e) Zákazník môže požiadať o opätovné vystavenie alebo odoslanie Vstupenky Predávajúceho.
- f) Zákazník sa so svojou požiadavkou môže obrátiť na Predávajúceho:
1. E-mailovou správou na zákaznícku podporu Predávajúceho na kontaktný e-mail [pomoc@snm-online.sk](mailto:pomoc@snm-online.sk)
  2. E-mailovou správou na kontaktný e-mail Predávajúceho uvedený v záhlaví tohto dokumentu.
  3. Telefonicky na telefonický kontakt Predávajúceho uvedený v záhlaví tohto dokumentu.
  4. Osobne pri návšteve Pokladne Predávajúceho v čase otváracích hodín.
  5. Osobne pri návšteve Pokladne tesne pred začiatkom podujatia alebo počas jeho konania
- g) Pri žiadosti musí Zákazník uviesť údaje z Objednávky:
1. Dátum nákupu alebo úhrady
  2. Číslo nákupného košíka
  3. Variabilný symbol platby alebo iný unikátny identifikátor platby podľa zvolenej platobnej metódy
  4. Meno a priezvisko nakupujúceho
  5. E-mail
  6. Dátum, čas a názov Podujatia
  7. Číslo Rezervácie, ak sa jedná o úhradu Rezervácie
- h) Predávajúci nie je povinný kladne vybaviť žiadosť v prípade, ak Zákazník nevie poskytnúť údaje podľa ktorých by bolo možné jednoznačne identifikovať Objednávku alebo ak má Predávajúci pochybnosti o vzťahu Zákazníka k Objednávke.

## VII. Použitie Vstupenky

- a) V prípade, ak Zákazník kúpil vstupenku na Podujatie, je povinný dostaviť sa na Podujatie s dostatočným predstihom tak, aby svojim príchodom nerušil ostatných Zákazníkov v priebehu podujatia.
- b) V prípade príchodu Zákazníka po začiatku Podujatia sú Zodpovední zamestnanci oprávnení zmeniť miesto sedenia Zákazníka na iné miesto na podujatí tak, aby neboli rušení ostatní Zákazníci.
- c) Zákazník sa preukáže pred vstupom do múzea alebo na Podujatie platnou Vstupenkou.
- d) Každú Vstupenku je možné použiť len na jeden vstup do múzea alebo na Podujatie pre jednu osobu, pokiaľ nie je na Vstupenke uvedené inak.
- e) Použitú Vstupenku už nie je možné použiť znova, pokiaľ nie je uvedené inak.
- f) V prípade, že je na Vstupenku uplatnená zľava, je Zákazník povinný sa preukázať pri kontrole Vstupenky pri vstupe do múzea alebo na Podujatie príslušným dokladom preukazujúcim nárok na uplatnenie vybranej zľavy. Bez preukázania nároku na zľavu príslušným spôsobom alebo dokladom nebude Zákazníkovi umožnený vstup na Podujatie. Zákazník je povinný si v takom prípade doplatiť v Pokladni rozdiel medzi zľavnenou a plnou cenou Vstupenky.
- g) Zákazník je povinný mať pri sebe Vstupenku po celú dobu vstupu do múzea alebo počas trvania Podujatia.
- h) Zákazník môže byť Zodpovednými osobami vyzvaný na opätovné predloženie Vstupenky kedykoľvek v priebehu trvania Podujatia. Nepredloženie Vstupenky Zodpovednej osobe sa považuje za závažné porušenie pokynov Prevádzkovateľa.
- i) Zákazník je povinný zaujať také miesto v hľadisku, ktoré je uvedené na jeho Vstupenke. V prípade, že nie je možné zaujať takéto miesto z akéhokoľvek dôvodu, Zákazník bezodkladne osloví Zodpovedného zamestnanca a bude sa riadiť jeho pokynmi.

- j) V prípade, že bude Zákazník Zodpovedným pracovníkom usmernený zaujať iné miesto na Podujatí ako to, ktoré je uvedené na Vstupenke, nemá Zákazník nárok na zľavu alebo storno Objednávky či jej časti.
- k) Z bezpečnostných dôvodov nie je možné obsadzovať akékoľvek iné miesta alebo priestory, ktoré nie sú určené pre Zákazníkov.
- l) Zákazník nesmie rušiť ostatných Zákazníkov v priebehu samostatnej alebo skupinovej prehliadky alebo predstavenia nad mieru obvyklú pre daný charakter prehliadky, predstavenia a publikum.
- m) Zákazník je povinný riadiť sa pokynmi Prevádzkovateľa alebo ním poverených Zodpovedných osôb.
- n) 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 sú zjavne pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok, ktoré nie sú oprávnené na vstup na základe záväzných právnych predpisov SR alebo vydaných orgánmi štátnej alebo verejnej správy, či osobám, ktoré trpia závažnými nákazlivými chorobami, ktoré ohrozujú zdravie ostatných Zákazníkov a Zodpovedných pracovníkov. V takomto prípade Zákazník nemá nárok na náhradu nákladov, vynaložených za vstupenku a na žiadnu inú kompenzáciu.
- o) V prípade závažného porušenia alebo opakovaných porušení pokynov Prevádzkovateľa, opakovanom upozornení Zákazníka pri rušení ostatných Zákazníkov má Predávajúci právo Zákazníka požiadať o opustenie priestorov Predávajúceho alebo realizácie Podujatia. V takomto prípade Zákazník nemá nárok na náhradu nákladov, vynaložených za vstupenku a na žiadnu inú kompenzáciu.

### VIII. Výmena a storno Vstupeniek

- a) 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 Voucher 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.
- b) Prevádzkovateľ nie je povinný Zákazníkovi poskytnúť ďalšiu kompenzáciu za ostatné náklady, predovšetkým, avšak nielen náklady na ubytovanie a dopravu, ktoré Zákazník vynaložil v súvislosti s Podujatím v prípade jeho zrušenia alebo presunutia.
- c) Na Elektronický predaj Vstupeniek na Podujatia sa vzťahuje zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“).
- d) Podľa ustanovenia § 7 ods. 6 písm. k) Zákona Zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je „poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote“.
- e) O výmenu alebo storno Vstupenky môže Zákazník požiadať spôsobom a postupom definovaným v Reklamačnom poriadku.

### IX. Voucher

- a) Voucher je možné uplatniť v Pokladni alebo cez Internetový portál podľa typu a charakteru Voucher-a.
- b) Zákazník pri nákupe prostredníctvom Internetového portálu uplatní Voucher zadaním unikátneho kódu Vouchera pri vytváraní Objednávky v priestore na to vymedzenom a súčasne zadaním PINu Vouchera, ktorý Zákazník obdržal spolu s Voucherom. PIN je kontrolný reťazec znakov priradený ku každému Voucheru a slúži na zabránenie zneužitia Vouchera inou neoprávnenou osobou.
- c) Zákazník pri nákupe prostredníctvom Pokladne uplatní Voucher poskytnutím unikátneho kódu Vouchera obsluhu Pokladne pri vytváraní Objednávky, najneskôr však pri voľbe použitej platobnej metódy na úhradu Nákupu.
- d) Dodatočné uplatnenie Voucher-a na Nákup, ktorý bol uhradený, už nie je možné. Zákazník má v takom prípade možnosť uplatniť Voucher na ďalší nákup.
- e) Ak to pri podmienkach poskytnutia alebo nákupu Vouchera nie je uvedené inak, Voucher je možné darovať tretej osobe.

- f) Voucher môže mať obmedzenú platnosť, ktorá môže byť obmedzená časom alebo počtom použítí. Obmedzenia platnosti Vouchera sú poskytnuté Zákazníkovi pri prevzatí Vouchera. Spôsob uvedenia týchto informácií môže byť realizovaný ústne zodpovedným pracovníkom alebo písomne na Voucheri, či sprievodnom informačnom letáku alebo sprievodnom e-maile alebo na Webe či Internetovom portáli Prevádzkovateľa.
- g) Pokiaľ nie je uvedené inak, platnosť Vouchera nemožno upraviť alebo predĺžiť, respektíve už expirovaný Voucher nie je možné znova obnoviť. Zákazník nemá nárok na prepadnutú čiastku, ktorú obsahoval Voucher v čase, kedy jeho platnosť skončila a Prevádzkovateľ nie je povinný to Zákazníkovi nijako kompenzovať.
- h) Prevádzkovateľ môže určiť pri Voucheroch aj obmedzenie na vydávanie z Vouchera a neumožniť vydávanie. V takom prípade sa na úhradu Objednávky uplatní celá hodnota Vouchera bez ohľadu na to, či je hodnota Objednávky vyššia alebo nižšia ako zostatok na Voucheri.
- i) V prípade, ak zostatok na Voucheri je vyšší ako cena Objednávky, uplatní sa na úhradu Objednávky celý zostatok Vouchera bez nároku na výdavok pre Zákazníka či inú formu kompenzácie rozdielu súm.
- j) Ak zostatok na Voucheri je nižší ako cena Objednávky, uplatní sa na úhradu Objednávky celý zostatok Vouchera a Zákazník je povinný rozdiel týchto dvoch súm doplatiť inou platobnou metódou.

## **X. Strata, odcudzenie a znehodnotenie**

- a) Zákazník nesie plnú zodpovednosť za zakúpenú Vstupenku, Voucher, tovar alebo službu (ďalej spolu aj ako "Vec" alebo "Veci").
- b) V prípade straty, odcudzenia alebo znehodnotenia zakúpenej Veci Prevádzkovateľ nie je povinný Zákazníkovi poskytnúť novú Vec.
- c) Prevádzkovateľ nezodpovedá za zneužitie Vstupenky treťou osobou a nepreveruje spôsob nadobudnutia predloženej Vstupenky.

## **XI. Autorské práva a licencie k dielam**

- a) Autorské diela prezentované na Podujatí sú chránené zákonom o autorských právach a ich používanie je obmedzené a riadené autorskými právami a licenčnými dohodami.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Toto 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.

## **XII. Ochrana osobných údajov**

- a) Prevádzkovateľ zabezpečuje ochranu osobných údajov zákazníka v súlade so zákonnými požiadavkami na ochranu osobných údajov. Kupujúci sa pre účely práv a povinností vyplývajúcich z právnych predpisov na ochranu osobných údajov považuje za tzv. dotknutú osobu. Dotknutou osobou, na ktorú sa vzťahujú povinnosti vyplývajúce z právnej úpravy ochrany osobných údajov, je zákazník. Všetky osobné údaje, ako aj iné údaje alebo (napr. firemné údaje), ktoré nám boli poskytnuté, považujeme za dôverné. Zaväzujeme sa, že budeme s týmito údajmi zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Vyhlasujeme, že budeme spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a budeme konať spôsobom, ktorý neodporuje nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016, o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o

voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) ,zákonu č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebudeme obchádzať. Vyhlasujeme, že v prípade nevyhnutnosti získať súhlas dotknutej osoby so spracúvaním jej osobných údajov, tento nebudeme vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru alebo povinnosti nám ustanovenej. Zároveň však uvádzame, že na zabezpečenie nákupu a doručenia tovarov či služieb sú niektoré osobné údaje nevyhnutné a budeme ich spracúvať, keďže ich spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby. Podmienky spracúvania osobných údajov sú zverejnené na webovom sídle SNM: <https://www.snm.sk/onas/dokumenty#menu> .

### **XIII. Orgán dohľadu**

- a) Orgánom dohľadu je Slovenská obchodná inšpekcia so sídlom Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika, [www.soi.sk](http://www.soi.sk).

### **XIV. Záverečné ustanovenia**

- a) Uvedené obchodné podmienky sú platné v deň vytvorenia Objednávky Zákazníkom.  
b) Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo meniť VOP. Zmena je účinná zverejnením novej verzie VOP Predávajúcim.  
c) Tieto Všeobecné obchodné podmienky pre nákup a rezerváciu služieb a tovarov sú platné a účinné dňom ich zverejnenia, ku ktorému došlo dňa 1. 3. 2024.

V Bratislave dňa 1. 3. 2024

Mgr. Branislav Panis  
Generálny riaditeľ  
Slovenského národného múzea

**SLOVENSKÉ NÁRODNÉ MÚZEUM**  
VAJANSKÉHO NÁBR. 2, P.O. BOX 13  
810 06 BRATISLAVA 16



# Reklamačný poriadok Slovenského národného múzea pre predaj a rezerváciu vstupeniek, tovarov a ďalších služieb

## I. Úvodné ustanovenia

a) Tento Reklamačný poriadok (ďalej aj ako “**RP**”) sa uplatňuje pri reklamacii služieb a tovarov zakúpených v Slovenskom národnom múzeu:

Názov: Slovenské národné múzeum  
Sídlo: Vajanského nábrežie 2  
IČO: 00164721  
DIČ: 2020603068  
IČ DPH: SK2020603068  
Kontaktný e-mail: pomoc@snm-online.sk  
Telefonický kontakt: +421 2 204 69 110  
Hlavné webové sídlo (ďalej aj ako “**Web**”): <https://www.snm.sk/>  
(ďalej aj ako “**Predávajúci**”, prípadne ako „**SNM**“)

b) vo všetkých organizačných útvaroch Predávajúceho (ďalej aj ako “**Prevádzky**”):

1. SNM – Generálne riaditeľstvo; 2. SNM – Múzeá v Martine; 3. SNM – Prírodovedné múzeum v Bratislave; 4. SNM – Archeologické múzeum v Bratislave; 5. SNM – Historické múzeum v Bratislave; 6. SNM – Hudobné múzeum v Bratislave; 7. SNM – Múzeum bábkarských kultúr a hračiek, hrad Modrý Kameň; 8. SNM – Múzeum Betliar v Betliari; 9. SNM – Múzeum Bojnice v Bojniciach; 10. SNM - Múzeum Červený Kameň v Častej; 11. SNM - Múzeum kultúry karpatských Nemcov v Bratislave; 12. SNM - Múzeum kultúry Maďarov na Slovensku v Bratislave; 13. SNM – Múzeum ukrajinskej kultúry vo Svidníku; 14. SNM – Múzeum židovskej kultúry v Bratislave; 15. SNM – Múzeum Slovenských národných rád v Myjave; 16. SNM – Spišské múzeum v Levoči; 17. SNM – Múzeum kultúry Chorvátov na Slovensku v Bratislave; 18. SNM – Múzeum Ľudovíta Štúra v Modre; 19. SNM – Múzeum rusínskej kultúry v Prešove; 20. SNM – Múzeum kultúry Rómov na Slovensku.

c) a na všetkých ostatných miestach konania podujatí (ďalej aj “**Miesta**”), počas predaja a rezervácie služieb a tovarov súvisiacich s podujatím, 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**”)

## II. Možnosti uplatnenia Reklamácie

a) Zákazník má právo uplatniť Reklamáciu u Predávajúceho nasledovným spôsobom, vždy v súlade s Reklamačným poriadkom:

1. osobne na mieste predaja,
2. osobne v Pokladni Predávajúceho,
3. prostredníctvom kontaktných e-mailov uvedených na Webe Prevádzkovateľa a na Internetovom portáli, kde bol nákup realizovaný,
4. písomne na adresu sídla spoločnosti.

## III. Postup Reklamácie

a) Zákazník je povinný požiadať o Reklamáciu bezodkladne po zistení nedostatku, najneskôr však:

1. Do uplynutia záručnej doby, ak sa na danú vec uplatňuje.
2. Do 14 kalendárnych dní od zistenia dôvodov na Reklamáciu ak sa na danú vec neuplatňuje záručná doba.
3. Do 14 kalendárnych dní od prvotne plánovaného termínu realizácie Reklamovaného Podujatia.

b) Reklamácia musí obsahovať minimálne tieto informácie:

4. Dátum a čas vytvorenia Objednávky
5. Dátum a čas realizácie Platby

6. Číslo Objednávky alebo Košíka
  7. Variabilný symbol platby alebo iný unikátny identifikátor platby podľa zvolenej platobnej metódy
  8. Meno a priezvisko Zákazníka
  9. E-mailová adresa uvedená pri nákupe
  10. Dátum, čas a názov Podujatia alebo popis uhradených tovarov alebo služieb
  11. Dôvod reklamácie
- c) Zákazník je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky relevantné informácie, ktoré umožnia správne vyhodnotenie a riešenie Reklamácie.
- d) Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že Reklamáciu vyhodnotí a vyrieši v primeranej lehote, najneskôr však do 30 kalendárnych dní od jej doručenia Zákazníkom.
- e) Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo vyžiadať od Zákazníka ďalšie informácie potrebné na posúdenie Reklamácie, ak bola Zákazníkom podaná Reklamácia neúplná alebo obsahovala nesprávne, protichodné, či inak nezrozumiteľné údaje. V takom prípade sa lehota vybavenia Reklamácie predlžuje o lehotu, ktorú čakal Prevádzkovateľ na doplnenie podkladov zo strany Zákazníka.
- f) Prevádzkovateľ má právo zamietnuť Reklamáciu v prípade, ak Zákazník neposkytol požadované informácie do 30 dní od ich vyžiadania Prevádzkovateľom.
- g) Prevádzkovateľ posúdi kompletnú Reklamáciu podanú Zákazníkom a v súlade s Reklamačným poriadkom rozhodne, či Zákazníkovi patrí Kompenzácia za túto Reklamáciu.
- h) O výsledku Reklamácie bude Prevádzkovateľ informovať Zákazníka v stanovených lehotách.
- i) Preferovaný spôsob komunikácie pri vybavovaní Reklamácie je e-mailová elektronická komunikácia.
- j) Podanie žiadosti o Reklamáciu a následná komunikácia medzi Zákazníkom a Predávajúcim musí prebiehať v súlade s Reklamačným poriadkom.

#### **IV. Kompenzácia**

- a) Kompenzácia je poskytnutie náhrady alebo vyrovnanie so Zákazníkom zo strany Predávajúceho za nedostatky, chyby alebo problémy s tovarom alebo službami, ktoré boli zakúpené a Reklamované Zákazníkom u Prevádzkovateľa, pričom táto Reklamácia bola Predávajúcim uznaná ako oprávnená.
- b) Predávajúci určí spôsob Kompenzácie Nákupe aspoň v hodnote, ktorú Zákazník uhradil pri platbe za Nákup.
- c) Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, Predávajúci nenesie zodpovednosť za súvisiace náklady Zákazníka, ktoré vznikli Zákazníkovi:
1. Podaním Reklamácie.
  2. Vybavovaním Reklamácie.
  3. Zakúpením iných tovarov alebo služieb u Predávajúceho, ktoré nie sú predmetom Reklamácie.
  4. Zakúpením akýchkoľvek iných tovarov alebo služieb inde ako u Predávajúceho, ktoré Zákazník považuje za súvisiace s Podujatím, službami alebo tovarom, ktorý je predmetom Reklamácie.
- d) Za súvisiace náklady na strane Zákazníka možno považovať napríklad, avšak nie len, cestovné a dopravné náklady, parkovné, poštovné a prepravné, strava a nápoje, ubytovanie, rezervačné poplatky, vybavenie, oblečenie, suveníry a pod.
- e) Predávajúci nie je povinný Zákazníkovi súvisiace náklady kompenzovať.
- f) Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť Zákazníkovi Kompenzáciu za uznanú Reklamáciu najneskôr do 30 kalendárnych dní od uznania Reklamácie.
- g) Predávajúci ako možné spôsoby Kompenzácie môže určiť:
5. Nový náhradný termín konania Podujatia za zrušené alebo presunuté Podujatie.
  6. Iné Podujatie v čase plánovaného zrušeného Podujatia.
  7. Iné Podujatie v novom termíne.
  8. V prípade opraviteľného nedostatku Predávajúci môže ponúknuť opravu alebo úpravu zakúpeného tovaru alebo poskytnutej služby, aby sa odstránili všetky nedostatky a zabezpečila sa plná funkčnosť alebo kvalita.
  9. Výmena tovaru alebo služby. Ak je to možné a žiaduce, Predávajúci môže ponúknuť výmenu vadného tovaru za nový, bezchybný kus rovnakého typu alebo poskytnúť opätovne službu rovnakého typu.
  10. Poskytnutie náhradného tovaru alebo služby. Prevádzkovateľ môže poskytnúť náhradný tovar alebo službu s rovnakou hodnotou.

11. Poskytnutie Vouchera s časovo obmedzenou platnosťou pre Zákazníka v hodnote, ktorú Zákazník uhradil za Nákup.
12. Bankový prevod Zákazníkom uhradenej hodnoty Nákupu na účet alebo platobnú kartu Zákazníka, ktorú použil pri Nákupe alebo ktorý uviedol v žiadosti o Reklamáciu. V špecifických prípadoch, kedy technicky nie je možné vrátiť prostriedky na účet Zákazníka rovnakou platobnou metódou, akú použil Zákazník na úhradu môže byť Zákazník požiadaný Predávajúcim o poskytnutie iného čísla účtu, na ktorý budú tieto prostriedky poukázané. V takomto prípade sa lehota na vrátenie prostriedkov predlžuje o čas, dokiaľ Zákazník uvedie nové číslo účtu. Zákazník je povinný poskytnúť iné číslo účtu na výzvu Predávajúceho najneskôr do 15 kalendárnych dní od doručenia výzvy. Takýmito špecifickými prípadmi sú, avšak nie len, situácie uvedené nižšie:
  - a) Stornovanie Nákupu po viac ako 6 mesiacoch od úhrady, ktorý bol realizovaný platobnou kartou.
  - b) Zákazník už nie je disponentom účtu, z ktorého realizoval Nákup alebo bol takýto účet zrušený, zablokovaný, či inak pre Zákazníka nedostupný.
  - c) Zákazník zrušil, stratil, dal si zablokovať, bola mu odcudzená alebo má z iného dôvodu nedostupnú platobnú kartu z ktorej realizoval úhradu pôvodného Nákupu.
  - d) Iné situácie, ktoré znemožňujú vrátenie prostriedkov na účet z ktorého bola realizovaná pôvodná platba.
13. Vrátenie hotovosti v Pokladni v hodnote, ktorú Zákazník uhradil za Nákup. Zákazník si v uvedenom prípade prevezme prostriedky osobne v Pokladni Predávajúceho v dohodnutom termíne alebo počas otváracích hodín Pokladne. V uvedenom prípade nie je Predávajúci zodpovedný za nedodržanie lehoty na vrátenie prostriedkov, ak sa Zákazník nedostavil v dohodnutom termíne a čase u Predávajúceho. Predávajúci sa bude snažiť Zákazníkovi poskytnúť iný náhradný termín na prevzatie prostriedkov. V uvedenom prípade nie je vylúčené, že sa Predávajúci a Zákazník môžu dohodnúť aj na zmene spôsobu vrátenia prostriedkov. Zákazník je povinný si Kompenzáciu prevziať najneskôr do 30 kalendárnych dní od uznania Reklamácie Predávajúcim.
14. Predávajúci môže Zákazníkovi ponúknuť aj iné formy Kompenzácie, ako napríklad Darčkový poukaz, Vstupenky na budúce Podujatia, služby zdarma alebo ďalšie výhody, ktoré majú za cieľ vyrovnávať neprijemnosti a zabezpečiť spokojnosť Zákazníka.

h) Zánik nároku na Kompenzáciu

15. Predávajúci neposkytuje Kompenzácie za prekážky alebo chyby, ktoré z dôvodov na strane Zákazníka viedli k nenavštíveniu Podujatia, neuskutočneniu Podujatia, či k znehodnoteniu celkového diváckeho zážitku jeho vlastným zaviním, či okolnosťami, ktoré Predávajúci nemohol ovplyvniť.
16. Predávajúci neposkytuje Zákazníkovi Kompenzácie za chyby, ktoré z dôvodov na strane Zákazníka viedli k neuplatneniu zliav, akciových cien, výhodných ponúk, výberu nesprávnych produktov a služieb, nesprávneho termínu Podujatia a podobne.
17. Zákazník stráca právo ďalšej účasti na Podujatí a nemá nárok na akúkoľvek Kompenzáciu, ak bol z dôvodu porušenia usmernení alebo vnútorného poriadku Predávajúceho vykázaný z Podujatia alebo priestorov príslušných v mieste konania Podujatia.
18. Možnosť uplatnenia Reklamácie sa vzťahuje len na tovary, služby a Vstupenky, ktoré si Zákazník zakúpil za cenu vyššiu ako 0,01€ vrátane.
19. Právo na Reklamáciu sa nevzťahuje na prípady, kedy Zákazník u Predávajúceho reklamuje subjektívny dojem z dodanej služby, napríklad, avšak nielen v nižšie uvedených prípadoch:
  - a) Dlhé rady v mieste konania Podujatia,
  - b) Oneskorený začiatok Podujatia,
  - c) Obmedzená viditeľnosť pre niektorých účastníkov,
  - d) Kvalita výkonu účinkujúcich,
  - e) Teplota alebo vlhkosť v mieste konania Podujatia,
  - f) Ak Podujatie nedokáže vytvoriť Zákazníkom požadovanú atmosféru a emócie,
  - g) Ponuka občerstvenia na Podujatí nezodpovedá očakávaniam Zákazníka,
  - h) Nie sú naplnené iné očakávania Zákazníka, ktoré Prevádzkovateľom neboli prezentované v mieste a čase realizácie úhrady Nákupu.

i) Poplatky Predávajúceho za Kompenzácie z dôvodov na strane Zákazníka

20. Predávajúci si vyhradzuje právo na účtovanie poplatkov spojených s Kompenzáciou Reklamácie v prípadoch, kedy rozhodol pri vybavení Reklamácie v prospech Zákazníka z dôvodov na strane Zákazníka.
21. Predávajúci v takýchto prípadoch Zákazníka bude v procese vybavenia Reklamácie informovať o existencii a predpokladanej výške poplatkov.
22. Zákazník má právo odmietnuť Kompenzáciu z ktorej vyplýva Predávajúcemu potreba účtovania poplatkov. V takom prípade môže Predávajúci zamietnuť Zákazníkovu žiadosť o Reklamáciu aj napriek jej predbežnému schváleniu. Zákazník môže namiesto Kompenzácie využiť pôvodne zakúpené tovary alebo služby.
23. Predávajúci prehlasuje, že v prípadoch, kedy nie je možné takéto poplatky účtovať z dôvodov, kedy tak definuje platná legislatíva Slovenskej republiky, tieto poplatky od Zákazníka požadovať nebude.

j) Prepadnutie Kompenzácie

24. Kompenzácia za uznanú Reklamáciu môže prepadnúť v prospech Predávajúceho, v prípade, že si ju Zákazník neprevzal alebo odmietol prevziať do 30 kalendárnych dní od schválenia Reklamácie. Predávajúci môže uplatniť tento postup len v prípade, neposkytnutia súčinnosti zo strany Zákazníka v procese storna alebo nedodržania lehôt zo strany Zákazníka, po uplynutí lehôt určených na vybavenie Kompenzácie.
25. Predávajúci si vyhradzuje právo použiť prepadnutú Kompenzáciu na účely, podľa vlastného uváženia.

## V. Reklamácie

a) Povinnosť Zákazníka nahlásiť chyby v stanovenej lehote

1. Zákazník je povinný chyby pri Nákupе alebo Rezervácii reklamovať okamžite po poskytnutí chybného plnenia v súlade s Reklamačným poriadkom.

b) Zmena miesta alebo typu vstupného po 12aklení Vstupenky na žiadosť Zákazníka

2. Predávajúci nezodpovedá za zmeny miesta alebo typu vstupného po zakúpení vstupenky, ktoré nie sú zapríčinené Predávajúcim. V prípade žiadosti Zákazníka o zmenu miesta alebo typu vstupného po zakúpení vstupenky, Predávajúci môže preskúmať požiadavku Zákazníka a rozhodnúť, či je možné vyhovieť žiadosti. Predávajúci nemá povinnosť žiadosti vyhovieť.

c) Výmena vstupeniek na iný termín Podujatia na žiadosť Zákazníka

3. 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.

d) Zrušenie alebo presunutie Podujatia Predávajúcim

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny v programe z prevádzkových dôvodov.
2. Predávajúci v prípade zrušenia Podujatia bez náhrady, presunutia termínu alebo zmeny miesta konania Podujatia o tejto skutočnosti informuje Zákazníka čo najskôr ako to je možné niektorým z dostupných komunikačných prostriedkov, napríklad e-mailom, prostredníctvom Webu alebo Internetového portálu, tlačovými, plagátmi, SMS správou, telefonicky, osobne na Prevádzke pred začiatkom Podujatia.

e) Zrušenie alebo prerušenie Podujatia v dôsledku zásahu vyššej moci

1. Podujatie môže byť zrušené alebo prerušené po jeho 12začiatku z dôvodov zásahu vyššej moci, ktoré Predávajúci nemohol ovplyvniť.
2. Dôvody zásahu vyššej moci sú napríklad, avšak nie len, nepriaznivé počasie, pandémia, epidémia, vojna, mimoriadna situácia, havária, katastrofa, vyhlásenie evakuácie v dôsledku požiarneho, chemického alebo 12radiačného poplachu, nariadenie evakuácie vyhlásenej orgánmi verejnej moci, teroristická hrozba a podobne.
3. Zákazník v uvedenom prípade nemá nárok na Kompenzáciu.

f) Zákazník po Nákupе neobdržal vstupenky na email

1. Predávajúci odošle Zákazníkovi email s 12otvrzením Nákupu a Vstupenkami bezodkladne po úspešnej úhrade, vo výnimočných prípadoch najneskôr do 24 hodín od realizácie úspešnej platby.
2. Predávajúci nenesie zodpovednosť za nedoručenie alebo oneskorené doručenie e-mailovej správy Zákazníkovi v prípadoch, kedy nie je chyba na strane Predávajúceho a teda Zákazník v týchto prípadoch nemá nárok na Reklamáciu, prevažne, avšak nie len, v týchto prípadoch:

- a) Zákazník uviedol pri Objednávke nesprávnu e-mailovú adresu.
  - b) Zákazník má plnú e-mailovú schránku a schránka preto neprijíma ďalšiu poštu.
  - c) Zákazníkov poskytovateľ e-mailových služieb má úplný alebo čiastočný výpadok týchto služieb, prípadne poskytovanie služieb je spomalené.
  - d) Zákazník nemá prístup k e-mailovej schránke uvedej v Objednávke.
  - e) Zákazníkov e-mailový server zaradil e-mail Predávajúceho do priečinka, kde Zákazník správu nenašiel, ako napríklad Spam, Reklamy, Automatické správy a pod.
  - f) Úhrada platby za Objednávku Zákazníkom zvolenou platobnou metódou má výpadok alebo sa platba spracováva dlhšie ako je obvyklé.
3. Zákazník má bezodkladne po nákupe Vstupeniek povinnosť skontrolovať svoju e-mailovú schránku, ktorú uviedol pri Nákupе a overiť si doručenie Vstupeniek na email. Okrem priečinka s Doručenou poštou, je Zákazník povinný skontrolovať si aj iné priečinky emailovej schránky, do ktorých môže byť prijatá pošta zaradená, napríklad, avšak nielen, Spam, Nevyžiadaná pošta, Automatické správy, Sociálne siete a obdobné priečinky.
4. V prípade neobdržania Vstupeniek na email má Zákazník možnosť požiadať Predávajúceho o opätovné zaslanie Vstupeniek bezodkladne po zistení uvedenej skutočnosti nasledovným spôsobom:
- a) E-mailovou správou na zákaznícku podporu Predávajúceho na kontaktný e-mail pomoc@snm-online.sk
  - b) E-mailovou správou na kontaktný e-mail Predávajúceho uvedený v záhlaví tohto dokumentu.
  - c) Telefonicky na telefonický kontakt Predávajúceho uvedený v záhlaví tohto dokumentu.
  - d) Osobne pri návšteve Pokladní Predávajúceho v čase otváracích hodín.
  - e) Osobne pri návšteve Pokladne tesne pred začiatkom Podujatia alebo počas jeho konania
  - f) V žiadosti musí Zákazník uviesť údaje z Objednávky:
    - 1. Dátum Nákupu alebo úhrady
    - 2. Číslo nákupného košíka
    - 3. Variabilný symbol platby alebo iný unikátny identifikátor platby podľa zvolenej platobnej metódy
    - 4. Meno a priezvisko nakupujúceho
    - 5. E-mail
    - 6. Dátum, čas a názov Podujatia
    - 7. Číslo Rezervácie, ak sa jedná o úhradu Rezervácie
5. Predávajúci nie je povinný kladne vybaviť žiadosť v prípade, ak Zákazník nevie poskytnúť údaje podľa ktorých by bolo možné jednoznačne identifikovať Objednávku alebo ak má Predávajúci ochybnosti o vzťahu Zákazníka k Objednávke.

## V. Záverečné ustanovenia

- a) Uvedený Reklamačný poriadok je platný v deň vytvorenia Objednávky Zákazníkom.
- b) Predávajúci si vyhradzuje právo meniť RP. Zmena je účinná zverejnením novej verzie RP Predávajúcim.
- c) Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný dňom jeho zverejnenia, ku ktorému došlo dňa 1. 3. 2024.

V Bratislave dňa 1. 3. 2024

Mgr. Branislav Panis  
Generálny riaditeľ  
Slovenského národného múzea

SLOVENSKÉ NÁRODNÉ MÚZEUM  
VAJANSKÉHO NÁBR. 2, P.O. BOX 13  
810 06 BRATISLAVA 16