

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK

## KLUBOVÁ KARTA A KLUBOVÝ PROGRAM Hokejový klub VLCI ŽILINA, a.s.

### 1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok spoločnosti **VLCI ŽILINA, a.s.**, so sídlom Športová 5, 010 01 Žilina, Slovenská republika, IČO: 36 387 193, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.:10222/L upravujú podmienky, za akých spoločnosť prevádzkuje klubový program a klubové karty.

1.2 VOP upravujú práva a povinnosti zmluvných strán ako ďalšia časť obsahu zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou a členom klubového programu.

### 2 VÝKLAD POJMOV (DEFINÍCIE)

2.1 Pojmy s veľkým začiatočným písmenom použité v tomto texte majú, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, v celom texte nasledovný význam:

2.1.1 „**Alternatívne riešenie sporov**“ má význam definovaný v bode 8 týchto VOP;

2.1.2 „**Člen**“ znamená fyzická osoba - nepodnikateľ, ktorá sa na základe Zmluvy a v súlade s týmito VOP stane členom Klubového programu;

2.1.3 **Hokejový klub**“ znamená spoločnosť **VLCI ŽILINA, a.s.**, so sídlom Športová 5, 010 01 Žilina, Slovenská republika, IČO: 36 387 193, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.:10222/L;

2.1.4 „**Klubová karta**“ znamená karta identifikujúca člena Klubového programu vo fyzickej alebo elektronickej podobe;

2.1.5 „**Klubový program**“ znamená klubový program Hokejového klubu určený pre fyzické osoby - nepodnikateľov, ktoré vstupom do klubového programu po splnení daných podmienok môžu čerpať výhody podľa aktuálnej ponuky;

2.1.6 „**Občiansky zákonník**“ znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov;

2.1.7 „**Podmienky ochrany osobných údajov**“ znamená dokument nazvaný Podmienky ochrany osobných údajov - Klubový program a klubové karty, ktoré vydal Hokejový klub, a ktoré upravujú práva a povinnosti Hokejového klubu, Členov a žiadateľov o členstvo v Klubovom programe a držiteľov Klubových kariet;

2.1.8 „**VOP**“ znamená tieto Všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok vrátane akýchkoľvek príloh a dodatkov k nim; a

2.1.9 „**Zmluva**“ znamená zmluva, ktorú uzatvára Člen a Hokejový klub o členstve v Klubovom programe vo forme a spôsobom opísanom v týchto VOP.

2.2 Významy ďalších pojmov ako tých, ktoré sú uvedené v bode 2.1 týchto VOP, môžu byť definované aj v iných častiach textu týchto VOP.

2.3 Pojmy vyjadrené v jednotnom čísle zahŕňajú aj množné číslo a naopak, pojmy vyjadrené v množnom čísle zahŕňajú aj jednotné číslo.

2.4 Pojmy vyjadrené v mužskom rode zahŕňajú aj ženský a stredný rod, pričom pri pojmoch vyjadrených v ženskom alebo strednom rode platí analogicky to isté.

2.5 Odkazy v týchto VOP na právne predpisy sa vykladajú ako odkaz na príslušné právne predpisy v ich aktuálnom a platnom znení (vrátane zmien a dodatkov platných neskôr).

2.6 Tieto VOP sú členené do článkov a bodov výlučne za účelom uľahčenia orientácie a takéto členenie nemá vplyv na konštrukciu alebo výklad týchto VOP.

### **3 VZNIK ČLENSTVA V KLUBOVOM PROGRAME**

- 3.1 Členstvo v Klubovom programe vzniká jeho riadnou registráciou a akceptáciou registrácie Hokejovým klubom. Týmto momentom sa považuje Zmluva o členstve v Klubovom programe medzi Členom a Hokejovým klubom za uzatvorenú.
- 3.2 Každá osoba môže byť členom Klubového programu najviac jedenkrát, viacnásobné členstvo nie je možné.
- 3.3 Žiadosť o registráciu sa podáva elektronicky prostredníctvom príslušného webového rozhrania zverejneného na webovej stránke Hokejového klubu alebo iným vhodným spôsobom po dohode s Hokejovým klubom.
- 3.4 Členom Klubového programu môže byť akákoľvek fyzická osoba - nepodnikateľ, ktorá je spôsobilá mať práva a povinnosti. V prípade osôb, ktoré nemajú spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu (napr. maloletí) sa pred akceptáciou registrácie vyžaduje súhlas zákonného zástupcu s členstvom v Klubovom programe.
- 3.5 Žiadateľ je povinný v rámci procesu registrácie oboznámiť sa s týmito VOP, ako aj Podmienkami ochrany osobných údajov a výslovne potvrdiť Hokejovému klubu, že sa s týmito dokumentami oboznámil (vhodnými technickými prostriedkami).
- 3.6 Žiadateľ je povinný poskytnúť Hokejovému klubu pravdivé osobné údaje a kontaktné údaje (ďalšie práva a povinnosti súvisiace s osobnými údajmi sú obsiahnuté v Podmienkach ochrany osobných údajov).
- 3.7 Hokejový klub je oprávnený pred dokončením registrácie vyžadovať od žiadateľa úhradu poplatku za členstvo. Poplatok za členstvo môže byť vyžadovaný opakovane za príslušné obdobie trvania členstva (zväčša jednu (1) sezónu alebo jeden (1) rok, ak sa nedohodne inak). Informácia, či sa členský poplatok vyžaduje, ako aj informácia o jeho výške, bude pre žiadateľov vždy verejne dostupná (napr. na webovej stránke Hokejového klubu). Hokejový klub je oprávnený výšku poplatkov meniť
- 3.8. V prípade úhrady registračného poplatku a/alebo poplatku za členstvo online platobnou kartou., tieto online platby sa uskutočňujú prostredníctvom systému Barion. Informácie o karte sa nedostanú k obchodníkovi. Poskytovateľom služieb je spoločnosť Barion Payment Zrt, inštitúcia pod dohľadom Národnej banky Maďarska a číslo licencie je H-EN-I-1064/2013.
- 3.9 Hokejový klub je oprávnený vyžadovať splnenie aj ďalších podmienok iných ako sú uvedené v týchto VOP, pričom o týchto podmienkach žiadateľov o členstvo vždy vhodným spôsobom informuje.
- 3.10 Hokejový klub je oprávnený odmietnuť akúkoľvek žiadosť o registráciu o členstvo v Klubovom programe, ak žiadateľ nespĺnil niektorú z podmienok členstva. Hokejový klub je oprávnený odmietnuť akúkoľvek žiadosť o registráciu o členstvo v Klubovom programe aj v prípade, ak žiadateľ splnil všetky podmienky členstva, a to aj bez udania dôvodu, avšak je povinný žiadateľa informovať o neakceptovaní registrácie. V prípade, ak Hokejový klub žiadosť o registráciu do Klubového programu odmietne, Zmluva o členstve v Klubovom programe sa neuzatvorila.
- 3.11 V prípade, ak žiadateľ splní všetky podmienky a Hokejový klub akceptuje jeho žiadosť o členstvo v Klubovom programe, stáva sa žiadateľ Členom Klubového programu a má nárok na vystavenie Klubovej karty (v elektronickej alebo fyzickej podobe).
- 3.13 Hokejový klub je oprávnený dočasne alebo úplne zastaviť v určitom období registrácie nových Členov Klubového programu tak, aby nedochádzalo k zneužívaniu výhod Klubového programu alebo znevýhodneniu stávajúcich Členov Klubového programu.

### **4 TRVANIE ČLENSTVA V KLUBOVOM PROGRAME**

- 4.1 Členstvo v Klubovom programe je obmedzené na dobu určitú, a to na konkrétnu hokejovú sezónu, čo predstavuje obdobie od 01.07. príslušného kalendárneho roku do 30.06. nasledujúceho kalendárneho roku, pokiaľ nie je v konkrétnom prípade výslovne uvedené inak.

V prípade, ak členstvo vznikne neskôr ako 01.07. nemá táto skutočnosť vplyv na skončenie členstva v Klubovom programe a členstvo je platné iba na konkrétnu sezónu (t. j. končí 30.06.).

4.2 Členovia majú právo požiadať o obnovenie členstva v Klubovom programe aj na ďalšie obdobia (hokejové sezóny). Obnovenie členstva môže byť spojené s úhradou členského alebo iného poplatku a splnením ďalších podmienok vyžadovaných Hokejovým klubom. Na obnovenie členstva sa analogicky použijú ustanovenia o vzniku členstva podľa článku 3 týchto VOP.

4.3 Podrobné informácie o možnostiach, spôsobe a podmienkach obnovenia budú Členom včas vhodným spôsobom poskytnuté (napr. prostredníctvom e-mailovej správy, zverejnením na webovej stránke).

## **5 ZÁNIK ČLENSTVA V KLUBOVOM PROGRAME**

5.1 Členstvo v Klubovom programe zaniká:

5.1.1 uplynutím doby trvania členstva (v prípade, ak nedôjde k ďalšiemu obnoveniu členstva),

5.1.2 jednostranným ukončením členstva Členom,

5.1.3 jednostranným ukončením členstva Hokejovým klubom v prípade porušenia týchto VOP alebo zneužitia výhod Klubového programu, a

5.1.4 dohodou Člena a Hokejového klubu.

5.2 Člen je oprávnený kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu oznámiť Hokejovému klubu ukončenie členstva v Klubovom programe. Členstvo v Klubovom programe v takom prípade Členovi zaniká automaticky dňom doručenia oznámenia.

5.3 V prípade, ak Hokejový klub zistí, že Člen nedodržiava podmienky členstva (najmä, nie však výlučne, podmienky uvedené v týchto VOP), zneužíva výhody poskytnuté Členom Klubového programu alebo sa správa v rozpore s dobrými mravmi vo vzťahu k Hokejovému klubu, iným Členom alebo tretím osobám v súvislosti s Klubovým programom alebo Hokejovým klubom, je oprávnený jednostranne ukončiť Členovi členstvo v Klubovom programe. Členstvo zaniká dňom, kedy je Členovi odoslaná informácia o zániku členstva a o jeho dôvodoch.

5.4 V prípadoch, kedy členstvo v Klubovom programe skončí skôr ako v riadnom čase (t. j. skôr ako na konci príslušnej hokejovej sezóny), nemá Člen nárok na náhradu zaplatených poplatkov, náhradu ušlých výhod alebo akýchkoľvek iných peňažných a nepeňažných plnení.

## **6 KLUBOVÁ KARTA**

6.1 Klubová karta slúži ako identifikátor a potvrdenie členstva v Klubovom programe a oprávňuje Člena požívať výhody Klubového programu.

6.2 Klubová karta je viazaná výlučne na konkrétneho Člena Klubového programu, jeho členstvo v Klubovom programe, je neprenosná a nesmie byť akýmkoľvek spôsobom scudzená (darovaná, predaná, vymenená).

6.3 Každá Klubová karta bude mať jedinečné identifikačné prvky a bude obsahovať informácie o príslušnom Členovi Klubového programu (napr. vo forme QR kódu).

6.4 Každý Člen môže mať iba jednu Klubovú kartu.

6.5 Klubová karta môže mať elektronickú a/alebo fyzickú podobu (plastová karta), pričom konkrétnu podobu Klubovej karty určuje Hokejový klub. Hokejový klub je oprávnený meniť podobu Klubovej karty, a to aj počas trvania konkrétneho obdobia členstva v Klubovom programe. Existencia (rovnakej) Klubovej karty pre rovnakého Člena v elektronickej a zároveň fyzickej podobe sa nepovažuje za duplicitu Klubovej karty a je možná.

6.6 Fyzická podoba Klubovej karty je vlastníctvom príslušného Člena Klubového programu a po zániku členstva ju nie je potrebné vrátiť Hokejovému klubu.

6.7 Člen je povinný chrániť Klubovú kartu pred stratou, zničením, odcudzením a zneužitím.

6.8 V prípade straty, zničenia alebo odcudzenia Klubovej karty má Člen nárok na vystavenie náhradnej Klubovej karty. Hokejový klub môže za vystavenie náhradnej Klubovej karty žiadať administratívny poplatok podľa aktuálne platnej výšky poplatkov.

## **7 VYUŽÍVANIE VÝHOD KLUBOVÉHO PROGRAMU**

7.1 Každý riadny Člen Klubového programu je oprávnený využívať výhody Klubového programu. Výhody Klubového programu je možné čerpať výlučne v čase, kedy je Členom Klubového programu, po zániku členstva akýmkoľvek spôsobom Člen stráca nárok na využívanie výhody.

7.2 Aktuálny zoznam výhod poskytnutých v rámci Klubového programu bude vždy vhodným spôsobom dostupný Členom Klubového programu.

7.3 Hokejový klub negarantuje Členom všetky konkrétne výhody počas celej doby trvania členstva v Klubovom programe, a tieto výhody je oprávnený jednostranne meniť, dopĺňať, nahrádzať alebo bez náhrady rušiť. Využívanie niektorých výhod môže byť časovo alebo množstevne obmedzené alebo viazané na splnenie iných podmienok (napr. možnosť využiť výhodu po zakúpení tovaru alebo služby od poskytujúceho partnera Hokejového klubu).

7.4 Hokejový klub nezodpovedá za správne poskytnutie výhod v prípade, ak tieto výhody neposkytuje priamo Hokejový klub, ale tretie osoby (partneri Klubového programu). V prípade, ak nie je niektorá výhoda poskytnutá riadne alebo mu nie je zo strany partnerov Klubového programu poskytnutá vôbec, je Člen oprávnený kontaktovať Hokejový klub na e-mailovej adrese sekretariat@vfczilina.sk za účelom prešetrenia vzniknutej situácie.

7.5 V prípade, ak dôjde k uplatneniu výhody Klubového programu, sú Hokejový klub a jeho partneri oprávnení kontrolovať platnosť členstva v Klubovom programe. Za týmto účelom sú oprávnení vyžiadať si Klubovú kartu a tiež preukaz potvrdzujúci totožnosť Člena s fotografiou. V prípade, ak Člen odmietne ukázať Klubovú kartu a ďalší preukaz totožnosti, nemusí byť Členovi výhoda poskytnutá.

## **8 REKLAMÁCIE**

8.1 V prípade, ak sa Člen domnieva, že členstvo v Klubovom programe (ako služba poskytovaná Hokejovým klubom) nie je zo strany poskytovateľa - Hokejového klubu poskytovaná riadne, je oprávnený uplatniť u Hokejového klubu reklamáciu.

8.2 Člen je oprávnený uplatniť reklamáciu elektronicky na e-mailovú adresu: sekretariat@vfczilina.sk. Člen je povinný uviesť svoje údaje, opísať vadu poskytovanej služby (vadu členstva v Klubovom programe) a uviesť e-mailovú adresu, na ktorú žiada byť upovedomený o spôsobe vybavenia reklamácie (ak ide o inú adresu, ako uviedol pri registrácii).

8.3 Hokejový klub je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa riadneho uplatnenia reklamácie, t. j. od doručenia opisu vady poskytovanej služby.

8.4 Hokejový klub je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a to elektronicky na e-mailovú adresu Člena, ktorý si uplatnil nárok na reklamáciu.

8.5 Ďalšie práva a povinnosti sa spravujú ustanoveniami § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

8.6 Orgánom dozoru nad činnosťou Hokejového klubu je Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 1359/71, 010 01 Žilina, Slovenská republika.

## **9 ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY**

9.1 Člen je oprávnený odstúpiť od Zmluvy najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa jej uzatvorenia. Odstúpenie od Zmluvy môže Člen vykonať písomne na adresu sídla Hokejového klubu alebo elektronicky na e-mailovú adresu sekretariat@vfczilina.sk.

9.2 Hokejový klub je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy vrátiť Členovi cenu služby (poplatky) a všetky platby, ktoré od neho prijal, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov podľa relevantných právnych predpisov.

9.3 Platby budú Členovi vrátené na bankový účet, ktorý Člen uvedie v odstúpení od Zmluvy.

## **10 ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV**

10.1 V prípade, že Člen nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo v prípade, že sa Člen domnieva, že Hokejový klub akokoľvek inak porušil jeho práva, má Člen právo zaslať Hokejovému klubu žiadosť o nápravu. V prípade, že Hokejový klub takúto žiadosť zamietne, alebo na ňu neodpovie do tridsiatich (30) dní odo dňa jej odoslania, má Člen právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Zb. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej aj ako „**Alternatívne riešenie sporov**“).

10.2 Alternatívne riešenie sporov sa nevzťahuje na spory s vyčísliteľnou hodnotou nepresahujúcou sumu 20,00 EUR.

10.3 Príslušným subjektom Alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, alebo iná právnická osoba zapísaná v zozname subjektov Alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky, a ktorý je k dispozícii na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky.

10.4 Člen môže podať návrh subjektu Alternatívneho riešenia sporov v listinnej podobe, v elektronickej podobe, ústne do zápisnice, prostredníctvom formulára dostupného na webovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)) alebo môže použiť platformu riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke EÚ <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

10.5 Subjekt Alternatívneho riešenia sporov môže od Člena požadovať úhradu poplatku za začatie Alternatívneho riešenia sporov maximálne do výšky 5,00 EUR (suma vrátane DPH).

10.6 Všetky ostatné práva a povinnosti Člena a Hokejového klubu v súvislosti s Alternatívnym riešením sporov sa riadi ustanoveniami zákona č. 391/2015 Zb. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

## **11 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

11.1 Tieto VOP sú neoddeliteľnou časťou obsahu Zmluvy uzatvorenej Členom a Hokejovým klubom.

11.2 Zmluvy sa okrem ustanovení týchto VOP spravujú Občianskym zákonníkom a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom 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.

11.3 Tieto VOP nadobudli platnosť a účinnosť dňa 01.03.2021.

11.4 Skutočnosť, že ktorékoľvek z ustanovení týchto VOP je, alebo sa stane neplatné, resp. neúčinné, nemá vplyv na platnosť a účinnosť jej ostatných ustanovení.

11.5 Hokejový klub je oprávnený meniť a dopĺňať ustanovenia týchto VOP alebo tieto VOP nahradiť úplne novým znením.

V Žiline dňa 01.04.2021

**VLCI Žilina, a.s.**