

REKLAMAČNÝ PORIADOK NTC BRATISLAVA

1. Identifikačné údaje

Poskytovateľ	NÁRODNÉ TENISOVÉ CENTRUM, a.s.
Sídlo	Príkopova 6, 831 03 Bratislava
IČO	35 853 891
IČ DPH	SK2020239826
Kontakt	tel.: 02/49 209 888, 02/49 209 890, e-mail: ntc@stz.sk, web: www.ntc.sk

2. Úvodné ustanovenia

- Tento reklamačný poriadok upravuje postup a podmienky uplatňovania a vybavovania reklamácií služieb poskytovaných spoločnosťou NÁRODNÉ TENISOVÉ CENTRUM, a.s., najmä športových služieb, rezervácií športovísk, zapožičania športových potrieb a súvisiacich služieb poskytovaných v areáli NTC Bratislava.
- Reklamačný poriadok sa vzťahuje na klientov, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Na iné osoby sa použije primerane, ak z povahy veci alebo zmluvného vzťahu nevyplyva inak.
- Reklamačný poriadok nadväzuje na Prevádzkový poriadok NTC Bratislava, Všeobecné obchodné podmienky pre rezervácie služieb NTC Bratislava a aktuálny cenník NTC Bratislava.
- Reklamačný poriadok je dostupný na recepcii NTC Bratislava a na webovej stránke NTC Bratislava.

3. Vymedzenie pojmov

- Poskytovateľom je NÁRODNÉ TENISOVÉ CENTRUM, a.s., Príkopova 6, 831 03 Bratislava.
- Klientom je fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva službu poskytovanú NTC Bratislava alebo má záujem o jej využitie.
- Spotrebiteľom je klient, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
- Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vadu služby alebo iné uplatnenie nároku klienta súvisiaceho s tým, že služba nebola poskytnutá riadne, v dohodnutom rozsahu, kvalite, čase alebo za dohodnutých podmienok.
- Službou sa rozumie najmä poskytnutie športoviska, rezervácia športoviska, zapožičanie športových potrieb, sprístupnenie súvisiacich priestorov a ďalšie služby podľa aktuálnej ponuky NTC Bratislava.

4. Práva klienta pri vadne poskytnutej službe

- Klient má právo na poskytnutie služby v súlade s uzatvorenou zmluvou, objednávkou, potvrdenou rezerváciou, týmito podmienkami, prevádzkovým poriadkom a aktuálnym cenníkom.
- Ak má služba vadu, klient je oprávnený požadovať primeranú nápravu podľa povahy vady a okolností konkrétneho prípadu.

- c) Za primeranú nápravu sa považuje najmä odstránenie vady služby, opätovné poskytnutie služby, poskytnutie náhradného termínu, primeraná zľava z ceny alebo vrátenie ceny, ak sú na to splnené zákonné alebo zmluvné podmienky.
- d) Klient nemá nárok na reklamáciu v rozsahu, v akom vadu služby spôsobil sám, najmä porušením prevádzkového poriadku, pokynov zamestnancov NTC Bratislava, neskorým príchodom, nesprávnym používaním športoviska alebo športových potrieb alebo iným konaním na jeho strane.

5. Uplatnenie reklamácie

- a) Reklamáciu môže klient uplatniť osobne na recepcii NTC Bratislava, e-mailom na adrese ntc@stz.sk alebo písomne na adrese sídla NTC Bratislava.
- b) Pri uplatnení reklamácie je klient povinný uviesť najmä svoje identifikačné a kontaktné údaje, označenie reklamovanej služby, dátum a čas poskytnutia služby alebo rezervácie, popis vady alebo dôvodu reklamácie a požadovaný spôsob vybavenia reklamácie.
- c) Klient je povinný preukázať, že reklamovaná služba bola poskytnutá alebo objednaná u NTC Bratislava, napríklad dokladom o zaplatení, potvrdením rezervácie, údajom z rezervačného systému, registračnou kartou alebo iným relevantným dokladom.
- d) Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady služby, aby bolo možné dôvod reklamácie riadne preveriť.
- e) NTC Bratislava vydá klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie, ak reklamácia nie je vybavená bezodkladne pri jej uplatnení.

6. Posúdenie a lehota na vybavenie reklamácie

- a) NTC Bratislava posúdi reklamáciu podľa jej obsahu, predložených dokladov, údajov v rezervačnom alebo pokladničnom systéme, prevádzkových záznamov a ďalších dostupných informácií.
- b) Reklamácia bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ak právny predpis neustanovuje alebo neumožňuje iný postup.
- c) Ak je na posúdenie reklamácie potrebné doplnenie údajov zo strany klienta, lehota na vybavenie reklamácie môže byť ovplyvnená časom potrebným na doplnenie požadovaných údajov.
- d) O vybavení reklamácie NTC Bratislava informuje klienta primeraným spôsobom, najmä osobne, e-mailom alebo písomne podľa spôsobu uplatnenia reklamácie a kontaktných údajov klienta.

7. Spôsoby vybavenia reklamácie

- a) Reklamácia môže byť vybavená najmä uznaním reklamácie a poskytnutím primeranej nápravy alebo zamietnutím reklamácie s uvedením dôvodu.
- b) Primeranou nápravou môže byť najmä opätovné poskytnutie služby, poskytnutie náhradného termínu, pripísanie kreditu, primeraná zľava z ceny, vrátenie uhradenej ceny alebo iné primerané riešenie podľa povahy reklamovanej služby.
- c) O konkrétnom spôsobe vybavenia reklamácie rozhoduje NTC Bratislava v súlade s právnymi predpismi, povahou vady, požiadavkou klienta a okolnosťami konkrétneho prípadu.
- d) Ak je reklamácia zamietnutá, NTC Bratislava oznámi klientovi dôvod zamietnutia reklamácie.

8. Online rezervácie a odstúpenie od zmluvy

- a) Ak bola rezervácia alebo služba objednaná prostredníctvom online rezervačného systému, uplatnia sa aj podmienky podľa Všeobecných obchodných podmienok pre rezervácie služieb NTC Bratislava.
- b) Pri službách viazaných na konkrétny termín poskytnutia, najmä pri rezervácii športoviska na konkrétny deň a čas, sa právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu posudzuje podľa

príslušných právnych predpisov a výnimiek vzťahujúcich sa na služby voľného času poskytované v určenom čase alebo období.

- c) Tým nie sú dotknuté storno podmienky uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach pre rezervácie služieb NTC Bratislava ani práva klienta pri vadne poskytnutej službe.

9. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- a) Ak klient, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že NTC Bratislava porušilo jeho práva, môže sa obrátiť na NTC Bratislava so žiadosťou o nápravu.
- b) Ak NTC Bratislava na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ môže za podmienok zákona č. 391/2015 Z. z. podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu.
- c) Príslušným subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov môže byť najmä Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, e-mail: ars@soi.sk, alebo iný subjekt zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

10. Vzťah k ostatným dokumentom

- a) Tento reklamačný poriadok je Prílohou č. 6 k Prevádzkovému poriadku NTC Bratislava.
- b) Podmienky rezervácie, úhrady, storna, používania karty a kreditu upravujú Všeobecné obchodné podmienky pre rezervácie služieb NTC Bratislava.
- c) Pravidlá používania areálu, športovísk, podzemnej garáže, šatní a ostatných priestorov upravuje Prevádzkový poriadok NTC Bratislava a jeho príslušné prílohy.
- d) Informácie o spracúvaní osobných údajov v súvislosti s vybavovaním reklamácií sú uvedené v informácii o spracúvaní osobných údajov v súvislosti s používaním rezervačného systému a služieb NTC Bratislava.

11. Záverečné ustanovenia

- a) Právne vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ak sú na daný vzťah použiteľné.
- b) NTC Bratislava je oprávnené tento reklamačný poriadok aktualizovať najmä pri zmene právnych predpisov, poskytovaných služieb, rezervačného systému, cenníka alebo prevádzkových podmienok.
- c) Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.9.2026.

V Bratislave, dňa 17.8.2026.

.....
Mgr. Róbert Mokráň, MBA
technický riaditeľ

PRÍLOHA A - REKLAMAČNÝ PROTOKOL

Poskytovateľ služby	NÁRODNÉ TENISOVÉ CENTRUM, a.s., Príkopova 6, 831 03 Bratislava.
Číslo reklamačného protokolu	
Dátum a čas uplatnenia reklamácie	
Spôsob uplatnenia reklamácie	osobne / e-mailom / písomne
Meno a priezvisko klienta	
Adresa klienta	
Telefón / e-mail	
Druh služby	
Dátum a čas poskytnutia služby / rezervácie	
Cena služby / číslo dokladu / číslo rezervácie	
Predmet reklamácie - popis vady alebo dôvodu reklamácie	
Požadovaný spôsob vybavenia reklamácie	☐ odstránenie vady služby ☐ opätovné poskytnutie služby ☐ náhradný termín ☐ primeraná zľava ☐ vrátenie ceny/kreditu ☐ iné:
Vyjadrenie NTC Bratislava pri prijatí reklamácie	
Reklamáciu prijal	
Podpis klienta	
Podpis osoby, ktorá reklamáciu prijala	

PRÍLOHA B - POTVRDENIE O VYBAVENÍ REKLAMÁCIE

Poskytovateľ služby	NÁRODNÉ TENISOVÉ CENTRUM, a.s., Príkopova 6, 831 03 Bratislava.
Číslo reklamačného protokolu	
Dátum uplatnenia reklamácie	
Meno a priezvisko klienta	
Predmet reklamácie	
Dátum vybavenia reklamácie	
Spôsob vybavenia reklamácie	☐ reklamácia uznaná ☐ reklamácia zamietnutá ☐ opätovné poskytnutie služby ☐ náhradný termín ☐ primeraná zľava ☐ pripísanie kreditu ☐ vrátenie ceny ☐ iné:
Odôvodnenie / doplňujúce informácie	
Meno a podpis osoby oprávnenej vybaviť reklamáciu	
Podpis klienta pri osobnom prevzatí	