



Úplné znenie

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

predaja vstupeniek na podujatia organizované Slovenským futbalovým zväzom, ktoré predáva spoločnosť SFZ Marketing, s.r.o.

v znení dodatku č. 1 z 5.2.2026

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú právne vzťahy medzi držiteľom alebo kupujúcim vstupenky na podujatia organizované občianskym združením Slovenský futbalový zväz, Tomášikova 30C, 821 01 Bratislava, IČO: 00687308, registrovaným na MVSR pod č. VVS/1-909/90-91 (ďalej len „SFZ“) na jednej strane a SFZ a predávajúcim vstupenky, ktorým je spoločnosť SFZ Marketing, s.r.o. Tomášikova 30C, Bratislava 821 01, IČO: 46 320 768, DIČ: 2023327196, IČ DPH: SK2023327196, registrovaná v OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 75370/B, kontaktné telefónne číslo: +421 2 3910 3100 (ďalej len „SFZ“) na druhej strane (ďalej len „VOP“).

1. Úvodné ustanovenia

1.1 SFZM využíva graficky orientované sieťové riešenia spoločnosti XL entertainment s.r.o., so sídlom Štúrova 12, 811 02 Bratislava IČO: 35931426, DIČ: 2022003181, IČ DPH: SK2022003181, zapísaná: (ďalej „XL entertainment“) na elektronický (online) predaj vstupeniek na podujatia organizované SFZ (ďalej len „vstupenka“), ktoré sa nachádza na stránke www.vstupenkysfz.sk (ďalej len „internetová stránka“).

1.2 SFZM predáva a distribuuje vstupenky vo svojom mene a na svoj účet. SFZM môže predávať a distribuovať vstupenky aj inak ako prostredníctvom XL entertainment, vstupenka môže byť predávaná napr. i na mieste konania podujatia alebo v sídle SFZ, alebo SFZM).

1.3 Vstupenka sa na účely týchto VOP považuje za ceninu a zároveň za potvrdenie umožňujúce jej držiteľovi spravidla jednorazový vstup na podujatie, na ktoré bola nadobudnutá. Vstupenka je platná len na podujatie, ktoré je na nej uvedené, nie je možné ju použiť na vstup na iné podujatie, ani ju vymeniť za vstupenku na iné podujatie. Aktuálne ceny vstupeniek sú uverejnené na internetovej stránke. Vstupenka obsahuje najmä: názov podujatia, dátum, čas začiatku a miesto konania podujatia, presný popis miesta sedenia, ak je toto určené, cenu vstupenky, ak je pre daný typ vstupenky uvedená, čiarový kód alebo QR kód s unikátnym číslom vstupenky, identifikáciu organizátora podujatia (SFZ), príp. SFZM a prípadný ochranný prvok, ak je tento súčasťou vstupenky.

1.4 Držiteľom vstupenky je osoba, ktorá vstupenku nadobudla oprávnené do držby priamo alebo sprostredkované od predávajúceho, najmä kúpou ako kupujúci.

1.5 Kupujúcim je osoba, ktorá si vstupenku kúpila.

1.6 Typy vstupenky

1.6.1 Papierová vstupenka s ochrannými prvkami je štandardná papierová vstupenka odovzdaná kupujúcemu na predajnom mieste po zaplatení kúpnej ceny vstupenky.

1.6.2 E-ticket je druh elektronickej vstupenky, ktorá môže mať formu PDF dokumentu alebo.pkpass (pre používateľov iOS systému), ktorý bude doručený kupujúcemu na jeho emailovú adresu alebo mobil. E-ticket môže mať tieto formy: a) E-ticket vo forme PDF dokumentu - kupujúcemu bude E- ticket po zaplatení kúpnej ceny za vstupenku doručený na jeho emailovú adresu a taktiež do jeho registrovaného konta a v sekcii „Moje objednávky“. Držiteľ vstupenky si následne tento PDF dokument vytlačí na hárok vo formáte A4 výlučne prostredníctvom laserovej tlačiarne. K vytlačeniu E-ticketu vo forme PDF dokumentu je nutné mať nainštalovaný program umožňujúci otvoriť a vytlačiť dokument vo formáte PDF. Držiteľovi vstupenky sa odporúča pre správne načítanie vstupenky na autorizačných zariadeniach pri vstupe na podujatie vytlačiť si E-ticket na kancelársky biely papier výlučne prostredníctvom laserovej tlačiarne. V prípade používania E-ticketu prostredníctvom mobilného zariadenia môže byť samotná autorizácia vstupeniek na autorizačných zariadeniach zložitejšia a náročnejšia pre zosnímanie ochranného prvku QR kódu. QR kód (z anglického QuickResponse) je špecifický a jedinečný dvojrozmerný kód skladajúci sa z čiernych a bielych políčok, ktorý v sebe obsahuje zakódovanú informáciu o vstupenke.

1.6.3 VIP vstupenka je obvyčajne štandardná papierová alebo elektronickej vstupenka do VIP zóny, kde je v priebehu podujatia poskytované občerstvenie. VIP vstupenka je dostupná iba na základe VIP protokolu SFZ.

1.6.4 Business vstupenka je obvyčajne štandardná papierová alebo elektronickej vstupenka do VIP alebo Business zóny, kde je v priebehu podujatia poskytované občerstvenie a služby s tým spojené. Business vstupenku je možné zakúpiť prostredníctvom SFZM alebo online, ak sú vstupenky tejto kategórie dané do online predaja.

1.6.5 Vstupenky 1. a 2. kategórie sa odlišujú podľa sektorov v hľadisku, pričom zo sektorov 1. kategórie je obvyčajne širší výhľad na hraciu plochu (sú nad dlhšou stranou hracej plochy, resp. bližšie k stredovej čiare).

1.6.6 Vstupenka ŤZP-S je určená pre držiteľa ŤZP-S preukazu so sprievodom, t.j. pre osobu na invalidnom vozíku a jeden jeho sprievod.

1.6.7 Dostupnosť jednotlivých typov vstupeniek závisí od konkrétneho podujatia a možností SFZ.

1.6.8 Držiteľ vstupenky je povinný vstupenku uchovávať na bezpečnom mieste a chrániť ju pred zneužitím. SFZM nezodpovedá za neoprávnené skopírovanie vstupenky.



2. Vzťah XL entertainment a SFZM voči držiteľovi vstupenky

2.1 XL entertainment je prevádzkovateľom elektronického systému predaja vstupeniek a ako mandatár na základe zmluvy o spolupráci pri predaji vstupeniek so SFZM zabezpečuje pre SFZM predaj vstupeniek na podujatia, a zároveň prijíma od kupujúcich prostredníctvom svojho systému finančné prostriedky zodpovedajúce kúpnej cene vstupeniek na číslo účtu vedené v UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK3011110000001332090000 | SWIFT: UNCRSKBX. Uhradením ceny vstupenky vstupujú kupujúci a držiteľ vstupenky do právneho vzťahu priamo so SFZM. XL entertainment zároveň spracúva ako spracovateľ osobné údaje kupujúcich (príp. aj držiteľov vstupeniek, ak sa pri kúpe zadávajú osobné údaje aj iných osôb ako kupujúceho) v rozsahu a na účely stanovené SFZM a zákonom č. 1/2014 Z. z. o organizovaní verejných športových podujatí a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 1/2014 Z.z.“).

2.2 XL entertainment nezodpovedá za konanie, zmenu či zrušenie podujatia. Právny vzťah medzi SFZM a kupujúcim, príp. držiteľom vstupenky upravujú tieto VOP, ďalšie pokyny SFZM a SFZ spojené s podujatím, na ktoré je vstupenka zakúpená.

2.3 Zodpovednosť za zverejnenie informácie o zmene alebo zrušení podujatia má SFZM, ktorý túto skutočnosť uverejní na internetovej stránke.

3. Všeobecné podmienky predaja vstupeniek

3.1 Kupujúci je povinný pri on-line kúpe vstupenky uviesť svoje kontaktné údaje a splniť ďalšie podmienky v zmysle požiadaviek pri zaregistrovaní sa na internetovej stránke pre kúpu vstupenky a uviesť e-mailovú adresu, príp. mobilné číslo na elektronické doručenie vstupenky (E-ticket) a prípadnú ďalšiu komunikáciu pri správe vstupenky. Registráciou sa vytvára konto kupujúceho, v rámci ktorého môže čerpať rôzne výhody, napr. vernostný program, ktorého podrobnosti sú uvedené na osobitnej stránke <https://www.vstupenkysfz.sk/cms/vernostny-program>, o ktorých môže byť kupujúci informovaný emailom, keď splní podmienky na využívanie výhod z vytvorenia konta.

3.2 On-line predaj elektronických vstupeniek (E-ticket) sa obvyčajne končí najneskôr s časom začiatku podujatia, ktorého sa vstupenka týka, ak ďalej nie je uvedené inak.

3.3 Ak sa držiteľ vstupenky nemôže podujatia zúčastniť, vstupenka „prepadne“ a nie je možné ju u predajcu vymeniť za jej kúpnu cenu, ak ďalej nie je uvedené inak.

3.4. SFZM si vyhradzuje právo stanoviť maximálny počet vstupeniek, ktoré si môže kupujúci kúpiť na jedno konto kupujúceho, resp. počet vstupeniek, ktoré si kupujúci môže kúpiť pri online predaji alebo fyzickom predaji (ďalej aj „limit“), a právo kontrolovať priamo alebo sprostredkovane dodržanie tohto limitu.

4. Osobitné podmienky predaja vstupeniek pre rizikové podujatia alebo podujatia, pri ktorých SFZ rozhodol, že sa budú predávať vstupenky na meno a priezvisko

4.1 V prípade rizikového podujatia alebo podujatia, pri ktorom SFZ rozhodol, že sa budú predávať vstupenky na meno a priezvisko (ďalej aj „osobitné podujatie“) poskytne SFZM do predaja vstupenky 1. a 2. kategórie, pričom predaj vstupeniek do sektora hostí a VIP zóny sa týmito osobitnými podmienkami predaja vstupeniek neradi.

4.2 Podujatia, ktoré sa konajú pod záštitou UEFA sa na účely týchto VOP považujú za osobitné podujatie, ak UEFA predpis upravujúci príslušné podujatie pod záštitou UEFA (napríklad kvalifikačné stretnutia slovenskej futbalovej reprezentácie) (ďalej aj „UEFA podujatie“) ustanovuje, že sa na takéto UEFA podujatie uplatňujú osobitné „UEFA Safety and Security regulations“, v zmysle ktorých sa okrem iného od držiteľov vstupeniek požaduje poskytnutie ich osobných údajov organizátorovi podujatia (usporiadateľskej futbalovej asociácii – SFZ) v rozsahu ich mena, priezviska, dátumu narodenia, adresy pobytu. Uvedené osobné údaje okrem kamerového záznamu (pozri bod 4.7) môžu byť postúpené na políciu, iné bezpečnostné orgány (aj v zahraničí) alebo na UEFA, a za účelom realizácie predaja vstupeniek ich spracúva pre SFZ spoločnosť SFZM. Poskytnutie týchto osobných údajov je zároveň nevyhnutnou podmienkou na uzatvorenie kúpnej zmluvy na kúpu vstupenky na UEFA podujatie.

4.3 V prípade osobitného podujatia sú podmienky on-line predaja vstupeniek tieto, ak SFZM nerozhodne pri konkrétnom podujatí inak:

4.3.1 kupujúci sa zaregistruje na internetovej stránke a vytvorí si na základe svojho mena, priezviska, prípadne ďalších údajov potrebných k registrácii pre kúpu vstupenky, a svojej emailovej adresy (prípadne mobilného telefónneho čísla) svoje nákupné konto,

4.3.2 kupujúci môže na jedno nákupné konto kúpiť len 1–4 vstupenky na jedno podujatie,

4.3.3 kupujúci pri nákupe vstupenky uvedie svoje meno, priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, ak bude držiteľom vstupenky, prípadne ďalšie kontaktné údaje potrebné na doručenie a prevzatie vstupenky (napr. mobilné telefónne číslo, emailová adresa),

4.3.4 XL entertainment overuje pri vstupenke na meno a priezvisko identitu kupujúceho, aby jeden kupujúci mohol kúpiť na jedno podujatie len stanovený počet vstupeniek podľa bodu 4.3.2,



4.3.5 kupujúci je pri kúpe vstupenky povinný uviesť meno a priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu každého držiteľa vstupenky, pričom je povinný informovať budúceho držiteľa vstupenky, že jeho osobné údaje sa vyžadujú za účelom identifikácie jej držiteľa pri vstupe na podujatie a na podujatí v zmysle zákona č. 1/2014 Z.z.,

4.3.6 kupujúci po kúpe vstupenky obdrží informáciu (e-mail alebo sms) o nákupe vstupenky a prípadnom spôsobe vyzdvihnutia alebo doručenia vstupenky,

4.3.7 zmena osobných údajov uvedených na kúpenej vstupenke je možná spôsobom uvedeným v bode 4.5; stornovanie zakúpenej vstupenky nie je možné.

4.4 V prípade osobitného podujatia je možné vstupenky na podujatie kúpiť na predajnom mieste tak, ak SFZM nerozhodne pri konkrétnom podujatí inak, že jeden kupujúci môže na svoje meno a priezvisko kúpiť na jedno podujatie 1-4 vstupenky a je povinný pri kúpe vstupeniek uviesť osobné údaje držiteľov vstupeniek v rozsahu: meno a priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu, informovať budúceho držiteľa vstupenky v zmysle bodu 4.3.5 a zároveň podpísať, že bol oboznámený s účelom a rozsahom spracovania jeho osobných údajov zverejnených na stránke www.osobnyudaj/zapasySFZM.sk a s týmito VOP.

4.5 V prípade osobitného podujatia je možné vykonať zmenu údajov držiteľa vstupenky týmto spôsobom:

4.5.1 v prípade online predaja:

- kupujúci vstupenky – registrovaná osoba na svojom konte v sekcii „Moje objednávky“ vykoná zmenu údajov za podmienok uvedených v písm. b) až e); osobitná emailová žiadosť o zmenu údajov sa neposiela,
- o zmenu údajov na vstupenke je možné požiadať až po tom, čo bola kupujúcemu doručená notifikácia o vygenerovaní vstupenky s QR kódom; po vykonaní zmeny údajov bude pôvodná vstupenka stornovaná a kupujúcemu vygenerovaná nová vstupenka so zmenenými údajmi spravidla do 24 hodín od zmeny údajov,
- prvá zmena údajov na vstupenke je bezplatná; každá ďalšia zmena údajov na vstupenke je spoplatnená manipulačným poplatkom 5,-EUR s DPH, ktorý sa uhradza bezhotovostne; bez zaplatenia manipulačného poplatku nebude môcť byť druhá a ďalšia zmena údajov na vstupenke vykonaná,
- zmenu údajov na vstupenke je možné vykonať najneskôr 48 hodín pred začiatkom konania podujatia, na ktoré bola kúpená.

4.5.2 vstupenky predávané prostredníctvom siete XL entertainment sa nedistribuuju na fyzickom predajnom mieste (kamenná predajňa, stánok, pokladňa), z toho dôvodu nie je možné vykonať zmenu údajov na vstupenke mimo online konto kupujúceho.

4.6 V prípade osobitného podujatia môže byť pri vstupe na štadión kontrolovaná totožnosť osoby uvedenej na vstupenke na základe jej dokladu totožnosti. Držiteľovi vstupenky, ktorého meno a priezvisko nie je uvedené na vstupenke, nebude umožnený vstup na štadión (na podujatie).

4.7 V prípade rizikového podujatia si SFZ vyhradzuje právo postupovať v zmysle § 15 písm. e) zákona č. 1/2014 Z.z. V zmysle uvedeného ustanovenia zákona č. 1/2014 Z.z. je účastník podujatia povinný zaobstarať si vstupenku do sektora vyčleneného pre divákov podporujúcich družstvo alebo jednotlivca, ktorých podporuje, ak ide o rizikové podujatie alebo podujatie, na ktorom boli vstupenky vystavené na meno a priezvisko. V prípade porušenia vyššie uvedenej povinnosti si SFZ vyhradzuje právo neumožniť držiteľovi vstupenky vstup do sektora, do ktorého by mal na základe vstupenky inak nárok, alebo ho z takéhoto sektora vyviešť.

5. Platba za vstupenky

5.1 Za vstupenku možno zaplatiť prostredníctvom internetovej stránky, alebo na predajnom mieste.

5.2 Cenu vstupeniek je možné uhradiť nasledovnými spôsobmi:

5.2.1 systémom CardPay platobnými kartami VISA / MAESTRO / MASTERCARD; kupujúci môže použiť uvedené platobné karty vydané akoukoľvek bankovou inštitúciou,

5.2.2 v hotovosti na predajných miestach; pre tento spôsob platby a následnú možnosť prevzatia vstupenky je nevyhnutné si uschovať rezervačné číslo, ako aj zadať všetky požadované údaje do registračného formulára, nakoľko oznámenie predmetných údajov bude žiadať pracovník predajného miesta, ktorý bude vstupenky vydávať (ak bolo vstupenka objednávaná online s možnosťou osobného vyzdvihnutia a platby na predajnom mieste).

5.3 Firemná klientela SFZM môže platiť aj bankovým prevodom na základe faktúry SFZM.

5.4 SFZM upozorňuje kupujúceho, že od kúpy vstupenky na podujatie nie je možné odstúpiť v zmysle § 19 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa; tým nie sú dotknuté ustanovenia bodu 8.9.

6. Spôsob dodania vstupeniek a dodacie podmienky pre predaj on-line

6.1 V nákupnom košíku na internetovej stránke si je možné vybrať nasledovný spôsob dodania vstupenky:

6.1.1 papierovú vstupenku je možné si osobne prevziať na ktoromkoľvek predajnom mieste, a to po zadaní rezervačného čísla a ná-



slednom zaplatení kúpnej ceny,

6.1.2 ak si kupujúci zvolí formu E-ticketu vo forme PDF dokumentu, tento mu bude doručený na jeho email zadaný pri registrácii do systému po zaplatení kúpnej ceny. Elektronickú vstupenku si kupujúci vytlačí na hárok vo formáte A4. Aktuálna výška poplatku, ak je tento SFZM vyžadovaný, je vždy uvedená ako spracovateľský poplatok. Vstupenky (E-ticket) budú kupujúcemu zaslané v lehote do 24 hodín od realizácie platby na emailovú adresu alebo mobilné číslo uvedené pri nákupe vstupeniek.

6.2 SFZM nenesie zodpovednosť za

6.2.1 oneskorené dodanie objednaných vstupeniek zavinené poštou, resp. kuriérom,

6.2.2 oneskorené dodanie objednaných vstupeniek zavinené kupujúcim vstupenky, ktorý nerespektuje dodacie podmienky pošty alebo kuriéra,

6.2.3 poškodenie a stratu zásielky zavinené poštou, resp. kuriérom.

7. Práva a povinnosti držiteľa vstupenky

7.1 Držiteľ vstupenky je oprávnený použiť vstupenku na jednorazový vstup na podujatie, na ktoré bola zakúpená. Po opustení priestoru, v ktorom sa podujatie uskutočňuje, stráca vstupenka platnosť, pokiaľ nie je SFZM výslovne stanovené v prípade konkrétneho podujatia inak.

7.2 Držiteľ vstupenky jej držbou vstupuje do zmluvného vzťahu so SFZM. Predložením vstupenky pri vstupe na podujatie vyjadruje držiteľ vstupenky súhlas s pokynmi SFZM a SFZ v mieste konania podujatia a podmienkami, ktoré sa k nemu viažu.

7.3 Držiteľ vstupenky je povinný skontrolovať si vstupenku a údaje na nej okamžite po jej doručení alebo prevzatí. Prípadné vady môže držiteľ vstupenky reklamovať prostredníctvom kupujúceho alebo priamo postupom podľa bodov 8.9 a 8.10.

8. Reklamačný poriadok

8.1 Kupujúci môže reklamovať vady týkajúce sa predaja vstupenky na internetovej stránke a vady vstupenky, a to najmä v týchto prípadoch:

- úhrada vstupenky sa uskutočnila iným spôsobom, ako je uvedené v týchto VOP,
- uskutočnenie duplicitnej úhrady ceny vstupenky,
- úhrada ceny vstupenky prebehla po časovom limite určenom na úhradu jej ceny,
- vstupenka neobsahuje údaje podľa týchto VOP,
- elektronická vstupenka nebola doručená na email kupujúceho napriek úhrade jej ceny (ak ide o vadu spôsobenú predajcom),
- elektronickú vstupenku nie je možné vytlačiť (ak ide o vadu spôsobenú predajcom).

8.2 SFZM zodpovedá za vady predaja vstupeniek na internetovej stránke v čase využitia internetovej stránky na kúpu vstupenky, resp. za vady, ktoré má vstupenka v čase jej dodania alebo kúpy v niektorom z predajných miest.

8.3 Ak kupujúci zistí, že kúpa vstupenky alebo vstupenka má vady, ktoré nevznikli z dôvodov na strane kupujúceho, je oprávnený uplatniť reklamáciu jedným z týchto spôsobov:

- ústne u predajcu na predajnom mieste,
- poštou na adresu sídla SFZM,
- e-mailom na adresu vstupenky@futbalsfz.sk, alebo
- prostredníctvom elektronického formuláru sprístupneného na internetovej stránke.

8.4 Kupujúci je povinný reklamovať vadu bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia vady, najneskôr do dňa konania podujatia, ku ktorému sa vada vzťahuje; v opačnom prípade (t.j. v prípade oneskoreného uplatnenia reklamácie vady) právo na uplatnenie reklamácie voči SFZM v celom rozsahu zaniká.

8.5 V písomnej reklamacii vady prostredníctvom internetovej stránky je kupujúci povinný uviesť svoje meno a priezvisko, názov podujatia, e-mail, na základe ktorého má kupujúci prístup k svojmu kontu na internetovej stránke, popis vady, čoho sa na základe reklamácie domáha (t.j. určiť spôsob vybavenia reklamácie), kontakt (e-mail alebo poštovú adresu), na ktorý mu bude zaslané potvrdenie o vybavení reklamácie.

8.6 V písomnej reklamacii vady uplatnenej inak ako v bode 8.5 je kupujúci povinný uviesť svoje meno a priezvisko, názov podujatia, e-mail uvedený pri objednávke reklamovanej vstupenky a číslo objednávky (ak si vstupenku kúpil prostredníctvom internetovej stránky), popis vady, čoho sa na základe reklamácie domáha (t.j. určiť spôsob vybavenia reklamácie), kontakt (e-mail alebo poštovú adresu), na ktorý mu bude zaslané potvrdenie o vybavení reklamácie.

8.7 Ak reklamácia kupujúceho podľa bodov 8.5 a 8.6 nemá požadované náležitosti a tieto sú pre vybavenie reklamácie nevyhnutné, má SFZM právo vyzvať kupujúceho na ich doplnenie. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prijatia úplnej reklamácie, t.j. reklamácie s uvedením všetkých náležitostí, resp. odo dňa odstránenia nedostatkov reklamácie.

8.8 SFZM vydá kupujúcemu o každej reklamacii písomný doklad o uplatnení reklamácie – kópiu reklamačného protokolu, ktorý



okrem iného obsahuje informácie o podanej reklamácií, ako aj dátum podania úplnej reklamácie; v prípade využitia prostriedkov diaľkovej komunikácie (t.j. e-mailom, poštovou zásielkou) vydá Predajca potvrdenie rovnakým spôsobom a na rovnakú adresu, z akej bola reklamácia kupujúcim uplatnená. Na reklamáciu, ktorá nemá požadované náležitosti, alebo ktorá nebola doplnená na základe výzvy SFZM, nie je SFZM povinný prihliadať.

8.9 Kupujúci môže od kúpy vstupenky odstúpiť, ak dôjde k

- zrušeniu podujatia,
- zmene miesta podujatia,
- zmene termínu konania podujatia,
- redukcii kapacity štadióna a tým zrušeniu zakúpených vstupeniek,
- prerušeniu zápasu po začiatku a jeho dohratíu v inom čase ten istý deň, v iný deň alebo na inom mieste, alebo
- zápasu bez divákov z rozhodnutia UEFA alebo iných orgánov.

8.10 Kupujúci môže odstúpiť od kúpy vstupenky z dôvodov uvedených v bode 8.9 do 30 pracovných dní od dňa oznámenia dôvodu na odstúpenie od zmluvy na internetovej stránke alebo vyskytnutia sa dôvodu na odstúpenie, a to emailom na emailovú adresu vstupenky@futbalsfz.sk, písomne na adresu sídla SFZM alebo vyplnením elektronického formulára sprístupneného na internetovej stránke.

8.11 SFZM sa zaväzuje do 30 dní od doručenia odstúpenia od kúpy vstupenky vrátiť kupujúcemu cenu vstupenky.

8.12 SFZM je povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, v odôvodnených objektívnych prípadoch, ktoré SFZM nemôže ovplyvniť, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zo strany kupujúceho.

8.13 O spôsobe vybavenia reklamácie informuje SFZM kupujúceho vydaným písomným potvrdením o vybavení reklamácie najneskôr v lehote do 30 dní, ktorý SFZM doručí kupujúcemu na ním uvedenú poštovú adresu alebo emailovú adresu, ktorú uviedol kupujúci v reklamácií.

8.14 Nárok na uplatnenie práv z reklamácie kupujúcemu nevzniká, resp. zaniká, ak bola vada spôsobená kupujúcim.

8.15 SFZM na základe zistení z reklamačných protokolov vyvodzuje dôsledky, stanovuje metódy, návody a dáva pokyny, aby bolo možné predchádzať vzniku prípadných ďalších reklamácií obdobného charakteru.

9. Zodpovednosť

SFZM nenesie zodpovednosť za stratu, odcudzenie, poškodenie alebo zničenie vstupenky a nie je povinný poskytnúť držiteľovi vstupenky náhradnú vstupenku.

10. Zásady spracovania osobných údajov

Zásady spracovania osobných údajov kupujúceho a držiteľa vstupenky sú uvedené na stránke [https://informovanie.osobnyudaj.sk / 00687308 / gdpr / sk / ticketing](https://informovanie.osobnyudaj.sk/00687308/gdpr/sk/ticketing).

11. Osobitné podmienky týkajúce sa práv spotrebiteľa pri kúpe vstupenky

11.1 Právne vzťahy medzi kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom, a predávajúcim, ktoré nie sú vyslovene upravené v týchto VOP sa spravujú ustanoveniami Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov) a zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

11.2 Orgánom dozoru a dohľadu pri dodržiavaní práv spotrebiteľa a zároveň orgánom alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu je Slovenská obchodná inšpekcia:

Slovenská obchodná inšpekcia
Bajkalská 21/A
P.O. Box 29
827 99 Bratislava
info@soi.sk, <https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi>

Pre alternatívne riešenie sporov sú informácie uvedené na [https://www.soi.sk / sk / alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov.soi](https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov.soi)

11.3 Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy a dodacie podmienky vstupenky sú uvedené v týchto VOP. Kupujúci odoslaním objednávky na internetovej stránky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa § 5 ods. 1 a 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré sú súčasťou týchto VOP. Predávajúci informuje kupujúceho, že ak si objedná vstupenku, odoslanie objednávky je záväzná a odoslaním objednávky vzniká povinnosť zaplatiť kúpnu cenu. Kúpnu zmluvu je možné uzavrieť aj v slovenskom jazyku.

11.4 Kupujúci je povinný si prevziať riadne dodané vstupenky. Vstupenka posielaná v papierovej forme sa považuje za prevzatú okami-



hom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky objednané vstupenky, alebo ak sa vstupenky objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia vstupenky, ktorá bola dodaná ako posledná, alebo ak sa dodáva vstupenka pozostávajúca z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, alebo ak sa vstupenka dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvej dodanej vstupenky.

11.5 Práva a povinnosti kupujúceho pri odstúpení od zmluvy sú uvedené v týchto VOP. Vzor odstúpenia je od zmluvy pre spotrebiteľa je uvedený na stránke (www.vstupenkysfz.sk). Odstúpiť od zmluvy možno aj prostredníctvom formulára vyplneného a odoslaného na stránke www.vstupenkysfz.sk.

11.6 Kupujúci znáša náklady na vrátenie vstupenky pri odstúpení od zmluvy predávajúcemu, a aj náklady na vrátenie vstupenky, ktorú vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty; to neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám alebo ak si nesplnil túto informačnú povinnosť (že náklady na vrátenie vstupenky pri odstúpení hradí kupujúci).

11.7 Ak zákon nestanovuje inú dĺžku záručnej doby, všeobecná záručná doba podľa Občianskeho zákonníka je 24 mesiacov. Kupujúci je povinný uplatniť si reklamáciu prvej zistenej vady bezodkladne po jej zistení, prejavení sa. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Kupujúci berie na vedomie, že predávajúci nezodpovedá za vady vstupenky, ktoré boli spôsobené v príčinnej súvislosti s konaním alebo opomenutím kupujúceho, používaním vstupenky v rozpore s bežnými zvyklosťami či v rozpore s návodom na použitie. Ostatné reklamčné a záručné podmienky sú uvedené v bode 8.

11.8 Kupujúci má právo podať predávajúcemu žiadosť o nápravu, ak medzi nimi vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, alebo ak sa kupujúci domnieva, že predávajúci porušil iné jeho práva ako spotrebiteľa. Predávajúci informuje kupujúceho na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov (bod 11.2), ak predávajúci odpovedal zamietavo na žiadosť o nápravu.

11.9 Tieto VOP platia v znení uvedenom na internetovej stránke v deň odoslania elektronickej objednávky kupujúceho s výnimkou, ak je medzi predávajúcim a kupujúcim vyslovene dohodnutá priaznivejšia podmienka pre kupujúceho. Odoslaním elektronickej objednávky kupujúci bez výhrad akceptuje všetky ustanovenia týchto VOP v znení platnom v deň odoslania objednávky. Kupujúci vyhlasuje, že sa pred vyplnením objednávky oboznámil s týmito VOP, a že s nimi súhlasí. Predávajúci nezodpovedajú kupujúcemu za ušlý zisk, stratu príležitosti alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom. Ak sa preukáže kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto VOP ako neplatné alebo nevynútiteľné, a to celkom alebo čiastočne, platnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté. Predávajúci a kupujúci vyslovene vyhlasujú, že sa dohodli, že plne uznávajú elektronickú formu komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako pre nich platnú a záväznú.

12. Záverečné ustanovenia

12.1 SFZM je oprávnený kedykoľvek meniť alebo doplniť ustanovenia týchto VOP. Zmena týchto VOP je účinná dňom zverejnenia nového úplného znenia VOP na internetovej stránke.

12.2 Držiteľ vstupenky vyhlasuje, že bol oboznámený s týmito VOP a súhlasí s ich obsahom.

12.3 Všetky vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, predpismi SFZ a UEFA predpismi.

V Bratislave 5. 2. 2026

SFZ Marketing, s.r.o.
Ing. Andrea Hlboká, konateľka