

Všeobecné obchodní podmínky

Podmínky používání služeb VEXiON cards společnosti MAMA media s.r.o.

Následující Všeobecné obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti mezi Zákazníkem a společností MAMA media s.r.o., proces koupě Služeb, podmínky jejich používání a další skutečnosti relevantní pro využívání našich Služeb. Součástí tohoto dokumentu je také Reklamační řád (čl. 14 až 19).

1. Úvodní ustanovení

1.1 Předmětem těchto všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) pro používání služeb VEXiON cards společnosti MAMA media s.r.o., se sídlem Na Hrebienku 1, 811 02 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 767 549, zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, oddíl: Sro, vložka č.: 45585/B (dále jen „Poskytovatel“ nebo také „Společnost“), je úprava vzájemných práv a povinností s tím souvisejících mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, úprava procesu koupě Služeb, stanovení podmínek jejich používání a jiné skutečnosti relevantní pro využívání našich Služeb.

1.2 Jako Zákazník vyjadřujete souhlas s těmito VOP a prohlašujete, že jste se seznámili s informacemi o ochraně osobních údajů zveřejněnými na Webové stránce, platnými v době uzavření Smlouvy, a zároveň prohlašujete, že souhlasíte s jejich zpracováním, a to v podobě potvrzení své vůle být jejich ustanoveními vázán prostřednictvím k tomu určené funkce, která je umístěna v rámci elektronického objednávkového formuláře (Objednávka) na Webové stránce, a to před zahájením používání Služeb; stejně tak učiníte i přistoupením ke své Objednávce prostřednictvím telefonu nebo e-mailové komunikace.

1.3 Právní vztahy, které nejsou upraveny těmito VOP, se řídí příslušnými právními předpisy Slovenské republiky, pokud není stanoveno jinak.

2. Definice

2.1 Služba/Služby: digitální platforma pro věrnostní programy, která umožňuje Uživateli vytvářet, spravovat a distribuovat digitální věrnostní karty pro své zákazníky. Služba je poskytována prostřednictvím různých Předplatných plánů, včetně měsíčních, 6měsíčních a 12měsíčních možností, které jsou uvedeny na webové stránce Prodávajícího: <https://www.vexioncards.one/#pricing>

2.2 Skener: zařízení pro skenování digitálních věrnostních karet Zákazníka.

2.3 Objednávka: návrh na uzavření smlouvy o poskytování Služeb předložený Zákazníkem prostřednictvím elektronického objednávkového formuláře, kterým následně dochází k uzavření Smlouvy; to platí i v případě předložení návrhu Poskytovatelem Zákazníkovi. K provedení Objednávky mimo Webovou stránku slouží následující kontaktní údaje: pro telefonické Objednávky: +421 948 777 490, pro e-mailové Objednávky: info@vexioncards.one.

2.4 Zákazník: fyzická osoba jednající v rámci předmětu své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání nebo oprávněný zástupce právnické osoby, která uzavřela Smlouvu.

2.5 Smlouva: smlouva v elektronické podobě, která má zpravidla formu přistoupení k těmto VOP, Reklamační řád, ochrana osobních údajů a všechny související právní dokumenty, informace a pokyny k používání Služeb aktuální v době jejich používání.

2.6 Smluvní strana: Poskytovatel a Zákazník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu.

2.7 Webová stránka: internetová stránka www.vexioncards.one.

3. Objednávka a uzavření smlouvy

3.1 Zákazník objednává Službu prostřednictvím webové stránky Poskytovatele na adrese www.vexioncards.one, telefonicky nebo e-mailem.

3.2 Objednávka musí obsahovat pravdivé a úplné údaje: obchodní firmu společnosti, jméno a příjmení odpovědné osoby, IČO, DIČ, IČ DPH (je-li plátcem DPH), fakturační a dodací adresu, telefonní číslo, e-mail; tyto údaje budou použity také pro účely fakturace. Odeslaná Objednávka je považována za návrh Smlouvy. Odesláním Objednávky Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a souhlasí s nimi.

3.3 Smlouva vzniká potvrzením přijetí Objednávky Poskytovatelem prostřednictvím e-mailu, resp. přistoupením Poskytovatele k Vaší Objednávce provedené prostřednictvím elektronického objednávkového formuláře na Webové stránce,

přičemž ke své závazné Objednávce a ke Smlouvě přistupujete zejména tím, že udělíte souhlas s VOP, prohlásíte, že jste se seznámili s ochranou osobních údajů, vyjádříte souhlas s jejich zpracováním a souhlasíte s ostatní smluvní dokumentací. Objednávku máte právo zrušit až do okamžiku, kdy obdržíte potvrzující e-mail o přistoupení Poskytovatele k Vaší Objednávce; tímto e-mailem dochází k závaznému uzavření Smlouvy. Po takovém uzavření Smlouvy budou na Vaši e-mailovou adresu doručeny přístupové údaje k Předplacenému účtu, jehož prostřednictvím máte možnost využívat Služby.

3.4 Vyjádřením souhlasu s těmito VOP prohlašujete, že nejste spotřebitelem, ale fyzickou osobou jednající v rámci předmětu své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání, nebo osobou oprávněnou jednat jménem právnické osoby, která vyplnila a zaslala Objednávku a následně uzavřela Smlouvu z ní vyplývající.

3.5 Smlouva a zpřístupnění Služeb, které jste si vybrali, začíná běžet od okamžiku úspěšného přijetí platby za Služby ze strany Poskytovatele.

3.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit Objednávku nebo její část v případě, že:

- a) Služba se již neposkytuje nebo se významně změnila podmínky jejího poskytování.
- b) Cena Služby byla nesprávně uvedena v důsledku chyby systému.

V případě zrušení Objednávky bude Zákazník informován e-mailem nebo telefonicky a v případě úhrady kupní ceny mu budou finanční prostředky vráceny do 14 dnů na účet, ze kterého byly uhrazeny, pokud se s Prodávajícím nedohodne jinak.

4. Předplatné plány a platební podmínky

4.1 Typy Služeb (Předplatných VEXiON cards):

- a) Měsíční plán: fakturovaný měsíčně.
- b) 6měsíční plán: fakturovaný každých 6 měsíců se zvýhodněnou cenou.
- c) 12měsíční plán: fakturovaný každých 12 měsíců s nejvýhodnější cenou.
- d) Enterprise plán: doporučený pro 2 a více poboček, cena na vyžádání prostřednictvím formuláře, případně e-mailem nebo telefonicky.

4.2 Způsob platby:

- a) Platby jsou zpracovávány prostřednictvím platební brány Stripe. Akceptujeme platební metody poskytované službou Stripe: platební karty, Apple Pay, Google Pay,

Bancontact, iDEAL, Klarna, SEPA inkaso.

b) Bankovní převod není momentálně podporován.

4.3 Zákazník bere na vědomí, že v případě platby podle písm. a) tohoto bodu se jedná o platby s automatickým obnovováním a pravidelnými automatickými platbami přes systém Stripe, a souhlasí s automatickým hrazením ceny objednané Služby (Předplatného) z jeho platební karty bez potřeby zvláštní autorizace každé opakované platby držitelem platební karty.

4.4 Trvání pravidelných automatických plateb je sjednáno na dobu neurčitou až do zrušení nejbližší plánované platby. Zrušit plánovanou platbu, a tím i zrušit zvolený Předplatný plán od začátku následujícího období, může předplatitel kdykoli před jejím provedením, a to v zákaznickém rozhraní dostupném po přihlášení na www.vexioncards.one. Frekvence automatických plateb z platební karty Zákazníka je dána zvoleným Předplatným plánem a výše platby cenou zvoleného Předplatného plánu v době provedení platby.

4.5 Poskytovatel neuchovává číslo platební karty použité k úhradě Předplatného. Online úhrady za Předplatné se realizují výlučně prostřednictvím bezpečných platebních rozhraní třetích stran (bankovních platebních systémů a systémů specializovaných poskytovatelů online platebních služeb).

4.6 Změna Plánu: Zákazník je oprávněn změnit svůj Předplatný plán kontaktováním Poskytovatele prostřednictvím e-mailu na info@vexioncards.one nebo telefonicky na číslo 0948 777 490. Změna se projeví v následujícím fakturačním období, pokud není dohodnuto jinak.

4.7 Zrušení a refundace: Cenu účtovanou za Vámi vybrané Služby (Předplatný plán) hradíte za celou tuto dobu, bez možnosti zrušení Smlouvy před uplynutím takto stanovené doby a bez možnosti vrácení úhrady za časové období, kdy jste Služby nevyužívali.

4.8 Změna ceny Služeb (Předplatného plánu): Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit ceny Služeb. O změnách bude Kupující informován e-mailem alespoň 30 dnů před účinností nových cen. V případě Objednávky s automatickým obnovováním předplatného a pravidelnými automatickými platbami přes systém Stripe se Poskytovatel zavazuje oznámit Zákazníkovi změnu ceny příslušného Předplatného plánu minimálně 7 dnů před nejbližší plánovanou platbou, a to e-mailovou zprávou na adresu uvedenou v Objednávce. Pokud Kupující se změnou ceny nesouhlasí, má právo zrušit Předplatné před účinností změny.

5. Dodací podmínky, poskytování služeb

5.1 Služby, které jste si objednali, Vám poskytneme ve virtuální podobě prostřednictvím zřízení Účtu. V jeho rámci získáte přístup ke svému uživatelskému Účtu spolu s návodem k použití, který Vám umožňuje přístup ke Službám a jejich využívání spolu se všemi funkcemi tak, jak jsou uvedeny v těchto VOP.

5.2 Poté, co zaznamenáme úspěšnou úhradu Objednávky, Vám zašleme údaje potřebné pro přístup do Vašeho Účtu. Tyto údaje budou zaslány na e-mailovou adresu, kterou jste uvedli ve své Objednávce, a to zpravidla do 2 (slovy: dvou) dnů od úspěšné úhrady Objednávky.

5.3 Fyzické zařízení (skener) bude doručeno na adresu Kupujícího do 7 pracovních dnů od úhrady předplatného.

5.4 Dojde-li k používání Služeb v rozporu s těmito VOP nebo jinými smluvními dokumenty, včetně jakékoli formy zneužívání Služeb nebo porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka, vznikne nám právo na přerušování poskytování Služeb. Zákazník se svým jednáním po dobu trvání uvedeného přerušování vzdává jakékoli finanční kompenzace, naturální nebo jakékoli jiné náhrady za takto nespotřebované Služby.

5.5 Přihlašovací údaje ke svému Účtu jste povinni náležitě chránit před zveřejněním a poskytnutím osobě, která není Smluvní stranou.

5.6 Všechny Služby jsou poskytovány prostřednictvím dálkového přístupu k našemu serveru, který Vám umožňuje naše Webová stránka a Váš uživatelský Účet. Jde tedy o plně kompatibilní přístupy založené na internetovém připojení a využívání internetového prohlížeče.

PŘEVZETÍ SKENERU

5.7 Zákazník je povinen zkontrolovat fyzickou neporušenost a kompletnost zásilky při jejím převzetí.

5.8 V případě poškození zásilky je Zákazník povinen sepsat s dopravcem protokol o škodě a neprodleně informovat Poskytovatele.

5.9 Reklamáce množství a fyzického poškození Skeneru po převzetí nebudou akceptovány bez sepsaného protokolu o škodě.

6. Zrušení smlouvy

6.1 Smlouvu je možné zrušit následujícími způsoby:

- a) odstoupením ze strany Poskytovatele z důvodů podle článku 8 těchto VOP,
- b) odstoupením ze strany Zákazníka z důvodu změny VOP během platnosti Smlouvy, pokud s touto změnou Zákazník vyjádřil nesouhlas do 5 (slovy: pěti) dnů od zveřejnění nového znění VOP; zveřejněním VOP se rozumí doručení oznámení o změně VOP ze strany Poskytovatele Zákazníkovi,
- c) výpovědí ze strany Poskytovatele s okamžitou účinností z důvodu, že Zákazník svým jednáním jakýmkoli způsobem porušuje nebo neplní ustanovení těchto VOP, bez nároku na náhradu za nespotřebované časové období využívání Služeb.

6.2 Dojde-li k odstoupení od Smlouvy ve smyslu bodu 6.1 písm. a) nebo b) těchto VOP, má Zákazník právo na vrácení části ceny Služeb odpovídající nespotřebovanému časovému období Služeb, které jsou předmětem Smlouvy, od níž se odstupuje, a to do 14 (slovy: čtrnácti) dnů od doručení odstoupení. Smluvní strany se dohodly, že nespotřebovaným časovým obdobím je zbývajících počet kalendářních měsíců počínaje měsícem následujícím po měsíci doručení odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně; to neplatí, pokud se Smluvní strany dohodly na náhradním plnění.

6.3 Oznámení o odstoupení musí být doručeno druhé Smluvní straně písemně nebo e-mailem v uvedené lhůtě.

7. Práva duševního vlastnictví

7.1 Zákazník bere na vědomí, že Webová stránka a Služby, včetně, avšak nikoli pouze, databází, Dat, funkcí, produktů, grafických zobrazení, uživatelského rozhraní, obsahu textů, loga a designů, obsahují chráněné informace a materiály, jejichž vlastníkem je Společnost a které jsou chráněny příslušnými právními předpisy upravujícími práva duševního vlastnictví a jinými právními předpisy, včetně, avšak nikoli pouze, předpisů autorského práva. Zákazník se zavazuje, že bude takové chráněné informace nebo materiály používat výlučně za účelem používání Služby v souladu s těmito VOP a v rozsahu zaplacené Služby. Zákazník se zavazuje, že nebude chráněné informace a materiály žádným způsobem kopírovat, reprodukovat, upravovat, půjčovat, pronajímat, vypůjčovat, opětovně publikovat, prodávat, rozšiřovat, stahovat ani vytvářet odvozená díla a nebude používat Webovou stránku a Služby, případně jejich části, které jsou předmětem ochrany duševního vlastnictví, jakýmkoli neoprávněným způsobem, včetně, avšak nikoli pouze, neoprávněného vstupu, neoprávněného

automatizovaného stahování nebo přetěžování síťové kapacity. Pro jakékoli použití chráněných informací a materiálů, kromě samotného používání Webové stránky a Služby v souladu s těmito VOP, je nutné získat předchozí písemný souhlas Společnosti.

7.2 Zákazník, který využívá Službu na základě Smlouvy uzavřené ve smyslu těchto VOP, nezískává žádná licenční práva ani žádná jiná práva duševního vlastnictví k Webové stránce, Službám ani jiným částem, které jsou předmětem ochrany duševního vlastnictví.

7.3 Zákazník má zakázáno poškozovat fungování a strukturu Webové stránky tím, že obchází nebo porušuje bezpečnostní opatření, nahrává soubory obsahující viry nebo škodlivé programy, vstupuje do uživatelských účtů jiných Zákazníků nebo provádí jiné nekalé či protiprávní jednání porušující právní předpisy nebo práva Poskytovatele.

7.4 Poskytovatel má právo na jednostranné vypovězení Smlouvy v případě, že Zákazník svým jednáním jakýmkoli způsobem porušuje nebo neplní ustanovení těchto VOP.

8. Záruka na skener a reklamace

8.1 Skener je Zákazníkovi poskytován bezplatně jako součást předplatného plánu a není účtován samostatně.

8.2 Omezení záruky: vzhledem k tomu, že Skener je poskytován jako dárek k předplatnému plánu, vyhrazuje si Poskytovatel právo omezit záruku na Skener na období 6 měsíců ode dne jeho převzetí Zákazníkem.

8.3 V případě oprávněné reklamace bude skener opraven nebo vyměněn za nový kus.

8.4 V případě poškození Skeneru mimo záruční dobu nebo v důsledku nesprávného používání je Zákazník povinen zakoupit nový Skener za cenu 39,99€, na který se bude vztahovat 12měsíční záruka, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

8.5 Reklamace:

a) Reklamace je možné uplatnit písemně na adrese sídla Poskytovatele nebo e-mailem na info@vexioncards.one.

b) Reklamovaný Skener musí být doručen Prodávajícímu včetně popisu vady.

9. Vyloučení odpovědnosti

9.1 Naše servery odpovídají nejvyšším standardům bezpečnosti a provozuschopnosti tak, aby umožňovaly dostupnost Služeb kdykoli je budete potřebovat. V případech objektivních a neodvratitelných technických překážek nebo jiných skutečností způsobujících nemožnost plnění však za takové poruchy, které nemůžeme ovlivnit, neodpovídáme. Vyvíjíme však co největší úsilí v zájmu neodkladného řešení vzniklých překážek.

9.2 Rovněž si vyhrazujeme právo neodpovídat za žádné škody nebo újmu vzniklou v důsledku přerušení nebo ukončení poskytování Služeb.

9.3 Všechny Služby, jejichž cena již byla uhrazena, budou vždy řádně poskytnuty. Společnost má však právo kdykoli ukončit svou podnikatelskou činnost, poskytování Služeb a provoz Webové stránky nebo její části a neuzavírat tak nové Smlouvy s dalšími Zákazníky.

9.4 Všechna data uložená na našich serverech jsou pro Vaši bezpečnost zálohována.

10. Komunikace, oznamování, doručování

10.1 Smluvní strany se dohodly, že doručování, komunikace a oznamování mezi Smluvními stranami bude probíhat primárně elektronickou formou, a to prostřednictvím e-mailu nebo webového rozhraní Služby.

10.2 Doručením se ve smyslu těchto VOP rozumí doručení písemného obsahu na elektronickou adresu info@vexioncards.one.

10.3 Za den doručení se při elektronickém doručování písemnosti e-mailem považuje den následující po dni jejího odeslání.

11. Řešení sporů a příslušnost soudu

11.1 Smluvní strany se dohodly, že všechny případné spory vzniklé v souvislosti s plněním závazků podle Smlouvy budou přednostně řešit mimosoudní cestou, a to jednáním nebo vzájemnou dohodou. V případě, že Smluvní strany nevyřeší vzájemné spory mimosoudní cestou, jsou Smluvní strany oprávněny řešit tyto spory soudní cestou ve smyslu příslušných platných právních předpisů Slovenské republiky. Místní příslušnost soudu je dána v souladu se zákonem č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok, ve znění pozdějších předpisů.

11.2 Podněty nebo stížnosti našich Zákazníků přijímáme na naší korespondenční adrese uvedené v záhlaví těchto VOP nebo v čl. 12 a na e-mailové adrese.

12. Kontaktní údaje

Provozovatel: MAMA media s.r.o.

- Sídlo: Na Hrebienku 1, 811 02 Bratislava
- E-mail: info@vexioncards.one
- Telefon: 0948 777 490
- Orgán dohledu: Slovenská obchodní inspekce (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Odbor výkonu dozoru, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika

13. Závěrečná ustanovení

13.1 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 05.11.2024 a nahrazují všechny předchozí verze.

13.2 Touto cestou si vyhrazujeme právo na změnu těchto VOP kdykoli v průběhu trvání Smlouvy nebo používání Služeb. Pokud Zákazník nevyjádří nesouhlas se zněním VOP do 5 (slovy: pěti) dnů od oznámení o jejich změně, stávají se tyto VOP účinnými i ve vztahu k platné Smlouvě.

13.3 Všechny smluvní vztahy mezi Smluvními stranami se řídí těmito VOP, pokud není písemně dohodnuto jinak. Stane-li se některé ustanovení VOP ve vymezeném rozsahu neplatným, neúčinným, resp. nevykonatelným, zůstávají ostatní ustanovení tímto nedotčena v platnosti v plném rozsahu. Poskytovatel v takovém případě nahradí takové ustanovení platným, účinným a vykonatelným ustanovením, které se bude co nejméně odlišovat od principů dohodnutých v těchto VOP při zachování ekonomického a právního účelu a smyslu nahrazovaného ustanovení.

13.4 Zákazník není oprávněn bez předchozího souhlasu Poskytovatele postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z těchto VOP na třetí osoby. V případě rozporu mezi těmito Podmínkami a individuální smlouvou mezi Smluvními stranami má přednost individuální smlouva.

REKLAMAČNÍ ŘÁD: 14. Úvodní ustanovení

14.1 Úkolem reklamačního řádu je informovat Zákazníka o podmínkách a způsobu reklamace Služeb, včetně údajů o tom, kde může Zákazník reklamaci uplatnit, jakož i o nárocích vyplývajících z vad.

14.2 Tento reklamační řád je vypracován v souladu s právními předpisy Slovenské republiky a na jejich základě.

15. Výklad pojmů

Data: například informace, záznamy, údaje, komunikace, pokyny nebo jakékoli jiné informace poskytované v rámci Služeb.

Účet: uživatelské rozhraní Webové stránky, které umožňuje využívání Služeb v rámci jednotlivého časového období, které si Zákazník stanoví v Objednávce. Účet je současně virtuální osobní profil Zákazníka umožňující zpřístupnění funkcí Webové stránky a jejích jednotlivých Služeb.

Reklamační řád: tento samostatný dokument, který upravuje postup Poskytovatele a Zákazníka při Reklamaci Služeb v případě, že navzdory veškerému úsilí Poskytovatele o zachování vysoké kvality poskytování Služeb vznikne na straně Zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady.

Reklamace: podnět Zákazníka adresovaný Poskytovateli, kterým se Zákazník domáhá práva a nároku vyplývajícího z odpovědnosti za vady poskytnutých Služeb, přičemž reklamovaná vada trvá v době uplatnění reklamace. Zákazník postupuje v případě reklamace podle Reklamačního řádu. Cílem reklamačního procesu je především dosáhnout toho, aby byly zjištěné vady odstraněny.

VOP: smluvní podmínky pro používání služeb Společnosti, jejichž předmětem je úprava vzájemných práv a povinností s tím souvisejících mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, úprava procesu koupě Služeb, stanovení podmínek jejich používání a jiné skutečnosti relevantní pro využívání našich Služeb.

Webová stránka: internetová stránka www.vexioncards.one.

Zákazník: fyzická osoba jednající v rámci předmětu své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání nebo oprávněný zástupce právnické osoby, která uzavřela Smlouvu, ale také Spotřebitel.

Smlouva: smlouva v elektronické podobě, která má zpravidla formu přistoupení k těmto VOP, Reklamační řád, ochrana osobních údajů a všechny související právní dokumenty, informace a pokyny k používání Služeb aktuální v době jejich používání.

Smluvní strana: Poskytovatel a Zákazník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu.

16. Obecná ustanovení k odpovědnosti za vady

16.1 Poskytovatel odpovídá za vady, které má Služba po celou dobu platnosti Smlouvy uzavřené ve smyslu VOP. Poskytovatel však neodpovídá za vady, které mají původ v používání Služeb způsobem, který není v souladu s VOP nebo je protiprávní.

16.2 Vada může s přihlédnutím k povaze námi poskytovaných Služeb spočívat zejména v nedostupnosti Služeb.

16.3 Pokud Zákazník zaznamená vady v poskytování Služeb, je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se o vadě dozvěděl. Nedošlo-li k uplatnění reklamace bez zbytečného odkladu, může tak Zákazník učinit i následně, avšak právo na kompenzaci bude mít pouze v rozsahu odpovídajícím 3 (slovy: třem) hodinám předpokládaného trvání vady.

16.4 Reklamační řízení začíná nejpozději dnem doručení Reklamace Poskytovateli.

17. Způsob uplatnění reklamace

17.1 Zákazník může uplatnit Reklamaci prostřednictvím elektronické komunikace, zejména na e-mailové adrese info@vexioncards.one.

17.2 V Reklamaci Zákazník uvede zejména informaci o:

- a) povaze vady,
- b) časovém trvání vady,
- c) datu výskytu vady.

17.3 Poskytovatel má právo požádat osobu, která Reklamaci uplatňuje, o prokázání skutečnosti, že je Smluvní stranou nebo osobou oprávněnou k používání Služeb ze strany Smluvní strany.

18. Posuzování reklamace a způsoby vyřízení reklamace

18.1 Touto cestou si Vás dovoluujeme informovat, že v případě uplatnění Reklamace máte následující práva:

a) jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má Zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Poskytovatel je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Zákazník může namísto odstranění vady požadovat výměnu Služby, nebo týká-li se vada jen součásti Služby, výměnu součásti, pokud tím Poskytovateli nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně Služby nebo závažnosti vady. Poskytovatel může vždy namísto odstranění vady zřídit Zákazníkovi novou Službu (Účet), pokud to Zákazníkovi nezpůsobí závažné obtíže.

b) jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby Služba mohla být řádně užívána jako Služba bez vady, má Zákazník právo na výměnu Služby nebo má právo od Smlouvy odstoupit. Tatáž práva přísluší Zákazníkovi, jde-li sice o odstranitelné vady, avšak Zákazník nemůže pro opětovný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad Službu řádně užívat. Jde-li o jiné neodstranitelné vady, má Zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny Služby.

18.2 Zákazník uvede, které z práv podle bodu 18.1 tohoto Reklamačního řádu má zájem uplatnit.

18.3 Poskytovatel při uplatnění Reklamace zašle Zákazníkovi protokol o reklamaci formou elektronické komunikace prostřednictvím e-mailu, který představuje potvrzení o uplatnění Reklamace. Na Protokolu o reklamaci Poskytovatel vyznačí den uplatnění Reklamace.

18.4 Protokol o uplatnění reklamace je formulář, který Poskytovatel doručí Zákazníkovi a který představuje potvrzení o uplatnění Reklamace. Protokol o reklamaci musí obsahovat:

- a) evidenční číslo Reklamace,
- b) identifikační údaje Zákazníka,
- c) identifikační údaje Poskytovatele (obchodní firmu, sídlo, IČO, telefonní číslo, e-mail, jméno a příjmení osoby vyřizující Reklamaci),
- d) den zaslání Protokolu,
- e) popis vady,

f) právo požadované Zákazníkem v souladu s § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka (slovenského občanského zákoníku) (bod 18.1 Reklamačného řádu),

g) seznam a název příloh.

Přílohami protokolu o reklamaci jsou například fotodokumentace zjištěné vady.

18.5 Protokol o vyřízení reklamace vydává Poskytovatel jako doklad o ukončení a vyřízení Reklamace jedním ze způsobů podle tohoto Reklamačného řádu. Protokol o vyřízení reklamace musí obsahovat:

a) evidenční číslo Reklamace,

b) identifikační údaje Zákazníka (jméno a příjmení, doručovací adresu, telefonní číslo, e-mail),

c) identifikační údaje Poskytovatele (obchodní firmu, sídlo, IČO, telefonní číslo, e-mail, jméno a příjmení osoby, která Reklamaci vyřizovala jménem Poskytovatele),

d) den zahájení reklamačního řízení,

e) způsob vyřízení Reklamace.

18.6 Reklamaci se snažíme vyřídit pokud možno bezodkladně. Jde-li však o technicky složité případy, vyhrazujeme si právo na vyřízení reklamace do 30 (slovy: třiceti) dnů od uplatnění Reklamace.

18.7 Pokud Vaši Reklamaci nevyřídíme do 30 (slovy: třiceti) dnů, máte právo na odstoupení od Smlouvy nebo na výměnu Služby za novou Službu; uvedené právo platí pouze pro Zákazníka, který je Spotřebitelem.

19. Závěrečná ustanovení

19.1 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti ode dne 5.11.2024.

19.2 Poskytovatel má právo na úpravu i změnu Reklamačného řádu.

Účinnost od 05.11.2024. V případě dotazů nás [kontaktujte](#).

