

Všeobecné obchodné podmienky

Podmienky používania služieb VEXiON cards spoločnosti MAMA media s.r.o.

Nasledujúce Všeobecné obchodné podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Zákazníkom a spoločnosťou MAMA media s.r.o., proces kúpy Služieb, podmienky ich používania a ďalšie skutočnosti relevantné pre využívanie našich Služieb. Súčasťou tohto dokumentu je aj Reklamačný poriadok (čl. 14 – 19).

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Predmetom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len ako „VOP“) pre používanie služieb VEXiON cards spoločnosti MAMA media s.r.o., so sídlom Na Hrebienku 1, 811 02 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 767 549, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 45585/B (ďalej len ako „Poskytovateľ“ alebo aj ako „Spoločnosť“), je úprava vzájomných práv a povinností s tým súvisiacich medzi Zákazníkom a Poskytovateľom, úprava procesu kúpy Služieb, ustanovenie podmienok ich používania a iné skutočnosti relevantné pre využívanie našich Služieb.

1.2 Ako Zákazník vyjadrujete súhlas s týmito VOP a prehlasujete, že ste sa oboznámili s informáciami o ochrane osobných údajov zverejnenými na Webovom sídle, platnými v čase uzavretia Zmluvy a zároveň prehlasujete, že súhlasíte s ich spracovaním, v podobe potvrdenia svojej vôle byť ich ustanoveniami viazaný a to prostredníctvom funkcie na to určenej, ktorá je umiestnená v rámci elektronického objednávkového formulára (Objednávka) v rámci Webového sídla, a to v čase pred začatím používania Služieb; rovnako tak vykonáte aj pristúpením k Vašej Objednávke prostredníctvom telefónu alebo prostredníctvom e-mailovej komunikácie.

1.3 Právne vzťahy, ktoré nie sú upravené v týchto VOP sa spravujú príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, pokiaľ nie je ustanovené inak.

2. Definície

2.1 Služba/Služby – digitálna platforma pre vernostné programy, ktorá umožňuje Používateľovi vytvárať, spravovať a distribuovať digitálne vernostné karty pre svojich zákazníkov. Služba je poskytovaná prostredníctvom rôznych Predplatných plánov, vrátane mesačných, 6 mesačných a 12 mesačných možností, ktoré sú uvedené na webovej stránke Predávajúceho: <https://www.vexioncards.one/#pricing>

2.2 Skener – zariadenie pre skenovanie digitálnych vernostných kariet Zákazníka.

2.3 Objednávka – návrh na uzavretie zmluvy o poskytovaní Služieb predložený Zákazníkom prostredníctvom elektronického objednávkového formuláru, ktorým následne dochádza k uzavretiu Zmluvy; to platí aj v prípade predloženia návrhu Poskytovateľom Zákazníkovi. Na vykonanie Objednávky mimo Webového sídla slúžia nasledujúce kontaktné údaje: pre telefonické Objednávky: +421 948 777 490, pre e-mailové Objednávky: info@vexioncards.one.

2.4 Zákazník – fyzická osoba konajúca v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania alebo oprávnený zástupca právnickej osoby, ktorá uzavrela Zmluvu.

2.5 Zmluva – zmluva v elektronickej podobe, ktorá má spravidla formu pristúpenia k týmto VOP, Reklamačný poriadok, ochrana osobných údajov a všetky súvisiace právne dokumenty, informácie a pokyny na používanie Služieb aktuálne v čase ich používania.

2.6 Zmluvná strana – Poskytovateľ a Zákazník, ktorí navzájom uzavreli Zmluvu.

2.7 Webové sídlo – internetová stránka www.vexioncards.one.

3. Objednávka a uzavretie zmluvy

3.1 Zákazník objednáva Službu prostredníctvom webovej stránky Poskytovateľa na adrese www.vexioncards.one, telefonicky alebo e-mailom.

3.2 Objednávka musí obsahovať pravdivé a úplné údaje: obchodné meno spoločnosti, meno a priezvisko zodpovednej osoby, IČO, DIČ, IČ DPH (ak je platcom DPH), fakturačnú a dodaciu adresu, telefónne číslo, e-mail; tieto údaje budú použité tiež na účely fakturácie. Odoslaná Objednávka je považovaná za návrh Zmluvy. Odoslaním Objednávky Zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VOP a súhlasí s nimi.

3.3 Zmluva vzniká potvrdením prijatia Objednávky Poskytovateľom prostredníctvom e-mailu, resp. pristúpením Poskytovateľa k Vašej Objednávke vykonanej

prostredníctvom elektronického objednávkového formulára na Webovom sídle, pričom k svojej záväznej Objednávke a k Zmluve pristupujete najmä tým, že udelíte súhlas s VOP, prehlasujete, že ste sa oboznámili s ochranou osobných údajov a vyjadrujete súhlas s ich spracovaním a súhlasíte s ostatnou zmluvnou dokumentáciou. Objednávku máte právo zrušiť až do okamihu, kým nedostanete potvrdzujúci e-mail o pristúpení Poskytovateľa k Vašej Objednávke; týmto e-mailom dochádza k záväznému uzavretiu Zmluvy. Po takomto uzavretí Zmluvy budú na Vašu e-mailovú adresu doručené prístupové údaje k Predplatenému kontu, prostredníctvom ktorého máte možnosť využívať Služby.

3.4 Vyjadrením súhlasu s týmito VOP prehlasujete, že nie ste spotrebiteľom, ale fyzickou osobou konajúcou v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, alebo osobou oprávnenou konať v mene právnickej osoby, ktorá vyplnila a zaslala Objednávku a následne uzavrela Zmluvu z nej vyplývajúcu.

3.5 Zmluva a sprístupnenie Služieb, ktoré ste si vybrali, začína plynúť od okamihu úspešného prijatia platby za Služby zo strany Poskytovateľa.

3.6 Poskytovateľ si vyhradzuje právo zrušiť Objednávku alebo jej časť v prípade, ak:

- a) Služba sa už neposkytuje alebo sa významne zmenili podmienky jej poskytovania.
- b) Cena Služby bola nesprávne uvedená v dôsledku chyby systému.

V prípade zrušenia Objednávky bude Zákazník informovaný e-mailom alebo telefonicky a v prípade úhrady kúpnej ceny mu budú finančné prostriedky vrátené do 14 dní na účet, z ktorého boli uhradené, pokiaľ sa s Predávajúcim nedohodne inak.

4. Predplatné plány a platobné podmienky

4.1 Typy Služieb – Predplatných VEXiON cards:

- a) Mesačný plán: fakturovaný mesačne.
- b) 6 Mesačný plán: fakturovaný každých 6 mesiacov so zvýhodnenou cenou.
- c) 12 Mesačný plán: fakturovaný každých 12 mesiacov s najvýhodnejšou cenou.
- d) Enterprise plán: odporúčaný pre 2+ prevádzky, cena na vyžiadanie prostredníctvom formuláru, prípadne e-mailom alebo telefonicky.

4.2 Spôsob platby:

a) Platby sú spracovávané prostredníctvom platobnej brány Stripe. Akceptujeme platobné metódy poskytované službou Stripe: platobné karty, Apple Pay, Google Pay, Bancontact, iDEAL, Klarna, SEPA inkaso.

b) Bankový prevod nie je momentálne podporovaný.

4.3 Zákazník berie na vedomie, že v prípade platby podľa písm. a) tohto bodu sa jedná o platby s automatickým obnovovaním a pravidelnými automatickými platbami cez systém Stripe a súhlasí s automatickým uhrádzaním ceny objednanej Služby-Predplatného z jeho platobnej karty bez potreby osobitnej autorizácie každej opakovanej platby držiteľom platobnej karty.

4.4 Trvanie pravidelných automatických platieb je dohodnuté na dobu neurčitú až do zrušenia najbližšej plánovanej platby. Zrušiť plánovanú platbu a tým aj zrušiť zvolený Predplatný plán od začiatku nasledujúceho obdobia môže predplatiteľ kedykoľvek pred jej zrealizovaním, a to v zákazníckom rozhraní dostupnom po prihlásení sa na www.vexioncards.one. Frekvencia automatických platieb z platobnej karty Zákazníka je daná zvoleným Predplatným plánom a výška platby cenou zvoleného Predplatného plánu v čase realizácie platby.

4.5 Poskytovateľ neuchováva číslo platobnej karty použitej na úhradu Predplatného. Online úhrady za Predplatné sa realizujú výlučne prostredníctvom bezpečných platobných rozhraní tretích strán – bankových platobných systémov a systémov špecializovaných poskytovateľov online platobných služieb.

4.6 Zmena Plánu – Zákazník je oprávnený zmeniť svoj Predplatný plán kontaktovaním Poskytovateľa prostredníctvom e-mailu na info@vexioncards.one alebo telefonicky na čísle 0948 777 490. Zmena sa prejaví v nasledujúcom fakturačnom období, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

4.7 Zrušenie a Refundácie – Cenu účtovanú za Vami vybrané Služby – Predplatný plán uhrádzate za celú túto dobu, bez možnosti zrušenia Zmluvy pred ukončením takto stanovenej doby a bez možnosti vrátenia úhrady za časové obdobie, kedy ste Služby nevyužívali.

4.8 Zmena ceny Služieb (Predplatného plánu) – Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť ceny Služieb. O zmenách bude Kupujúci informovaný e-mailom aspoň 30 dní pred účinnosťou nových cien. V prípade Objednávky s automatickým obnovovaním predplatného a pravidelnými automatickými platbami cez systém Stripe sa Poskytovateľ zaväzuje oznámiť Zákazníkovi zmenu ceny príslušného Predplatného plánu minimálne 7 dní pred najbližšou plánovanou platbou, a to emailovou správou na

adresu uvedenú v Objednávke. Pokiaľ Kupujúci nesúhlasí so zmenou ceny, má právo zrušiť Predplatné pred účinnosťou zmeny.

5. Dodacie podmienky, poskytovanie služieb

5.1 Služby, ktoré ste si objednali, Vám poskytneme vo virtuálnej podobe prostredníctvom zariadenia Konta. V rámci neho získate prístup na Vaše používateľské Konto spolu s manuálom používania, ktoré Vám umožňuje prístup k Službám a ich využívanie spolu so všetkými funkciami, tak ako sú uvedené v rámci týchto VOP.

5.2 Po okamihu, čo zaznamenáme úspešnú úhradu Objednávky, Vám zašleme údaje potrebné k prístupu do Vášho Konta. Tieto údaje budú zaslané na e-mailovú adresu, ktorú ste uviedli v rámci Vašej Objednávky, a to spravidla do 2 (slovom: dvoch) dní od úspešnej úhrady Objednávky.

5.3 Fyzické zariadenie (skener) bude doručené na adresu Kupujúceho do 7 pracovných dní od úhrady predplatného.

5.4 Ak dôjde k používaniu Služieb v rozpore s týmito VOP alebo inými zmluvnými dokumentmi vrátane akejkoľvek formy zneužívania Služieb alebo porušenia zmluvných povinností zo strany Zákazníka, vznikne nám právo na prerušenie poskytovania Služieb. Zákazník sa svojím konaním vzdáva počas trvania uvedeného prerušenia akejkoľvek finančnej kompenzácie, naturálnej alebo akejkoľvek inej náhrady za takto nespotrebované Služby.

5.5 Prihlasovacie údaje do Vášho Konta ste povinní náležite chrániť pred zverejnením a poskytnutím osobe, ktorá nie je Zmluvnou stranou.

5.6 Všetky Služby sú poskytované prostredníctvom diaľkového prístupu k nášmu serveru, ktorý Vám umožňuje naše Webové sídlo a Vaše používateľské Konto. Ide teda o plne kompatibilné prístupy založené na internetovom pripojení a využívaní internetového prehliadača.

PREBRATIE SKENERA

5.7 Zákazník je povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky pri jej prevzatí.

5.8 V prípade poškodenia zásielky je Zákazník povinný spísať s dopravcom protokol o škode a bezodkladne informovať Poskytovateľa.

5.9 Reklamácie na množstvo a fyzické poškodenie Skeneru po prevzatí nebudú akceptované bez spísaného protokolu o škode.

6. Zrušenie zmluvy

6.1 Zmluvu je možné zrušiť nasledujúcimi spôsobmi:

- a) odstúpením zo strany Poskytovateľa z dôvodov podľa článku 8 týchto VOP,
- b) odstúpením zo strany Zákazníka z dôvodu zmeny VOP počas platnosti Zmluvy, ak s touto zmenou vyjadril Zákazník nesúhlas do 5 (slovom: piatich) dní od zverejnenia nového znenia VOP; zverejnením VOP sa rozumie doručenie oznámenia o zmene VOP zo strany Poskytovateľa Zákazníkovi,
- c) výpoveďou zo strany Poskytovateľa s okamžitým účinkom z dôvodu, ak Zákazník svojim konaním akýmkoľvek spôsobom porušuje alebo neplní ustanovenia týchto VOP bez nároku na náhradu za nespotrebované časové obdobie využívania Služieb.

6.2 Ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy v zmysle bodu 6.1 písm. a) alebo b) týchto VOP, Zákazník má právo na vrátenie časti ceny Služieb zodpovedajúcej nespotrebovanému časovému obdobiu Služieb, ktoré sú predmetom Zmluvy, od ktorej sa odstupuje, a to do 14 (slovom: štrnástich) dní od doručenia odstúpenia. Zmluvné strany sa dohodli, že nespotrebovaným časovým obdobím je zvyšný počet kalendárnych mesiacov začínajúci od mesiaca nasledujúceho po mesiaci doručenia odstúpenia od Zmluvy druhej Zmluvnej strane; to neplatí, ak sa Zmluvné strany dohodli na náhradnom plnení.

6.3 Oznámenie o odstúpení musí byť doručené druhej Zmluvnej strane písomne alebo e-mailom v uvedenej lehote.

7. Práva duševného vlastníctva

7.1 Zákazník berie na vedomie, že Webové sídlo a Služby, vrátane, avšak nielen, databáz, Dát, funkcií, produktov, grafických zobrazení, užívateľského rozhrania, obsahu textov, loga, dizajnov, obsahujú chránené informácie a materiály, ktorých vlastníkom je Spoločnosť a ktoré sú chránené príslušnými právnymi predpismi upravujúcimi práva duševného vlastníctva a inými právnymi predpismi, vrátane, avšak nielen, predpisov autorského práva. Zákazník sa zaväzuje, že bude používať takéto chránené informácie alebo materiály výlučne na účely používania Služby v súlade s

týmito VOP a v rozsahu zaplatenej Služby. Zákazník sa zaväzuje, že nebude žiadnym spôsobom chránené informácie a materiály kopírovať, reprodukovat', upravovať, požičiavať, prenajímať, vypožičiavať, opätovne publikovať, predávať, rozširovať, sťahovať alebo vytvárať odvodené diela a nebude používať Webové sídlo a Služby, prípadne ich časti, ktoré sú predmetom ochrany duševného vlastníctva, akýmkoľvek neoprávneným spôsobom, vrátane, avšak nielen, neoprávneného vstupu, neoprávneného automatizovaného sťahovania alebo preťažovania sieťovej kapacity. Pre akékoľvek použitie chránených informácií a materiálov, okrem samotného používania Webového sídla a Služby v súlade s týmito VOP, je potrebné získať predchádzajúci písomný súhlas Spoločnosti.

7.2 Zákazník, ktorý využíva Službu na základe Zmluvy uzatvorenej v zmysle týchto VOP, nezískava žiadne licenčné práva, ako ani žiadne iné práva duševného vlastníctva k Webovému sídlu, Službám, ani iným častiam, ktoré sú predmetom ochrany duševného vlastníctva.

7.3 Zákazník má zakázané poškodzovať fungovanie a štruktúru Webového sídla tým, že obchádza alebo porušuje bezpečnostné opatrenia, nahráva súbory obsahujúce víry alebo škodlivé programy, vstupuje na užívateľské účty iných Zákazníkov, alebo vykonáva iné nekalé alebo protiprávne konanie porušujúce právne predpisy alebo práva Poskytovateľa.

7.4 Poskytovateľ má právo na jednostranné vypovedanie Zmluvy v prípade, ak Zákazník svojim konaním akýmkoľvek spôsobom porušuje alebo neplní ustanovenia týchto VOP.

8. Záruka na skener a reklamácie

8.1 Skener je poskytovaný Zákazníkovi bezplatne ako súčasť predplatného plánu a nie je účtovaný samostatne.

8.2 Obmedzenie Záruky – vzhľadom na to, že Skener je poskytovaný ako darček k predplatnému plánu, Poskytovateľ si vyhradzuje právo obmedziť záruku na Skener na obdobie 6 mesiacov odo dňa jeho prevzatia Zákazníkom.

8.3 V prípade oprávnenej reklamácie bude skener opravený alebo vymenený za nový kus.

8.4 V prípade poškodenia Skenera mimo záručnej doby alebo v dôsledku nesprávneho používania je Zákazník povinný zakúpiť nový Skener za cenu 39,99€, na ktorý sa bude

vzťahovať 12 mesačná záruka, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

8.5 Reklamácie:

a) Reklamácie je možné uplatniť písomne na adrese sídla Poskytovateľa alebo e-mailom na info@vexioncards.one.

b) Reklamovaný Skener musí byť doručený Predávajúcemu vrátane popisu vady.

9. Vylúčenie zodpovednosti

9.1 Naše servery zodpovedajú najvyšším štandardom bezpečnosti a prevádzkyschopnosti tak, aby umožňovali dostupnosť Služieb kedykoľvek ich budete potrebovať. Avšak v prípadoch objektívnych a neodvratiteľných technických prekážok alebo iných skutočností spôsobujúcich nemožnosť plnenia za takéto poruchy, ktoré nevieme ovplyvniť, nezodpovedáme. Vyvíjame však čo možno najväčšie úsilie v záujme neodkladného riešenia vzniknutých prekážok.

9.2 Takisto si vyhradzuje právo nezodpovedať za nijaké škody alebo ujmu vzniknutú v dôsledku prerušenia alebo ukončenia poskytovania Služieb.

9.3 Všetky Služby, ktorých cena už bola uhradená, budú vždy riadne poskytnuté. Spoločnosť má však právo kedykoľvek ukončiť svoju podnikateľskú činnosť, poskytovanie Služieb a prevádzku Webového sídla alebo jeho časti a neuzavrieť tak nové Zmluvy s ďalšími Zákazníkmi.

9.4 Všetky dáta uložené na našich serveroch sú pre Vašu bezpečnosť zálohované.

10. Komunikácia, oznamovanie, doručovanie

10.1 Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie, komunikácia a oznamovanie medzi Zmluvnými stranami bude prebiehať primárne elektronickou formou – prostredníctvom e-mailu alebo webového rozhrania Služby.

10.2 Doručením sa v zmysle týchto VOP rozumie doručenie písomného obsahu na elektronickú adresu info@vexioncards.one.

10.3 Za deň doručenia sa pri elektronickom doručovaní písomnosti e-mailom považuje deň nasledujúci po dni jeho odoslania.

11. Riešenie sporov a príslušnosť súdu

11.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky prípadne spory vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Zmluvy budú prednostne riešiť mimosúdnu cestou, a to rokovaniami alebo vzájomnou dohodou. V prípade, ak Zmluvné strany nevyriešia vzájomné spory mimosúdnu cestou, Zmluvné strany sú oprávnené riešiť tieto spory súdnou cestou v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Miestna príslušnosť súdu je daná v súlade so zákonom č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.

11.2 Podnety alebo sťažnosti našich Zákazníkov prijímame na našej korešpondenčnej adrese uvedenej v záhlaví týchto VOP alebo v čl. 12 a na e-mailovej adrese.

12. Kontaktné údaje

Prevádzkovateľ: MAMA media s.r.o.

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

13. Záverečné ustanovenia

13.1 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť od 05.11.2024 a nahrádzajú všetky predchádzajúce verzie.

13.2 Touto cestou si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP kedykoľvek v priebehu trvania Zmluvy alebo používania Služieb. Ak Zákazník nevyjadrí nesúhlas so znením VOP do 5 (slovom: piatich) dní od oznámenia o ich zmene, tieto VOP sa stávajú účinné aj vo vzťahu k platnej Zmluve.

13.3 Všetky zmluvné vzťahy medzi Zmluvnými stranami sa riadia týmito VOP, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak. Ak sa niektoré ustanovenie VOP stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné, resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia týmito nedotknuté zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Poskytovateľ v takomto prípade nahradí takéto ustanovenie platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa

bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto VOP pri zachovaní ekonomického a právneho účelu a zmyslu nahrádzaného ustanovenia.

13.4 Zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa postúpiť svoje práva a povinnosti vyplývajúce z týchto VOP na tretie osoby. V prípade rozporu medzi týmito Podmienkami a individuálnou zmluvou medzi Zmluvnými stranami má prednosť individuálna zmluva.

REKLAMAČNÝ PORIADOK – 14. Úvodné ustanovenia

14.1 Úlohou reklamačného poriadku je informovať Zákazníka o podmienkach a spôsobe reklamácie Služieb, vrátane údajov o tom, kde môže Zákazník reklamáciu uplatniť, ako aj o nárokoch z väd vyplývajúcich.

14.2 Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade a na základe právnych predpisov Slovenskej republiky.

15. Výklad pojmov

Dáta – napríklad informácie, záznamy, údaje, komunikácia, pokyny alebo akékoľvek iné informácie poskytované v rámci Služieb.

Konto – užívateľské rozhranie Webového sídla, ktoré umožňuje využívanie Služieb v rámci jednotlivého časového obdobia, ktoré si Zákazník stanoví v Objednávke. Konto je súčasne virtuálny osobný profil Zákazníka umožňujúci sprístupnenie funkcií Webového sídla a jeho jednotlivých Služieb.

Reklamačný poriadok – tento samostatný dokument, ktorý upravuje postup Poskytovateľa a Zákazníka pri Reklamacii Služieb v prípade, že napriek všetkému úsiliu Poskytovateľa o zachovanie vysokej kvality poskytovania Služieb, vznikne na strane Zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady.

Reklamácia – je podnet Zákazníka adresovaný Poskytovateľovi, ktorým sa Zákazník domáha práva a nároku vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady poskytnutých Služieb, pričom reklamovaná vada trvá v čase uplatnenia reklamácie. Zákazník postupuje v prípade reklamácie podľa Reklamačného poriadku. Cieľom reklamačného procesu je predovšetkým dosiahnuť, aby boli zistené vady odstránené.

VOP – zmluvné podmienky pre používanie služieb Spoločnosti, predmetom ktorých je úprava vzájomných práv a povinností s tým súvisiacich medzi Zákazníkom a

Poskytovateľom, úprava procesu kúpy Služieb, ustanovenie podmienok ich používania a iné skutočnosti relevantné pre využívanie našich Služieb.

Webové sídlo – internetová stránka www.vexioncards.one.

Zákazník – fyzická osoba konajúca v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania alebo oprávnený zástupca právnickej osoby, ktorá uzavrela Zmluvu, ale aj Spotrebiteľ.

Zmluva – zmluva v elektronickej podobe, ktorá má spravidla formu pristúpenia k týmto VOP, Reklamačný poriadok, ochrana osobných údajov a všetky súvisiace právne dokumenty, informácie a pokyny na používanie Služieb aktuálne v čase ich používania.

Zmluvná strana – Poskytovateľ a Zákazník, ktorí navzájom uzavreli Zmluvu.

16. Všeobecné ustanovenia k zodpovednosti za vady

16.1 Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba počas celej platnosti Zmluvy uzavretej v zmysle VOP. Poskytovateľ však nezodpovedá za vady, ktoré majú pôvod v používaní Služieb spôsobom, ktorý nie je v súlade s VOP alebo je protiprávny.

16.2 Vada môže s prihliadnutím na povahu nami poskytovaných Služieb spočívať najmä v nedostupnosti Služieb.

16.3 Ak Zákazník zaznamená vady v poskytovaní Služieb, je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o vade dozvedel. Ak nedošlo k uplatneniu reklamácie bez zbytočného odkladu, môže tak Zákazník vykonať aj následne, avšak právo na kompenzáciu bude mať len v rozsahu zodpovedajúcom 3 (slovom: trom) hodinám prezumovaného trvania vady.

16.4 Reklamačné konanie začína najneskôr dňom doručenia Reklamácie Poskytovateľovi.

17. Spôsob uplatnenia reklamácie

17.1 Zákazník môže uplatniť Reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie, najmä na e-mailovej adrese info@vexioncards.one.

17.2 V Reklamácií Zákazník uvedie najmä informáciu o:

a) povahe vady,

b) časovom trvaní vady,

c) dátume vyskytnutia vady.

17.3 Poskytovateľ má právo požiadať osobu, ktorá Reklamáciu uplatňuje o preukázanie skutočnosti, že je Zmluvnou stranou alebo osobou oprávnenou na používanie Služieb zo strany Zmluvnej strany.

18. Posudzovanie reklamácie a spôsoby vybavenia reklamácie

18.1 Touto cestou si Vás dovoľujeme informovať, že v prípade uplatnenia Reklamácie máte nasledujúce práva:

a) ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Služby, alebo ak sa vada týka len súčasti Služby, výmenu súčasti, ak tým Poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Služby alebo závažnosť vady. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady zriadiť Zákazníkovi novú Službu (Konto), ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

b) ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Služba mohla riadne užívať ako Služba bez vady, má Zákazník právo na výmenu Služby alebo má právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Službu riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny Služby.

18.2 Zákazník uvedie, ktoré z práv podľa bodu 18.1 tohto Reklamačného poriadku má záujem zrealizovať.

18.3 Poskytovateľ pri uplatnení Reklamácie zašle Zákazníkovi protokol o reklamácií formou elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu, ktorý predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Na Protokole o reklamácií Poskytovateľ vyznačí deň uplatnenia Reklamácie.

18.4 Protokol o uplatnení reklamácie je formulár, ktorý doručí Poskytovateľ Zákazníkovi a predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Protokol o reklamácií musí obsahovať:

- a) evidenčné číslo Reklamácie,
- b) identifikačné údaje Zákazníka,
- c) identifikačné údaje Poskytovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby vybavujúcej Reklamáciu),
- d) deň zaslania Protokolu,
- e) popis vady,
- f) právo požadované Zákazníkom v súlade s §622 a §623 Občianskeho zákonníka (bod 18.1 Reklamačného poriadku),
- g) zoznam a názov príloh.

Prílohami protokolu o reklamácii sú napríklad fotodokumentácia zistenej vady.

18.5 Protokol o vybavení reklamácie vydáva Poskytovateľ ako doklad o ukončení a vybavení Reklamácie jedným zo spôsobov podľa tohto Reklamačného poriadku. Protokol o vybavení reklamácie musí obsahovať:

- a) evidenčné číslo Reklamácie,
- b) identifikačné údaje Zákazníka (meno a priezvisko, adresa na doručovanie, telefónne číslo, e-mail),
- c) identifikačné údaje Poskytovateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, e-mail, meno a priezvisko osoby, ktorá vybavovala Reklamáciu v mene Poskytovateľa),
- d) deň začatia reklamačného konania,
- e) spôsob vybavenia Reklamácie.

18.6 Reklamáciu sa usilujeme vybrať pokiaľ možno bezodkladne. Ak však ide o technicky zložité prípady, vyhradzuje si právo na vybavenie reklamácie do 30 (slovom: tridsiatich) dní od uplatnenia Reklamácie.

18.7 Ak nevybavíme Vašu Reklamáciu do 30 (slovom: tridsiatich) dní, máte právo na odstúpenie od Zmluvy alebo na výmenu Služby za novú Službu; vedené právo platí len pre Zákazníka, ktorý je Spotrebiteľom.

19. Záverečné ustanovenia

19.1 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť odo dňa 5.11.2024.

19.2 Poskytovateľ má právo na úpravu ako aj zmenu Reklamačného poriadku.

Účinnosť od 05.11.2024. V prípade otázok nás [kontaktujte](#).