

PODMIENKY VYUŽÍVANIA A REKLAMAČNÝ PORIADOK SLUŽBY SOCITEE™

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Týmito podmienkami využívania a reklamačným poriadkom služby SOCITEE™ (ďalej len „**reklamačný poriadok**“) informuje občianske združenie EURÓPSKY INŠTITÚT PRE OCHRANU SPOTREBITEĽA A PRÁVNÝ ŠTÁT, so sídlom Veterná 2619/44, 90042 Dunajská Lužná, Slovenská republika, IČO: 42418356, zapísané v Registri občianskych združení, vedenom Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, registrové. č. VVS/1-900/90-45631 (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) Používateľov Portálu o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej platenej služby (ďalej len „**Reklamácia**“), vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.2. Pojmy uvedené veľkými začiatočnými písmenami sú definované v tomto rekreačnom poriadku alebo vo Všeobecných obchodných podmienkach používania služby SOCITEE™ pre obchodníkov, zákazníkov, návštevníkov a záujemcov (ďalej len „**Obchodné podmienky**“), a majú význam im priradený iba v týchto dokumentoch. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok.
- 1.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje len na služby zakúpené Používateľmi od Prevádzkovateľa prostredníctvom internetovej stránky www.socitee.eu (ďalej len „**Portál**“). Na účely odstránenia pochybností platí, že právne vzťahy medzi Používateľmi sa spravujú osobitnými dohodami a podmienkami medzi týmito subjektmi, za ktorých znenie, plnenie ani vymáhanie nenesie Prevádzkovateľ žiadnu zodpovednosť, ak Obchodné podmienky neustanovujú inak.
- 1.4. Skutočnosť, že bol Používateľ oboznámený s reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami Prevádzkovateľa potvrdzuje Používateľ svojou registráciou na Portáli Prevádzkovateľa, súhlasom s Obchodnými podmienkami Prevádzkovateľa a aktiváciou Služby na Portáli.
- 1.5. Rozsah neplatených aj platených funkcionalít Portálu a Služby je daný ich popisom v rámci Portálu, dostupným pred registráciou Používateľa. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tieto funkcionality meniť, rozširovať a inak aktualizovať, pričom prihliada na minimalizáciu vplyvov obmedzujúcich užívateľské možnosti Používateľov.
- 1.6. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky prípady Používateľov, pokiaľ nie sú dojednané osobitné podmienky.

II. DOHODA O POUŽÍVANÍ PORTÁLU A SLUŽIEB, VYHLÁSENIA POUŽÍVATEĽA A VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI

- 2.1. **VYHLÁSENIA POUŽÍVATEĽA.** POUŽÍVATEĽ SVOJÍM SÚHLASOM S OBCHODNÝMI PODMIENKAMI UZNÁVA, ŽE SOFTVÉR JE POSKYTOVANÝ "AKO STOJÍ A LEŽÍ" (ANG. „AS IS“), BEZ VÝSLOVNEJ ALEBO IMPLIKOVANEJ ZÁRUKY AKÉHOKOĽVEK DRUHU A V MAXIMÁLNEJ MIERE DOVOLENEJ APLIKOVATEĽNÝMI ZÁKONMI. ANI PREVÁDZKOVATEĽ, ANI JEHO POSKYTOVATEĽIA LICENCIÍ, ANI DRŽITELIA AUTORSKÝCH PRÁV A/ALEBO SUBDODÁVATEĽIA AKÝCHKOĽVEK PRODUKTOV A/ALEBO

SLUŽIEB NAPRIEK MAXIMÁLNEJ STAROSTLIVOSTI NEPOSKYTUJÚ AKÉKOĽVEK VÝSLOVNÉ ALEBO IMPLIKOVANÉ PREHLÁSENIA ALEBO ZÁRUKY, NAJMÄ NIE ZÁRUKY PREDAJNOSTI ALEBO VHODNOSTI PRE KONKRÉTNY ÚČEL ALEBO ZÁRUKY, ŽE PORTÁL A/ALEBO SLUŽBA NEPORUŠUJE ŽIADNE PATENTY, AUTORSKÉ PRÁVA, OCHRANNÉ ZNÁMKY ALEBO INÉ PRÁVA TRETÍCH STRÁN. NEEXISTUJE ŽIADNA ZÁRUKA ZO STRANY PREVÁDZKOVATEĽA ANI ŽIADNEJ ĎALŠEJ STRANY, ŽE FUNKCIE, KTORÉ OBSAHUJE PORTÁL A/ALEBO SLUŽBA, BUDÚ VYHOVOVAŤ POŽIADAVKÁM POUŽÍVATEĽA A/ALEBO AKÝCHKOĽVEK INÝCH OSÔB, ALEBO ŽE ICH PREVÁDZKA BUDE NERUŠENÁ A BEZCHYBNÁ. POUŽÍVATEĽ PREBERÁ ÚPLNÚ ZODPOVEDNOSŤ A RIZIKO ZA VÝBER PORTÁLU A/ALEBO SLUŽIEB PRE DOSIAHNUTIE NÍM ZAMÝŠĽANÝCH VÝSLEDKOV, AKO AJ ZA INŠTALÁCIU, POUŽÍVANIE A VÝSLEDKY, KTORÉ S PORTÁLOM A/ALEBO SLUŽBAMI DOSIAHNE.

2.2. **Žiadne ďalšie záväzky.** Súhlas s Obchodnými podmienkami (dohoda medzi Prevádzkovateľom a Používateľom) nezakladá na strane Prevádzkovateľa a jeho prípadných poskytovateľov licencií, či pre akékoľvek tretie strany okrem záväzkov konkrétne uvedených v Obchodných podmienkach žiadne iné záväzky.

2.3. **OBMEDZENIE RUČENIA.** V MAXIMÁLNEJ MIERE, AKÚ DOVOĽUJE APLIKOVATEĽNÉ PRÁVO, V ŽIADNOM PRÍPADE NEBUDE PREVÁDZKOVATEĽ, JEHO ZAMESTNANCI ALEBO JEHO POSKYTOVATELIA LICENCIÍ, ČI INÍ DODÁVATELIA, ZODPOVEDAŤ ZA AKÝKOĽVEK UŠLÝ ZISK, PRÍJEM ALEBO PREDAJ, ALEBO ZA AKÝKOĽVEK STRATU DÁŤ, ALEBO ZA NÁKLADY VYNALOŽENÉ NA OBSTARANIE NÁHRADNÝCH TOVAROV ALEBO SLUŽIEB, ZA MAJETKOVÉ ŠKODY, ZA OSOBNÚ UJMU, ZA PRERUŠENIE PODNIKANIA, ZA STRATU OBCHODNÝCH INFORMÁCIÍ, ANI ZA AKÉKOĽVEK ŠPECIÁLNE, PRIAME, NEPRIAME, NÁHODNÉ, EKONOMICKÉ, KRYCIE, TRESTNÉ, ŠPECIÁLNE ALEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY, AKOKOĽVEK ZAPRÍČINENÉ, ČI UŽ VYPLYNULI ZO ZMLUVY, ÚMYSELNÉHO KONANIA, NEDBALOSTI ALEBO INEJ SKUTOČNOSTI, ZAKLADAJÚCEJ VZNIK ZODPOVEDNOSTI, VZNIKNUTÉ POUŽÍVANÍM ALEBO NEMOŽNOSŤOU POUŽÍVAŤ PORTÁL A/ALEBO SLUŽBY, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE PREVÁDZKOVATEĽ, JEHO ZAMESTNANCI ALEBO JEHO POSKYTOVATELIA LICENCIÍ, ČI INÍ DODÁVATELIA BOLI UVEDOMENÍ O MOŽNOSTI TAKÝCHTO ŠKÔD. NAKOĽKO NIEKTORÉ ŠTÁTY A NIEKTORÉ PRÁVNE SYSTÉMY NEDOVOĽUJÚ VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI, ALE MÔŽU DOVOĽOVAŤ OBMEDZENIE ZODPOVEDNOSTI, JE ZODPOVEDNOSŤ POSKYTOVATEĽA, JEHO ZAMESTNANCOV ALEBO POSKYTOVATEĽOV LICENCIÍ OBMEDZENÁ DO VÝŠKY CENY, KTORÚ POUŽÍVATEĽ ZAPLATIL ZA REGISTRÁCIU NA PORTÁLI.

2.4. **Spotrebiteľia.** Žiadne ustanovenie Obchodných podmienok sa nedotýka práv strany, ktorej všeobecne záväzné právne predpisy priznávajú práva a postavenie spotrebiteľa, pokiaľ sú tieto ustanovenia s nimi v rozpore; v takom prípade sa namiesto ustanovenia Obchodných podmienok aplikuje v nevyhnutnom rozsahu príslušná právna úprava a vzťahy budú interpretované v zmysle zostávajúcich platných a aplikovateľných ustanovení Obchodných podmienok.

III. NÁROK NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

3.1. Bez vplyvu na ostatné ustanovenia tohto reklamačného poriadku Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že Služby zaplatené Používateľom budú spĺňať požiadavky na kvalitu Služby v súlade s charakterom

Služby. Používateľ má právo na bezplatné odstránenie vady na zaplatenej Službe, za ktorú zodpovedá Prevádzkovateľ.

3.2. Používateľ má právo uplatniť si u Prevádzkovateľa reklamáciu len na zaplatené Služby vykazujúce chybné poskytovanie, ktoré mohol zapríčiniť Prevádzkovateľ. Vznik vady je určený okamihom, keď Používateľ oznámi preukázateľnou formou Prevádzkovateľovi, že boli zistené nesprávne prevádzkové parametre alebo prerušenie prevádzky Služby v rozpore s Obchodnými podmienkami. Prevádzkovateľ je povinný spravidla v lehote do 48 hodín zistiť zapríčinenie vady na Službe, pokiaľ to povaha vady umožňuje, a pokiaľ nie je ustanovené inak a zabezpečiť nápravu v primeranom čase.

3.3. Ak zaplatená Služba vykazuje vady, Používateľ má právo uplatniť si reklamáciu nasledovne:

- písomne na adrese sídla Prevádzkovateľa,
- v príslušnom rozhraní Portálu a/alebo e-mailom na e-mailovej adrese uvedenej v podmienkach používania Portálu, ktorého služieb sa reklamácia týka.

3.4. Používateľ je povinný oboznámiť sa so Službou a podmienkami používania Portálu pri registrácii a vytvorení Používateľského profilu. Za reklamáciu sa považuje výlučne oprávnená reklamácia týkajúca sa Používateľom zaplatenej Služby, ktorá spĺňa predpoklady uplatnenia reklamácie v zmysle reklamačného poriadku a Obchodných podmienok.

3.5. Používateľ je povinný reklamovať u Prevádzkovateľa vady zaplatenej Služby počas využívania Portálu bez zbytočného odkladu po tom, ako vady zistí, inak Používateľovi právo na reklamáciu zaniká. V prípade pochybností platí, že za oznámenie vady bez zbytočného odkladu sa považuje doba najviac siedmich (7) kalendárnych dní; za vadu Služby sa nepovažujú akékoľvek údržbové, aktualizáčn é a obdobné úkony, ktoré sú potrebné pre riadnu prevádzku, aktualizáciu a/alebo rozvoj Portálu a/alebo Služieb, počas ktorých je Portál a/alebo Služba čiastočne alebo celkom nefunkčná.

3.6. Používateľ si uplatní reklamáciu na zaplatenú chybné poskytnutú Službu u Prevádzkovateľa. Pri uplatnení reklamácie Používateľ uvedie svoje identifikačné údaje, presne označí a popíše vadu chybné poskytnutej zaplatenej Služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy došlo k obmedzeniu kvality poskytovanej Služby. Používateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, prípadne i ďalšie potrebné údaje. Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Používateľom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Používateľom uvedené kontaktné údaje.

3.7. Prevádzkovateľ alebo ním poverená osoba určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v jednoduchých prípadoch najneskôr do siedmich (7) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Služby, najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch aj

neskôr; vybavenie reklamácie však nebude trvať dlhšie ako tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Prevádzkovateľ vydá Používateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie v primeranej forme. Potvrdenie o prijatí reklamácie Prevádzkovateľ doručí Používateľovi ihneď po uplatnení reklamácie na Používateľom uvedené kontaktné údaje. Ak nie je možné potvrdenie o prijatí reklamácie doručiť Používateľovi ihneď, Prevádzkovateľ je povinný toto potvrdenie doručiť Používateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s informáciou o vybavení reklamácie. Prevádzkovateľ aj Používateľ týmto berú na vedomie a súhlasia s tým, že pokiaľ Používateľ uplatní reklamáciu elektronickou formou, budú všetky doklady týkajúce sa prijatia a vybavenia reklamácie v rámci reklamačného konania zasielané zo strany Prevádzkovateľa Používateľovi taktiež v elektronickej forme. Je v záujme Používateľa, aby si takto odoslané doklady prečítal.

3.8. Používateľ nemá právo uplatniť reklamáciu na vady, na ktoré bol Prevádzkovateľom v čase pri vytvorení Používateľského profilu upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva uzatvorená (akceptovaním Obchodných podmienok), musel vedieť.

IV. ZÁNİK NÁROKU NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

4.1. Nárok na uplatnenie reklamácie u Prevádzkovateľa Používateľovi zaniká:

- nepreukázaním zakúpenia a zaplataenia Služby u Prevádzkovateľa,
- neoznámením zjavných vád zaplatenej Služby bezodkladne pri zakúpení Služby alebo po ich prejavení,
- uplynutím záručnej doby,
- nefunkčnosťou zaplatenej Služby zapríčinenou Používateľom,
- neodborným zaobchádzaním so zaplatenou Službou, resp. používaním zaplatenej Služby v rozpore s obvyklými pravidlami používania Portálu takého druhu a Obchodnými podmienkami Prevádzkovateľa,
- z dôvodu pôsobenia vyššej moci, t. j. najmä živelné pohromy, vojna, sabotáž, teroristické akcie, blokáda, požiar, štrajk, epidémia (pandémia), zlyhanie subdodávateľa a pod.; za vyššiu moc sa rovnako považuje zmena všeobecne záväzných právnych predpisov a/alebo akékoľvek rozhodnutie orgánu verejnej moci, v dôsledku ktorého nie je možné ďalej prevádzkovať Portál a/alebo poskytovať Služby.

4.2. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady na zaplatenej Službe preukázateľne spôsobené porušením jeho povinností vyplývajúcich z Obchodných podmienok alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike. Prevádzkovateľ nezodpovedá za poruchy zaplatenej Služby spôsobené technickými, prevádzkovými alebo inými okolnosťami, ktoré nemohol ani pri vynaložení odbornej starostlivosti ovplyvniť alebo odvrátiť, najmä za poruchy služby spôsobené:

- poruchou alebo nevhodnosťou vlastného technického vybavenia Používateľa, za ktoré nesie zodpovednosť výlučne Používateľ,

- nesprávnym postupom Používateľa pri užívaní technického vybavenia alebo pri užívaní Služby,
- poškodením alebo zásahom Používateľa do technického riešenia Služby,
- prerušením lokálneho prístupu alebo spojenia zaisťovaného prevádzkovateľom internetového pripojenia,
- porušením Obchodných podmienok a/alebo splnením inej skutočnosti vylučujúcej a/alebo obmedzujúcej zodpovednosť za vady a/alebo za škodu v zmysle tohto reklamačného poriadku, Obchodných podmienok a/alebo všeobecne záväzných právnych predpisov.

V. ZÁRUČNÁ DOBA

- 5.1. Ak tento reklamačný poriadok a/alebo Obchodné podmienky neustanovujú inak, záručná doba na platenú Službu je vymedzená časovou platnosťou danej poskytovanej Služby, trvá počas doby jej poskytovania, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná, a plynie odo dňa zakúpenia Služby. Trvanie Služby vymedzujú Obchodné podmienky.
- 5.2. Ak tento reklamačný poriadok a/alebo Obchodné podmienky neustanovujú inak, záručná doba na platenú Službu sa predlžuje o dobu, počas ktorej Používateľ nemohol túto Službu používať z dôvodu uplatnenia si práva zo zodpovednosti za vady na Službe, až do doby vybavenia reklamácie, kedy mohol Službu opäť využívať.

VI. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 6.1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej zaplatenej Služby, výmenou Služby za inú podľa aktuálnych možností Prevádzkovateľa, vrátením ceny za poskytovanú Službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny za poskytnutú Službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Prevádzkovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Za vydanie písomného dokladu sa považuje aj odoslanie písomného dokladu elektronickou formou a/alebo doručenie v rámci Používateľského profilu.

- 6.2. Ak Prevádzkovateľ preverení reklamácie zistí, že reklamácia bola podaná včas, v určenej záručnej dobe, a že reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá Prevádzkovateľ, má Používateľ právo:
- a) pokiaľ ide o odstrániteľné vady:
- aby takáto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená, pričom Prevádzkovateľ je povinný odstrániť takúto vadu bez zbytočného odkladu v závislosti od technickej, personálnej, finančnej a/alebo obdobnej náročnosti a/alebo potreby zapojenia tretích osôb,
 - Prevádzkovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú Službu za Službu bez vady, ak to Používateľovi nespôsobí závažné ťažkosti,
- b) pokiaľ ide o neodstrániteľné vady:

- na výmenu reklamovanej Služby za novú adekvátnu Službu alebo na odstúpenie od zmluvy s Prevádzkovateľom a vrátenie ceny poskytovanej Služby, ak reklamovaná vada bráni riadnemu užívaniu Služby,
 - na primeranú zľavu z ceny poskytovanej Služby, ak táto vada nebráni Používateľovi v riadnom užívaní Služby,
- c) pokiaľ ide o opakujúce sa vady alebo väčší počet vád na výmenu ním reklamovanej Služby alebo na odstúpenie od zmluvy s Prevádzkovateľom a vrátenie ceny poskytovanej služby, a to aj v prípadoch, keď reklamovanú vadu možno odstrániť, avšak Používateľ nemôže službu riadne užívať pre opätovné sa vyskytnutie tej istej vady alebo pre väčší počet vád.
- 6.3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo nahradiť vadnú Službu za dodatočnú Službu bez vady.
- 6.4. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedeného Používateľom.
- 6.5. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v článku III bod 3.7 tohto reklamačného poriadku má Používateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu služby za novú Službu.

VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1. Na vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa primerane použijú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
- 6.2. V prípade, že má Používateľ status Obchodníka, zodpovednosť za vady služieb, poskytovaných Prevádzkovateľom sa riadi týmto reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami, pričom nimi neupravené záležitosti sa spravujú ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

V Bratislave, dňa dňa 20.04.2020.