Príloha č. 3 – Reklamačný poriadok vzťahujúci sa na poskytovanie Služby úvodnej konzultácie

REKLAMAČNÝ PORIADOK LOVÁSZ LEGAL

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA
   1. Týmto reklamačným poriadkom (ďalej len „reklamačný poriadok“) informuje Prevádzkovateľ:  
      LOVÁSZ LEGAL s.r.o., IČO: 54 626 048, Sídlo: Železničiarska 18, 811 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 160774/B   
        
      (ďalej spolu 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.
   2. Pojmy uvedené veľkými začiatočnými písmenami sú definované v tomto rekreačnom poriadku alebo vo Všeobecných obchodných podmienkach LOVÁSZ LEGAL, a majú význam im priradený iba v týchto dokumentoch. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok.
   3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje len na Služby objednané Klientmi od Prevádzkovateľa prostredníctvom internetovej stránky www.lovaszlegal.com (ďalej len „Portál“).
   4. Skutočnosť, že bol Záujemca / Klient oboznámený s reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami Prevádzkovateľa potvrdzuje súhlasom s Obchodnými podmienkami Prevádzkovateľa a objednávkou Služby na Portáli.
   5. Rozsah neplatených aj platených funkcionalít Portálu a Služby je daný ich popisom v rámci Portálu. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tieto funkcionality meniť, rozširovať a inak aktualizovať, pričom prihliada na minimalizáciu vplyvov obmedzujúcich užívateľské možnosti návštevníkov Portálu.
   6. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky prípady Klientov, pokiaľ nie sú dojednané osobitné podmienky.
2. DOHODA O POUŽÍVANÍ PORTÁLU A SLUŽIEB, VYHLÁSENIA KLIENTOV / ZÁUJEMCOV A VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI
   1. VYHLÁSENIA.  záujemca 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 POSKYTOVATELIA LICENCIÍ, ANI DRŽITELIA AUTORSKÝCH PRÁV A/ALEBO SUBDODÁVATELIA AKÝCHKOĽVEK PRODUKTOV A/ALEBO SLUŽIEB NAPRIEK MAXIMÁLNEJ STAROSTLIVOSTI NEPOSKYTUJÚ AKÉKOĽVEK VÝSLOVNÉ ALEBO IMPLIKOVANÉ VYHLÁSENIA 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 KLIENTA A/ALEBO AKÝCHKOĽVEK INÝCH OSÔB, ALEBO ŽE ICH PREVÁDZKA BUDE NERUŠENÁ A BEZCHYBNÁ. KLIENT 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. Žiadne ďalšie záväzky. Súhlas s Obchodnými podmienkami (dohoda medzi Prevádkovateľom a Klientom) nezakladá na strane Prevádzkovateľa a jeho prípadných poskytovateľov licencií, či pre akékoľvek tretie strany okrem záväzkov konkrétne uvedených v Obchodných podmienkach žiadne iné záväzky.
   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 AKÚKOĽVEK STRATU DÁT, 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 poistenia zodpovednosti.
   4. Spotrebitelia. 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.
3. NÁROK NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE
   1. Bez vplyvu na ostatné ustanovenia tohto reklamačného poriadku Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že Služby zaplatené Klientom budú spĺňať požiadavky na kvalitu Služby v súlade s charakterom Služby. Klient má právo na bezplatné odstránenie vady na zaplatenej Službe, za ktorú zodpovedá Prevádzkovateľ. Poskytovateľ zabezpečuje právne poradenstvo. Nesúhlas Klienta sa právnym názorom Poskytovateľa neznamená vadné poskytnutie plnenia.
   2. Klient má právo uplatniť si u Prevádzkovateľa reklamáciu len na zaplatené Služby vykazujúce chybné poskytovanie, ktoré mohol zapríčiniť Prevádzkovateľ. Vznik vady je určený okamihom, keď Klient 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. Ak zaplatená Služba vykazuje vady, Klient má právo uplatniť si reklamáciu nasledovne:

* písomne na adrese sídla Prevádzkovateľa,
* e-mailom na e-mailovej adrese uvedenej v podmienkach používania Portálu, ktorého služieb sa reklamácia týka.
  1. Klient je povinný oboznámiť sa so Službou a podmienkami jej využitia pri vytvorení Rezervácie. Za reklamáciu sa považuje výlučne oprávnená reklamácia týkajúca sa Klientom zaplatenej Služby, ktorá spĺňa predpoklady uplatnenia reklamácie v zmysle reklamačného poriadku a Obchodných podmienok.
  2. Klient je povinný reklamovať u Prevádzkovateľa vady zaplatenej Služby počas využívania Služby bez zbytočného odkladu po tom, ako vady zistí, inak Klientovi 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, aktualizačné 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. Klient si uplatní reklamáciu na zaplatenú chybne poskytnutú Službu u Prevádzkovateľa. Pri uplatnení reklamácie Klient uvedie svoje identifikačné údaje, presne označí a popíše vadu chybne poskytnutej zaplatenej Služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy došlo k obmedzeniu kvality poskytovanej Služby. Klient ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, prípadne i ďalšie potrebné údaje. Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Klientom v ním uplatnenej reklamácii a za nemožnosť doručenia písomností na Klientom uvedené kontaktné údaje.
  4. 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.
  5. Prevádzkovateľ vydá Klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie v primeranej forme. Potvrdenie o prijatí reklamácie Prevádzkovateľ doručí Klientovi ihneď po uplatnení reklamácie na Klientom uvedené kontaktné údaje. Ak nie je možné potvrdenie o prijatí reklamácie doručiť Klientovi ihneď, Prevádzkovateľ je povinný toto potvrdenie doručiť Klientovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s informáciou o vybavení reklamácie. Prevádzkovateľ aj Klient týmto berú na vedomie a súhlasia s tým, že pokiaľ Klient uplatní reklamáciu elektronickou formou, budú všetky doklady týkajúce sa prijatia a vybavenia reklamácie v rámci reklamačného konania zasielané zo strany Prevádzkovateľa Klientovi taktiež v elektronickej forme. Je v záujme Klienta, aby si takto odoslané doklady prečítal.

1. ZÁNIK NÁROKU NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE
   1. Nárok na uplatnenie reklamácie u Prevádzkovateľa Klientovi zaniká:

* nepreukázaním zakúpenia a zaplatenia Služby u Prevádzkovateľa,
* neoznámením zjavných vád zaplatenej Služby bezodkladne pri zakúpení Služby alebo po ich prejavení,
* nefunkčnosťou zaplatenej Služby zapríčinenou Klientom (napr. problémy s internetovým pripojením),
* 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.
  1. 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 Klienta, za ktoré nesie zodpovednosť výlučne Klient,
* nesprávnym postupom Klienta pri užívaní technického vybavenia,
* 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.

1. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE
   1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej zaplatenej Služby, výmenou termínu Služby za iný termín podľa aktuálnych možností Prevádzkovateľa, vrátením ceny za poskytovanú Službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
   2. 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.
   3. Ak Prevádzkovateľ preverením reklamácie zistí, že reklamácia bola podaná včas a že reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá Prevádzkovateľ, má Klient právo:
2. 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 Klientovi nespôsobí závažné ťažkosti,

1. 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 Klientovi v riadnom užívaní Služby,

1. 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 Klient nemôže službu riadne užívať pre opätovné sa vyskytnutie tej istej vady alebo pre väčší počet vád.
   1. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo nahradiť vadnú Službu za dodatočnú Službu bez vady.
   2. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedené Klientom.
   3. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v článku III bod 3.7 tohto reklamačného poriadku má Klient právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu služby za novú Službu.
2. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
   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.
   2. V prípade, že má Klient status podnikateľa, 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 17.2.2023