

REKLAMAČNÝ PORIADOK platformy Hammerlo

Článok I Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) upravuje podmienky, spôsob a rozsah uplatňovania práv Používateľov pri reklamácii digitálnej služby poskytovanej prostredníctvom platformy Hammerlo, dostupnej na internetovej adrese www.hammerlo.sk (ďalej len „Platforma“).
2. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s:
 - a. zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,
 - b. Občianskym zákonníkom,
 - c. právnymi predpismi Európskej únie o digitálnom obsahu a digitálnych službách,
 - d. Všeobecnými obchodnými podmienkami Platformy Hammerlo.
3. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na digitálnu službu Platformy, nie na stavebné alebo rekonštrukčné práce, ktoré sú poskytované tretími osobami – registrovanými Firmami.

Článok II Prevádzkovateľ a poskytovaná služba

1. Prevádzkovateľom Platformy a poskytovateľom digitálnej služby je:

Infotech Solutions, s. r. o.
Konopná 194/23
027 44 Tvrdošín
IČO: 56 660 308
DIČ: 2122380810
IČ DPH: SK2122380810
E-mail: info@hammerlo.sk
Web: www.hammerlo.sk

2. Prevádzkovateľ poskytuje Používateľom digitálnu sprostredkovateľskú službu, ktorej obsahom je najmä:
 - a. umožnenie zadávania dopytov,
 - b. sprostredkovanie kontaktu a komunikácie medzi Používateľmi,
 - c. sprístupnenie technických funkcií Platformy.
3. Prevádzkovateľ nie je poskytovateľom stavebných služieb a nenesie zodpovednosť za ich realizáciu, kvalitu ani výsledok.

Článok III Predmet reklamácie

1. Používateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu výlučne vo vzťahu k digitálnej službe, ktorú mu poskytuje Prevádzkovateľ prostredníctvom Platformy Hammerlo, a to v prípade, ak digitálna služba vykazuje vadu v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, týchto VOP alebo Reklamačného poriadku.
2. Za reklamovateľnú vadu digitálnej služby sa považuje najmä stav, keď:
 - a. Platforma dlhodobo alebo opakovane nefunguje v súlade s dohodnutými alebo bežne očakávanými vlastnosťami digitálnej sprostredkovateľskej služby,
 - b. Používateľovi nie sú sprístupnené zaplatené funkcie Firemného účtu, a to bez jeho zavinenia,
 - c. dochádza k dlhodobej nefunkčnosti základných funkcií Platformy, najmä funkcií zadávania dopytov, zobrazovania dopytov, zasielania ponúk alebo internej komunikácie,
 - d. digitálna služba nie je poskytovaná s odbornou starostlivosťou, ktorú možno objektívne očakávať od poskytovateľa digitálnej sprostredkovateľskej platformy,
 - e. Platforma nezodpovedá opisu digitálnej služby alebo rozsahu funkcií uvedených na webovej stránke Platformy v čase uzatvorenia zmluvy o predplatnom.
2. Reklamácia sa nevzťahuje a nemôže byť uplatnená vo vzťahu k:
 - a. obsahu, kvalite, cene, rozsahu, termínom alebo výsledku stavebných alebo rekonštrukčných prác poskytovaných Firmami,
 - b. splneniu alebo neplneniu zmluvných povinností medzi Klientom a Firmou,
 - c. sporom, nezhodám alebo nárokom vzniknutým medzi Používateľmi navzájom,
 - d. pravdivosti, úplnosti alebo zákonnosti údajov, ponúk alebo vyhlásení uvedených Firmami,
 - e. obchodným alebo zmluvným podmienkam dohodnutým medzi Klientom a Firmou mimo Platformy.
3. Za reklamovateľné vady digitálnej služby sa ďalej nepovažujú:
 - a. dočasné výpadky alebo obmedzenia funkčnosti spôsobené vyššou mocou (najmä výpadky elektrickej energie, internetového pripojenia, kybernetické útoky),
 - b. poruchy alebo obmedzenia na strane koncového zariadenia alebo internetového pripojenia Používateľa,
 - c. výpadky, poruchy alebo obmedzenia spôsobené tretími stranami, najmä poskytovateľmi hostingu, cloudových služieb alebo platobnej brány Stripe,
 - d. plánovaná údržba, aktualizácie alebo bezpečnostné zásahy Platformy, o ktorých bol Používateľ primerane informovaný,
 - e. nesprávne používanie Platformy Používateľom alebo používanie v rozpore s VOP.
4. Používateľ berie na vedomie, že Platforma Hammerlo je digitálnou sprostredkovateľskou službou, a nie poskytovateľom stavebných prác alebo poradenských služieb, a preto reklamácia nemôže smerovať k výsledkom alebo dôsledkom podnikateľskej činnosti Firiem.

Článok IV

Reklamačné práva spotrebiteľa

1. Ak je Používateľ spotrebiteľom, má práva z väd digitálnej služby podľa zákona č. 108/2024 Z. z.
2. V prípade vady digitálnej služby má spotrebiteľ právo najmä:

- a. na odstránenie vady,
 - b. na primeranú zľavu z ceny, ak vadu nemožno odstrániť,
 - c. na odstúpenie od zmluvy, ak ide o podstatnú vadu a zákonné podmienky sú splnené.
3. Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatní, ak bola digitálna služba poskytnutá v súlade so zákonom a spotrebiteľ udelil výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie.

Článok V

Uplatnenie reklamácie

1. Používateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu digitálnej služby bez zbytočného odkladu po zistení vady, a to niektorým z nasledujúcich spôsobov:
 - a. elektronicky prostredníctvom kontaktného formulára dostupného na webovej stránke Platformy,
 - b. zaslaním reklamácie na emailovú adresu Prevádzkovateľa: info@hammerlo.sk.
2. Reklamácia musí byť zrozumiteľná a musí obsahovať najmä:
 - a. identifikáciu Používateľa (meno a priezvisko alebo obchodné meno, emailovú adresu, prípadne identifikáciu používateľského účtu),
 - b. presný a výstižný popis reklamovanej vady digitálnej služby,
 - c. dátum alebo obdobie, kedy bola vada zistená alebo kedy sa prejavila,
 - d. označenie, akým spôsobom sa vada prejavuje a aký má vplyv na používanie Platformy,
 - e. ak je to možné, dôkazné materiály, najmä snímky obrazovky (screenshoty), chybové hlásenia alebo technický popis problému.
3. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú dňom jej doručenia Prevádzkovateľovi, t. j. dňom prijatia emailu alebo odoslania prostredníctvom kontaktného formulára.
4. Prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu potvrdí Používateľovi prijatie reklamácie a začne reklamačné konanie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom a platnými právnymi predpismi.

Článok VI

Vybavenie reklamácie

1. Prevádzkovateľ potvrdí Používateľovi prijatie reklamácie bez zbytočného odkladu, spravidla elektronicky prostredníctvom emailu.
2. Reklamácia Používateľa v postavení spotrebiteľa bude vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa jej riadneho uplatnenia, v súlade s § 18 a nasl. zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
3. Spôsob vybavenia reklamácie závisí od povahy a rozsahu reklamovanej vady a môže spočívať najmä v:
 - a. odstránení vady digitálnej služby alebo obnovení funkčnosti Platformy,
 - b. poskytnutí primeranej zľavy z ceny predplatného, ak to povaha vady umožňuje,
 - c. zamietnutí reklamácie, ak sa preukáže, že reklamácia je neopodstatnená alebo sa týka skutočností vylúčených z reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku.
4. O výsledku vybavenia reklamácie bude Používateľ informovaný elektronicky na emailovú adresu, z ktorej bola reklamácia uplatnená, alebo inú adresu, ktorú Používateľ uvedie.

5. Vybavením reklamácie nie sú dotknuté ďalšie práva spotrebiteľa vyplývajúce z kogentných ustanovení zákona č. 108/2024 Z. z. a Občianskeho zákonníka.

Článok VII

Zodpovednosť a obmedzenia

1. Používateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu výlučne vo vzťahu k vadám digitálnej služby poskytovanej Prevádzkovateľom prostredníctvom Platformy Hammerlo, a to najmä v prípadoch, keď digitálna služba:
 - a. nie je poskytovaná v súlade s dohodnutými podmienkami alebo bežne očakávanými vlastnosťami digitálnej služby,
 - b. neumožňuje prístup k zaplateným funkciám Firemného účtu alebo ich využívanie v rozsahu vyplývajúcom z predplatného,
 - c. vykazuje dlhodobú alebo opakovanú nefunkčnosť základných funkcií Platformy, ktorá znemožňuje jej riadne používanie,
 - d. nie je poskytovaná s odbornou starostlivosťou, ktorú možno rozumne očakávať od digitálnej sprostredkovateľskej služby.
2. Za reklamovateľné vady digitálnej služby sa nepovažujú najmä:
 - a. výpadky, obmedzenia alebo poruchy spôsobené vyššou mocou (force majeure),
 - b. poruchy alebo obmedzenia internetového pripojenia, hardvéru alebo softvéru na strane Používateľa,
 - c. výpadky alebo poruchy služieb tretích strán, najmä poskytovateľov hostingu, cloudových služieb alebo platobnej brány Stripe,
 - d. akékoľvek nezhody, spory, reklamácie alebo nároky vzniknuté medzi Klientom a Firmou,
 - e. obsah, kvalita, cena, rozsah, termíny alebo výsledok stavebných alebo iných služieb poskytovaných Firmami.
3. Používateľ berie na vedomie, že Prevádzkovateľ nie je poskytovateľom stavebných prác ani zmluvnou stranou vzťahov medzi Klientmi a Firmami, a preto nezodpovedá za vady týchto služieb.

Článok VIII

Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že došlo k porušeniu jeho práv.
2. Ak Prevádzkovateľ na žiadosť spotrebiteľa odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej doručenia, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
3. Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov je:

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát

Prievozká 32, 827 99 Bratislava
Web: www.soi.sk

4. Spotrebiteľ je oprávnený využiť aj platformu na riešenie sporov online (ODR) dostupnú na adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Článok IX

Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a je verejne a trvalo dostupný v elektronickej podobe na webovej stránke Platformy www.hammerlo.sk.
2. Prevádzkovateľ je oprávnený tento Reklamačný poriadok primerane meniť alebo dopĺňať, najmä v prípade zmien právnych predpisov, výkladovej alebo rozhodovacej praxe dozorných orgánov alebo zmien spôsobu poskytovania digitálnej služby, pričom zmeny nesmú zasahovať do práv spotrebiteľa nad rámec zákona.
3. Zmeny Reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na webovej stránke Platformy, ak nie je výslovne uvedený neskorší dátum účinnosti.
4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia a vzťahuje sa na reklamácie uplatnené po tomto dni.