

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIA A VYMEDZENIE POJMOV

1.1. Tieto **Všeobecné obchodné podmienky** („**VOP**“) upravujú podmienky používania mobilnej aplikácie alebo webovej stránky tasknito.sk („**Platforma**“), prostredníctvom ktorej dochádza k sprostredkovaniu zmlúv medzi fyzickými osobami – poskytovateľmi služieb („**Poskytovateľ**“) a objednávateľmi týchto služieb („**Zákazník**“):

### Prevádzkovateľom Platformy je :

Obchodné meno: **TaskniTo s. r. o.**  
Sídlo: Karpatské námestie 7770/10A, 831 06 Bratislava-Rača  
IČO: 56 738 668  
DIČ: 2122411313  
IČ DPH: SK2122411313 podľa §7a  
Zápis v Obch. reg. Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 184684/B  
Štatutárny orgán: Matej Belko, konateľ  
Šimon Ukuš, konateľ  
Bankový účet: SK5083300000002203105194  
Email: tasknito@tasknito.sk  
Tel. č.: 0903288467  
Poštová adresa: Karpatské námestie 7770/10A, 831 06 Bratislava-Rača

(ďalej aj „**Sprostredkovateľ**“)

1.2. Týmito VOP sa upravujú právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom. (Poskytovateľ a Zákazník sa na účely týchto VOP spoločne označujú aj ako „**užívateľa**“.)

### 1.3. DEFINÍCIA POJMOV:

**Poskytovateľ** – je fyzická osoba, alebo právnická osoba, ktorá sa prostredníctvom Platformy zaregistruje za účelom ponuky svojich pracovných alebo remeselných služieb (napríklad umývanie áut, upratovanie, kosenie trávnik a pod.) a ktorá tieto služby poskytuje iným používateľom na základe objednávky. Poskytovateľ nevystupuje ako podnikateľ, pokiaľ to výslovne neoznačí, a koná v rámci jednorazovej alebo príležitostnej činnosti.

**Zákazník** – je fyzická osoba, alebo právnická osoba, ktorá využíva Platformu na vyhľadávanie, objednávanie a hodnotenie služieb ponúkaných Poskytovateľmi. Zákazník uzatvára zmluvu o poskytnutí služby s konkrétnym Poskytovateľom prostredníctvom Platformy.

**Užívateľ** – je spoločné nazvanie pre Poskytovateľa a Zákazníka.

**Sprostredkovateľ** – je prevádzkovateľ Platformy – fyzická alebo právnická osoba, ktorá zabezpečuje technické a organizačné podmienky na sprostredkovanie uzatvárania zmlúv medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.

Sprostredkovateľ zároveň:

- zabezpečuje platformu (mobilnú aplikáciu / webovú stránku) na kontakt medzi Zákazníkom a Poskytovateľom,
- dočasne zadržiava platby od Zákazníka do momentu potvrdenia vykonania služby,
- odosiela platbu Poskytovateľovi po potvrdení jej vykonania Zákazníkom,
- je oprávnený účtovať sprostredkovateľský poplatok za svoje služby.

**Služba** – v zmysle týchto VOP sa rozumie každá pracovná, manuálna, technická, pomocná alebo remeselná činnosť, ktorú Poskytovateľ ponúka prostredníctvom Platformy a ktorá je určená na jednorazové alebo príležitostné vykonanie pre Zákazníka (ďalej aj „**Služba**”).

**Službou nie je činnosť, ktorá:** si vyžaduje osobitné oprávnenie (napr. viazané alebo remeselné živnosti), pokiaľ Poskytovateľ také oprávnenie nemá; je v rozpore so zákonom alebo s dobrými mravmi; je výslovne zakázaná Sprostredkovateľom Platformy; služby neoveriteľné; služby v rozpore s etickými pravidlami.

**Služby vyžadujúce osobitné oprávnenie alebo licenciu-** v zmysle týchto VOP ide najmä, nie však výlučne o zdravotnícke výkony (napr. masáže s terapeutickým účinkom, zubné alebo lekárske služby), právne poradenstvo, notárske služby, elektroinštalačné práce alebo plynárenské práce (remeselné živnosti), stavebné a statické zásahy do stavieb.

**Služby, ktoré sú zakázané alebo rizikové podľa zákona** - v zmysle týchto VOP ide najmä, nie však výlučne o činnosti porušujúce zákon č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon; činnosti porušujúce autorské práva; hazardné alebo erotické služby.

**Služby, ktoré sú neoveriteľné** - v zmysle týchto VOP ide najmä, nie však výlučne o činnosti ako veštenie, astrologické poradenstvo, terapeutické praktiky bez vedeckého základu a pod.

**Služby, v rozpore s dobrými mravmi alebo etickými pravidlami-** v zmysle týchto VOP ide najmä, nie však výlučne o činnosti ako „escort“ (v zmysle spoločník/služba spoločenského charakteru, často s erotickým podtónom) alebo „spoločenské“ služby, služby propagujúce nenávisť, diskrimináciu, náboženskú alebo politickú neznášanlivosť.

**Reklamácia** - reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku zo strany Zákazníka voči Poskytovateľovi v súvislosti s nedostatočným alebo vadným poskytnutím objednanej služby, ako aj oznámenie o akomkoľvek probléme súvisiacom so sprostredkovaním prostredníctvom Platformy.

## II. REGISTRÁCIA A UŽÍVATELSKE ÚČTY

2.1 Užívateľský účet (ďalej len „**Účet**“) je elektronický profil v Platforme vytvorený po registrácii užívateľa. Prostredníctvom tohto účtu môže užívateľ:

- a) v prípade Zákazníka:** vyhľadávať služby, zadávať objednávky, hodnotiť Poskytovateľov a spravovať svoje objednávky,
- b) v prípade Poskytovateľa:** ponúkať služby, prijímať objednávky a zadávať údaje potrebné pre prijímanie platieb.

2.2 Účet je neprenosný a viaže sa na konkrétnu fyzickú osobu.

2.3 Na používanie Platformy je potrebná registrácia. Užívateľ si vytvorí účet ako **Poskytovateľ** alebo ako **Zákazník**.

2.4 Užívateľ si môže v rámci jedného účtu zvoliť, či bude využívať Platformu ako Poskytovateľ, ako Zákazník, alebo v oboch rolách. V každom konkrétnom právnom vzťahu (objednávka služby) však môže vystupovať len v jednej úlohe – buď ako Zákazník, alebo ako Poskytovateľ.

2.5 Užívateľ je pri registrácii povinný uvádzať aktuálne, pravdivé a úplné údaje.

2.6 Sprostredkovateľ je oprávnený overiť údaje užívateľa a v odôvodnených prípadoch registráciu zamietnuť alebo účet zablokovať (napr. pri podozrení zo zneužitia Platformy alebo porušenia VOP).

2.7 Sprostredkovateľ je oprávnený overiť najmä: meno a priezvisko, e-mail a telefónne číslo, bankové spojenie (pri Poskytovateľoch), identifikačné číslo, ak ide o podnikateľa, iné údaje nevyhnutné na zabezpečenie dôveryhodnosti užívateľov.

2.8 Prostredníctvom Platformy je možné sprostredkovať a poskytovať služby **výlučne na území Slovenskej republiky**. Poskytovateľ sa zaväzuje, že nebude ponúkať ani poskytovať svoje služby mimo územia Slovenskej republiky v rámci tejto Platformy.

2.9 Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť registráciu alebo zablokovať už existujúci účet, ak:

- a) existuje **preukázateľné podozrenie**, že uvedené údaje sú nepravdivé alebo neúplné,
- b) dôjde k **porušeniu týchto VOP**,
- c) užívateľ používa účet na **protiprávne, podvodné alebo manipulatívne účely**,
- d) užívateľ zneužíva hodnotiaci systém alebo inak **poškodzuje dôveru iných užívateľov**

2.10 V prípade podozrenia zo zneužitia účtu alebo porušenia týchto VOP môže byť:

- a) účet dočasne pozastavený (zablokovaný),
- b) účet trvalo zrušený, ak sa podozrenia dokážu ako pravdivé.

2.11 O každom takomto zásahu bude užívateľ primerane informovaný na e-mail alebo notifikáciou v Platforme. V prípade zablokovania má užívateľ možnosť požiadať o prehodnotenie rozhodnutia.

2.12 Zablokovanie alebo zrušenie účtu neovplyvňuje právo Sprostredkovateľa na uplatnenie náhrady škody alebo iných právnych nárokov voči Užívateľovi.

### III. OVEROVANIE TOTOŽNOSTI A ÚDAJOV UŽÍVATEĽA

3.1 Pri registrácii je užívateľ povinný potvrdiť svoju e-mailovú adresu prostredníctvom aktivačného odkazu zaslaného na zadaný e-mail. Po registrácii má užívateľ 48 hodín na overenie e-mailovej adresy a telefónneho čísla. Ak overenie neprebehne v tejto lehote, účet môže byť dočasne zablokovaný alebo zmazaný.

3.2 Sprostredkovateľ môže tiež vyžadovať overenie telefónneho čísla formou SMS kódu, ktorý musí užívateľ zadať pri registrácii alebo pred prijatím objednávky.

3.3 V prípade potreby (napr. pri vyšších objemoch platieb, podozrení zo zneužitia Platformy) môže byť užívateľ vyzvaný na dodatočné overenie totožnosti, ktoré sa vykoná takto:

- Užívateľ odfotografuje prednú stranu svojho občianskeho preukazu, alebo iného uznaného dokladu totožnosti (cestovný pas).
  - Na fotografii urobí nečitateľnými (napr. rozmazanie, výrez, guma) tieto údaje:
    - fotografiu tváre,
    - rodné číslo
- prítom musia zostať čitateľnými tieto údaje:
- meno a priezvisko,
  - dátum narodenia,
  - číslo dokladu totožnosti.

3.4 Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo tieto doklady overiť v Evidencii MV SR „Stranené a odcudzené doklady“ <https://www.minv.sk/?stratene-a-odcudzene-doklady> a následne rozhodnúť o aktivácii účtu, pozastavení alebo odmietnutí registrácie.

3.5 Pred prvou výplatou zárobku môže byť Poskytovateľ povinný:

- a) uviesť číslo účtu vedeného na svoje meno,
- b) preukázať jeho vlastníctvo (napr. potvrdenie banky alebo potvrdzujúca platba vo výške 0,01 EUR),

3.6 Sprostredkovateľ bude profilovať (vyhodnocovať) správanie užívateľov na základe:

- a) histórie objednávok, zrušených úkonov, hodnotení,
- b) spôsobu komunikácie a interakcie v Platfome,
- c) nahlásení od iných používateľov.

3.7 V prípade identifikácie rizikového správania alebo pokusov o obchádzanie systému, môže dôjsť k dočasnému obmedzeniu funkcií účtu, alebo jeho zablokovaniu.

3.8 Všetky osobné údaje získané počas overovacieho procesu sú spracúvané v súlade s Nariadením GDPR (EÚ) 2016/679 a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Podrobnosti sú uvedené v dokumente „Zásady ochrany osobných údajov“, ktorý je dostupný na Platforme.

#### **IV. LEHOTY A PODMIENKY PRE AKTIVÁCIU ÚČTU POSKYTOVATEĽA**

4.1 Aby mohol užívateľ prijímať objednávky ako Poskytovateľ, musí:

- a) vyplniť profil vrátane informácií o ňom, lokality a jazykmi, ktorými hovorí,
- b) uviesť bankové spojenie, na ktoré mu budú vyplácané zárobky,
- c) nahrať požadované doklady totožnosti, len ak o to Sprostredkovateľ požiada podľa bodu 3.3 týchto VOP.

4.2 Odoslané doklady a údaje musia byť poskytnuté do 48 hodín od písomnej výzvy zo strany Sprostredkovateľa.

4.3 Sprostredkovateľ je oprávnený žiadosť o aktiváciu profilu schváliť alebo zamietnuť do 72 hodín od doručenia všetkých potrebných údajov.

4.4 Aby mohol Poskytovateľ prijať výplatu, musí:

- a) mať úplne vyplnený a schválený účet na Platforme,
- b) mať overené bankové spojenie – to znamená buď potvrdené mikroplattbou, alebo potvrdením banky,
- c) služba musí byť označená Zákazníkom ako „vykonaná“.

4.5 Po splnení týchto podmienok sa výplata vykoná najneskôr do 48 hodín od potvrdenia vykonania služby a overenia účtu (ak ešte nebolo vykonané predtým).

4.6. Poskytovateľ si daňové, resp. iné povinnosti voči štátnym orgánom plní sám, na vlastnú zodpovednosť.

#### **V. UZATVORENIE ZMLUVY MEDZI UŽÍVATEĽMI**

5.1 Na Platforme môže Zákazník vyhľadať Poskytovateľa a zadať objednávku služby. Po prijatí objednávky Poskytovateľom dochádza k uzatvoreniu Zmluvy o poskytovaní služby (ďalej len „Zmluva“) medzi Zákazníkom a Poskytovateľom. Táto Zmluva je uzatvorená výlučne medzi týmito dvoma stranami. Sprostredkovateľ nie je zmluvnou stranou a nezodpovedá za jej obsah, plnenie ani prípadné porušenie.

5.3 Zmluva sa uzatvára elektronicky prostredníctvom nasledujúcich krokov:

- a) Zákazník vytvorí objednávku konkrétnej služby – výberom Poskytovateľa, špecifikáciou služby, miesta a času jej vykonania a odsúhlasením ceny.
- b) Táto objednávka sa odosiela Poskytovateľovi ako návrh na uzatvorenie zmluvy.
- c) Poskytovateľ potvrdí objednávku kliknutím na tlačidlo „Prijať objednávku“ – tým dôjde k akceptácii ponuky.
- d) Okamih potvrdenia objednávky Poskytovateľom sa považuje za okamih uzatvorenia zmluvy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.
- e) Následne sa Zákazník zaväzuje uhradiť cenu služby vopred prostredníctvom Platformy.
- f) Sprostredkovateľ zadržiava platbu až do momentu, kedy Zákazník potvrdí vykonanie služby, po čom dôjde k jej vyplateniu Poskytovateľovi.

5.4 Zmluva (t. j. objednávka a potvrdenie) je uchovaná v elektronickej databáze Platformy a Poskytovateľ a Zákazník k nej majú prístup prostredníctvom svojho účtu.

## **VI. PLATBY A ZADRŽANIE FINANČNÝCH PROSTRIEDKOV**

6.1 Zákazník je povinný uhradiť cenu objednanej Služby vopred, výlučne prostredníctvom platobného systému dostupného v rámci Platformy. Platba sa považuje za realizovanú momentom jej úspešného pripísania na účet Sprostredkovateľa.

6.2 Uhradená suma zostáva dočasne zadržaná na účte Sprostredkovateľa ako viazaný peňažný prostriedok až do momentu, kedy Zákazník prostredníctvom Platformy potvrdí, že služba bola riadne a včas poskytnutá. Ak Zákazník do 48 hodín od ukončenia Služby Službu nepotvrdí ani nenahlási žiadne výhrady (Reklamáciu), má sa za to, že služba bola riadne poskytnutá, a platba bude automaticky uvoľnená Poskytovateľovi.

6.3 Po potvrdení poskytnutia služby Zákazníkom je zadržaná suma automaticky prevedená Poskytovateľovi na ním zadaný bankový účet, a to znížená o sprostredkovateľský poplatok v zmysle článku VII týchto podmienok. Poskytovateľ berie na vedomie, že výplata prebehne do 2 pracovných dní od potvrdenia Zákazníkom.

6.4 V prípade, že Zákazník nepotvrdí poskytnutie služby v primeranej lehote (napr. 24 hodín od termínu vykonania služby), alebo dôjde k podaniu reklamácie, alebo vznikne akýkoľvek spor o riadne alebo úplné poskytnutie služby, Sprostredkovateľ je oprávnený pozastaviť prevod finančných prostriedkov až do úplného vyriešenia situácie. Riešenie sporu môže prebiehať podľa reklamačného poriadku Sprostredkovateľa, alebo dohodou medzi stranami.

6.5 Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo pozastaviť alebo zablokovať prevod platby, ak:

- a) existuje dôvodné podozrenie zo zneužitia Platformy zo strany konkrétneho Užívateľa, ktorého sa platba týka,

- b) Poskytovateľ porušil VOP alebo platné právne predpisy,
- c) súdny alebo správny orgán nariadi zadržanie platby,
- d) je to nevyhnutné na ochranu oprávnených záujmov Zákazníka alebo Sprostredkovateľa.

Okrem dôvodu podľa písmena c) je Sprostredkovateľ povinný ihneď situáciu prešetriť a rozhodnúť o vrátení platby Zákazníkovi alebo vyplatení platby Poskytovateľovi. V prípade vrátenia platby Zákazníkovi Sprostredkovateľ nemá právo na Sprostredkovateľský poplatok.

## VII. SPROSTREDKOVATEĽSKÝ POPLATOK

7.1 Za sprostredkovanie uzatvorenia zmluvy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom si Sprostredkovateľ účtuje sprostredkovateľský poplatok vo výške **15%** a to minimálne 2€ a maximálne 30€ a to z dohodnutej a uhradenej ceny služby (ďalej len „**Poplatok**“).

7.2 Poplatok sa automaticky odpočíta zo sumy uhradenej Zákazníkom pri realizácii objednávky a zvyšná čiastka je následne poukázaná Poskytovateľovi. Poskytovateľ týmto udeľuje súhlas so započítaním Poplatku pri každej transakcii. / Sprostredkovateľ vystaví za každý sprostredkovateľský poplatok riadnu faktúru, ktorá bude **zaslaná Poskytovateľovi elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v jeho používateľskom účte**. Poskytovateľ súhlasí s elektronickým doručovaním faktúr a považuje takéto doručenie za plnohodnotné a záväzné. Sprostredkovateľ nezodpovedá za nedoručenie faktúry v prípade, že Poskytovateľ neuvedie správnu alebo aktuálnu e-mailovú adresu.

7.3 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo upraviť výšku Poplatku. Akákoľvek zmena bude oznámená Užívateľom najmenej 15 dní pred nadobudnutím účinnosti prostredníctvom Platformy alebo e-mailu. Pokračovaním v používaní Platformy po účinnosti zmeny sa má za to, že Užívateľ so zmenou súhlasí.

## VIII. PRÁVA A POVINNOSTI UŽÍVATEĽOV

8.1 Každý užívateľ Platformy, bez ohľadu na to, či vystupuje ako Zákazník alebo Poskytovateľ, je zodpovedný a povinný:

- a) Uvádzať pravdivé, aktuálne a úplné údaje pri registrácii a počas používania Platformy.
- b) Uchovávať prihlasovacie údaje v tajnosti a chrániť svoj účet pred zneužitím tretími osobami.
- c) Neporušovať právne predpisy Slovenskej republiky, dobré mravy ani podmienky týchto VOP.
- d) Zdržať sa akéhokoľvek pokusu o obchádzanie systému Platformy, najmä priameho kontaktovania iného používateľa mimo Platformy za účelom dohodnutia služby.

- e) Nevkladať do systému nepravdivé, zavádzajúce alebo urážlivé hodnotenia, komentáre či iný obsah.
- f) Nezneužívať žiadne funkcie Platformy na spam, manipuláciu, alebo automatizované správanie. Automatizovaným správaním sa rozumie správanie Užívateľa, ktoré je vykonávané automaticky (skript, bot alebo softvér), nie Užívateľom a to s cieľom získať výhodu, manipulovať alebo zneužiť systém.
- g) Rešpektovať práva iných užívateľov a Sprostredkovateľa, konať s úctou a korektne.

#### 8.2 Zákazník ako objednávateľ služby je povinný:

- a) **Zadať objednávku služby pravdivo a konkrétne**, vrátane rozsahu, miesta a času plnenia.
- b) **Uhradiť cenu služby vopred** prostredníctvom Platformy – podľa podmienok stanovených pri objednávke.
- c) **Spolupracovať s Poskytovateľom** na riadnom a hladkom vykonaní služby (napr. zabezpečiť prístup na miesto plnenia).
- d) **Po vykonaní služby potvrdiť jej splnenie** v Platfome bez zbytočného odkladu.
- e) **Nepotvrďovať vykonanie služby, pokiaľ nebola riadne poskytnutá**. V prípade nespokojnosti má právo podať sťažnosť alebo Reklamáciu.
- f) **Nevyžadovať plnenie nad rámec dohodnutého rozsahu služby**, pokiaľ to nebolo dohodnuté s Poskytovateľom a zaznamenané v Platfome

#### 8.3 Poskytovateľ ako osoba ponúkajúca a vykonávajúca služby je povinný:

- a) **Uvádzať pravdivé informácie o svojich službách**, vrátane ich ceny, trvania a dostupnosti.
- b) **Riadne a včas vykonať objednanú službu**, v súlade so zadaním objednávky a profesionálnym prístupom.
- c) **Dostaviť sa na miesto plnenia v dohodnutom čase** a poskytnúť službu osobne (ak nie je dohodnuté inak).
- d) **Dodržiavať hygienické, bezpečnostné a zákonné normy** týkajúce sa poskytovanej služby.
- e) **Nevyžadovať priamu platbu mimo systému Platformy** – platba prebieha výlučne cez sprostredkovateľa.
- f) **Zdržať sa zverejňovania nepravdivých údajov o sebe alebo svojich službách**.
- g) **Rešpektovať právo Zákazníka na podanie sťažnosti** a spolupracovať pri riešení sporov.

#### 8.4 Každý užívateľ má právo:

- a) **Vytvoriť si účet v Platfome**, a to ako Zákazník, Poskytovateľ alebo oboje.
- b) **Využívať Platformu v súlade s týmito podmienkami**, na účely poskytovania alebo objednávania služieb.

- c) **Získať prehľad o histórii objednávok, hodnotení a platbách** prostredníctvom svojho účtu.
- d) **Byť informovaný o zmenách v obchodných podmienkach, cenách alebo systémových úpravách** Platformy.
- e) **Požiadat' o výmaz svojho účtu alebo osobných údajov** v súlade s GDPR.
- f) **Podat' reklamáciu alebo sťažnosť**, ak má pochybnosti o kvalite služby alebo priebehu transakcie.
- g) **Zverejniť hodnotenie a spätnú väzbu**, ktorá zodpovedá realite.

8.5 Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek odmietnuť sprostredkovanie služieb, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi; si vyžadujú osobitné oprávnenie alebo licenciu, ktorou Poskytovateľ nedisponuje, môžu ohrozovať zdravie, bezpečnosť alebo dôstojnosť iných osôb; sú v rozpore s dobrými mravmi, verejným poriadkom, alebo ktoré by mohli poškodiť povest' alebo technickú bezpečnosť Platformy.

## IX. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

9.1 Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje v súlade s Nariadením GDPR a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

9.2 Podrobnosti o spracúvaní sú uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov, dostupných na [www.tasknito.sk](http://www.tasknito.sk).

## X. ZODPOVEDNOSŤ A VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI

10.1 Sprostredkovateľ nezodpovedá za obsah, kvalitu ani vykonanie služby medzi Poskytovateľom a Zákazníkom. Sprostredkovateľ nezodpovedá za škody spôsobené nefunkčnosťou Platformy, ani za porušenia zmluvy medzi Užívateľmi. Sprostredkovateľ nenesie zodpovednosť za zneužitie účtu treťou osobou, ak si Užívateľ nezabezpečil dostatočne svoje prihlasovacie údaje. Sprostredkovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú nepravdivými údajmi Užívateľov.

10.4 Zákazník je **zodpovedný za to, že objedná službu v súlade s podmienkami Platformy** a že má dostatok finančných prostriedkov na jej úhradu.

10.5 Poskytovateľ je **zodpovedný za kvalitu, rozsah a včasnú poskytnutú službu**, ako aj za to, že službu vykonáva osobne a riadne.

10.6 Užívateľ sa zaväzuje **nahradiť Sprostredkovateľovi škodu**, ktorú by spôsobil porušením týchto obchodných podmienok, najmä pri:

- a) vedomom poskytovaní nepravdivých údajov,
- b) zneužití účtu,

- c) pokuse obísť platobný systém Platformy.

10.8 Sprostredkovateľ **nie je zmluvnou stranou** medzi Zákazníkom a Poskytovateľom a **nenesie zodpovednosť** za:

- a) **Kvalitu, úplnosť, správnosť alebo včasnosť poskytovanej služby**, ktorú si Zákazník objednal od Poskytovateľa.
- b) **Žiadne škody, ujmy alebo ušlý zisk**, ktoré by vznikli v dôsledku:
  - o neplnenia alebo vadného plnenia zmluvy medzi užívateľmi,
  - o nesprávneho konania Poskytovateľa alebo Zákazníka,
  - o technických chýb alebo výpadkov Platformy,
  - o nepravdivých alebo neúplných informácií zadaných užívateľmi.
- c) **Konanie tretích osôb**, ktoré neoprávnene použili účet užívateľa, ak užívateľ neposkytol dostatočnú ochranu prihlasovacím údajom.
- d) **Obsah hodnotení, komentárov alebo spätnej väzby**, ktoré zadali užívatelia – pokiaľ sa nepreukáže, že Sprostredkovateľ vedome podporoval ich nepravdivosť alebo nezákonnosť.

10.9 Sprostredkovateľ bude vykonávať maximum, no nemôže zaručiť, že:

- a) Platforma bude fungovať **bez technických chýb, výpadkov alebo bez prerušenia**.
- b) Platforma bude kompatibilná so všetkými zariadeniami, operačnými systémami alebo internetovými prehliadačmi.
- c) Používanie Platformy bude vždy bezchybné, rýchle alebo bezpečné – najmä v prípade okolností mimo kontroly Sprostredkovateľa (napr. výpadok internetu, vyššia moc, kybernetické útoky).

10.10 Služba sa považuje za riadne poskytnutú až po jej potvrdení (prebratí) Zákazníkom alebo ním výslovne poverenou osobou. Zákazník sa zaväzuje byť osobne prítomný pri preberaní služby, pokiaľ sa so Poskytovateľom nedohodne inak.

10.11 Pri preberaní služby sú **obidve** zmluvné strany – Zákazník (alebo ním poverená osoba) a Poskytovateľ – **povinné** vyhotoviť fotodokumentáciu, ktorá preukazuje stav miesta, predmetu alebo výsledku poskytnutej služby pred a po jej vykonaní. Fotodokumentácia slúži ako dôkazný prostriedok v prípade neskoršieho sporu alebo reklamácie. Ak Zákazník odmietne službu prevziať z dôvodu nedostatkov, je povinný to oznámiť Poskytovateľovi priamo na mieste a súčasne uviesť konkrétne dôvody. V takom prípade sa odporúča, aby každá strana vyhotovila vlastnú dokumentáciu o stave služby a následne postupovala podľa reklamačného poriadku.

10.12 Ak nie je možné vykonať prebratie bezprostredne po skončení služby, strany sa môžu dohodnúť na náhradnom termíne alebo inom spôsobe preukázania riadneho poskytnutia služby.

## XI. REKLAMÁCIA

11.1 Základným princípom riešenia akýchkoľvek nedostatkov v poskytnutej Službe je, že Zákazník a Poskytovateľ sa prednostne pokúsia vyriešiť vzniknutú situáciu priamo na mieste, bezprostredne po ukončení poskytovania Služby.

11.2 V prípade, že sa strany dohodnú na oprave, doplnení alebo kompenzácii, reklamácia sa nepodáva a považuje sa za vybavenú dohodou strán.

11.3 Ak nedôjde k dohode medzi Zákazníkom a Poskytovateľom priamo na mieste, môže Zákazník uplatniť Reklamáciu v súlade s ďalšími ustanoveniami tohto článku.

11.4 Reklamáciu je možné uplatniť:

- a) **Priamo u Poskytovateľa** – a to bez zbytočného odkladu po zistení vady, najneskôr však do 48 hodín od poskytnutia Služby,
- b) **Prostredníctvom Platformy** – vyplnením reklamačného formulára alebo kontaktovaním zákazníckej podpory Sprostredkovateľa.

11.5 Reklamácia musí obsahovať:

- a) Identifikáciu používateľa (Zákazníka),
- b) Popis reklamovanej služby,
- c) Dôvod reklamácie (čo konkrétne považuje Zákazník za nedostatok),
- d) Dátum a čas poskytnutia služby,
- e) Prípadné dôkazy (fotografie, správy, svedkov atď.).

11.6 Po prijatí reklamácie Sprostredkovateľ bezodkladne informuje Poskytovateľa. Poskytovateľ má povinnosť vyjadriť sa k reklamáci do 3 pracovných dní od jej oznámenia **Sprostredkovateľom. Sprostredkovateľ pôsobí ako nezávislý sprostredkovateľ pri riešení sporu a môže navrhnúť riešenie** (napr. čiastočné vrátenie sumy, opakovanie služby, výmaz hodnotenia atď.). V prípade závažného porušenia povinností si Sprostredkovateľ vyhradzuje právo pozastaviť alebo zablokovať účet Poskytovateľa a vrátiť sumu Zákazníkovi, pričom v tomto prípade nemá právo na Sprostredkovateľský poplatok.

11.7 Reklamácie budú vybavené najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa ich doručenia, pokiaľ nie je medzi stranami dohodnuté inak.

11.8 Sprostredkovateľ vedie internú evidenciu všetkých prijatých reklamácií, ich obsahu, spôsobu a dátumu vybavenia. Tieto údaje sú chránené v súlade s pravidlami GDPR.

## XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

12.1 Tieto podmienky sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

12.2 Sprostredkovateľ si vyhradzuje právo **keďkoľvek zmeniť alebo doplniť tieto VOP**, najmä v prípade zmien právnych predpisov, technických zmien alebo rozšírenia funkcionality Platformy.

12.3 O zmene VOP bude užívateľ **informovaný najmenej 7 dní vopred** prostredníctvom:

- a) notifikácie v Platforme,
- b) e-mailovej správy,
- c) zverejnením novej verzie na webovej stránke.

12.4 Pokiaľ užívateľ s novými podmienkami nesúhlasí, môže požiadať o zrušenie svojho účtu.

12.5 Pokračovaním v používaní Platformy po dni účinnosti sa má za to, že s novými podmienkami súhlasí.

12.6 Zmluvný vzťah medzi Užívateľom a Sprostredkovateľom vzniká **okamihom registrácie a akceptácie týchto podmienok**.

12.7 Ak sa akékoľvek ustanovenie týchto obchodných podmienok stane neplatným alebo nevykonateľným, **nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení**. Takéto ustanovenie bude nahradené iným, ktoré čo najviac vystihuje pôvodný účel.

12.8 Všetka komunikácia medzi Sprostredkovateľom a Užívateľom prebieha primárne prostredníctvom:

- a) e-mailovej adresy uvedenej pri registrácii,
- b) notifikácií v Platforme.

12.9 Užívateľ je povinný udržiavať svoju e-mailovú adresu aktuálnu.

12.10 Za doručené sa považujú všetky správy odoslané na poslednú známu e-mailovú adresu Užívateľa.

12.11 V prípade sporu medzi Užívateľom a Sprostredkovateľom sa strany zaväzujú pokúsiť o **mimosúdne riešenie sporu**.

12.12 Ak sa nepodarí spor vyriešiť mimosúdne, bude **rozhodovať vecne a miestne príslušný všeobecný súd v Slovenskej republike**.

12.13 Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom:

V \_\_\_\_\_ dňa \_\_.\_\_.\_\_\_\_